



สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

รายงานผลโครงการสำรวจพฤติกรรม การใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2555 - 2556



Telecommunications
Consumption Survey
of Thailand 2012 -2013

การสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2555 - 2556 มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสร้างฐานข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อบริการโทรคมนาคมประเภทต่างๆ รวมทั้งสภาพการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคม ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เป็นประโยชน์ทั้งในส่วนของการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมและการคุ้มครองผู้บริโภค การดำเนินการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมในครั้งนี้จัดทำขึ้นต่อเนื่องเป็นปีที่สามและเผยแพร่โดยสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) โดยได้สำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมในด้านต่างๆ ซึ่งหากมีการสำรวจต่อเนื่องก็จะทำให้ทราบถึงแนวโน้มและรูปแบบของพฤติกรรมการใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม ข้อมูลเหล่านี้จะมีส่วนช่วยให้สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติสามารถกำหนดทิศทางของนโยบายเพื่อรองรับพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงดังกล่าว รวมทั้งทำให้มีฐานข้อมูลในระยะยาวและเกิดความเข้าใจถึงพลวัตในการบริโภคบริการโทรคมนาคมของประเทศไทย

คณะผู้จัดทำขอขอบคุณสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติที่เห็นความสำคัญของโครงการนี้ และหวังว่าข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติและประชาชนทั่วไป

คณะผู้จัดทำ

บทที่ 1 บทนำ

8

- ที่มาของการสำรวจ 8
- วัตถุประสงค์ 9
- ระเบียบวิธีการสำรวจ 9
- ขอบเขตพื้นที่เก็บข้อมูล 10
- คุณลักษณะตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ 11
- การดำเนินการเก็บข้อมูล 13
- แบบสอบถาม 14
- กรอบการวิเคราะห์ข้อมูล 14

บทที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

15

- การมีและไม่มีโทรศัพท์ประจำที่ใช้ 15
- ประเภทการให้บริการ ปริมาณการใช้ และค่าบริการ 16
- การยกเลิกและติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย 18
- ความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้บริการและปริมาณการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย
กับรายได้และการศึกษา 22
- ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่และความพึงพอใจ 24

บทที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

26

- การใช้และไม่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ 26
- เหตุผลที่ต้องใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ปริมาณการใช้ และสถานที่ใช้บริการ 27
- ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะและปริมาณการใช้บริการ
กับอายุ รายได้ การศึกษา และอาชีพ 28
- ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะและความพึงพอใจในการใช้บริการ 31

บทที่ 4 พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

32

- พฤติกรรมการใช้บริการ 32
- การเปลี่ยนหรือยกเลิกบริษัทผู้ให้บริการ 39
- การเปลี่ยนหรือเพิ่มบริษัทผู้ให้บริการ 40
- การประเมินความพึงพอใจ 42
- การใช้บริการเสริมอื่นๆ บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ 42
- การใช้โทรศัพท์ประเภท Smart phone 43
- การคงสิทธิเลขหมาย 46

บทที่ 5 พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกล 47

- พฤติกรรมของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ 47
- พฤติกรรมของผู้ใช้บริการโทรศัพท์จากประเทศไทยไปยังต่างประเทศ 48
- พฤติกรรมของผู้ใช้บริการโทรศัพท์จากต่างประเทศกลับมาประเทศไทย 51
- การประเมินความพึงพอใจในบริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ 53

บทที่ 6 พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต 54

- การเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ต 54
- สถานที่และช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต 55
- ประเภทของการใช้บริการและความถี่ของการใช้บริการ 58
- รูปแบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ต และค่าใช้จ่าย 61
- ความพึงพอใจในการใช้บริการและปัญหาของการใช้บริการอินเทอร์เน็ต 65

บทที่ 7 ผลกระทบจากการมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อการใช้โทรศัพท์ประจำที่ 67

- ผลกระทบต่อการโทรออกและปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่ 67
- ผลกระทบต่อการยกเลิกหมายเลขโทรศัพท์ประจำที่ 67

บทที่ 8 ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช. 69

- แนวคิดและวิธีการคำนวณดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคม 69
- การคำนวณดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช. 71
- บทสรุปผลการคำนวณดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช. 80

บทที่ 9 สรุปผลการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ใช้บริการโทรคมนาคม 82

- การใช้บริการทางเสียง 82
- การใช้บริการอินเทอร์เน็ต 84

บทที่ 10 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 85

- นิยามศัพท์เฉพาะ 87
- บรรณานุกรม 91
- คณะทำงาน 92

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	จำนวนประชากรไทย และตัวอย่างที่ต้องการจำแนกตามพื้นที่ตัวอย่าง	12
ตารางที่ 2	ประเภทการใช้บริการ ปริมาณการใช้และค่าบริการ	17
ตารางที่ 3	การเปลี่ยนแปลงรายปีของสัดส่วนครัวเรือนที่มีโทรศัพท์ประจำที่ไว้ใช้อินเทอร์เน็ตเพียงอย่างเดียว หรือใช้โทรออก รับสายเพียงอย่างเดียว	18
ตารางที่ 4	การยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย ผู้ประกอบการที่ถูกยกเลิกและเหตุผลที่ยกเลิก แยกตามทั่วประเทศ และเขตพื้นที่	20
ตารางที่ 5	การเพิ่มเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย ผู้ประกอบการที่เลือกใช้เพิ่มและเหตุผลที่เพิ่ม แยกตามทั่วประเทศ และเขตพื้นที่	22
ตารางที่ 6	ความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายและบริการและปริมาณการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย กับรายได้และการศึกษา	23
ตารางที่ 7	ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในที่พักอาศัยและความพึงพอใจในการใช้บริการทั่วประเทศ และแยกตามเขตพื้นที่	24
ตารางที่ 8	ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในที่พักอาศัยและความพึงพอใจในการใช้บริการตามระดับการศึกษาและรายได้	25
ตารางที่ 9	เหตุผลที่ต้องใช้บริการ สถานที่ใช้บริการ และปริมาณการใช้บริการทั่วประเทศ	28
ตารางที่ 10	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะกับอายุ	29
ตารางที่ 11	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะและปริมาณการใช้บริการกับรายได้ การศึกษา และอาชีพ	30
ตารางที่ 12	ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ และความพึงพอใจในการใช้บริการ	31
ตารางที่ 13	พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และเครือข่ายที่เลือกใช้บริการ	33
ตารางที่ 14	เหตุผลในการเลือกใช้เครือข่ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	34
ตารางที่ 15	พฤติกรรมการใช้บริการโทรออกผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	35
ตารางที่ 16	พฤติกรรมการใช้บริการส่ง SMS/MMS ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	36
ตารางที่ 17	พฤติกรรมการใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	37
ตารางที่ 18	ประเภทการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	37
ตารางที่ 19	ช่วงเวลาที่ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่	38
ตารางที่ 20	การเปลี่ยนหรือยกเลิกบริษัทผู้ให้บริการ และบริษัทผู้ให้บริการที่ได้ทำการเปลี่ยนหรือยกเลิก	39
ตารางที่ 21	เหตุผลที่เปลี่ยนหรือยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่	40
ตารางที่ 22	ร้อยละของการเปลี่ยนหรือเพิ่มบริษัทผู้ให้บริการและบริษัทผู้ให้บริการที่คิดจะเปลี่ยนหรือเพิ่ม	41
ตารางที่ 23	เหตุผลที่จะเปลี่ยนหรือเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่	41
ตารางที่ 24	ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	42

ตารางที่ 25	ลักษณะทางประชากรศาสตร์และภูมิศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้ Smartphone ในมิติต่างๆ	45
ตารางที่ 26	การคงสิทธิเลขหมาย	46
ตารางที่ 27	พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ	48
ตารางที่ 28	พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์จากประเทศไทยไปยังต่างประเทศ	49
ตารางที่ 29	พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์จากประเทศไทยไปยังต่างประเทศโดยระบบบัตรโทรศัพท์	50
ตารางที่ 30	การใช้โทรศัพท์กลับประเทศไทยเมื่ออยู่ต่างประเทศและวิธีการที่เลือกใช้	51
ตารางที่ 31	ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ	52
ตารางที่ 32	การประเมินความพึงพอใจในบริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ	53
ตารางที่ 33	สาเหตุที่ไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต	55
ตารางที่ 34	สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุ	56
ตารางที่ 35	สถานที่ที่ใช้บริการและช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต	56
ตารางที่ 36	บริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เลือกใช้ในที่พักอาศัย	58
ตารางที่ 37	ประเภทและความถี่ของการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	59
ตารางที่ 38	ปริมาณการใช้งานและค่าบริการต่อเดือนของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายโทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์เคลื่อนที่	63
ตารางที่ 39	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แยกตามเขตพื้นที่	65
ตารางที่ 40	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แยกตามรายปี	66
ตารางที่ 41	ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แยกตามรายปี	66
ตารางที่ 42	การทดแทนกันของพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมประเภทต่างๆ พ.ศ. 2555 - 2556	68
ตารางที่ 43	การคำนวณค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ประจำที่ในสามระดับการใช้บริการของทั้งประเทศ และจำแนกตามภูมิภาค พ.ศ. 2555 - 2556	72
ตารางที่ 44	การคำนวณค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการรายใหญ่สามรายในสามระดับการใช้บริการของทั้งประเทศและจำแนกตามภูมิภาค พ.ศ. 2555 - 2556	74
ตารางที่ 45	การคำนวณค่าใช้จ่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ในสามระดับการใช้บริการของทั้งประเทศและจำแนกตามภูมิภาค พ.ศ. 2555 - 2556	76
ตารางที่ 46	การคำนวณรายได้มวลรวมประชาชาติเฉลี่ยต่อหัวของประเทศ (Gross National Income per capita) และการประมาณรายได้มวลรวมประชาชาติ แยกตามเขตพื้นที่ (Gross Regional Income)	77
ตารางที่ 47	ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช. (NBTC ICT Price Basket) พ.ศ. 2555 - 2556 ของทั้งประเทศและจำแนกรายภูมิภาค	78

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่ 1	ร้อยละของการมีโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัยทั่วประเทศ แยกตามเขตพื้นที่	15
รูปภาพที่ 2	ร้อยละของผู้ใช้บริการที่ยกเลิกและเพิ่มเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่	19
รูปภาพที่ 3	เหตุผลที่เพิ่มเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่	21
รูปภาพที่ 4	ร้อยละของการใช้โทรศัพท์สาธารณะทั่วประเทศ แยกตามเขตพื้นที่	26
รูปภาพที่ 5	ร้อยละของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วประเทศ แยกตามเขตพื้นที่	32
รูปภาพที่ 6	ผู้ใช้บริการเสียง การส่ง SMS/MMS และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	34
รูปภาพที่ 7	การใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	36
รูปภาพที่ 8	ค่าใช้จ่ายรวมทุกเลขหมายเฉลี่ย	38
รูปภาพที่ 9	ร้อยละของผู้ใช้บริการที่เคยเปลี่ยนหรือยกเลิกบริษัทผู้ให้บริการ	39
รูปภาพที่ 10	การใช้บริการต่างๆ บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 อันดับแรก	43
รูปภาพที่ 11	การใช้โทรศัพท์ประเภท Smartphone แยกตามรายปี	43
รูปภาพที่ 12	การใช้โทรศัพท์ประเภท Smartphone แยกตามเขตพื้นที่	44
รูปภาพที่ 13	ร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ	47
รูปภาพที่ 14	ร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ	48
รูปภาพที่ 15	การใช้การกดเครื่องหมาย (+) เมื่อใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรไปยังต่างประเทศ	49
รูปภาพที่ 16	การรับรู้ถึงบริษัทผู้ให้บริการเชื่อมต่อเมื่อใช้การกดเครื่องหมาย +	50
รูปภาพที่ 17	การเปิดใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติเมื่อเดินทางไปต่างประเทศ	52
รูปภาพที่ 18	ร้อยละของการเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตทั่วประเทศ แยกตามเขตพื้นที่	54
รูปภาพที่ 19	สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต	55
รูปภาพที่ 20	ช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุ	57
รูปภาพที่ 21	ร้อยละของการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านระบบ 3G	63
รูปภาพที่ 22	ค่าของดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช. พ.ศ. 2556 ของทั่วประเทศ และแยกตามเขตพื้นที่	80

รายงานผลโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคม
ของประชากรไทย พ.ศ. 2555 - 2556



1. ที่มาของการสำรวจ



ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมของการหลอมรวมเทคโนโลยี ได้ส่งผลกระทบต่อรูปแบบการให้บริการในกิจการโทรคมนาคมอย่างมาก เช่น การให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ มิใช่เป็นการให้บริการโทรศัพท์เพียงอย่างเดียวเท่านั้น หากแต่ประกอบไปด้วย การให้บริการสื่อสารข้อมูล รวมถึงการให้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตอีกด้วย ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อทั้งการกำหนดหน้าที่กำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมของ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ดังนั้น ในการกำกับดูแลการแข่งขัน

กสทช. จำเป็นต้องมีข้อมูลอย่างเพียงพอเพื่อใช้ในการพิจารณา เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและทัศนคติของผู้บริโภค รวมถึงสภาพการแข่งขันในตลาด ซึ่งการศึกษาสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมในพื้นที่ตัวอย่างจะทำให้ กสทช. ได้รับข้อมูลที่จำเป็นเพื่อใช้ในการกำกับดูแลการแข่งขันในตลาดต่อไป นอกจากนี้ การเผยแพร่องค์ความรู้ในเรื่องดังกล่าวเพื่อให้ความรู้กับประชาชนและผู้ให้บริการให้เข้าใจถึงกลไกทางการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคมนั้น เป็นเรื่องสำคัญ ที่ กสทช. ควรดำเนินการควบคู่กันไปอีกด้วย

จากความสำคัญดังกล่าว ในปี 2554 กสทช. จึงได้ดำเนินโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2554 เพื่อสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของผู้บริโภค อย่างไรก็ตาม การสำรวจพฤติกรรมดังกล่าวต้องทำอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของผู้บริโภค ดังนั้น กสทช. จึงได้สนับสนุนให้มีโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2555 - 2556 ขึ้นเพื่อให้เกิดข้อมูลที่ต่อเนื่อง และเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาแนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภคในภาคโทรคมนาคมซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น รวมทั้งเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับ กสทช. ในการกำกับดูแลกิจการต่อไปในอนาคต ซึ่งจะทำให้ กสทช. สามารถกำหนดกรอบนโยบายสำหรับการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทยที่มีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับสภาพพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมที่มีการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

2. วัตถุประสงค์

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

3. ระเบียบวิธีการสำรวจ

จากสภาพความเป็นอยู่ และการดำรงชีวิตของประชากรของประเทศไทยในปัจจุบันนั้นมีความแตกต่างกันในแต่ละภาค และเขตการปกครอง เนื่องด้วยปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม สภาพแวดล้อม ตลอดจนวิถีชีวิตต่างๆ การสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2555 - 2556 จึงกำหนดระเบียบวิธีการสำรวจโดยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) ด้วยวิธีการสำรวจภาคสนาม (Field Survey) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายชั้น (Multi-stage Sampling) ในการแบ่งพื้นที่และใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างที่โอกาสในการถูกคัดเลือกเป็นไปตามขนาดของประชากร (Probability Proportional to Size: PPS) กำหนดขนาดตัวอย่างให้สอดคล้องกับประชากรเป้าหมาย ทั้งนี้โดยมีการกำหนดขนาดตัวอย่างทั้งสิ้น 4,020 ตัวอย่าง (ภายใต้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และขอบเขตความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ระดับบวกลบไม่เกิน 1)

4. ขอบเขตพื้นที่เก็บข้อมูล

หลักเกณฑ์ในการเลือกพื้นที่ตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูลพิจารณาตามหลักประชากรศาสตร์และสภาพภูมิศาสตร์ โดยแบ่งเขตพื้นที่ออกเป็น 5 เขต ได้แก่ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ และ กรุงเทพมหานคร (รวมปริมณฑล¹) โดยแบ่งการคำนวณจำนวนตัวอย่างแต่ละภาคให้มีขนาดเท่ากัน เพื่อทำการเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากแต่ละภูมิภาคด้วยฐานจำนวนตัวอย่างที่เท่ากัน

ในการเลือกจังหวัดเป็นกลุ่มตัวอย่างนั้น ทำการเลือกโดยการแบ่งจังหวัดในแต่ละภูมิภาค แล้วจัดเรียงตามลักษณะพื้นที่ทางภูมิศาสตร์และประชากรศาสตร์ เพื่อดูการกระจายตัวเชิงพื้นที่ จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างจังหวัดด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างที่โอกาสในการถูกคัดเลือกเป็นไปตามขนาดของประชากร (Probability Proportional to Size: PPS) ในแต่ละภาค ซึ่งขั้นตอนนี้จะได้จังหวัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่างภาคละ 4 จังหวัด ยกเว้นกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจะดำเนินการเก็บข้อมูลทั้ง 4 จังหวัด โดยจังหวัดที่ตกเป็นตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 20 จังหวัด รายละเอียดดังตารางที่ 1 ส่วนการเลือกอำเภอในจังหวัดที่ตกเป็นตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง คือ แต่ละจังหวัดเลือก 2 อำเภอ โดยกำหนดอำเภอเมืองของแต่ละจังหวัดเป็นตัวอย่างหลัก² และทำการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ให้ได้อีกหนึ่งอำเภอ โดยสรุปขั้นตอนนี้จะได้อำเภอที่เป็นตัวอย่างจังหวัดละ 2 อำเภอ เมื่อรวมทุกจังหวัด (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร) จะได้อำเภอที่เป็นตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 38 อำเภอ

สำหรับการสุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีความซับซ้อนมากกว่าจังหวัดอื่นๆ โดยจะมีการแบ่งพื้นที่ออกเป็นชั้นภูมิย่อยๆ จาก 50 เขต จัดเป็น 3 ชั้นคือ ชั้นใน ชั้นกลาง และชั้นนอก³ 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

ขั้นตอนสุดท้าย การสุ่มตัวอย่างเลือกหมู่บ้าน ใช้การสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) และเข้าถึงครัวเรือนและสมาชิกในครัวเรือน โดยให้สอดคล้องกับคุณลักษณะประชากรเป้าหมายคือ เพศและช่วงอายุที่กำหนดไว้

¹ ประกอบด้วย 3 จังหวัด คือ นนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ

² ยกเว้นจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

³ ตามเกณฑ์การแบ่งในปี พ.ศ. 2544 ของกองควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

5. คุณลักษณะตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ

ในการกำหนดโควตาในการเก็บข้อมูลในภาคสนามนั้นจะพิจารณาจากคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย โครงสร้างอายุและเพศของตัวอย่าง โดยใช้การคำนวณอ้างอิงประชากรไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 จากข้อมูลของสำนักงานกลางทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เพื่อให้คุณลักษณะตัวอย่างที่ได้สอดคล้องกับสัดส่วนอายุและเพศของประชากรในระดับภาพรวมประเทศเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ประชากรเป้าหมายของการสำรวจครั้งนี้คือประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 15 - 70 ปี ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎร

สำหรับการกำหนดขนาดตัวอย่าง หากใช้การคำนวณหาขนาดของตัวอย่างน้อยที่สุด โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ระดับ 0.05 และคำนวณหาขนาดของตัวอย่างโดยใช้สูตรของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ซึ่งจากสูตรการคำนวณดังกล่าว ขนาดของตัวอย่างขั้นต่ำที่จะใช้ในการศึกษา คือ 384 คน หรือถ้าหากกำหนดการประมาณค่ายอดรวมและค่าเฉลี่ยของประชากรด้วยการกำหนดค่าความแปรปรวนที่ระดับ 0.7 ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และขนาดความคลาดเคลื่อนของค่าประมาณที่ 0.03 ขนาดตัวอย่างจะคำนวณได้เท่ากับ 2,092 ตัวอย่าง⁴ อย่างไรก็ตาม ในการสำรวจครั้งนี้ได้ทำการกำหนดขนาดตัวอย่างมากกว่าขนาดของตัวอย่างขั้นต่ำที่คำนวณได้ เพื่อความครบถ้วน ครอบคลุมในความหลากหลายของข้อมูล ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้จึงกำหนดไว้ที่ 4,020 ตัวอย่าง



⁴ ใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างสำหรับการประมาณค่าพารามิเตอร์ โดยใช้การประมาณค่ายอดรวมและค่าเฉลี่ยของประชากร จากทฤษฎีความน่าจะเป็น (Theory of Probability) ทฤษฎีความแปรปรวนของค่าประมาณ และข้อสมมติที่ว่าลักษณะต่างๆ ของประชากรที่ศึกษามีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution)

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรไทย และตัวอย่างที่ต้องการจำแนกตามพื้นที่ตัวอย่าง

หน่วย : คน

จังหวัด	ประชากรชาย	ประชากรหญิง	ประชากรรวม	จำนวนตัวอย่าง
ภาคกลาง				800
ชลบุรี	656,537	682,119	1,338,656	200
กาญจนบุรี	421,782	417,132	838,914	200
สระแก้ว	274,286	271,310	545,596	200
เพชรบุรี	225,884	240,195	466,079	200
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ				800
อุบลราชธานี	911,101	904,956	1,816,057	200
ขอนแก่น	875,013	891,053	1,766,066	200
นครพนม	351,819	352,949	704,768	200
อำนาจเจริญ	186,476	185,765	372,241	200
ภาคเหนือ				800
เชียงใหม่	802,823	843,321	1,646,144	200
พิษณุโลก	418,328	433,029	851,357	200
สุโขทัย	293,624	307,880	601,504	200
พะเยา	238,346	248,126	486,472	200
ภาคใต้				800
สงขลา	667,250	699,760	1,367,010	200
สุราษฎร์ธานี	500,121	511,943	1,012,064	200
ปัตตานี	327,632	335,853	663,485	200
ภูเก็ต	167,370	186,477	353,847	200
กรุงเทพฯ และปริมณฑล				820
กรุงเทพมหานคร	2,692,954	2,981,889	5,674,843	400
สมุทรปราการ	579,927	623,296	1,203,223	140
นนทบุรี	527,269	595,358	1,122,627	140
ปทุมธานี	480,467	530,431	1,010,898	140

ที่มา : จำนวนประชากรจากสำนักงานกลางทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง, 2555

6. การดำเนินการเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลการสำรวจครั้งนี้ ใช้ระยะเวลารวมในการดำเนินการจัดการข้อมูลประมาณ 120 วัน (มกราคม 2556 - เมษายน 2556) 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 ดำเนินการโดยสถาบันศึกษาความร่วมมือระหว่างประเทศ แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และนักวิจัยจากสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล
- (4) การตรวจสอบความถูกต้องและการบันทึกข้อมูล
 - สำหรับการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนั้น เบื้องต้นจะพิจารณาความครบถ้วนในการลงข้อมูลในแบบสอบถามทันทีหลังจากเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ ในขั้นตอนของการบันทึกข้อมูล จะใช้การตรวจสอบความสอดคล้อง และความเป็นไปได้ในการตอบจากข้อมูลที่ได้ พร้อมทั้งพิจารณาความเป็นเหตุเป็นผลในคำตอบ (Cross Check) เพื่อให้มั่นใจว่าคำตอบที่ได้ถูกต้อง

7. แบบสอบถาม

ข้อคำถามการสำรวจครั้งนี้จะเป็นการปรับและพัฒนาจากข้อคำถามโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้โทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2554 ซึ่งยังคงมีวัตถุประสงค์หลักเน้นในส่วนของการวิเคราะห์อุปสงค์ (Demand Analysis) และพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) เป็นสำคัญ ตัวแปรหลักที่ใช้ในการศึกษาจึงเกี่ยวข้องกับประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

- พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย
- พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ
- พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
- พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ
- พฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ต
- ความพึงพอใจและปัญหาในการใช้งานของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการโทรคมนาคมด้านต่างๆ
- ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของผู้บริโภค

ข้อคำถามที่ใช้วัดตัวแปรดังกล่าวจึงเป็นข้อคำถามที่สอบถามทั้งพฤติกรรมการใช้งาน ความถี่ ค่าใช้จ่าย ประเภทและลักษณะในการงาน รวมทั้งทัศนคติ ความพึงพอใจ และความต้องการในการใช้บริการด้วย

8. กรอบการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้านี้ อยู่ภายใต้กรอบการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) การวิเคราะห์อุปสงค์ (Demand Analysis) และความพึงพอใจของผู้บริโภคตามแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์ และสังคมศาสตร์ 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) เป็นการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าใช้จ่าย โทรคมนาคม พฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมและความพึงพอใจในการใช้บริการ

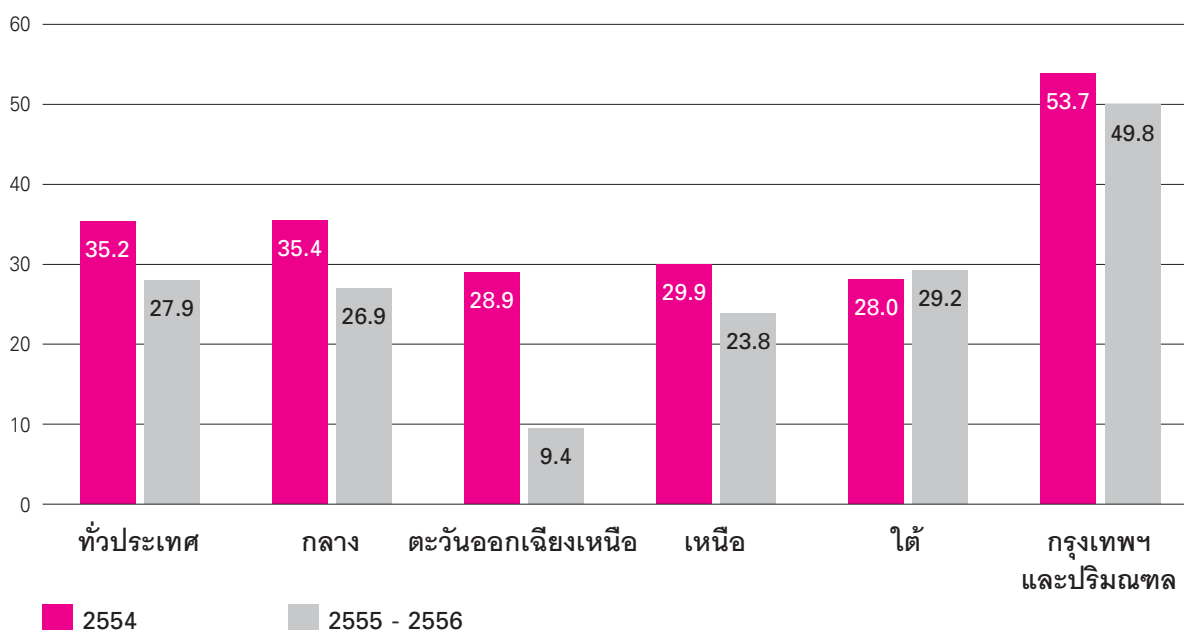
พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ 2

1. การมีและไม่มีโทรศัพท์ประจำที่ใช้

โทรศัพท์ประจำที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมที่สำคัญ เน้นการให้บริการในลักษณะการติดต่อด้วยเสียง นอกจากนี้ยังมีบริการด้านข้อมูลในรูปแบบของโทรสาร และอินเทอร์เน็ต ซึ่งอาศัยโทรศัพท์ประจำที่เป็นฐานด้วย จากการสำรวจการมีและไม่มีโทรศัพท์ประจำที่ในปี พ.ศ. 2555 - 2556 จำนวน 4,020 ตัวอย่างทั่วประเทศ พบว่า ร้อยละ 72.1 ไม่มีโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย หรือมีโทรศัพท์ประจำที่เป็นสัดส่วนร้อยละ 27.9 ของตัวอย่างที่ทำการสำรวจ ซึ่งหากพิจารณาแยกตามพื้นที่จะพบว่าพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑลและภาคใต้มีสัดส่วนการใช้งานสูงกว่าภาพรวมทั้งประเทศ โดยมีสัดส่วนร้อยละ 49.8 และ 29.2 ตามลำดับ ในขณะที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนของการมีโทรศัพท์ประจำที่ต่ำที่สุดเพียงร้อยละ 9.4 เท่านั้น รูปภาพที่ 1



รูปภาพที่ 1 ร้อยละของการมีโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัยทั่วประเทศ แยกตามเขตพื้นที่



2. ประเภทการให้บริการ ปริมาณการใช้ และค่าบริการ

หากพิจารณาพฤติกรรมการใช้งานของผู้ที่มีโทรศัพท์ประจำที่ซึ่งแสดงในตารางที่ 2 จะพบว่า ผู้ใช้บริการใช้โทรศัพท์ประจำที่ในการรับสายมากกว่าการโทรออก โดยร้อยละ 90.5 ของผู้มีโทรศัพท์ประจำที่ที่รับสายซึ่งทุกภาคมีสัดส่วนผู้ใช้งานการรับสายที่สูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคใต้มีสัดส่วนดังกล่าวสูงที่สุดถึงร้อยละ 98.3 ในขณะที่จำนวนของผู้ใช้งานเพื่อการโทรออกในภาพรวมมีร้อยละ 77 โดยภาคใต้มีสัดส่วนของผู้ใช้งานโทรออกสูงที่สุด (ร้อยละ 91.9)

หากพิจารณาปริมาณการใช้งานพบว่าในภาพรวมค่าเฉลี่ยจำนวนนาทีต่อเดือนของการโทรออกมากกว่าค่าเฉลี่ยของการรับสายเล็กน้อย (โทรออกเฉลี่ย 170.7 นาทีต่อเดือน เทียบกับ 160.9 นาทีต่อเดือนสำหรับการรับสาย) แต่หากพิจารณาเป็นรายพื้นที่จำนวนนาทีรับสายและโทรออกมีปริมาณแตกต่างกันไป โดยพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล เป็นพื้นที่เดียวที่มีจำนวนนาทีโทรออกเฉลี่ยมากกว่าจำนวนนาทีรับสาย ในขณะที่พื้นที่อื่นๆ มีค่าที่ตรงกันข้าม นอกจากนี้พื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล มีปริมาณการใช้งานรับสายและโทรออกเฉลี่ยสูงที่สุด (262.9 นาที และ 327.5 นาทีต่อเดือน ตามลำดับ) ในขณะที่พื้นที่ภาคเหนือมีสัดส่วนปริมาณการใช้รับสายและโทรออกต่ำที่สุด (58.3 นาที และ 53.5 นาทีต่อเดือน ตามลำดับ)

ในส่วนของกาใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ในภาพรวมมีผู้ใช้และไม่ใช้โทรศัพท์ประจำที่เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในสัดส่วนใกล้เคียงกัน โดยร้อยละ 46.8 ของผู้มีโทรศัพท์ที่ใช้เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต พื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล และพื้นที่ภาคใต้มีสัดส่วนของผู้ใช้โทรศัพท์ประจำที่เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเกินครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 57.8 และ ร้อยละ 52.1 ตามลำดับ) ในขณะที่ภาคเหนือมีสัดส่วนดังกล่าวต่ำที่สุดเพียงร้อยละ 27.4

สัดส่วนการใช้โทรศัพท์ประจำที่เพื่อรับและส่งโทรสารนั้นมีสัดส่วนค่อนข้างน้อย โดยเกือบร้อยละ 90 ของผู้มีโทรศัพท์ประจำที่ไม่ได้ใช้บริการรับส่งโทรสาร สัดส่วนของผู้ใช้รับส่งโทรสารสูงที่สุด คือ พื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ประมาณร้อยละ 17.6 ในภาพรวมค่าเฉลี่ยของการใช้รับส่งโทรสารในกลุ่มที่ให้บริการดังกล่าว อยู่ที่ประมาณ 18 ครั้งต่อเดือน

ค่าเฉลี่ยทั้งประเทศของค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ต่อเดือนคือ 573.9 บาท โดยภาคใต้มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนสูงที่สุด คือ 796.1 บาท ในขณะที่ภาคเหนือมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 387.9 บาทต่อเดือน

ตารางที่ 2 ประเภทการใช้บริการ ปริมาณการใช้และค่าบริการ

หน่วย : ร้อยละ

ประเภทการใช้งานและ ปริมาณการใช้	ทั่วประเทศ	กลาง	ตะวันออก เจียงหนือ	เหนือ	ใต้	กรุงเทพฯ และปริมณฑล
(จำนวนตัวอย่างที่มี โทรศัพท์ประจำที่)	(1,122)	(215)	(75)	(190)	(234)	(408)
การรับสาย						
ไม่ใช้	9.5	13.0	5.3	4.7	1.7	15.2
ใช้	90.5	87.0	94.7	95.3	98.3	84.8
ปริมาณการใช้งาน เฉลี่ยต่อเดือน (นาที)	160.9	145.4	134.9	58.3	108.7	262.9
การโทรออก						
ไม่ใช้	23.0	34.9	17.3	16.8	8.1	29.2
ใช้	77.0	65.1	82.7	83.2	91.9	70.8
ปริมาณการใช้งาน เฉลี่ยต่อเดือน (นาที)	170.7	118.0	92.8	53.5	102.8	327.5
การใช้เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต						
ไม่ใช้	53.2	63.7	50.7	72.6	47.9	42.2
ใช้	46.8	36.3	49.3	27.4	52.1	57.8
การรับ-ส่งโทรสาร						
ไม่ใช้	88.7	94.9	96.0	94.7	86.8	82.4
ใช้	11.3	5.1	4.0	5.3	13.2	17.6
ปริมาณการใช้งานต่อเดือน (ครั้ง)	18.1	11.0	12.3	11.4	20.0	19.6
ค่าบริการที่ครัวเรือนชำระ						
เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	573.9	396.3	595.0	387.9	796.1	622.8

เพื่อให้ได้ภาพของพฤติกรรมการใช้งานของผู้บริโภคที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ตารางที่ 3 แสดงสัดส่วนของครัวเรือนที่มีโทรศัพท์ประจำที่เพื่อใช้บริการใดบริการหนึ่งเป็นการเฉพาะ ซึ่งผลที่ได้สอดคล้องกับผลที่แสดงในตารางที่ 2 กล่าวคือในกลุ่มของผู้ที่มีโทรศัพท์ประจำที่ไว้เพื่อใช้บริการเพียงลักษณะเดียว สัดส่วนของผู้ที่ใช้เพื่อรับสายมีจำนวนสูงที่สุดคือร้อยละ 10.34 ของครัวเรือนที่มีโทรศัพท์ประจำที่ทั้งหมด นอกจากนี้สัดส่วนดังกล่าวยังสูงขึ้นจากปี 2554 (ร้อยละ 8.89) สัดส่วนของผู้ใช้โทรศัพท์ประจำที่ไว้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพียงอย่างเดียวมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างมากเช่นเดียวกัน โดยในปี 2555 - 2556 มีสัดส่วนร้อยละ 7.22 เพิ่มขึ้นจากปี 2554 ที่มีสัดส่วนร้อยละ 4.45 ในขณะที่ผู้ที่ใช้โทรออกเพียงอย่างเดียวมีจำนวนน้อยมากและลดลง โดยข้อมูลปี 2555 - 2556 สัดส่วนของผู้ใช้โทรศัพท์ประจำที่โทรออกเพียงอย่างเดียวคือร้อยละ 0.27

ตารางที่ 3 การเปลี่ยนแปลงรายปีของสัดส่วนครัวเรือนที่มีโทรศัพท์ประจำที่ไว้ใช้อินเทอร์เน็ตเพียงอย่างเดียว หรือใช้โทรออก รับสายเพียงอย่างเดียว

หน่วย : ร้อยละ

รายการ	2554	2555
ใช้อินเทอร์เน็ตอย่างเดียว	4.45	7.22
ใช้รับสายอย่างเดียว	8.89	10.34
ใช้โทรออกอย่างเดียว	0.78	0.27

3. การยกเลิกและติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย

3.1 การยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่

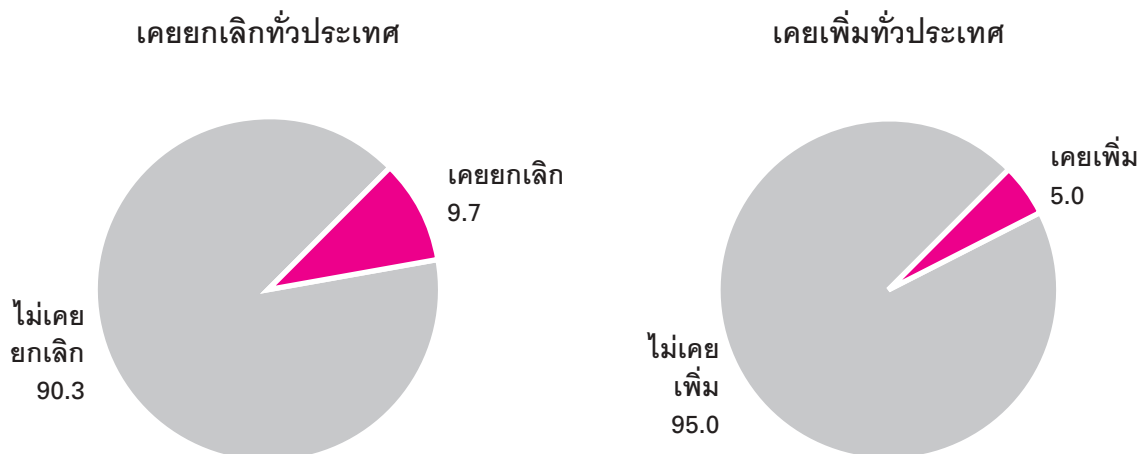
ตารางที่ 4 แสดงสัดส่วนของผู้ที่เคยยกเลิกโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่ทั่วประเทศร้อยละ 90.3 ไม่เคยยกเลิกโทรศัพท์ประจำที่ ในขณะที่ผู้ประกอบการที่ถูกยกเลิกส่วนใหญ่พบว่าเป็นบริษัท TOT ตามมาด้วย บริษัท TT&T และบริษัท True ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ข้อมูลดังกล่าวค่อนข้างสอดคล้องกับสัดส่วนส่วนแบ่งตลาดของผู้ประกอบการ ดังนั้น การอนุมานข้อมูลดังกล่าวไปสู่คุณภาพการให้บริการ อาจจะต้องทำอย่างระมัดระวังเนื่องจากบริษัทที่มีผู้ใช้บริการมากย่อมมีแนวโน้มที่จะถูกยกเลิกมากไปด้วยเช่นกัน

ตัวอย่างในภาคกลางและกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีสัดส่วนการยกเลิกสูงกว่าภาคอื่นๆ ที่ร้อยละ 13 และ 11.3 ตามลำดับ ในภาพรวมทั้งประเทศ บริษัทผู้ให้บริการที่ถูกยกเลิกมากที่สุดคือ TOT แต่ในภาคกลาง ภาคเหนือ และภาคใต้กลับเป็น TT&T ที่ถูกยกเลิกมากที่สุด จำนวนเลขหมายที่ถูกยกเลิกทั้งหมดจากการสำรวจ 109 ตัวอย่าง อยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ถึง 46 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 42.2

ในส่วนของสาเหตุของการยกเลิกโทรศัพท์ประจำที่พบว่าเหตุผลหลักของการยกเลิกได้แก่ ผู้บริโภคไม่มีความจำเป็นต้องใช้ และต้องการประหยัดค่าใช้จ่าย โดยมีสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุเหตุผลดังกล่าวร้อยละ 42.2 และ 35.8 ตามลำดับ เหตุผลทั้งสองยังเป็นเหตุผลหลักของกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนืออีกด้วย ส่วนกลุ่มตัวอย่างภาคกลาง ระบุถึงการไม่มีความจำเป็นต้องใช้ และไม่ต้องการบริการเสริม เป็นสาเหตุหลัก (ร้อยละ 28.6 และร้อยละ 50) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างภาคใต้ระบุถึงการย้ายที่อยู่อาศัย และความต้องการประหยัดค่าใช้จ่าย โดยทั้งสองเหตุผลมีสัดส่วนเท่ากันที่ร้อยละ 40

รูปภาพที่ 2 ร้อยละของผู้ใช้บริการที่ยกเลิกและเพิ่มเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่

หน่วย : ร้อยละ



ตารางที่ 4 การยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย ผู้ประกอบการที่ถูกยกเลิก และเหตุผลที่ยกเลิก แยกตามทั่วประเทศ และเขตพื้นที่

หน่วย : ร้อยละ

รายการ	ทั่วประเทศ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้	กรุงเทพฯ และปริมณฑล
(จำนวนตัวอย่างที่มีโทรศัพท์ประจำที่) การยกเลิกเลขหมาย	(1,122)	(215)	(75)	(190)	(234)	(408)
ไม่เคยยกเลิก	90.3	87.0	94.7	94.2	91.5	88.7
เคยยกเลิก	9.7	13.0	5.3	5.8	8.5	11.3
บริษัทผู้ให้บริการเดิมที่ยกเลิก (จำนวนผู้ที่เคยยกเลิก)	(109)	(28)	(4)	(11)	(20)	(46)
TOT	46.8	35.7	100.0	45.5	40.0	52.2
True	16.5	-	-	-	-	39.1
TT&T	27.5	42.9	-	54.5	60.0	-
ไม่ทราบบริษัท	9.2	21.4	-	-	-	8.7
เหตุผลที่ยกเลิก (ตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล) (จำนวนคำตอบเหตุผลที่ยกเลิก)	(109)	(28)	(4)	(11)	(20)	(46)
- ไม่มีความจำเป็นต้องใช้	42.2	28.6	50.0	45.5	20.0	58.7
- เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย	35.8	3.6	75.0	36.4	40.0	50.0
- การบริการไม่ดี	10.1	10.7	-	-	15.0	10.9
- คุณภาพการใช้งานไม่ดี มีปัญหาด้านเทคนิค	13.8	10.7	25.0	9.1	15.0	15.2
- ไม่ต้องการใช้บริการเสริมอื่นๆ หรือบริการขายพ่วงอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต	17.4	50.0	-	9.1	5.0	6.5
- ต้องการเปลี่ยนผู้ให้บริการ	19.3	17.9	-	27.3	35.0	13.0
- ย้ายที่พักอาศัย	11.0	7.1	-	9.1	40.0	2.2

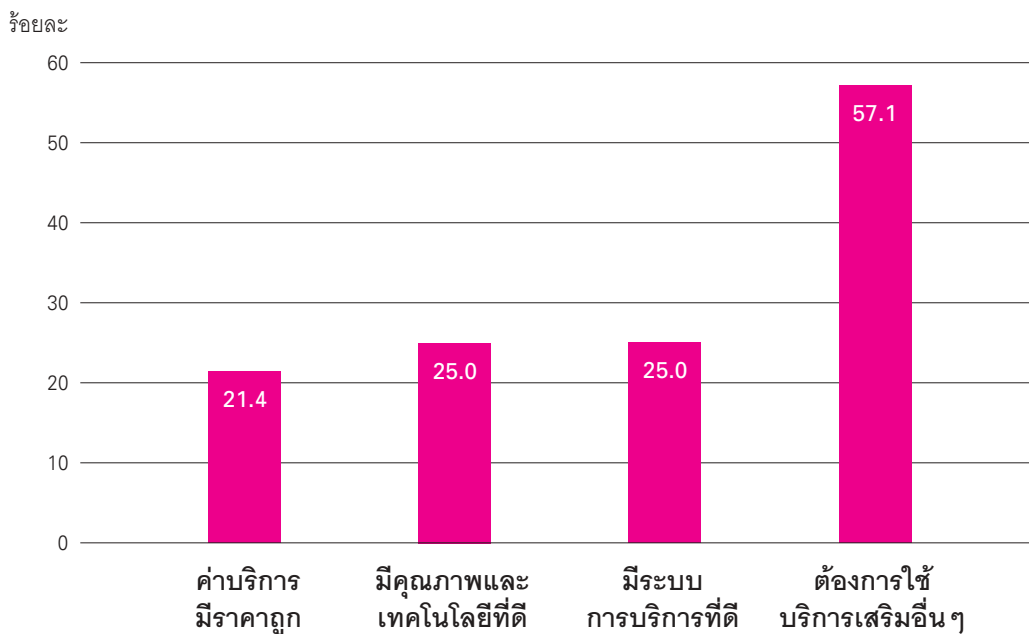
3.2 การเพิ่มเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่

จากการสำรวจ มีตัวอย่างร้อยละ 5 ที่มีการเพิ่มเลขหมายในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคกลางและกรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคตะวันออกเฉียงเหนือไม่มีการเพิ่มเลขหมายเลย ในภาพรวมบริษัทผู้ให้บริการที่เลือกใช้คือ TOT และ TT&T ที่ร้อยละ 32.1 เท่ากัน แต่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ร้อยละ 58.3 เลือกใช้บริการของ True ในภาคกลางเลือกเพิ่มเลขหมายจาก TT&T และในภาคใต้เลือกเพิ่มเลขหมายจาก TOT เหตุผลในการเพิ่มเลขหมายคือความต้องการใช้บริการอื่นๆ นอกเหนือจากบริการเสียง ร้อยละ 57.1

ตารางที่ 5 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มหมายเลข ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 95 ไม่เคยมีการเพิ่มหมายเลข สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่มีการเพิ่มหมายเลขที่มีค่าสูงที่สุดได้แก่ภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.3 ในขณะที่เหตุผลส่วนใหญ่ของกลุ่มที่ทำการเพิ่มเลขพบว่ามีกลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งตัดสินใจเพิ่มเลขเนื่องจากต้องการใช้บริการเสริม เช่น อินเทอร์เน็ต

รูปภาพที่ 3 เหตุผลที่เพิ่มเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่

หน่วย : ร้อยละ



ตารางที่ 5 การเพิ่มเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย ผู้ประกอบการที่เลือกใช้เพิ่ม และเหตุผลที่เพิ่ม แยกตามทั่วประเทศ และเขตพื้นที่

หน่วย : ร้อยละ

รายการ	ทั่วประเทศ	กลาง	ตะวันออก เฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้	กรุงเทพฯ และปริมณฑล
(จำนวนตัวอย่างที่มี โทรศัพท์ประจำที่) การเพิ่มเลขหมาย	(1,122)	(215)	(75)	(190)	(234)	(408)
ไม่เคยเพิ่มเลขหมาย	95.0	90.7	100.0	98.9	95.7	94.1
เคยเพิ่มเลขหมาย	5.0	9.3	-	1.1	4.3	5.9
บริษัทผู้ให้บริการที่เลือกใช้เพิ่ม (จำนวนผู้ที่เคยเพิ่ม)	(56)	(20)	(0)	(2)	(10)	(24)
TOT	32.1	15.0	-	50.0	60.0	33.3
True	25.0	-	-	-	-	58.3
TT&T	32.1	65.0	-	50.0	40.0	-
ไม่ทราบบริษัท	10.7	20.0	-	-	-	8.3
เหตุผลที่เพิ่มเลขหมาย (ตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล) (จำนวนคำตอบเหตุผลที่เพิ่ม)	(56)	(20)	(0)	(2)	(10)	(24)
- ค่าบริการมีราคาถูก	21.4	-	-	50.0	10.0	41.7
- มีคุณภาพ และเทคโนโลยีดี	25.0	25.0	-	-	50.0	16.7
- มีระบบการบริการที่ดี	25.0	15.0	-	-	50.0	25.0
- ต้องการใช้บริการเสริมอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต / โทรทัศน์	57.1	65.0	-	50.0	40.0	58.3

4. ความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายบริการและปริมาณการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในที่พักอาศัยกับรายได้และการศึกษา

4.1 ความสัมพันธ์กับรายได้

ตารางที่ 6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณการใช้และปัจจัยทางด้านรายได้และการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้มีรายได้มากกว่า 12,000 บาทต่อเดือนขึ้นไปมีค่าใช้จ่ายบริการเฉลี่ยต่อเดือนสูงที่สุดเท่ากับ 642.23 บาท ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 12,000 บาทมีค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่า ในขณะที่หากดูปริมาณการรับสาย

จะพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทมีปริมาณการรับสายสูงสุด (208.77 นาทีต่อเดือน) ตามมาด้วยกลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 12,000 ขึ้นไป และกลุ่มรายได้ระหว่าง 5,000 - 19,999 บาท (161.07 และ 133.5 นาทีต่อเดือน ตามลำดับ) กลุ่มรายได้ระหว่าง 5,000 - 19,999 บาท ยังเป็นกลุ่มที่มีปริมาณโทรออกเฉลี่ยน้อยที่สุดที่ 142.47 นาทีต่อเดือน ในขณะที่อีก 2 กลุ่มมีปริมาณโทรออกใกล้เคียงกันประมาณ 180 นาทีต่อเดือน

**ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายบริการและปริมาณการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่
ในที่พักอาศัย กับรายได้และการศึกษา**

รายได้และระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ยรวมทุกหมายเลขต่อเดือน		
	ค่าใช้จ่าย (บาท)	ปริมาณการใช้ (นาที)	
		รับสาย	โทรออก
รายได้ (บาท/เดือน)			
ต่ำกว่า 5,000	496.20	208.77	179.27
5,000 - 11,999	464.02	133.50	142.47
12,000 ขึ้นไป	642.23	161.07	180.88
ระดับการศึกษา			
ประถมและต่ำกว่า	346.03	142.14	164.63
มัธยมศึกษาและอนุปริญญา	570.58	176.72	165.44
ปริญญาตรีขึ้นไป	646.30	155.41	176.45

4.2 ความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา

หากพิจารณาตามระดับการศึกษาจะพบว่ามีความแตกต่างของค่าใช้จ่ายบริการอยู่พอสมควร โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปพบว่ามีค่าใช้จ่ายสูงสุดเท่ากับ 646.30 บาทต่อเดือน ตามมาด้วยกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระหว่างมัธยมศึกษาและอนุปริญญา และระดับประถมศึกษาและต่ำกว่าตามลำดับ (เฉลี่ย 570.58 และ 346.03 บาทต่อเดือน ตามลำดับ) ซึ่งลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับปริมาณนาทีที่ใช้โทรออก แต่ความแตกต่างมีไม่ชัดเจนนัก โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปมีปริมาณการโทรออกสูงสุด (176.45 นาทีต่อเดือน) ตามมาด้วยตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระหว่างมัธยมและอนุปริญญา (165.44 นาทีต่อเดือน) ซึ่งแทบไม่แตกต่างจากกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา (164.63 นาทีต่อเดือน)

5. ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่และความพึงพอใจ

5.1 ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

ตารางที่ 7 แสดงสัดส่วนของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ที่กลุ่มตัวอย่างประสบ ซึ่งจากการสำรวจพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาในการใช้บริการ (ร้อยละ 77.5) พื้นที่ที่มีสัดส่วนผู้ให้บริการที่ไม่พบปัญหาสูงที่สุดได้แก่ ภาคเหนือ (ร้อยละ 83.7) และกรุงเทพฯ และปริมณฑล (ร้อยละ 83.6) ในขณะที่ภาคใต้มีสัดส่วนดังกล่าวต่ำที่สุด (ร้อยละ 63.2)

ตารางที่ 7 ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในที่พักอาศัยและความพึงพอใจในการใช้บริการทั่วประเทศ และแยกตามเขตพื้นที่

ปัญหาในการใช้บริการและความพึงพอใจ	ทั่วประเทศ	กลาง	ตะวันออก เฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้	กรุงเทพฯ และปริมณฑล
ปัญหาในการใช้บริการ (ร้อยละ)						
ไม่มีปัญหา	77.5	74.4	81.3	83.7	63.2	83.6
มีปัญหา	22.5	18.7	16.3	36.8	16.4	25.6
(จำนวนคำตอบปัญหาในการใช้บริการ)	(253)	(55)	(14)	(31)	(86)	(67)
(ตอบได้มากกว่า 1 ปัญหา)						
- สัญญาณขัดข้องบ่อย	67.6	67.3	78.6	74.2	69.8	59.7
- ค่าใช้จ่ายสูงเกินไป	31.6	12.7	14.3	32.3	47.7	29.9
- การให้บริการไม่ดี เช่น เวลาที่มีปัญหาติดต่อยาก การแก้ไขปัญหาค่อนข้างล่าช้า ใช้เวลานานเกินควร	34.4	49.1	57.1	19.4	30.2	29.9
ความพึงพอใจ (เป็นค่าเฉลี่ย ระหว่าง 0 - 10 โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด)						
คุณภาพและมาตรฐาน	7.1	6.8	7.2	7.2	7.1	7.1
อัตราค่าบริการ	6.8	6.9	6.7	6.8	7.1	6.6
บริการหลังการขาย	6.5	6.0	6.7	6.7	7.1	6.3

ตารางที่ 8 แสดงปัญหาการจ้างงานจำแนกตามการศึกษาและรายได้ จะพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้สูงกว่า 15,000 บาทเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีสัดส่วนของผู้ระบุว่าไม่มีปัญหาการจ้างงานมากกว่ากลุ่มรายได้อื่น ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปก็มีสัดส่วนของผู้ที่ระบุว่าไม่มีปัญหาการจ้างงานสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างอื่นๆ อย่างไรก็ตามในจำนวนของผู้ที่ระบุปัญหาจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้สูงตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไปกลับเป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนของผู้ระบุว่าประสบปัญหาต่างๆ สูงที่สุด ทั้งปัญหาสัญญาณขัดข้อง

ค่าใช้จ่ายสูง และบริการไม่ดี ซึ่งเหตุการณ์ลักษณะเดียวกันพบในกลุ่มตัวอย่างที่สำเร็จการศึกษาดังแต่ปริญญาตรีขึ้นไป

5.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพและมาตรฐานของบริการมากที่สุด ตามด้วยราคาการให้บริการ และบริการหลังการขายตามลำดับ

ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการจำแนกตามรายได้ (ตารางที่ 8) ไม่พบรูปแบบที่แตกต่างไปจากตารางที่ 7 กล่าวคือผู้ที่มีรายได้ต่างกันไม่ได้มีระดับความพึงพอใจที่ใน คุณภาพ ราคา และบริการที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน

อย่างไรก็ดีหากวัดความพึงพอใจจำแนกตามกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน (ตารางที่ 8) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่ามีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในการใช้บริการที่น้อยกว่ากลุ่มประชากรอื่นที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่ากลุ่มประชากรที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่ามีแนวโน้มพึงพอใจในบริการสูงที่สุด

ตารางที่ 8 ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในที่พักอาศัยและความพึงพอใจในการใช้บริการตามระดับการศึกษาและรายได้

ปัญหาในการใช้บริการและ ความพึงพอใจ	รายได้ (บาทต่อเดือน)			ระดับการศึกษา		
	<9,000	9,000 - 14,999	>15,000	ประถมศึกษา และต่ำกว่า	มัธยมศึกษา และอนุปริญญา	ปริญญาตรี ขึ้นไป
ปัญหาในการใช้บริการ (ร้อยละ) (ตอบได้มากกว่า 1 ปัญหา) (จำนวนคำตอบปัญหาในการ ใช้บริการ)	(78)	(50)	(125)	(38)	(87)	(128)
- ไม่มีปัญหาเลย	30.8	19.8	49.4	15.0	34.4	50.6
- สัญญาณขัดข้องบ่อย	31.5	20.5	48.0	15.8	32.7	51.5
- ค่าใช้จ่ายสูงเกินไป	26.3	15.0	58.7	12.5	35.0	52.5
- การให้บริการไม่ดี เช่น เวลามีปัญหาติดต่อยาก การแก้ไขปัญหาค่อนข้างล่าช้า ใช้เวลานานเกินควร	37.9	18.4	43.7	14.9	37.9	47.2
ความพึงพอใจ (เป็นค่าเฉลี่ย ระหว่าง 0 - 10 โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด)						
คุณภาพและมาตรฐาน	7.1	7.0	7.1	7.4	7.1	6.9
อัตราค่าบริการ	6.9	6.8	6.7	7.2	7.0	6.6
บริการหลังการขาย	6.6	6.4	6.5	6.8	6.7	6.3

3 พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

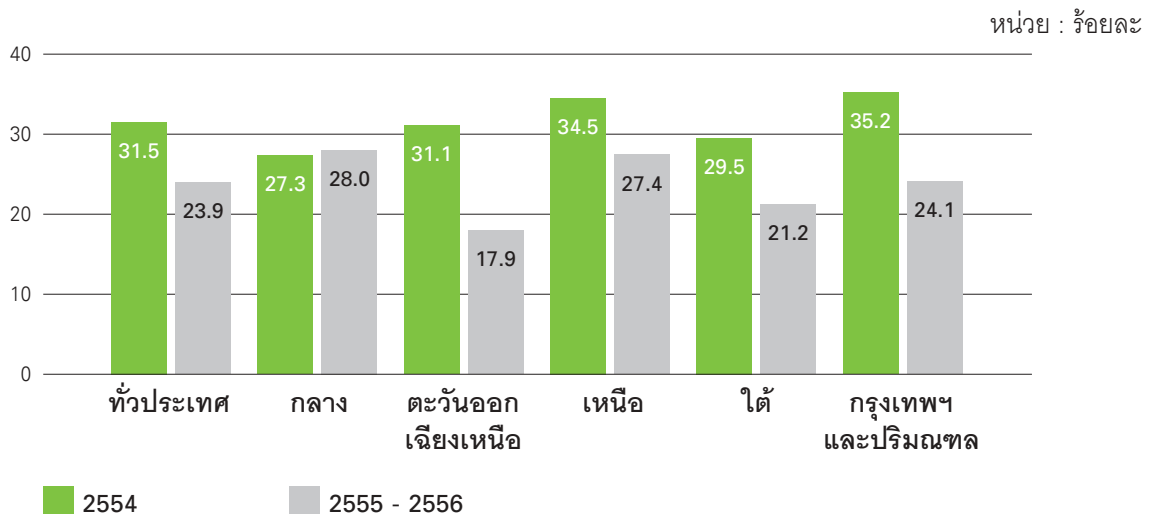


1. การใช้และไม่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

ในภาพรวมทั้งประเทศจากการสำรวจพฤติกรรมกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ พบว่า มีผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะลดลงจากปีก่อนหน้า โดยผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะในปี พ.ศ. 2555 - 2556 มีผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะร้อยละ 23.9 ซึ่งลดลงค่อนข้างมากเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้าร้อยละ 31.5 (รูปภาพที่ 4)

ผลการสำรวจพฤติกรรมกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสาธารณะในปี พ.ศ. 2555 - 2556 ในภาพรวมทั้งประเทศมีผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะคิดเป็นร้อยละ 23.9 โดยภาคกลางมีสัดส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 28.0 รองลงมาได้แก่ภาคเหนือ (ร้อยละ 27.4) กรุงเทพฯ และปริมณฑล (ร้อยละ 24.1) ภาคใต้ (ร้อยละ 21.2) และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ร้อยละ 17.9)

รูปภาพที่ 4 ร้อยละของการใช้โทรศัพท์สาธารณะทั่วประเทศ แยกตามเขตพื้นที่



2. เหตุผลที่ต้องใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ: ปริมาณการใช้ และสถานที่ใช้บริการ

2.1 เหตุผลที่ต้องใช้บริการ

โดยภาพรวมทั้งประเทศผู้ใช้บริการต้องใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะเนื่องจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ไม่ได้ เช่น โทรศัพท์เสีย แบตเตอรี่หมด และในที่พักอาศัยไม่มีโทรศัพท์ประจำที่ ซึ่งเป็นสองสาเหตุหลักติดต่อกันเป็นปีที่สอง โดยสัดส่วนของผู้ใช้บริการที่ระบุว่าสาเหตุที่ต้องใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะเนื่องจากในที่พักอาศัยไม่มีโทรศัพท์ประจำที่เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าค่อนข้างมากจากร้อยละ 9.6 ในปีก่อนหน้าเป็นร้อยละ 18.9 นอกจากนี้เหตุผลเนื่องจากโทรศัพท์ประจำที่ที่ใช้ไม่ได้เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าค่อนข้างมากเช่นกัน จากร้อยละ 5.3 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 13.1 ขณะที่สาเหตุจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ไม่ได้ลดลงอย่างมากจากร้อยละ 71.2 ในปี พ.ศ. 2554 เหลือร้อยละ 46.0 ในปี พ.ศ. 2555 - 2556 (ตารางที่ 9)

2.2 ปริมาณการใช้

ในกลุ่มของผู้ใช้งานพบว่าในภาพรวมทั้งประเทศจำนวนครั้งที่ใช้งานโดยเฉลี่ยคือ 4 ครั้งต่อเดือน โดยภาคกลางมีค่าเฉลี่ยใช้งานต่อเดือนสูงที่สุดคือประมาณ 8 ครั้งต่อเดือน และภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีค่าเฉลี่ยดังกล่าวต่ำที่สุดประมาณ 3 ครั้งต่อเดือน โดยทุกพื้นที่ค่ามัธยฐานของจำนวนครั้งที่โทรคือ 2 ครั้งต่อเดือน

2.3 สถานที่ใช้บริการ

ภาพรวมทั้งประเทศในส่วนของสถานที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมีการเปลี่ยนแปลงจากปีก่อนหน้า โดยในปี พ.ศ. 2555 - 2556 ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะในบริเวณใกล้ที่พักอาศัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.4 เพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับร้อยละ 30.8 ในปีก่อนหน้า รองลงมาคือตามท้องถนนทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 34.8 ลดลงจากร้อยละ 41.6 ในปีก่อนหน้า ทั้งนี้ในปี พ.ศ. 2554 ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะตามท้องถนนทั่วไปมากที่สุด รองลงมาคือบริเวณใกล้ที่พักอาศัย (ตารางที่ 9)



ตารางที่ 9 เหตุผลที่ต้องใช้บริการ สถานที่ใช้บริการ และปริมาณการใช้บริการทั่วประเทศ

หน่วย : ร้อยละ

การให้บริการ	2554	2555 - 2556
ร้อยละ	100.0	100.0
เหตุผลที่ต้องใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล)		
1) ในที่พักอาศัยไม่มีโทรศัพท์ประจำที่ใช้	9.6	18.9
2) ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้	7.7	11.7
3) โทรศัพท์ประจำที่ใช้ไม่ได้	5.3	13.1
4) โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ไม่ได้ (เช่น โทรศัพท์เสีย แบตเตอรี่หมด ฯลฯ)	71.2	46.0
5) อื่นๆ เช่น ประหยัดค่าใช้จ่าย / ใช้เติมเงินโทรศัพท์เคลื่อนที่	6.2	10.3
ปริมาณการใช้งานเฉลี่ยต่อเดือน (ครั้ง)	4.9	4.1
สถานที่ใช้บริการ		
ในห้างสรรพสินค้า	9.5	7.1
ใกล้ที่พักอาศัย	30.8	42.4
ใกล้สถานที่ทำงาน/ สถานศึกษา	18.1	15.7
ตามท้องถนนทั่วไป	41.6	34.8

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวนผู้ใช้บริการ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะและปริมาณการใช้บริการ กับอายุ รายได้ การศึกษา และอาชีพ

3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับอายุ

ตารางที่ 10 แสดงสัดส่วนของกลุ่มอายุของผู้ใช้โทรศัพท์สาธารณะ พบว่ากลุ่มอายุระหว่าง 15 -19 ปี เป็นกลุ่มอายุที่มีสัดส่วนผู้ใช้บริการสูงสุด (ร้อยละ 41.8) โดยสัดส่วนร้อยละของผู้ใช้บริการมีแนวโน้มลดลงเมื่ออายุของผู้ใช้มากขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างอายุ 60 ปีขึ้นไป มีสัดส่วนผู้ใช้บริการน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 14.8

ตารางที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะกับอายุ

อายุ (ปี)	ร้อยละผู้ใช้บริการ	
	ใช้บริการ	ไม่ใช้บริการ
15 - 19	41.8	58.2
20 - 29	28.6	71.4
30 - 39	23.9	76.1
40 - 49	20.1	79.9
50 - 59	15.0	85.0
60 ปีขึ้นไป	14.8	85.2

3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการและปริมาณการใช้บริการกับรายได้

หากพิจารณาสัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามรายได้ดังแสดงในตารางที่ 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 - 11,999 มีสัดส่วนของผู้ใช้บริการสูงที่สุดร้อยละ 24.8 ตามด้วยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 (ร้อยละ 21.9) และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้สูงกว่า 12,000 (ร้อยละ 19.2) ตามลำดับ ในขณะที่ลำดับค่าเฉลี่ยปริมาณการใช้บริการเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม โดยในกลุ่มรายได้สูงกว่า 12,000 มีค่าสูงสุด (4.9 ครั้งต่อเดือน) ตามมาด้วย กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 (4.2 ครั้งต่อเดือน) และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ ระหว่าง 5,000 - 11,999 (3.1 ครั้งต่อเดือน)

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการและปริมาณการใช้บริการกับระดับการศึกษา

หากจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มที่มีสัดส่วนของผู้ใช้บริการสูงที่สุดเทียบกับจำนวนประชากรในกลุ่มได้แก่ กลุ่มที่ไม่ได้เรียน (ร้อยละ 38.5) ในขณะที่สัดส่วนดังกล่าวสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย และ ปวส. คือ ร้อยละ 28 ร้อยละ 28.5 และร้อยละ 31 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีสัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะน้อยที่สุดที่ ประมาณร้อยละ 15 และเป็นกลุ่มที่มีปริมาณการใช้เฉลี่ยน้อยที่สุดที่ 2.1 ครั้งต่อเดือน ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมีค่าเฉลี่ยปริมาณการใช้งานสูงที่สุดเท่ากับ 5 ครั้งต่อเดือน

3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการและปริมาณการใช้บริการกับอาชีพ

เมื่อจำแนกตามอาชีพ กลุ่มอาชีพที่มีสัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะสูงที่สุด ได้แก่ กลุ่มนักเรียน นิสิต นักศึกษา (ร้อยละ 38.4) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยปริมาณการใช้ 4.5 ครั้งต่อเดือน ตามมาด้วย อาชีพรับจ้าง (ร้อยละ 32.6) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยปริมาณการใช้ 4.3 ครั้งต่อเดือน ในขณะที่กลุ่มผู้เกษียณอายุมีสัดส่วน ผู้ใช้บริการเพียงร้อยละ 5.5 และปริมาณการใช้เฉลี่ยน้อยที่สุดเช่นกัน (1 ครั้งต่อเดือน) โดยอาชีพข้าราชการ มีค่าเฉลี่ยของปริมาณการใช้สูงที่สุดประมาณ 6 ครั้งต่อเดือน

ตารางที่ 11 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะและปริมาณการใช้บริการ กับรายได้ การศึกษา และอาชีพ

รายได้และระดับการศึกษา	ร้อยละผู้ใช้บริการ		ค่าเฉลี่ยปริมาณการใช้รวม (ครั้ง/เดือน)
	ใช้บริการ	ไม่ใช้บริการ	
รายได้ (บาท/เดือน)			
ต่ำกว่า 5,000	21.9	78.1	4.2
5,000 - 11,999	24.8	75.2	3.1
12,000 ขึ้นไป	19.2	80.8	4.9
ระดับการศึกษา			
ไม่ได้เรียน	38.5	61.5	3.7
ประถมศึกษา	17.3	82.7	2.8
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	28.0	72.0	3.4
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. / หรือเทียบเท่า	28.5	71.5	5.0
ปวส. / อนุปริญญา	31.0	69.0	3.6
ปริญญาตรี	22.1	77.9	4.7
สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	15.0	85.0	2.1
อาชีพ			
ข้าราชการ	18.8	81.2	5.9
พนักงาน / ลูกจ้างภาคเอกชน	25.7	74.3	2.4
รับจ้าง	32.6	67.4	4.3
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	15.3	84.7	5.0
ไม่ได้ประกอบอาชีพ /ว่างงาน	22.9	77.1	2.2
นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา	38.4	61.6	4.5
เกษียณอายุ	5.5	94.5	1.0
ภาคเกษตร	15.7	84.3	2.2
อื่นๆ	3.8	96.2	1.0

4. ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะและความพึงพอใจในการใช้บริการ

ในภาพรวมของปี พ.ศ. 2555 - 2556 ผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะทั่วประเทศส่วนใหญ่ระบุว่าไม่มีปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะคิดเป็นร้อยละ 31.4 ซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างมากจากปี พ.ศ. 2554 ที่มีเพียงร้อยละ 14.4 รองลงมามีปัญหาตู้โทรศัพท์สาธารณะส่วนใหญ่เสียใช้งานไม่ได้ร้อยละ 28.4 ลดลงจากปีก่อนหน้าที่อยู่ที่ร้อยละ 34.8 (ตารางที่ 12)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะในภาพรวมทั้งประเทศลดลงจากปีก่อนหน้าทั้งด้านคุณภาพมาตรฐานของบริการและอัตราค่าบริการ โดยผู้ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะมีความพึงพอใจในคุณภาพมาตรฐานของบริการโทรศัพท์สาธารณะคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 5.5 ลดลงจาก 5.7 ในปีก่อนหน้าและมีความพึงพอใจในอัตราค่าบริการคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 5.7 ลดลงจาก 6.1 ในปีก่อนหน้า (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ และความพึงพอใจในการใช้บริการ

ปัญหาในการใช้บริการและความพึงพอใจ	2554	2555 - 2556
ปัญหาในการใช้บริการ (ร้อยละ)		
(จำนวนคำตอบปัญหาในการใช้บริการ)*	(1,984)	(1,496)
ไม่มีปัญหาเลย	14.4	31.4
เวลาต้องการใช้งาน หาโทรศัพท์ได้ยาก	11.3	11.8
สัญญาณไม่ดี หลุดหรือขาดหายบ่อย	14.1	10.8
มีตู้โทรศัพท์สาธารณะ แต่ส่วนใหญ่เสีย ใช้งานไม่ได้	34.8	28.4
เสียค่าใช้จ่ายมากในการโทรแต่ละครั้ง / กินเหรียญ	25.4	17.6
ความพึงพอใจ (คะแนน)**		
(จำนวนตัวอย่างผู้ให้บริการ)	(1,268)	(960)
คุณภาพและมาตรฐาน	5.7	5.5
อัตราค่าบริการ	6.1	5.7

หมายเหตุ : * จำนวนคำตอบเหตุการณ์ในการใช้บริการจะมากกว่าจำนวนผู้ให้บริการ เนื่องจากตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

** นำเสนอเป็นคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0 - 10 โดย 0 = ไม่พอใจเลยและ 10 = พอใจมากที่สุด

4 พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

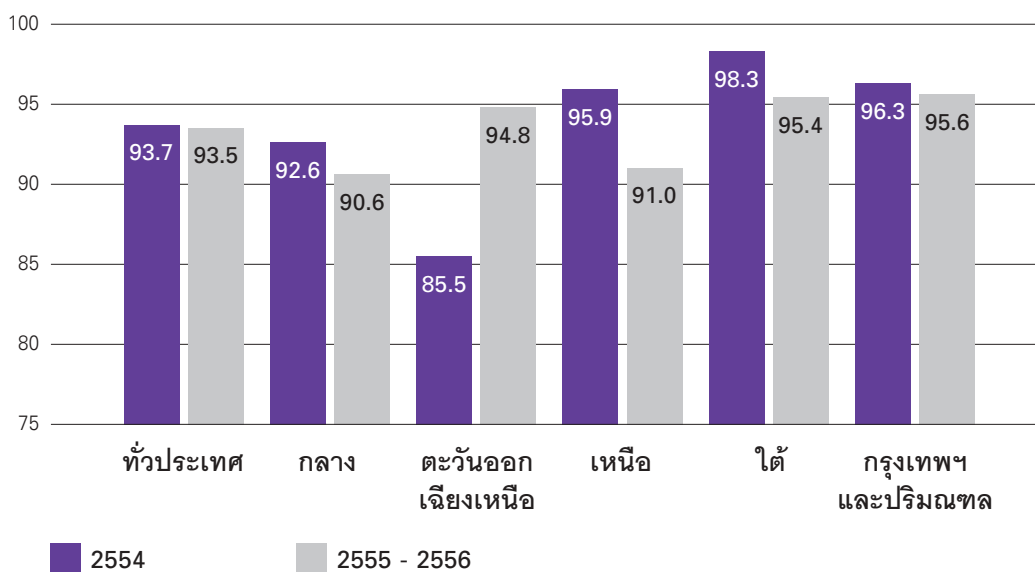


1. พฤติกรรมการใช้บริการ

ในภาพรวมผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศพบว่าจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย โดยมีผู้ใช้บริการร้อยละ 93.5 ซึ่งเกือบจะเท่ากับปีก่อนหน้าที่ร้อยละ 93.7 ทั้งนี้ ในปี พ.ศ. 2555 - 2556 กรุงเทพฯ และปริมณฑล มีสัดส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สูงที่สุดคิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา ได้แก่ ภาคใต้ (ร้อยละ 95.4) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ร้อยละ 94.8) ภาคเหนือ (ร้อยละ 91.0) และภาคกลาง (ร้อยละ 90.6) ตามลำดับ (รูปภาพที่ 5)

รูปภาพที่ 5 ร้อยละของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วประเทศ แยกตามเขตพื้นที่

หน่วย : ร้อยละ



ในภาพรวมของทั้งประเทศผลการสำรวจผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่พบว่า DTAC มีส่วนแบ่งการตลาดลดลง AIS มีส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น โดยผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ยังคงเลือกใช้บริการเครือข่าย AIS มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.8 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้าร้อยละ 41.1 รองลงมาได้แก่ DTAC ร้อยละ 37.2 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้าร้อยละ 41.8 และ True Move ร้อยละ 11.0 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้าร้อยละ 16.6 (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และเครือข่ายที่เลือกใช้บริการ

หน่วย : ร้อยละ

การใช้บริการ	2554	2555 - 2556
ร้อยละ	100.0	100.0
(จำนวนตัวอย่างผู้ใช้บริการ)	(3,768)	(3,758)
พฤติกรรมการใช้บริการ		
ไม่ใช้	6.3	6.5
ใช้	93.7	93.5
บริษัทเครือข่ายที่ใช้เลือกบริการ		
(ใช้บริการได้มากกว่า 1 บริษัท) (N)	(4,476)	(3,758)
AIS	41.1	51.8
DTAC	41.8	37.2
True Move	16.6	11.0
CAT HUTCH	0.4	-
TOT 3G	0.1	-

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวนผู้ใช้บริการ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศ เหตุผลหลักที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เลือกเครือข่ายที่ใช้บริการ ได้แก่ การมีเครือข่ายสัญญาณครอบคลุมทุกพื้นที่ เป็นปัจจัยหลักสองปีติดต่อกัน รองลงมา ได้แก่ การมีสัญญาณเสียงคมชัดสะดวกในการติดต่อ โดยในปีก่อนหน้าเรื่องของสัญญาณเสียงคมชัดอยู่ลำดับที่สาม แต่ในปี พ.ศ. 2555 - 2556 ขยับขึ้นมาเป็นเหตุผลสำคัญอันดับที่สอง สำหรับปัจจัยเรื่องการมีอัตราค่าบริการราคาถูกลงกว่า ในปีก่อนหน้าอยู่อันดับที่สอง แต่ในปีนี้เป็นรองลงมาเป็นเหตุผลสำคัญอันดับที่สาม จะเห็นได้ว่าเรื่องของเครือข่ายครอบคลุมทุกพื้นที่ สัญญาณเสียงคมชัด ทวีความสำคัญมากขึ้น (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 เหตุผลในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

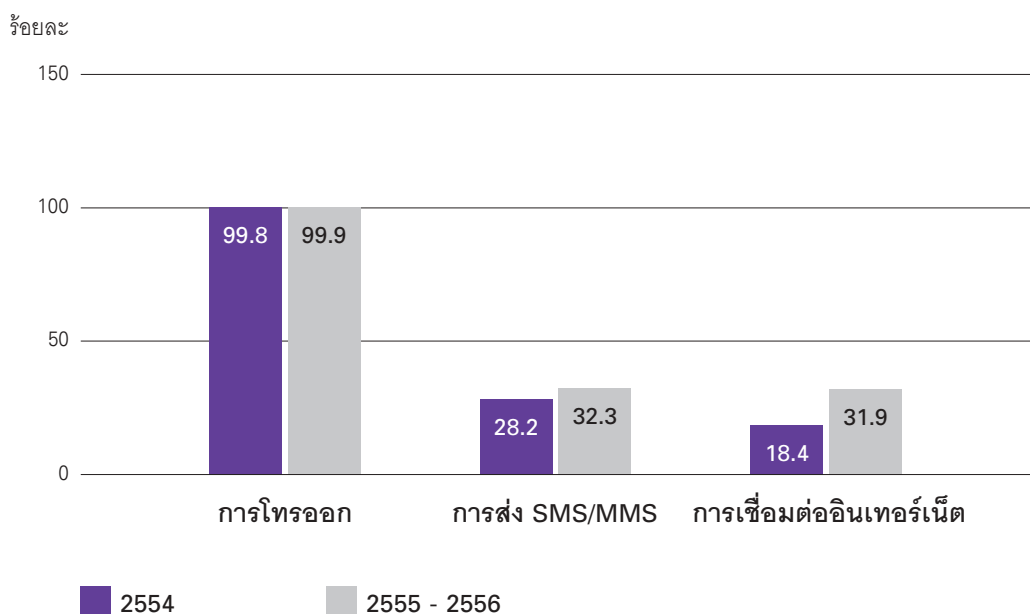
หน่วย : ร้อยละ

เหตุผลในการเลือกเครือข่ายใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล)	2554	2555 - 2556
(จำนวนตัวอย่างผู้ใช้บริการ)	(3,768)	(3,758)
1) อัตราค่าบริการราคาถูกกว่า	51.3	56.2
2) มีเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่	53.6	67.6
3) สัญญาณเสียงคมชัดสะดวกในการติดต่อ	46.5	60.3
4) มีประเภทการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการ	25.5	39.0
5) มีการบริการลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ	13.7	26.6
6) ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเอง	2.5	17.4

หมายเหตุ : ข้อคำถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล ค่าร้อยละที่นำเสนอจะรวมออกมาได้เกิน 100.0

ในภาพรวมทั้งประเทศมีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการโทรออกเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาได้แก่การส่ง SMS/MMS และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ตามลำดับ อย่างไรก็ตามการใช้เพื่อการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นอย่างมาก (รูปภาพที่ 6)

รูปภาพที่ 6 ผู้ใช้บริการเสียง การส่ง SMS/MMS และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต



จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ร้อยละ 99.9 ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการโทรออก โดยสัดส่วนดังกล่าวใกล้เคียงกันในทุกภูมิภาค

ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการมีค่าบริการในการโทรออกโดยเฉลี่ย (รวมทุกเลขหมาย) 414.6 บาทต่อเดือน โดยผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีค่าบริการโทรศัพท์เฉลี่ยมากที่สุด อยู่ที่ 607.1 บาทต่อเดือน ส่วนปริมาณการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการโทรออกนั้น โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 873.8 นาทีต่อเดือน โดยผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาคใต้มีปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ยมากที่สุด 1,206.2 นาทีต่อเดือน (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 พฤติกรรมการใช้บริการโทรออกผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

การใช้บริการโทรออก	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้	กรุงเทพฯ และปริมณฑล
(จำนวนตัวอย่างผู้ให้บริการ)	(3,758)	(725)	(758)	(728)	(763)	(784)
การใช้บริการโทรออก (ร้อยละ)						
- ไม่ใช้	0.1	0.1	-	0.3	-	0.1
- ใช้	99.9	99.9	100.0	99.7	100.0	99.9
ค่าบริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	414.6	332.9	362.8	324.6	431.6	607.1
ปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อเดือน (นาที)	873.8	811.0	653.0	680.1	1,206.2	1,001.3

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วประเทศใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการส่ง SMS/MMS คิดเป็นร้อยละ 32.3 โดยในกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีสัดส่วนของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการส่ง SMS/MMS มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.2

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วประเทศมีค่าบริการในการส่ง SMS/MMS โดยเฉลี่ย 26.6 บาทต่อเดือน โดยผู้ให้บริการในภาคใต้มีค่าบริการในส่วนนี้มากที่สุดที่ 38.4 บาทต่อเดือน สำหรับปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 32 ครั้งต่อเดือน ทั้งนี้ ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาคเหนือมีปริมาณการใช้งานส่ง SMS/MMS โดยเฉลี่ยสูงสุด 36.9 ครั้งต่อเดือน (ตารางที่ 16)

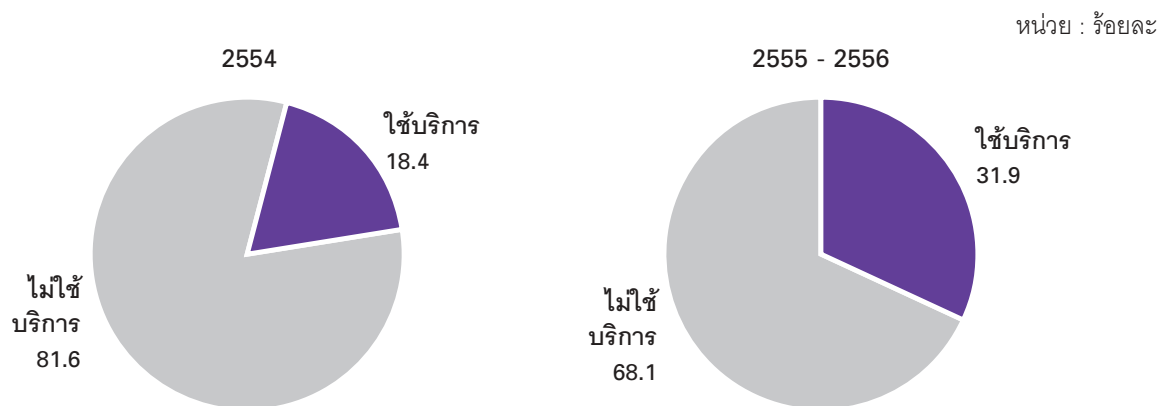
ตารางที่ 16 พฤติกรรมการใช้บริการส่ง SMS/MMS ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

การใช้บริการส่ง SMS/MMS	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้	กรุงเทพฯ และปริมณฑล
(จำนวนตัวอย่างผู้ใช้บริการ)	(3,758)	(725)	(758)	(728)	(763)	(784)
การใช้บริการส่ง SMS/MMS (ร้อยละ)						
- ไม่ใช้	67.7	68.3	85.5	63.7	62.4	58.8
- ใช้	32.3	31.7	14.5	36.3	37.6	41.2
ค่าใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	26.6	21.5	32.5	24.4	38.4	19.6
ปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อเดือน (ครั้ง)	32.0	25.5	25.7	36.9	31.2	35.4

ในภาพรวมทั้งประเทศจำนวนผู้ใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศมีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 31.9 เพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้าที่ร้อยละ 18.4 ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีสัดส่วนการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 53.2 (รูปภาพที่ 7)

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีค่าบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย 168.0 บาทต่อเดือน โดยผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาคใต้มีค่าบริการโดยเฉลี่ยในส่วนนี้สูงสุดที่ 238.9 บาทต่อเดือน ส่วนปริมาณการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการทั่วประเทศ เฉลี่ยอยู่ที่ 4,559.6 นาทีต่อเดือน ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีปริมาณการใช้งานมากที่สุดเฉลี่ยเดือนละ 5,024.9 นาที (ตารางที่ 17)

รูปภาพที่ 7 การใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่



ตารางที่ 17 พฤติกรรมการใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

การใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้	กรุงเทพฯ และปริมณฑล
(จำนวนตัวอย่างผู้ใช้บริการ)	(3,758)	(725)	(758)	(728)	(763)	(784)
การใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (ร้อยละ)						
- ไม่ใช้	68.1	70.5	81.1	75.7	67.4	46.8
- ใช้	31.9	29.5	18.9	24.3	32.6	53.2
ค่าใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	168.0	164.3	122.8	126.2	238.9	160.7
ปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อเดือน (นาที)	4,559.6	4,030.8	3,655.2	4,949.3	4,477.3	5,024.9

ในปี พ.ศ. 2555 - 2556 ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน (Pre-paid) คิดเป็นร้อยละ 79.2 และเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเหมาจ่ายรายเดือน (Post-paid) คิดเป็นร้อยละ 20.8 ทั้งนี้ ในทุกภูมิภาคมีสัดส่วนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินมากกว่าแบบเหมาจ่ายรายเดือนค่อนข้างมาก ยกเว้นในกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่มีสัดส่วนใกล้เคียงกันคือแบบเติมเงินร้อยละ 55.8 และแบบเหมาจ่ายรายเดือนร้อยละ 44.2 (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 ประเภทการชำระเงินค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

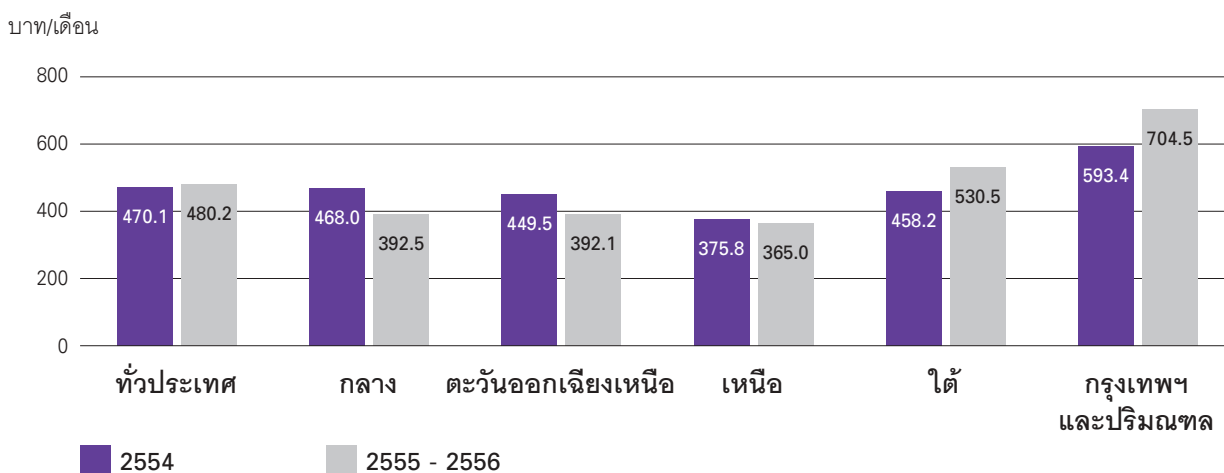
หน่วย : ร้อยละ

ประเภทการชำระเงิน	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้	กรุงเทพฯ และปริมณฑล
(จำนวนตัวอย่างการใช้บริการรวมทุกหมายเลข)	(4,224)	(770)	(832)	(806)	(838)	(978)
แบบเติมเงิน (Pre-paid)	79.2	84.9	92.9	82.6	84.2	55.8
แบบเหมาจ่ายรายเดือน (Post-paid)	20.8	15.1	7.1	17.4	15.8	44.2

หมายเหตุ : จำนวนตัวอย่างการใช้บริการรวมทุกหมายเลขจะมากกว่าจำนวนผู้ใช้บริการ เนื่องจากมีได้มากกว่าคนละ 1 หมายเลข

ในภาพรวมของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รวมทุกเลขหมายทั่วประเทศ ผู้ใช้บริการมีค่าใช้บริการเฉลี่ยของทุกเลขหมายเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า โดยผู้ให้บริการมีค่าใช้บริการเฉลี่ยทุกเลขหมาย 480.2 บาทต่อเดือน เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า 470.1 บาทต่อเดือน (รูปภาพที่ 8)

รูปภาพที่ 8 ค่าใช้จ่ายรวมทุกเลขหมายเฉลี่ย



นอกจากนี้ จากผลการสำรวจพบว่า ในภาพรวมทั้งประเทศผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยังคงมีการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ในช่วงเวลา 08.01 - 16.00 น. มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 64.6 เช่นเดียวกับกับปีก่อนหน้า ร้อยละ 68.1 รองลงมาได้แก่ช่วงเวลา 16.01 - 22.00 น. คิดเป็นร้อยละ 31.8 เช่นเดียวกับปีก่อนหน้าร้อยละ 27.5 และช่วงเวลา 22.01 - 08.00 น. คิดเป็นร้อยละ 3.6 เช่นเดียวกับปีก่อนหน้าร้อยละ 4.4 โดยจะเห็นได้ว่าในช่วงเวลา 16.01 - 22.00 น. มีผู้ให้บริการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ในขณะที่ช่วงเวลา 08.01 - 16.00 น. และช่วงเวลา 22.01 - 08.00 น. มีผู้ให้บริการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ลดลง เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 ช่วงเวลาที่ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่

หน่วย : ร้อยละ

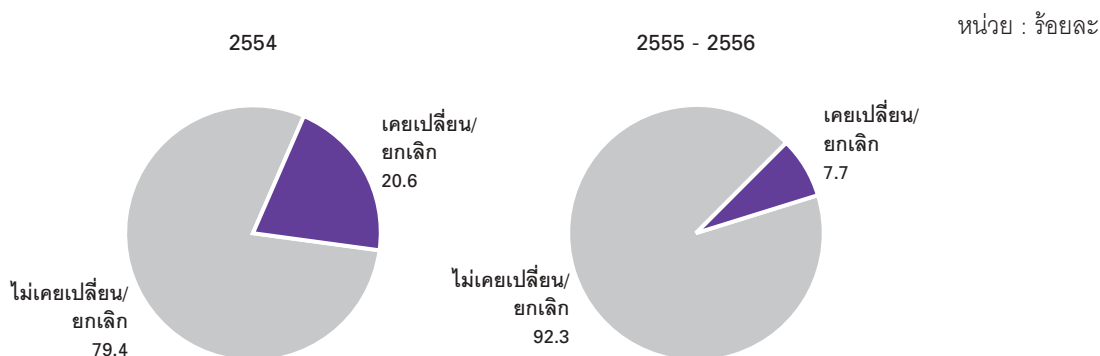
การให้บริการ	2554	2555 - 2556
ช่วงเวลาที่ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่		
08.01 - 16.00 น.	68.1	64.6
16.01 - 22.00 น.	27.5	31.8
22.01 - 08.00 น.	4.4	3.6

2. การเปลี่ยนหรือยกเลิกบริษัทผู้ให้บริการ

ในภาพรวมทั้งประเทศจากการสำรวจพบว่าจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วประเทศโดยส่วนใหญ่มีการเปลี่ยนเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ลดลงมากจากปีก่อนหน้า โดยในปี พ.ศ. 2555 - 2556 มีจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่คิดเป็นร้อยละ 7.7 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้าร้อยละ 20.6 (รูปภาพที่ 9)

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการเปลี่ยนเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยส่วนใหญ่เป็นการเปลี่ยนบริษัทผู้ให้บริการจากเครือข่าย DTAC ไปเป็นเครือข่ายอื่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.8 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้าร้อยละ 27.3 ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการเปลี่ยนบริษัทผู้ให้บริการจากเครือข่าย AIS คิดเป็นร้อยละ 32.3 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้าร้อยละ 39.8 (ตารางที่ 20)

รูปภาพที่ 9 ร้อยละของผู้ใช้บริการที่เคยเปลี่ยนหรือยกเลิกบริษัทผู้ให้บริการ



ตารางที่ 20 การเปลี่ยนหรือยกเลิกบริษัทผู้ให้บริการ และบริษัทผู้ให้บริการที่ได้ทำการเปลี่ยนหรือยกเลิก

หน่วย : ร้อยละ

การใช้บริการ	2554	2555 - 2556
การเปลี่ยนหรือยกเลิกบริษัทผู้ให้บริการ		
ไม่เคยเปลี่ยนหรือยกเลิก	79.4	92.3
เคยเปลี่ยนหรือยกเลิก	20.6	7.7
บริษัทผู้ให้บริการที่เปลี่ยนออกหรือยกเลิก		
AIS	39.8	32.3
DTAC	27.3	36.8
True Move	29.9	29.0
CAT HUTCH	2.7	-
TOT 3G	0.3	-

ในภาพรวมทั้งประเทศสำหรับเหตุผลที่เปลี่ยนเครือข่ายจากผลการสำรวจในปีนี้เป็นคือ เครือข่ายสัญญาณของผู้ให้บริการรายเดิมไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ เป็นอันดับหนึ่ง เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า เหตุผลที่เปลี่ยนอันดับแรกเพื่อที่จะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายเป็นเหตุผลหลักที่ทำให้ผู้ใช้บริการเปลี่ยนเครือข่าย นอกจากนี้ในเรื่องการบริการคุณภาพการใช้งาน เครือข่ายสัญญาณไม่ครอบคลุม เป็นเหตุผลที่มีความสำคัญมากขึ้น (ตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 เหตุผลที่เปลี่ยนหรือยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่

หน่วย : ร้อยละ

เหตุผลที่เปลี่ยนออกหรือยกเลิกเครือข่าย (ตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล)	2554	2555 - 2556
1) ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย	48.2	49.0
2) การบริการไม่ดี	12.4	25.7
3) คุณภาพการใช้งานไม่ดี มีปัญหาด้านเทคนิค	15.7	41.3
4) เครือข่ายสัญญาณไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่	34.0	49.3
5) ไม่ต้องการใช้บริการเสริมหรือบริการขายพ่วงอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวี เป็นต้น	5.7	17.4

หมายเหตุ : ข้อคำถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล ค่าร้อยละที่นำเสนอจะรวมออกมาได้เกิน 100.0

3. การเปลี่ยนหรือเพิ่มบริษัทผู้ให้บริการ

จากการสำรวจผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วประเทศ พบว่าผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่คิดจะเปลี่ยนเครือข่ายในอนาคตเพียงร้อยละ 6.7 ลดลงจากปีก่อนหน้า (ร้อยละ 7.5) (ตารางที่ 22)

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่คิดจะเปลี่ยนเครือข่ายโดยส่วนใหญ่ DTAC เป็นบริษัทผู้ให้บริการที่ผู้ใช้บริการคิดจะเปลี่ยนออกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมา ได้แก่ AIS ร้อยละ 40.9 และ True Move ร้อยละ 17.5 ตามลำดับ ในขณะที่ปีก่อนหน้าผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่คิดจะเปลี่ยนเครือข่ายโดยส่วนใหญ่ DTAC และ AIS เป็นบริษัทผู้ให้บริการที่ผู้ใช้บริการคิดจะเปลี่ยนออกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.9 เท่ากัน (ตารางที่ 22)

**ตารางที่ 22 ร้อยละของการเปลี่ยนหรือเพิ่มบริษัทผู้ให้บริการ
และบริษัทผู้ให้บริการที่คิดจะเปลี่ยนหรือเพิ่ม**

หน่วย : ร้อยละ

การใช้บริการ	2554	2555 - 2556
การเปลี่ยนหรือเพิ่มบริษัทผู้ให้บริการ	(3,768)	(3,506)
ไม่คิดเปลี่ยนหรือเพิ่ม	92.5	93.3
คิดเปลี่ยนหรือเพิ่ม	7.5	6.7
บริษัทผู้ให้บริการที่คิดจะเปลี่ยนออก	(284)	(252)
AIS	35.9	40.9
DTAC	35.9	41.7
True Move	25.7	17.5
CAT HUTCH	2.5	-
TOT 3G	0	-

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวนผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยส่วนใหญ่ทั่วประเทศคิดจะเปลี่ยนเครือข่ายในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยสาเหตุหลัก คือ (1) เครือข่ายสัญญาณผู้ให้บริการรายอื่นดีกว่า รองลงมา ได้แก่ (2) การให้บริการของผู้บริการรายอื่นดีกว่า และ (3) ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย/อัตราค่าบริการรายอื่นถูกกว่า เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า เหตุผลหลักที่คิดจะเปลี่ยนคือช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย/อัตราค่าบริการรายอื่นถูกกว่า รองลงมาได้แก่ เครือข่ายสัญญาณผู้ให้บริการรายอื่นดีกว่า และอันดับสามการบริการของผู้ให้บริการรายอื่นดีกว่า (ตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 เหตุผลที่จะเปลี่ยนหรือเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่

หน่วย : ร้อยละ

การใช้บริการ	2554	2555 - 2556
เหตุผลที่คิดจะเปลี่ยน (ตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล)	(284)	(252)
- ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย / อัตราค่าบริการผู้ให้บริการรายอื่นถูกกว่า	46.8	40.5
- การบริการของผู้ให้บริการรายอื่นดีกว่า	25.0	41.7
- เทคโนโลยีผู้ให้บริการรายอื่นมีคุณภาพสูงกว่า	21.8	36.9
- เครือข่ายสัญญาณผู้ให้บริการรายอื่นดีกว่า	43.7	49.2
- ต้องการใช้บริการเสริมอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวี เป็นต้น	16.9	27.0
- ไม่ต้องการใช้บริการเสริมอื่นๆ	3.2	12.7

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวนผู้ใช้บริการ

4. การประเมินความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาพรวมไม่มีการเปลี่ยนแปลงมากนัก โดยผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วประเทศยังคงมีลำดับความพึงพอใจเช่นเดียวกับปีก่อนหน้า โดยลำดับแรกมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องของคุณภาพและมาตรฐาน (ระดับคะแนน 7.5) เช่นเดียวกับปีก่อนหน้า รองลงมา ได้แก่ ความหลากหลายในประเภทบริการ (ระดับคะแนน 7.3) อัตราค่าบริการ (ระดับคะแนน 7) และบริการหลังการขาย (ระดับคะแนน 6.9) (ตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

หน่วย : ร้อยละ

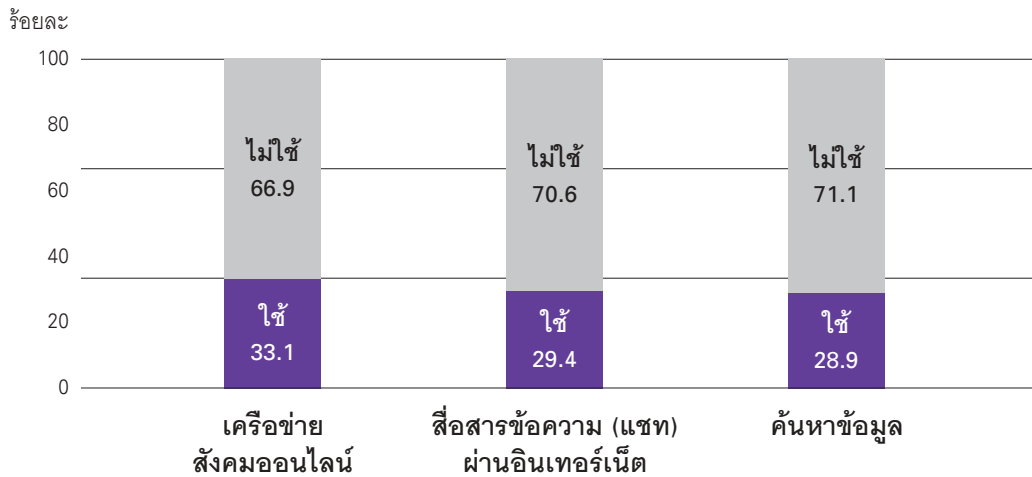
รายการ	2554	2555 - 2556
การประเมินความพึงพอใจ*		
คุณภาพและมาตรฐาน	7.5	7.5
อัตราค่าบริการ	7.0	7.0
บริการหลังการขาย	6.9	6.9
ความหลากหลายในประเภทบริการ	7.4	7.3

* นำเสนอเป็นคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 0 - 10 โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด

5. การใช้บริการเสริมอื่นๆ บนโทรศัพท์เคลื่อนที่

ในภาพรวมทั้งประเทศมีการใช้บริการต่างๆ บนโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้นในทุกๆ กิจกรรม โดยเฉพาะเครือข่ายสังคมออนไลน์ และการสื่อสารข้อความ (แชท) ผ่านอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ บริการบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีผู้ให้บริการมากที่สุด 3 ลำดับแรกในปี พ.ศ. 2555 - 2556 ได้แก่ เครือข่ายสังคมออนไลน์ (เช่น Facebook Twitter Instagram) การสื่อสารข้อความ (แชท) ผ่านอินเทอร์เน็ต (เช่น LINE WhatsApp) และการค้นหาข้อมูล (รูปภาพที่ 10)

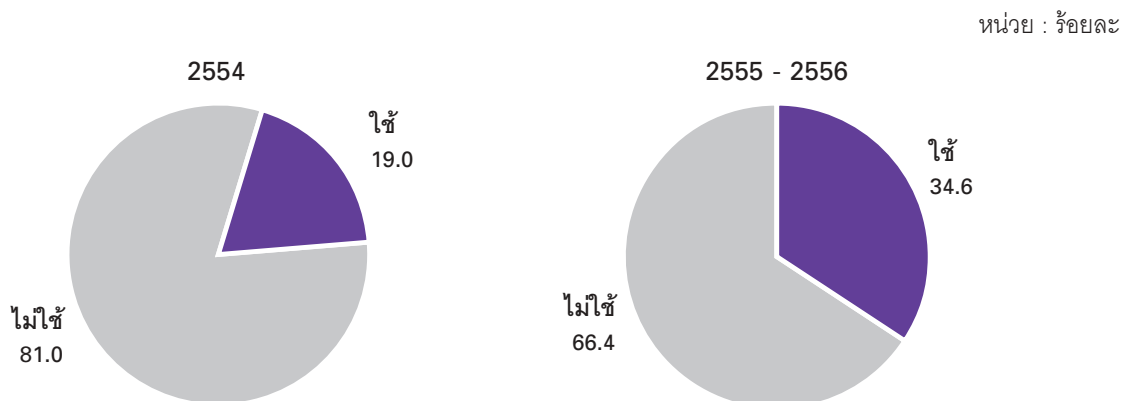
รูปภาพที่ 10 การใช้บริการต่างๆ บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 อันดับแรก



6. การใช้โทรศัพท์ประเภท Smartphone

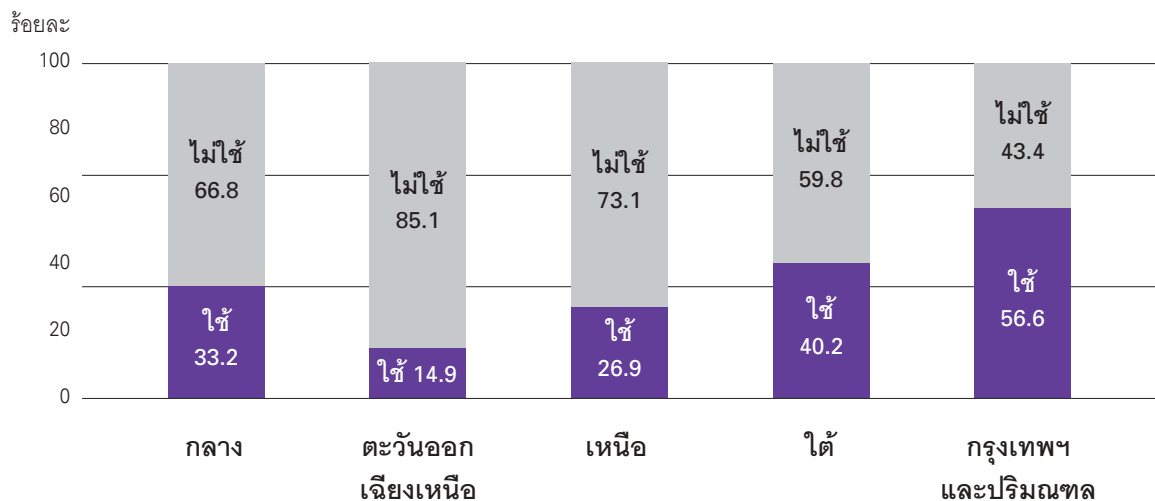
โดยภาพรวมทั้งประเทศ จำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้โทรศัพท์ Smartphone เพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า โดยในปี พ.ศ. 2555 - 2556 ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วประเทศมีสัดส่วนการใช้โทรศัพท์ Smartphone คิดเป็นร้อยละ 34.6 เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้าที่ร้อยละ 19.0 (รูปภาพที่ 11)

รูปภาพที่ 11 การใช้โทรศัพท์ประเภท Smartphone แยกตามรายปี



ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีสัดส่วนการใช้โทรศัพท์ Smartphone สูงที่สุดคิดเป็นร้อยละ 56.6 รองลงมาได้แก่ ภาคใต้ (ร้อยละ 40.2) ภาคกลาง (ร้อยละ 33.2) ภาคเหนือ (ร้อยละ 26.9) และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ร้อยละ 14.9)

รูปภาพที่ 12 การใช้โทรศัพท์ประเภท Smartphone แยกตามเขตพื้นที่



ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา Smartphone เป็นอุปกรณ์สำหรับการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการขยายตัวอย่างมาก อีกทั้งเป็นอุปกรณ์ที่สามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ที่โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถให้บริการได้อีกด้วย ซึ่งในส่วนต่อไปนี้จะแสดงให้เห็นความแตกต่างในการใช้ Smartphone กับลักษณะทางประชากรศาสตร์และภูมิศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ

เมื่อพิจารณามิติด้านอายุ สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ Smartphone เป็นส่วนใหญ่คือกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีลงมา ส่วนกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไปนั้น สัดส่วนที่ใช้ Smartphone มีเป็นส่วนน้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หากอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไปมีสัดส่วนที่ใช้ Smartphone ลดลงเหลือเพียงร้อยละ 9.7 สำหรับกลุ่มอายุ 50 - 59 ปี และร้อยละ 5.3 สำหรับกลุ่มอายุ 60 - 70 ปี กลุ่มอายุ 30 - 39 ปีมีสัดส่วนผู้ใช้ และไม่ใช้ Smartphone ใกล้เคียงกัน โดยมีผู้ใช้ที่ใช้น้อยกว่าผู้ที่ไม่ใช้เพียงเล็กน้อย

สำหรับมิติด้านเพศพบว่า ชายและหญิงไม่มีความแตกต่างกันในด้านการใช้ Smartphone แต่อย่างไรก็ตามสัดส่วนผู้ใช้และไม่ใช้ Smartphone จำแนกตามเพศแล้วใกล้เคียงกัน

เมื่อจำแนกตามภูมิภาคของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ภาคใต้ และกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีสัดส่วนของผู้ใช้ Smartphone สูงกว่าภาคอื่นๆ โดยเฉพาะร้อยละ 40.2 และ 56.6 ตามลำดับ ข้อสังเกตที่สำคัญคือ กรุงเทพฯ และปริมณฑล เป็นพื้นที่เดียวที่มีสัดส่วนผู้ใช้ Smartphone มากกว่าผู้ไม่ใช้ นอกจากนี้ภาคอื่นๆ นอกเหนือจากภาคใต้ และกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีสัดส่วนผู้ใช้ Smartphone ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศทั้งสิ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนผู้ใช้ Smartphone เพียงร้อยละ 14.9 ของกลุ่มตัวอย่าง คำอธิบายที่น่าจะเป็นไปได้สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ Smartphone กับภูมิภาคที่ต่างกัน คือความพร้อมของโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ให้บริการอื่นๆ นอกเหนือจากบริการเสียง (โครงข่าย 3G) ซึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีความพร้อมมากกว่าพื้นที่อื่นๆ ตลอดจนสภาพเศรษฐกิจของประชากรในกรุงเทพฯ และปริมณฑลและภาคใต้ที่มีฐานะดีกว่าภาคอื่นๆ

หากจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ Smartphone เป็นส่วนใหญ่อคือผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป โดยใช้ Smartphone สูงถึงร้อยละ 60.2 (ระดับปริญญาตรี) และร้อยละ 73.5 (สูงกว่าระดับปริญญาตรี) แม้ว่าระดับการศึกษาอาจเป็นปัจจัยที่ชี้ให้เห็นประโยชน์ของการใช้ Smartphone แต่ก็มีผลต่อรายได้ของกลุ่มตัวอย่างด้วยเช่นกัน เมื่อมีรายได้สูงขึ้น ก็มีแนวโน้มจะเลือกใช้ Smartphone มากขึ้น เนื่องจากเป็นอุปกรณ์ที่ราคาค่อนข้างสูง

ตารางที่ 25 ลักษณะทางประชากรศาสตร์และภูมิศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้ Smartphone ในมิติต่างๆ

หน่วย : ร้อยละ

การใช้ Smartphone	ไม่ใช้	ใช้
ร้อยละ	65.4	34.6
1. อายุ		
15 - 19	48.5	51.5
20 - 29	42.2	57.8
30 - 39	59.4	40.6
40 - 49	76.5	23.5
50 - 59	90.3	9.7
60 - 70	94.7	5.3
2. เพศ		
ชาย	65.7	34.3
หญิง	65.0	35.0
3. ภาค		
กลาง	66.8	33.2
ตะวันออกเฉียงเหนือ	85.1	14.9
เหนือ	73.1	26.9
ใต้	59.8	40.2
กรุงเทพฯ และปริมณฑล	43.4	56.6
4. การศึกษา		
ไม่ได้เรียน	92.5	7.5
ประถมศึกษา	97.0	3.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	79.8	20.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย	66.8	33.2
ปวส. หรืออนุปริญญา	63.6	36.4
ปริญญาตรี	39.8	60.2
สูงกว่าปริญญาตรี	26.5	73.5

7. การคงสิทธิเลขหมาย

ในภาพรวมผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการรับรู้หรือรู้จักบริการการคงสิทธิเลขหมาย (Mobile Number Portability: MNP) ในสัดส่วนที่น้อยมาก โดยในปีนี้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รู้จักการคงสิทธิเลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 32.5 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้าร้อยละ 30.1 (ตารางที่ 26)

ในภาพรวมทั่วประเทศในปีี้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์เพิ่มขึ้นในการใช้บริการการคงสิทธิเลขหมาย (MNP) ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เคยมีประสบการณ์การใช้บริการ MNP คิดเป็นร้อยละ 8.8 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้าร้อยละ 4.1 (ตารางที่ 26)

ในภาพรวมความพึงพอใจในบริการการคงสิทธิเลขหมาย (MNP) ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วประเทศอยู่ที่ระดับค่อนข้างพอใจ ระดับเดียวกับปีก่อนหน้า อย่างไรก็ตามมีการเปลี่ยนแปลงจากปีที่แล้ว จากระดับความไม่พึงพอใจในปีที่สูงกว่าปีก่อนหน้า

โดยผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วประเทศต่อการใช้บริการ MNP อยู่ที่ระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 8.3 (ปีก่อนหน้าร้อยละ 27.7) ระดับค่อนข้างพอใจคิดเป็นร้อยละ 68.5 (ปีก่อนหน้าร้อยละ 63.8) และไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 23.2 (ปีก่อนหน้าร้อยละ 8.5) (ตารางที่ 26)

ตารางที่ 26 การคงสิทธิเลขหมาย

หน่วย : ร้อยละ

รายการ	2554	2555 - 2556
การรับรู้ MNP	30.1	32.5
ประสบการณ์ในการใช้บริการ MNP (N)	(1,136)	(1,223)
เคยใช้บริการ MNP	4.1	8.8
ความพึงพอใจในบริการ (N)	(47)	(108)
ไม่พอใจ	8.5	23.2
ค่อนข้างพอใจ	63.8	68.5
พอใจมาก	27.7	8.3

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวนผู้ใช้บริการ

พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกล 5

บทที่

1. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ

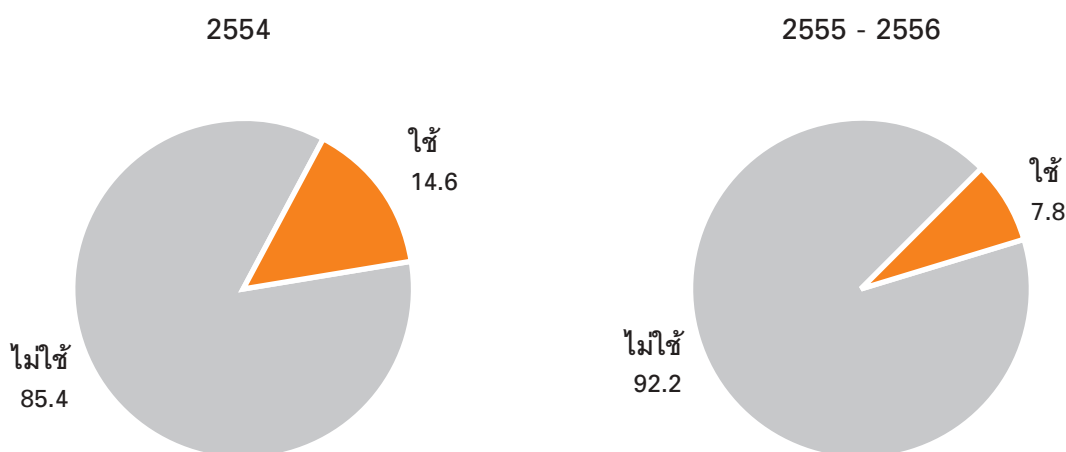
ภาพรวมทั้งประเทศจากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศเพียงส่วนน้อย คิดเป็นร้อยละ 7.8 จากประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศลดลงจากปีก่อนหน้า (ร้อยละ 14.6) (รูปภาพที่ 13)

เหตุผลที่ผู้ให้บริการไม่ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศในปีนี้อย่างน้อยก็ยังไม่มีการเปลี่ยนแปลง อันดับแรกยังคงเป็น (1) ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องโทรทางไกลภายในประเทศ รองลงมาปัจจุบันติดต่อโดยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่สะดวกกว่า และ (3) ใช้ติดต่อด้วยโทรศัพท์เคลื่อนที่ค่าใช้จ่ายถูกกว่า ทั้งนี้เหตุผลที่ค่าใช้จ่ายบริการแพงขึ้นเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ (ตารางที่ 27)



รูปภาพที่ 13 ร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ

หน่วย : ร้อยละ



ตารางที่ 27 พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ*

หน่วย : ร้อยละ

การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ	2554	2555 - 2556
ใช้	14.6	7.8
ไม่ใช้	85.4	92.2
สาเหตุที่ไม่ใช้บริการ		
ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องโทรทางไกลภายในประเทศ	47.3	65.1
ค่าใช้บริการจากโทรศัพท์ประจำที่แพง	7.2	29.0
ปัจจุบันติดต่อด้วยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่สะดวกกว่า	45.4	51.2
ปัจจุบันติดต่อด้วยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ค่าใช้จ่ายถูกกว่า		34.7

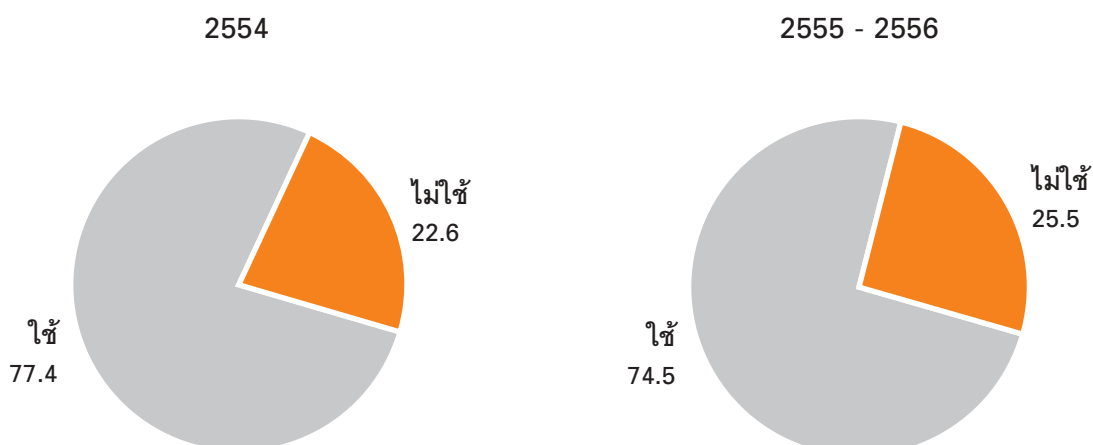
หมายเหตุ : *บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ หมายถึง การโทรออกจากโทรศัพท์ประจำที่ไปยังโทรศัพท์ประจำที่ซึ่งมีเลขหมายปลายทางต่างพื้นที่กัน

2. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการโทรศัพท์จากประเทศไทยไปยังต่างประเทศ

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลส่วนใหญ่เคยใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศเมื่ออยู่ในประเทศไทย (โทรจากไทยไปต่างประเทศ) คิดเป็นร้อยละ 74.5 ลดลงเล็กน้อยจากร้อยละ 77.4 ในปีก่อนหน้า (รูปภาพที่ 14)

รูปภาพที่ 14 ร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ

หน่วย : ร้อยละ



ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่คิดเป็นร้อยละ 15.2 ลดลงจากปีที่แล้ว (ร้อยละ 19.3) ส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่คิดเป็นร้อยละ 59.8 ลดลงจากปีที่แล้ว (ร้อยละ 87.5) (ตารางที่ 28)

ตารางที่ 28 พฤติกรรมการโทรศัพท์จากประเทศไทยไปยังต่างประเทศ

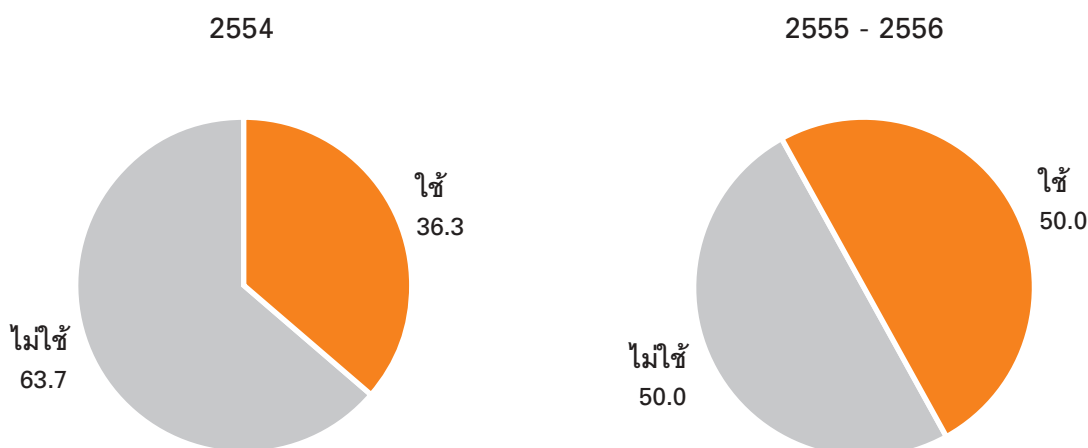
หน่วย : ร้อยละ

การโทรศัพท์จากประเทศไทยไปยังต่างประเทศ	2554	2555 - 2556
การโทรศัพท์จากโทรศัพท์ประจำที่	19.3	15.2
การโทรศัพท์จากโทรศัพท์เคลื่อนที่	87.5	59.8

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลโทรจากประเทศไทยไปยังต่างประเทศโดยใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการใช้การกดเครื่องหมายบวก (+) คิดเป็นร้อยละ 50 เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับร้อยละ 36.3 ในปีก่อนหน้า (รูปภาพที่ 15) ในกลุ่มผู้ใช้การกดเครื่องหมายบวก (+) นี้มีผู้ทราบว่าเป็นการเชื่อมต่อผ่านผู้ให้บริการรายใด ร้อยละ 57.1 เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับร้อยละ 26.2 ในปีก่อนหน้า (รูปภาพที่ 16)

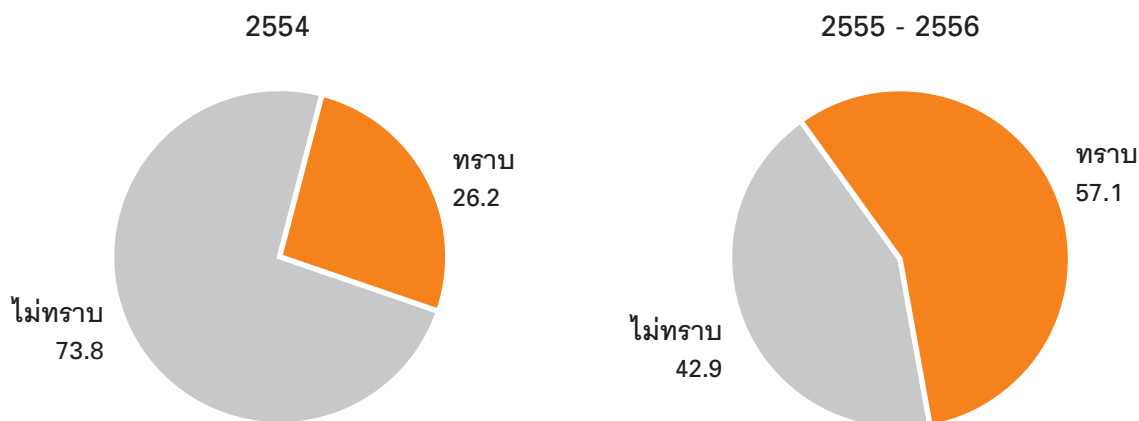
รูปภาพที่ 15 การใช้การกดเครื่องหมาย (+) เมื่อใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรไปยังต่างประเทศ

หน่วย : ร้อยละ



รูปภาพที่ 16 การรับรู้ถึงบริษัทผู้ให้บริการเชื่อมต่อเมื่อใช้การกดเครื่องหมาย +

หน่วย : ร้อยละ



จากผลการสำรวจไม่มีการเปลี่ยนแปลงในจำนวนผู้ใช้การโทรออกด้วยระบบบัตรโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ โดยคิดเป็นร้อยละ 14.0 เทียบกับปีก่อนหน้าร้อยละ 14.1 โดยเหตุผลในการใช้ยังคงเหมือนปีก่อนหน้า โดยผู้ใช้การโทรออกด้วยระบบบัตรทางไกลระหว่างประเทศเนื่องจาก (1) ราคาถูก เป็นอันดับแรก รองลงมา (2) สะดวก และ (3) มีประสิทธิภาพ (ตารางที่ 29)

ตารางที่ 29 พฤติกรรมการโทรศัพท์จากประเทศไทยไปยังต่างประเทศโดยระบบบัตรโทรศัพท์

หน่วย : ร้อยละ

การโทรออกด้วยระบบบัตรโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ	2554	2555 - 2556
ไม่ใช้	85.9	86.0
ใช้	14.1	14.0
เหตุผลในการใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล)		
- ราคาถูก	77.1	78.3
- สะดวก	45.7	43.5
- มีประสิทธิภาพดี	22.9	34.8
รวม	100.0	100.0

3. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการโทรศัพท์จากต่างประเทศกลับมาประเทศไทย

ผลการสำรวจการใช้งานในต่างประเทศโทรกลับมายังประเทศไทยจากกลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศในปี พ.ศ. 2555 - 2556 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกวิธีการโทรกลับประเทศไทยโดยซื้อซิมการ์ดใหม่ในต่างประเทศเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ การโทรผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (VoIP) การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ) การใช้บริการโทรศัพท์ การใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ที่อยู่ในต่างประเทศ การเช่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ในต่างประเทศ และอื่นๆ

ตารางที่ 30 การโทรกลับประเทศไทยเมื่ออยู่ต่างประเทศและวิธีการที่เลือกใช้

หน่วย : ร้อยละ

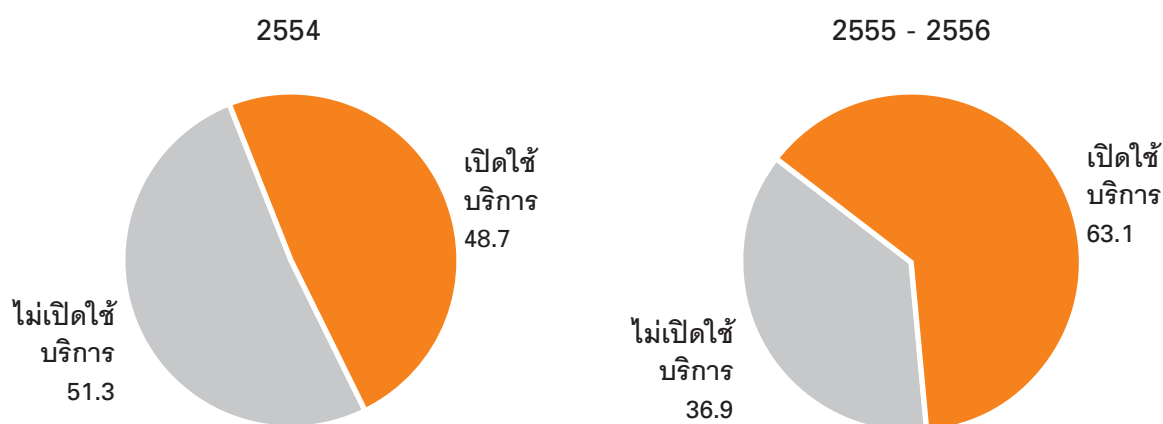
การโทรกลับประเทศไทยเมื่ออยู่ต่างประเทศ	2555 - 2556
(จำนวนตัวอย่างผู้เคยเดินทางไปต่างประเทศ)	(141)
ไม่ได้โทรกลับ	22.0
โทรกลับ	78.0
วิธีการที่เลือกใช้โทรกลับประเทศไทย เมื่ออยู่ต่างประเทศ (เลือกได้มากกว่า 1 วิธีการ)	
(จำนวนตัวอย่างผู้ใช้บริการ)	(110)
1) ใช้โทรศัพท์ประจำที่ที่อยู่ในต่างประเทศ	7.3
2) ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ : International Roaming)	43.6
3) ใช้การโทรผ่านระบบอินเทอร์เน็ต VoIP เช่น Skype, Viber	47.3
4) ใช้บัตรโทรศัพท์	21.8
5) ซื้อซิมการ์ดใหม่ในต่างประเทศ	49.1
6) เช่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ในต่างประเทศ	2.7
7) อื่นๆ เช่น ใช้โทรศัพท์สาธารณะในประเทศนั้น	1.9

หมายเหตุ : ข้อคำถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 วิธีการ ค่าร้อยละที่นำเสนอจะรวมออกมาได้เกิน 100.0

ผู้ที่เดินทางไปต่างประเทศและเปิดใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ (International Roaming) คิดเป็นร้อยละ 63.1 เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 48.7 โดยประเด็นปัญหาในการเปิดใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติที่เป็นปัญหาในการใช้บริการมากที่สุด คือ ค่าบริการที่แพงเกินไป

รูปภาพที่ 17 การเปิดให้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติเมื่อเดินทางไปต่างประเทศ

หน่วย : ร้อยละ



ปัญหาในการเปิดให้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ (International Roaming) เมื่อเดินทางไปต่างประเทศ อันดับแรกในปีนี้เป็นเรื่อง (1) ค่าบริการแพงเกินไป (2) ไม่ทราบอัตราค่าใช้บริการและเครือข่ายที่จะต้องใช้งาน (3) ไม่ทราบว่าการเปิด Roaming นั้นรวมถึงการให้บริการข้อมูลด้วย และ (4) ไม่ทราบว่าการรับสายต้องเสียค่าบริการด้วย ในขณะที่ปีก่อนหน้าอันดับแรกเป็นเรื่อง (1) ไม่ทราบว่าการรับสายต้องเสียค่าบริการ รองลงมา ไม่ทราบอัตราค่าใช้บริการและเครือข่ายที่จะต้องใช้งาน (ตารางที่ 31)

ตารางที่ 31 ปัญหาในการใช้บริการบริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ

หน่วย: ร้อยละ

การใช้บริการ	2554	2555 - 2556
ปัญหาในการใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ปัญหา) (N)		
1) ไม่มีปัญหา	-	38.2
2) ไม่ทราบอัตราค่าใช้บริการและเครือข่ายที่จะต้องใช้งาน	9.9	24.7
3) ค่าบริการแพงเกินไป	-	50.6
4) ไม่ทราบว่าการเปิด Roaming นั้นรวมถึงการให้บริการข้อมูล (DATA) ด้วย	8.9	16.9
5) ไม่ทราบว่าการรับสายต้องเสียค่าบริการด้วย	73.3	13.5
6) อื่นๆ ระบุ เช่น แบตเตอรี่หมด/บางสัญญาณหลุดหาย	-	2.2

4. การประเมินความพึงพอใจในบริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลทั่วประเทศยังคงมีความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพและมาตรฐานสูงที่สุด โดยให้คะแนนประเมินความพึงพอใจในระดับ 7.0 รองลงมา ได้แก่ อัตราค่าบริการระดับคะแนน 6.4 ใกล้เคียงกับในปีก่อนหน้าโดยให้คะแนนประเมินความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพและมาตรฐานระดับ 7.2 และอัตราค่าบริการในระดับ 5.8 (ตารางที่ 32)



ตารางที่ 32 การประเมินความพึงพอใจในบริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ*

การประเมินความพึงพอใจ (คะแนน)	2554	2555 - 2556
คุณภาพและมาตรฐาน	7.2	7.0
อัตราค่าบริการ	5.8	6.4

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

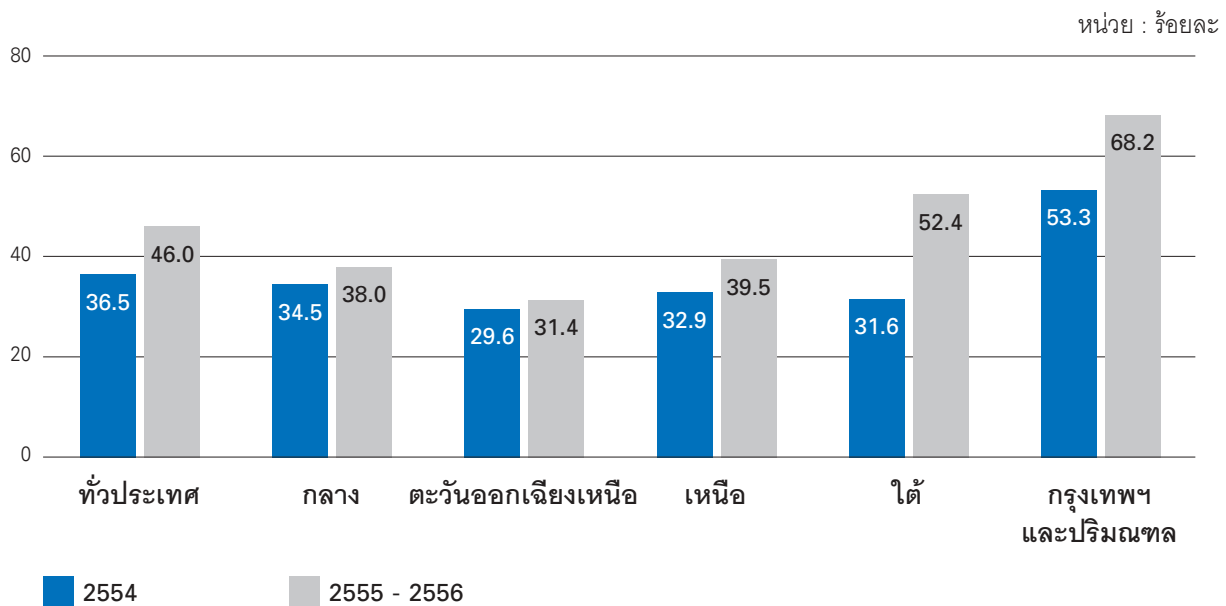




1. การเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ต

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างการใช้บริการโทรคมนาคมทั่วประเทศในปี พ.ศ. 2555 - 2556 จำนวน 4,020 คน พบว่า มีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 1,849 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับร้อยละ 36.5 ในปีก่อนหน้า โดยกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีสัดส่วนการใช้บริการอินเทอร์เน็ตสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 68.2 รองลงมาคือภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 52.4 (รูปภาพที่ 18)

รูปภาพที่ 18 ร้อยละของการเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตทั่วประเทศ แยกตามเขตพื้นที่



เมื่อพิจารณาสาเหตุสำคัญที่ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต คือ ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ (ร้อยละ 77.3) รองลงมา ได้แก่ ไม่รู้จักบริการอินเทอร์เน็ตหรือใช้บริการไม่เป็น (ร้อยละ 71.0) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาผลการสำรวจของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีสัดส่วนการใช้บริการอินเทอร์เน็ตต่ำที่สุดพบว่า นอกเหนือจากสาเหตุหลัก 2 สาเหตุข้างต้นแล้ว การไม่มีอุปกรณ์การใช้งานค่าบริการที่สูงเกินไป และการไม่มีบริการในพื้นที่ ก็มีความสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 33 สาเหตุที่ไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

หน่วย : ร้อยละ

สาเหตุที่ไม่ใช้บริการ	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้	กรุงเทพฯ และปริมณฑล
(จำนวนตัวอย่างผู้ไม่ใช้บริการ)	(3,432)	(683)	(685)	(684)	(691)	(689)
1) ไม่รู้จัก/ใช้ไม่เป็น	71.0	64.9	89.3	70.2	64.0	55.9
2) ไม่มีเวลาจำเป็นต้องใช้	77.3	72.8	93.1	57.6	90.8	69.7
3) ไม่มีอุปกรณ์การใช้งาน	28.8	29.2	41.0	11.8	39.6	18.4
4) ไม่มีบริการในพื้นที่	17.8	19.6	33.3	1.0	22.8	5.7
5) ค่าบริการสูงเกินไป	22.2	24.4	37.3	6.8	23.9	12.3

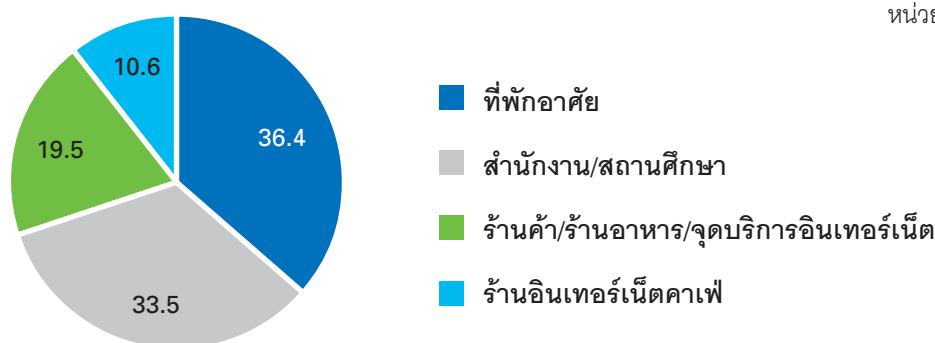
หมายเหตุ : ข้อคำถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล ค่าร้อยละที่นำเสนอจะรวมออกมาได้เกิน 100.0

2. สถานที่และช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตยังคงไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากปีก่อนหน้า โดยสถานที่ที่ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ ที่พักอาศัย คิดเป็นร้อยละ 36.4 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตทั้งหมด รองลงมาคือ การใช้อินเทอร์เน็ตที่สำนักงานหรือสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.5 ขณะที่ร้านค้า ร้านอาหาร หรือจุดที่มีบริการอินเทอร์เน็ตจะใช้มากเป็นอันดับสาม ทั้งนี้ ลักษณะสถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตดังกล่าวสอดคล้องเหมือนกันในทุกภูมิภาคของประเทศ

รูปภาพที่ 19 สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

หน่วย : ร้อยละ



เมื่อพิจารณาถึงลักษณะของผู้ใช้บริการกับสถานที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตพบว่าผู้ใช้ที่มีอายุ 15 - 59 ปี แม้ว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่จะใช้อินเทอร์เน็ตจากที่พักอาศัย แต่สัดส่วนการใช้เมื่อเทียบกับการใช้ผ่านสำนักงานหรือสถานศึกษาไม่ค่อยแตกต่างกันมากนัก โดยผู้ใช้ที่อยู่ในวัยเรียนจะใช้ผ่านสถานศึกษา ในขณะที่ผู้ใช้ที่อยู่ในวัยทำงานจะใช้อินเทอร์เน็ตผ่านสถานที่ทำงาน สำหรับผู้ใช้ที่มีอายุเกินกว่า 60 ปีขึ้นไปเกินกว่าร้อยละ 50 จะใช้ผ่านที่พักอาศัยเป็นหลัก

ตารางที่ 34 สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุ

หน่วย : ร้อยละ

อายุ (ปี)	ที่พักอาศัย	สำนักงาน/ สถานศึกษา	ร้านอินเทอร์เน็ต คาเฟ่	ร้านค้า/ร้านอาหาร/ จุดที่มีบริการอินเทอร์เน็ต
15 - 19	33.33	33.57	16.14	16.96
20 - 29	35.04	32.76	10.80	21.40
30 - 39	36.40	33.53	9.50	20.57
40 - 49	40.61	35.78	5.72	17.89
50 - 59	43.50	35.00	5.50	16.00
60 - 70	50.82	24.59	8.20	16.39
รวม	36.42	33.51	10.61	19.47

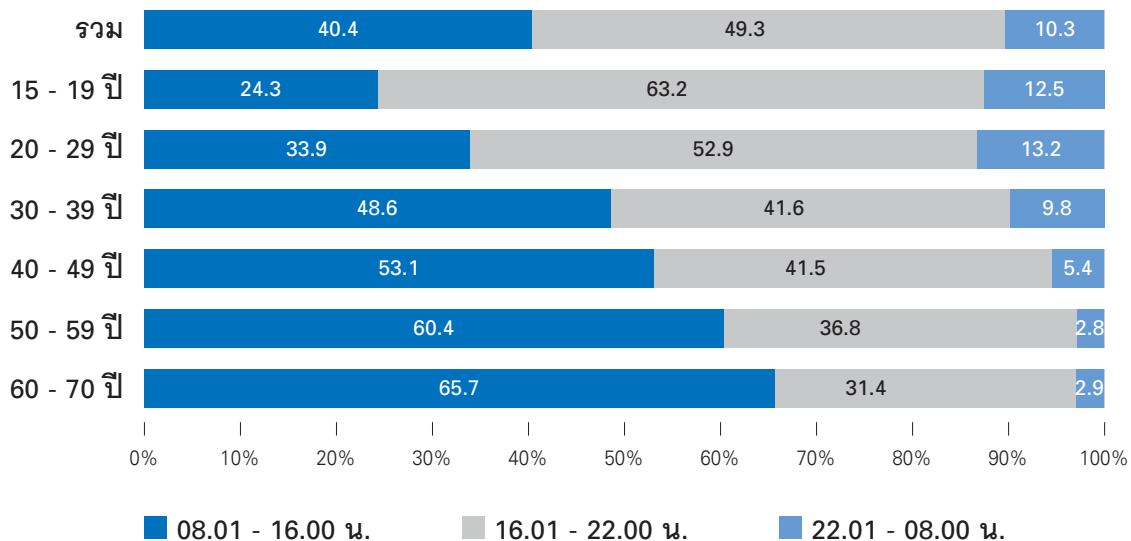
พฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในช่วงเวลาต่างๆ ในปี พ.ศ. 2555 - 2556 เทียบกับปีก่อนหน้า ไม่มีการเปลี่ยนแปลง โดยช่วงเวลาที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตใช้บริการมากที่สุด คือ ช่วงเย็นถึงค่ำ (16.01 - 22.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 49.3 ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั้งหมด แสดงว่าผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ ใช้บริการในที่พักอาศัย รองลงมาคือช่วงเวลา 8.01 - 16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 40.4 ซึ่งการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในช่วงเวลานี้เป็นการใช้ผ่านสำนักงานหรือสถานศึกษา ทั้งนี้ ลักษณะช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตดังกล่าวสอดคล้องเหมือนกันในทุกภูมิภาคของประเทศ

ตารางที่ 35 สถานที่ที่ให้บริการและช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต

การให้บริการ	2554	2555 - 2556
สถานที่ใช้งาน		
อันดับที่ 1	ที่พักอาศัย	ที่พักอาศัย
อันดับที่ 2	สำนักงาน/ สถานศึกษา	สำนักงาน/ สถานศึกษา
อันดับที่ 3	จุดที่มีบริการอินเทอร์เน็ต WiFi	จุดที่มีบริการอินเทอร์เน็ต WiFi
ช่วงเวลาที่ใช้งาน		
08.01 - 16.00 น.	44.7	40.4
16.01 - 22.00 น.	46.0	49.3
22.01 - 08.00 น.	9.2	10.3

เมื่อจำแนกช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตตามอายุของผู้ใช้บริการพบว่ากลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี ซึ่งก็คือนักเรียนและนักศึกษา จะมีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตหลังเลิกเรียน (เวลา 16.01 - 22.00 น.) เป็นส่วนใหญ่ โดยคิดเป็นร้อยละ 63.2 ในขณะที่ผู้ที่เกษียณอายุจากการทำงาน (อายุ 60 ปี ขึ้นไป) ร้อยละ 65.7 จะใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงเวลากลางวัน (เวลา 8.01 - 16.00 น.) ส่วนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่อยู่ในวัยทำงาน (อายุ 20 - 59 ปี) สัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงเวลาทำงาน (เวลา 8.01 - 16.00 น.) กับหลังเวลาทำงาน (เวลา 16.01 - 22.00 น.) ไม่แตกต่างกันมากนัก

รูปภาพที่ 20 ช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุ



ในปีนี้ผู้ให้บริการยังคงเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากที่พักอาศัยจาก TOT เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา ได้แก่ 3Broadband และ True ตามลำดับ เหมือนกับปีก่อนหน้า โดยผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากที่พักอาศัยจาก TOT คิดเป็นร้อยละ 19.8 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้าร้อยละ 44.9 รองลงมา ได้แก่ 3Broadband คิดเป็นร้อยละ 19.7 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้าร้อยละ 34.3 และ True คิดเป็นร้อยละ 12.1 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ร้อยละ 16.1 (ตารางที่ 36)



ตารางที่ 36 บริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เลือกใช้ในที่พักอาศัย

หน่วย : ร้อยละ

การใช้บริการ	2554	2555 - 2556
บริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เลือกใช้ในที่พักอาศัย		
TOT	44.9	19.8
True	16.1	12.1
TT&T (3BB)	34.3	19.7
อื่นๆ	-	1.4
ไม่ทราบของบริษัทใด	4.7	13.0
ไม่ได้ใช้อินเทอร์เน็ตในที่พักอาศัย	-	34.0

3. ประเภทของการใช้บริการและความถี่ของการใช้บริการ

ภาพรวมโดยทั่วไปผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตในปี พ.ศ. 2555 - 2556 ยังคงใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูล เช่น ใน Google และ Yahoo เป็นอันดับแรกเหมือนปีก่อนหน้า โดยมีการใช้บริการถึงร้อยละ 95.5 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตทั่วประเทศและส่วนใหญ่จะมีการใช้บริการทุกวันหรือเกือบทุกวัน อย่างไรก็ตาม จำนวนผู้ให้บริการค้นหาข้อมูลลดลงเล็กน้อยจากปี พ.ศ. 2554 ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 96.1

รองลงมาผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook และ Twitter โดยสัดส่วนผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 83.0 ในปี พ.ศ. 2554 เป็นร้อยละ 89.2 ในปี พ.ศ. 2555 - 2556 ทำให้เป็นบริการที่มีผู้ใช้งานมากที่สุดอันดับ 2 เลื่อนขึ้นมาจากอันดับ 3 ในปีก่อนหน้า นอกจากนี้ เป็นที่น่าสังเกตว่ามากกว่าครึ่งหนึ่งของผู้ใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์จะเป็นการใช้ทุกวันหรือเกือบทุกวัน และสัดส่วนผู้ใช้งานทุกวันหรือเกือบทุกวันเพิ่มขึ้นอย่างมากจากร้อยละ 63.4 ในปีก่อนหน้าเป็นร้อยละ 72.9

ลำดับถัดมาเป็นการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ฟังและ/หรือ ดาวน์โหลดเพลง ชม และ/หรือ ดาวน์โหลด วิดีโอ (ฟรี) เช่น YouTube โดยมีผู้ใช้บริการร้อยละ 88.8 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 84 ในปีก่อนหน้าและมีความถี่ในการใช้ทุกวันหรือเกือบทุกวันเพิ่มมากขึ้นจากร้อยละ 44.0 เป็นร้อยละ 50.7 สำหรับการให้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อส่งอีเมลนั้น มีผู้บริการลดลงเล็กน้อยจากร้อยละ 88.7 เป็นร้อยละ 86.1 ทำให้มีผู้บริการนี้มากเป็นอันดับ 4 ลดลงจากอันดับ 2 ในปีก่อนหน้า นอกจากนี้ ความถี่ในการใช้ทุกวันหรือเกือบทุกวันอยู่ที่ร้อยละ 40.9 ซึ่งลดลงจากร้อยละ 46.4

สำหรับการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสื่อสารข้อความ (แชท) เช่น WhatsApp LINE มีผู้บริการมากเป็นอันดับ 5 ที่ร้อยละ 65.8 โดยในจำนวนนี้เป็นผู้ใช้งานเป็นประจำทุกวันหรือเกือบทุกวัน ร้อยละ 46.1

ตารางที่ 37 ประเภทและความถี่ของการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

หน่วย : ร้อยละ

ประเภทและความถี่ของการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	2554 ทั่วประเทศ	2555 - 2556					
		ทั่วประเทศ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้	กรุงเทพฯ และปริมณฑล
(จำนวนตัวอย่างผู้ให้บริการ)	(1,466)	(1,849)	(304)	(251)	(316)	(419)	(559)
1) อีเมล (Email)							
ไม่เคยใช้เลย	11.3	13.9	15.8	24.7	9.2	12.9	11.4
เดือนละครั้งหรือน้อยกว่า	15.1	19.4	22.7	20.7	29.1	19.1	11.8
สัปดาห์ละครั้ง	27.2	25.7	27.0	27.5	30.4	30.3	18.2
ทุกวันหรือเกือบทุกวัน	46.4	40.9	34.5	27.1	31.3	37.7	58.5
2) ค้นหาข้อมูล เช่น Google Yahoo Bing							
ไม่เคยใช้เลย	3.9	4.5	4.6	5.6	2.8	7.2	2.9
เดือนละครั้งหรือน้อยกว่า	5.7	7.0	10.5	5.2	9.8	6.2	4.8
สัปดาห์ละครั้ง	21.4	20.6	30.9	12.7	24.1	23.4	14.5
ทุกวันหรือเกือบทุกวัน	69.0	67.9	53.9	76.5	63.3	63.2	77.8
3) เครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Twitter เป็นต้น							
ไม่เคยใช้เลย	17.0	10.8	7.9	8.0	10.1	13.8	11.8
เดือนละครั้งหรือน้อยกว่า	5.8	5.0	2.0	6.0	9.2	6.7	2.7
สัปดาห์ละครั้ง	13.8	11.3	10.9	8.8	13.9	15.5	8.1
ทุกวันหรือเกือบทุกวัน	63.4	72.9	79.3	77.3	66.8	64.0	77.5
4) ฟัง และ/หรือ ดาวน์โหลดเพลงชม และ/หรือ ดาวน์โหลดวิดีโอ (ฟรี) เช่น YouTube							
ไม่เคยใช้เลย	16.0	11.2	12.5	13.1	8.5	11.5	11.1
เดือนละครั้งหรือน้อยกว่า	13.6	14.4	24.0	12.4	16.8	12.6	10.0
สัปดาห์ละครั้ง	26.4	23.6	27.6	17.1	26.6	23.2	23.1
ทุกวันหรือเกือบทุกวัน	44.0	50.7	35.9	57.4	48.1	52.7	55.8
5) ดูทีวีออนไลน์							
ไม่เคยใช้เลย	45.0	47.6	51.3	39.8	45.3	53.5	46.0
เดือนละครั้งหรือน้อยกว่า	26.3	24.3	27.6	23.5	26.9	23.2	22.2
สัปดาห์ละครั้ง	16.4	15.8	12.2	16.3	18.4	15.0	16.6
ทุกวันหรือเกือบทุกวัน	12.2	12.3	8.9	20.3	9.5	8.4	15.2

ตารางที่ 37 (ต่อ) ประเภทและความถี่ของการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

หน่วย : ร้อยละ

ประเภทและความถี่ของการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	2554 ทั่วประเทศ	2555 - 2556					
		ทั่วประเทศ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้	กรุงเทพฯ และปริมณฑล
6) ฟังวิทยุออนไลน์							
ไม่เคยใช้เลย	50.3	46.8	48.4	38.2	44.3	48.4	49.9
เดือนละครั้งหรือน้อยกว่า	23.2	24.4	28.9	21.9	29.7	22.2	21.6
สัปดาห์ละครั้ง	14.3	14.0	15.1	13.1	14.9	15.0	12.5
ทุกวันหรือเกือบทุกวัน	12.1	14.8	7.6	26.7	11.1	14.3	15.9
7) ดาวน์โหลดเกม และ/หรือ เล่นเกม							
ไม่เคยใช้เลย	44.1	36.2	38.5	37.5	38.6	36.3	32.9
เดือนละครั้งหรือน้อยกว่า	19.5	20.5	24.0	15.1	23.7	19.1	20.2
สัปดาห์ละครั้ง	18.8	20.0	19.4	19.5	17.1	24.3	19.0
ทุกวันหรือเกือบทุกวัน	17.6	23.3	18.1	27.9	20.6	20.3	27.9
8) ดาวน์โหลดโปรแกรมต่างๆ							
ไม่เคยใช้เลย	43.9	37.0	40.8	48.2	40.2	37.7	27.5
เดือนละครั้งหรือน้อยกว่า	28.5	31.3	35.5	20.7	36.7	29.8	31.8
สัปดาห์ละครั้ง	18.2	20.0	17.1	17.9	17.4	22.2	22.2
ทุกวันหรือเกือบทุกวัน	9.3	11.7	6.6	13.1	5.7	10.3	18.4
9) ซื้อสินค้าออนไลน์							
ไม่เคยใช้เลย	68.3	66.3	76.3	80.5	69.3	57.8	59.0
เดือนละครั้งหรือน้อยกว่า	21.1	22.8	15.8	12.4	24.1	29.6	25.4
สัปดาห์ละครั้ง	7.5	6.2	4.3	3.2	3.5	8.1	8.8
ทุกวันหรือเกือบทุกวัน	3.1	4.8	3.6	4.0	3.2	4.5	6.8
10) การใช้โทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น Skype Viber LINE							
ไม่เคยใช้เลย	n.a.	44.4	40.8	49.8	43.7	48.9	41.0
เดือนละครั้งหรือน้อยกว่า	n.a.	12.6	14.1	10.0	11.1	11.0	15.0
สัปดาห์ละครั้ง	n.a.	12.7	15.5	12.7	15.5	12.9	9.5
ทุกวันหรือเกือบทุกวัน	n.a.	30.3	29.6	27.5	29.7	27.2	34.5

ตารางที่ 37 (ต่อ) ประเภทและความถี่ของการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

หน่วย : ร้อยละ

ประเภทและความถี่ของการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	2554 ทั่วประเทศ	2555 - 2556					
		ทั่วประเทศ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้	กรุงเทพฯ และปริมณฑล
11) สื่อสารข้อความ (แชท) ผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น WhatsApp LINE							
ไม่เคยใช้เลย	n.a.	34.2	25.0	45.0	32.9	48.0	24.9
เดือนละครั้งหรือน้อยกว่า	n.a.	9.0	12.5	9.6	10.8	9.1	5.7
สัปดาห์ละครั้ง	n.a.	10.7	14.8	13.5	14.2	8.4	7.0
ทุกวันหรือเกือบทุกวัน	n.a.	46.1	47.7	31.9	42.1	34.6	62.4
12) บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking)							
ไม่เคยใช้เลย	n.a.	73.0	83.9	88.0	64.2	76.6	62.4
เดือนละครั้งหรือน้อยกว่า	n.a.	12.9	9.2	6.0	20.6	8.4	17.0
สัปดาห์ละครั้ง	n.a.	8.6	4.3	4.0	12.7	7.9	11.3
ทุกวันหรือเกือบทุกวัน	n.a.	5.6	2.6	2.0	2.5	7.2	9.3

หมายเหตุ : n.a. เนื่องจากในปี 2554 ไม่มีประเภทบริการเหล่านั้นในแบบสอบถาม

4. รูปแบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ต และค่าใช้จ่าย

ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสามารถใช้บริการเครือข่ายการให้บริการหลัก 2 เครือข่าย คือ ผ่านเครือข่ายโทรศัพท์ประจำที่และผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

4.1 การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายโทรศัพท์ประจำที่ โดยที่รูปแบบของการเชื่อมต่อสามารถจำแนกได้ออกเป็น 4 ประเภท คือ

4.1.1 อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL)

การใช้ ADSL มีจำนวนเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อยกว่าปีก่อนหน้า โดยมีจำนวนผู้ใช้ ADSL คิดเป็นร้อยละ 47.6 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ร้อยละ 44.4 โดยมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนลดลงจากปีก่อนหน้า โดยมีค่าใช้จ่าย 583.3 บาทต่อเดือนเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า 632.3 บาทต่อเดือน ในส่วนของความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่ใช้โดยเฉลี่ยน้อยกว่าปีที่แล้ว โดยมีความเร็วเฉลี่ย 2.94 Mbps เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า 4.9 Mbps ระยะเวลาการใช้งานโดยเฉลี่ยลดลงจากปีก่อนหน้า โดยมีระยะเวลาการใช้งานโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 3,140.0 นาทีต่อเดือนเมื่อเทียบกับ 5,371.4 นาทีต่อเดือนในปีก่อนหน้า

4.1.2 อินเทอร์เน็ตความเร็วต่ำ (Dial-up)

การใช้ Dial-Up มีเพียงส่วนน้อย โดยมีจำนวนผู้ใช้ คิดเป็นร้อยละ 1.4 เท่ากับปีก่อนหน้า อย่างไรก็ตาม ปริมาณการใช้งานต่อเดือนโดยเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า โดยมีปริมาณการใช้งานต่อเดือน 3,591.0 นาทีต่อเดือน เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า 3,028.6 นาทีต่อเดือน ในส่วนของค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า โดยมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 509.4 บาทต่อเดือน เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า 438.8 บาทต่อเดือน

4.1.3 WiFi Hotspot (ที่มีค่าใช้จ่าย)

การใช้ Wifi-Hotspot ที่มีค่าใช้จ่ายลดลงเพียงเล็กน้อยเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ทั้งนี้ในภาพรวมมีการใช้ Wifi-Hotspot ที่มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างน้อย โดยมีการใช้ Wifi-Hotspot คิดเป็นร้อยละ 7.7 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ร้อยละ 7.3 ในด้านปริมาณการใช้งานต่อเดือนลดลงเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า โดยมีปริมาณการใช้งานต่อเดือนเฉลี่ย 4,456.9 นาที เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า 5,018.9 นาที ส่วนค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนลดลง โดยมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 489.6 บาทต่อเดือน ลดลงเมื่อเทียบกับ 537.5 บาทต่อเดือนในปีก่อนหน้า

4.1.4 Free WiFi หรือ Free LAN

การใช้ Free Wifi หรือ Free LAN มีการเปลี่ยนแปลงไม่มากนักเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า โดยมีจำนวนผู้ใช้ Free Wifi หรือ Free LAN คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 39.8 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ร้อยละ 39.2 ส่วนปริมาณการใช้งานต่อเดือนลดลงจากปีก่อนหน้า โดยมีปริมาณการใช้งานต่อเดือนเฉลี่ย 3,364.2 นาทีต่อเดือน เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า 3,392.3 นาทีต่อเดือน

4.2 การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีสัดส่วนร้อยละ 35.1 ของตัวอย่างที่ใช้อินเทอร์เน็ตทั้งหมด อย่างไรก็ตามในภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ มีการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศ ที่ร้อยละ 44.0 43.0 และ 40.6 ตามลำดับ มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนเฉลี่ยทั้งประเทศ 217.9 บาท และทั้งสามภาคมีค่าใช้จ่ายสูงกว่าค่าเฉลี่ยทั้งประเทศ ปริมาณการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยทั้งประเทศ 4,567.9 นาทีต่อเดือน สูงกว่าการใช้งาน ADSL พอสมควร ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีปริมาณการใช้งานที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยทั้งประเทศมาก เพียง 3,705.7 นาทีต่อเดือน ส่วนในภาคเหนือมีการใช้งานต่อเดือนสูงถึง 5,012.1 นาที เมื่อพิจารณาค่ามัธยฐานของการใช้งาน พบว่า ครึ่งหนึ่งของตัวอย่างที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาคเหนือและภาคใต้ ใช้งานสูงกว่า 3,600.0 นาทีต่อเดือน ในขณะที่ค่ามัธยฐานของทั้งประเทศอยู่ที่ 2,700.0 นาทีต่อเดือนเท่านั้น

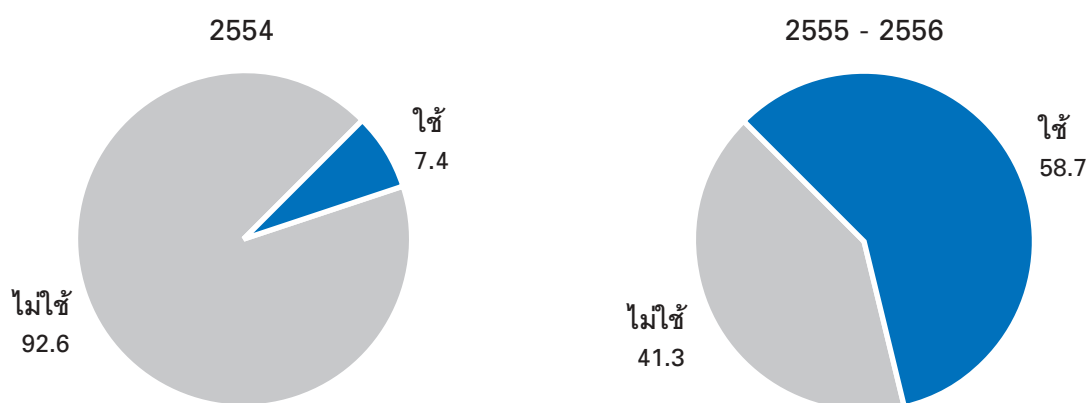
สำหรับการใช้ AirCard ที่ใช้ซิมโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต มีการใช้งานเฉลี่ยทั้งประเทศที่ร้อยละ 4.9 (90 ตัวอย่าง) ของตัวอย่างที่ใช้อินเทอร์เน็ตทั้งหมด ภาคกลางและกรุงเทพฯ และปริมณฑล ใช้งานเชื่อมต่อแบบนี้สูงกว่าค่าเฉลี่ย โดยมีร้อยละ 7.2 และ 6.8 ตามลำดับ ส่วนภาคอื่นๆ ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยทั้งสิ้น

สำหรับค่าใช้จ่ายเฉลี่ยทั้งประเทศอยู่ที่ 236.2 บาทต่อเดือน โดยภาคเหนือจะมีค่าใช้จ่ายสูงถึง 400.3 บาทต่อเดือน ส่วนภาคตะวันออกเฉียงเหนือและกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีค่าใช้จ่ายต่ำกว่าค่าเฉลี่ย

ในส่วนของจำนวนผู้ใช้ Mobile Internet ผ่านระบบ 3G เพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า โดยจำนวนผู้ใช้ Mobile Internet ผ่านระบบ 3G คิดเป็นร้อยละ 58.7 เมื่อเทียบกับร้อยละ 7.4 ในปีก่อนหน้า (รูปภาพที่ 21)

รูปภาพที่ 21 ร้อยละของการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านระบบ 3G

หน่วย : ร้อยละ



ตารางที่ 38 ปริมาณการใช้งานและค่าบริการต่อเดือนของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายโทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์เคลื่อนที่

หน่วย : ร้อยละ

	2555 - 2556						
	2554 ทั่วประเทศ	ทั่วประเทศ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้	กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล
4.1 การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายโทรศัพท์ประจำที่							
1) ADSL							
ไม่ใช้	55.6	52.4	61.2	70.1	41.5	43.7	52.4
ใช้	44.4	47.6	38.8	29.9	58.5	56.3	47.6
ความเร็วที่ใช้ (Mbps)							
จำนวนตัวอย่าง (ตัวอย่าง)	651	880	118	75	185	236	266
Mean	4.9	2.94	3.1	2.8	3.0	2.9	2.9
ปริมาณการใช้งานต่อเดือน (นาท)							
Mean	5,371.4	3,140.0	4,663.9	3,150.9	5,415.4	3,726.2	5,232
ค่าบริการต่อเดือน (บาท)							
Mean	632.3	583.3	559.1	562.2	548.7	582.8	624.7

ตารางที่ 38 (ต่อ) ปริมาณการใช้งานและค่าบริการต่อเดือนของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
ผ่านเครือข่ายโทรศัพท์พื้นฐานในรูปแบบต่างๆ

หน่วย : ร้อยละ

	2555 - 2556						
	2554 ทั่วประเทศ	ทั่วประเทศ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้	กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล
2) Dial-up							
ไม่ใช้	98.6	98.6	97.7	98.0	-	98.3	98.7
ใช้	1.4	1.4	2.3	2.0	-	1.7	1.3
ปริมาณการใช้งานต่อเดือน (นาที)							
จำนวนตัวอย่าง (ตัวอย่าง)	21	26	7	5	0	7	7
Mean	3,028.6	3,591.0	3,582.8	3,480.0	-	4,628.6	2,642.8
ค่าใช้จ่ายบริการต่อเดือน (บาท)							
Mean	438.8	509.4	450.0	642.0	-	455.3	528.1
3) WiFi Hotspot (ที่มีค่าใช้จ่าย)							
ไม่ใช้	92.7	92.3	93.8	96.0	94.3	98.3	84.3
ใช้	7.3	7.7	6.2	4.0	5.7	1.7	15.7
ปริมาณการใช้งานต่อเดือน (นาที)							
จำนวนตัวอย่าง (ตัวอย่าง)	107	142	19	10	18	7	88
Mean	5,018.9	4,456.9	2,088.9	3,341.0	4,388.9	1,728.6	5,325.0
ค่าใช้จ่ายบริการต่อเดือน (บาท)							
Mean	537.5	489.6	315.4	380.9	456.2	385.5	554.6
4) Free WiFi หรือ Free LAN							
ไม่ใช้	60.8	60.2	54.3	61.8	72.2	50.8	63.0
ใช้	39.2	39.8	45.7	38.2	27.8	49.2	37.0
ปริมาณการใช้งานต่อเดือน (นาที)							
จำนวนตัวอย่าง (ตัวอย่าง)	575	736	139	96	88	206	207
Mean	3,392.3	3,364.2	3,063.1	2,959.6	4,568.1	2,877.2	3,726.8
4.2 การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่							
1) ใช้ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่							
ไม่ใช้	81.6	35.1	29.6	43.0	44.0	40.6	25.4
ใช้	18.4	64.9	70.4	57.0	56.0	59.4	74.6
ปริมาณการใช้งานต่อเดือน (นาที)							
จำนวนตัวอย่าง (ตัวอย่าง)	693	1,200	214	143	177	249	417
Mean	4,040.3	4,567.9	4,581.3	3,705.7	5,012.1	4,632.3	4,629.4
Median	1,800.0	2,700.0	1,875.0	1,800.0	3,600.0	3,600.0	1800.0
ค่าใช้จ่ายบริการต่อเดือน (บาท)							
Mean	175.4	217.9	215.5	226.3	243.8	322.2	143.1
2) ใช้ AirCard เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต							
ไม่ใช้	n.a.	95.1	92.8	97.6	95.9	97.4	93.2
ใช้	n.a.	4.9	7.2	2.4	4.1	2.6	6.8
ปริมาณการใช้งานต่อเดือน (นาที)							
จำนวนตัวอย่าง (ตัวอย่าง)	n.a.	90	22	6	13	11	38
Mean	n.a.	3,115.4	4,272.2	1,896.7	3,627.7	3,163.7	2,448.8
ค่าใช้จ่ายบริการต่อเดือน (บาท)							
Mean	n.a.	236.2	285.8	166.5	400.3	227.5	164.89

5. ความพึงพอใจในการใช้บริการและปัญหาของการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

5.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ความพึงพอใจในบริการ 3 ด้าน ได้แก่ คุณภาพและมาตรฐาน อัตราค่าบริการ และบริการหลังการขาย ของรูปแบบการเชื่อมต่อแบบประจำที่ ได้คะแนนเฉลี่ยทั้งประเทศ 7.0 6.8 และ 6.7 ตามลำดับ และแบบเคลื่อนที่ 6.9 6.4 และ 6.5 ตามลำดับในมาตรที่มีค่าระหว่าง 0 (ไม่พอใจเลย) ถึง 10 (พอใจมากที่สุด) เมื่อจำแนกรายภาค ความพึงพอใจก็สอดคล้องกับค่าเฉลี่ยดังกล่าว มีข้อสังเกตว่า ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศเล็กน้อย

ตารางที่ 39 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แยกตามเขตพื้นที่

การประเมินความพึงพอใจ	ทั่วประเทศ					
	ทั่ว ประเทศ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้	กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล
1. อินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายโทรศัพท์ประจำที่						
คุณภาพและมาตรฐาน	7.0	6.9	7.0	7.1	7.3	6.8
อัตราค่าบริการ	6.8	6.7	6.9	6.9	7.5	6.2
บริการหลังการขาย	6.7	6.2	6.9	6.7	7.4	6.3
2. อินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่						
คุณภาพและมาตรฐาน	6.9	6.9	7.2	6.8	7.1	6.3
อัตราค่าบริการ	6.4	6.4	7.1	6.3	7.0	5.9
บริการหลังการขาย	6.5	6.3	6.9	6.4	7.0	6.0

* นำเสนอเป็นคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 0 - 10 โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอดีมากที่สุด

โดยภาพรวมของประเทศผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเพิ่มสูงขึ้นเล็กน้อยในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายประจำที่ ทั้งในด้านคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการ อัตราค่าบริการ และบริการหลังการขาย ส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความพึงพอใจใกล้เคียงกับปีก่อน

ตารางที่ 40 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แยกตามรายปี

ความพึงพอใจ	2554	2555 - 2556 Fixed Internet	2555 - 2556 Mobile Internet
คุณภาพและมาตรฐาน	6.9	7.0	6.9
อัตราค่าบริการ	6.5	6.8	6.4
บริการหลังการขาย	6.4	6.7	6.5

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

5.2 ปัญหาของการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ระบุว่ามีปัญหาในเรื่องสัญญาณขัดข้องบ่อย เครือข่ายล่ม เป็นปัญหาหลักสองปีติดต่อกัน (ร้อยละ 30.8 ในอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายประจำที่หรือ Fixed Internet และ ร้อยละ 44.3 ในอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือ Mobile Internet) รองลงมาได้แก่ ความเร็วในการใช้งานไม่เป็นไปตามที่ระบุ เช่นเดียวกับปีก่อนหน้า อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสังเกตว่าปัญหาในเรื่องค่าใช้จ่ายที่สูงเกินไป หรือการคิดค่าบริการผิดพลาดมีสัดส่วนค่อนข้างสูงในกลุ่มอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยสูงถึงร้อยละ 34.0 ขณะที่ในกลุ่มอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายประจำที่มีผู้ระบุถึงปัญหานี้เพียงร้อยละ 9.8

ตารางที่ 41 ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แยกตามรายปี

หน่วย : ร้อยละ

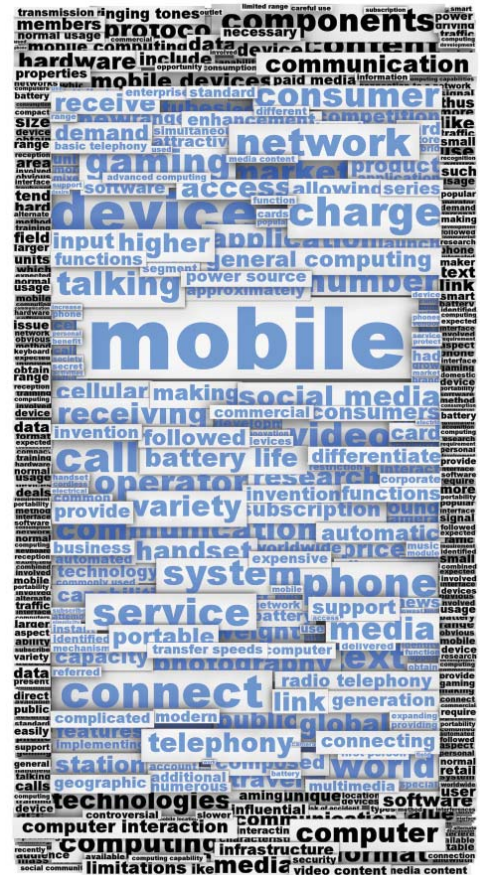
ปัญหาในการใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ปัญหา)	2554	2555 - 2556 Fixed Internet	2555 - 2556 Mobile Internet
1) สัญญาณขัดข้องบ่อยเครือข่ายล่ม	46.0	30.8	44.3
2) ความเร็วในการใช้งานไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้	45.8	29.3	36.2
3) ค่าใช้จ่ายสูงเกินไปคิดค่าบริการผิดพลาด / เกินจริง	13.7	9.8	34.0
4) การให้บริการไม่ดี เช่น เวลาที่มีปัญหาติดต่อยาก การแก้ไขปัญหาค่อนข้างล่าช้า ใช้เวลานานเกินควร	13.2	11.2	15.9
5) มีการเปลี่ยนแปลงสัญญา / รายการส่งเสริมการขาย โดยไม่แจ้งล่วงหน้า	4.0	4.1	11.2

หมายเหตุ : ข้อคำถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ปัญหา ค่าร้อยละที่นำเสนอจะรวมออกมาได้เกิน 100.0

ผลกระทบจากการมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อการใช้โทรศัพท์ประจำที่

1. ผลกระทบต่อการโทรออกและปริมาณการใช้ โทรศัพท์ประจำที่

การให้บริการเสียง (Voice) เป็นหน้าที่พื้นฐานของบริการโทรคมนาคม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการโทรศัพท์ ซึ่งจะเห็นได้ว่า สามารถทดแทนกันได้ระหว่างโทรศัพท์ประจำที่กับโทรศัพท์เคลื่อนที่ จากการสำรวจตัวอย่างจำนวน 1,122 ราย พบว่า โดยเฉลี่ยทั่วประเทศ ร้อยละ 59.2 ของตัวอย่างใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการโทรออกเป็นส่วนใหญ่ และเพียงร้อยละ 21.7 ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพียงอย่างเดียวในการโทรออก ในขณะที่ตัวอย่างที่ใช้โทรศัพท์ประจำที่โทรออกเป็นส่วนใหญ่มีเพียงร้อยละ 9.7 และใช้โทรศัพท์ประจำที่เพียงอย่างเดียวมีร้อยละ 9.4 รูปแบบการทดแทนกันเช่นนี้ ชี้ให้เห็นถึงการทดแทนกันของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เข้ามาแทนโทรศัพท์ประจำที่ แต่ก็ยังไม่สมบูรณ์ผู้ใช้บริการยังคงใช้ทั้งสองผสมกันเป็นส่วนใหญ่ อนึ่ง ภาคใต้มีสัดส่วนของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรออกเพียงอย่างเดียวต่ำมากเพียงร้อยละ 6.8 เท่านั้น (ตารางที่ 42)



2. ผลกระทบต่อการยกเลิกหมายเลขโทรศัพท์ประจำที่

เมื่อมีการทดแทนกันได้ระหว่างโทรศัพท์เคลื่อนที่และโทรศัพท์ประจำที่ การใช้โทรศัพท์ประจำที่จึงลดลง และมีการยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่เพิ่มขึ้น เหตุผลที่ยกเลิกส่วนใหญ่นั้นคือ ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ถึงร้อยละ 42.2 โดยเฉลี่ยทั่วประเทศ (และสูงถึงร้อยละ 50.0 ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และกรุงเทพฯ และปริมณฑล เมื่อพิจารณาารายภาค) พฤติกรรมการยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่นี้จึงยืนยันถึงการทดแทนกันของบริการทั้งสองได้ (ตารางที่ 42)

ตารางที่ 42 การทดแทนกันของพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมประเภทต่างๆ

พ.ศ. 2555 - 2556

หน่วย : ร้อยละ

การใช้บริการ	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้	กรุงเทพฯ และปริมณฑล
1. โทรศัพท์ที่เลือกใช้ในการโทรออกเมื่ออยู่ในที่พักอาศัย (N)	(1,122)	(215)	(75)	(190)	(234)	(408)
ใช้โทรศัพท์ประจำที่อย่างเดียว	9.4	10.7	9.3	13.2	12.4	5.4
ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์ประจำที่	9.7	11.2	1.4	20.0	6.0	7.8
ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างเดียว	21.7	30.7	28.0	8.4	6.8	30.4
ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่	59.2	47.4	61.3	58.4	74.8	56.4
2. การยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่เพื่อใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพียงอย่างเดียว						
เหตุผลที่ยกเลิก (N)	(109)	(28)	(4)	(11)	(20)	(46)
(ตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล)						
1) ไม่มีควมจำเป็นต้องใช้	42.2	28.6	50.0	45.5	20.0	58.7
2) เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย	35.8	3.6	75.0	36.4	40.0	50.0
3) การบริการไม่ดี	10.1	10.7	-	-	15.0	10.9
4) คุณภาพการใช้งานไม่ดี มีปัญหาด้านเทคนิค	13.8	10.7	25.0	9.1	15.0	15.2
5) ไม่ต้องการใช้บริการเสริมอื่นๆ หรือบริการขายพ่วงอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต	17.4	50.0	-	9.1	5.0	6.5
6) ต้องการเปลี่ยนผู้ให้บริการ	19.3	17.9	-	27.3	35.0	13.0
7) ย้ายที่พักอาศัย	11.0	7.1	-	9.1	40.0	2.2
8) อื่นๆ	1.8	-	-	-	5.0	2.2

ที่มา: จากการสำรวจ

ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคม ของ กสทช.



บทที่

1. แนวคิดและวิธีการคำนวณดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคม

ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช. (NBTC ICT Price Basket) เป็นดัชนีที่ชี้ให้เห็นถึงราคาที่ประชาชนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคมที่ กสทช. มีแผนแม่บท ที่จะให้มีราคาที่ลดลงในอัตราอย่างน้อยร้อยละ 25 ในอีก 5 ปีข้างหน้า

วิธีการคำนวณนี้จะเป็นการประยุกต์จากแนวคิดของดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคม (ICT Price Basket) ของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunication Union) โดยดัชนีราคานี้เป็นราคาเฉลี่ยของการใช้บริการโทรคมนาคมสามประเภท คือ โทรศัพท์ประจำที่ (Fixed Line) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Voice Service) และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ (Fixed Broadband Internet) ณ ระดับการใช้ขั้นต่ำเบื้องต้น (Entry Level) ที่จำเป็นที่ประชาชนส่วนใหญ่สามารถใช้ได้ โดยคิดเป็นสัดส่วนเทียบกับรายได้มวลรวมประชาชาติเฉลี่ยต่อคนต่อเดือน ซึ่งการคำนวณดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคม (ICT Price Basket) ของ ITU นี้มีจุดประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความเหมาะสมเป็นธรรมของราคาค่าใช้บริการโทรคมนาคมและความสามารถเข้าถึงได้ของผู้ใช้บริการของประเทศสมาชิกในภูมิภาคต่างๆ ของโลก และดูการเปลี่ยนแปลงตามเวลา



1.1 ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ ITU

ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคม (ICT Price Basket) เป็นราคาค่าบริการโทรคมนาคมเฉลี่ยจากบริการ 3 ประเภทคือโทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ ในปริมาณการใช้ขั้นต่ำที่จำเป็นที่ประชาชนส่วนใหญ่สามารถใช้ได้ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบความสามารถในการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการในประเทศต่างๆ ที่มีมากถึง 160 กว่าประเทศ และเพื่อให้เห็นแนวโน้มของราคาค่าบริการโทรคมนาคมของทั้งโลกและภูมิภาคต่างๆ โดยที่มีการคำนวณตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 ถึงปัจจุบัน

แนวความคิดหลักของวิธีการคำนวณดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคม (ICT Price Basket) ของ ITU คือ การกำหนดปริมาณการใช้ขั้นต่ำของแต่ละบริการโทรคมนาคมที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่สามารถใช้ได้ ต่อจากนั้นหาค่าใช้จ่ายที่น้อยที่สุดที่จะต้องจ่ายเพื่อใช้บริการในปริมาณการใช้ขั้นต่ำนี้

เพื่อให้เป็นเกณฑ์มาตรฐาน (Benchmark) การวัดระหว่างประเทศที่มีความแตกต่างทั้งรายได้เฉลี่ยและอำนาจการซื้อ ราคาค่าบริการทั้งสามจะคิดเป็นดอลลาร์สหรัฐฯ (US\$) และหารด้วยรายได้มวลรวมประชาชาติเฉลี่ยต่อคนต่อเดือนที่คิดเป็นดอลลาร์สหรัฐฯ เช่นกัน

1.2 ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช.

ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคม (ICT Price Basket) ของ ITU ไม่เหมาะกับการเป็นตัววัดการพัฒนาและการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมของประเทศไทยเพราะจุดอ่อนหลายประการได้แก่ 1) การกำหนดปริมาณการใช้บริการเท่ากันทุกประเทศ ทำให้ค่าของ ICT Price Basket ของ ITU ระหว่างประเทศต่างๆ มีความแตกต่างกันมากเพราะระดับการให้บริการที่กำหนดนั้นต่ำเกินไปสำหรับประเทศหนึ่ง แต่สูงเกินไปสำหรับประเทศหนึ่ง 2) ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ ITU มีแนวโน้มโดยธรรมชาติที่จะลดลงเมื่อเวลาเปลี่ยนไป ปริมาณการใช้ที่ถูกกำหนดคงที่จะกลายเป็นระดับที่น้อยมากส่งผลต่อความชัดเจนของการเปรียบเทียบของ ITU ICT Price Basket ในปีต่อปี 3) การกำหนดปริมาณการใช้บริการโทรคมนาคมขั้นต่ำของ ITU ระดับเดียวใช้ทุกประเทศ อาจไม่สอดคล้องกับการคิดค่าบริการของประเทศนั้นๆ

ดังนั้น ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมสามารถปรับให้เหมาะสมกับประเทศไทยในการประเมินความสามารถการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมตามแผนแม่บทโทรคมนาคมได้ เรียกดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมที่ปรับปรุงนี้ว่าดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช. (NBTC ICT Price Basket)

จากการสำรวจปริมาณการใช้บริการโทรคมนาคม สามารถคำนวณดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมที่บอกถึงการให้บริการโทรคมนาคมไม่เฉพาะในระดับต่ำ แต่ยังสามารถหาดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมในระดับการใช้อยู่ระดับกลางและสูงได้ โดยกำหนดจำนวนการใช้บริการโทรคมนาคมแต่ละประเภทที่ระดับต่ำให้เป็น

ปริมาณการใช้ในกลุ่มของผู้ใช้บริการมีผู้ใช้เพียงร้อยละ 10 ใช้บริการไม่เกินนี้ ในลักษณะเดียวกันการใช้ระดับกลาง และระดับสูงเป็นปริมาณการใช้ที่ผู้ใช้บริการร้อยละ 50 และร้อยละ 90 ใช้บริการไม่เกินนี้ตามลำดับกล่าวคือ ใช้เปอร์เซ็นต์ไทล์ (Percentile) ที่ 10, 50 และ 90 ของระดับการใช้บริการเป็นตัวกำหนดปริมาณการใช้

การใช้เปอร์เซ็นต์ไทล์เป็นตัวกำหนดระดับการใช้บริการโทรคมนาคมต่างๆ สามารถแก้ไขจุดอ่อน ข้างต้นของการกำหนดระดับการใช้ที่ตายตัวของ ITU เพราะปริมาณที่ได้จากเปอร์เซ็นต์ไทล์จะปรับเปลี่ยนไปตาม พฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมที่จะเปลี่ยนไป การคิดค่าใช้บริการก็เป็นไปตามที่ปฏิบัติอยู่ในประเทศไทย เช่น คิดค่าใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ของไทยคิดตามความเร็วของการดาวน์โหลดไม่ใช่ปริมาณข้อมูลที่ดาวน์โหลด เป็นต้น

เมื่อได้ปริมาณการใช้ตามเปอร์เซ็นต์ไทล์ต่างๆ จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคม ทั่วประเทศ และของแต่ละภาคแล้ว ราคาค่าบริการของแต่ละระดับก็จะเป็นแพ็คเกจ (Package) ที่ถูกที่สุด ที่สามารถใช้บริการได้ตามระดับที่ต้องการ จากทางเลือกที่มีทั้งหมดจากผู้ให้บริการทุกราย เพราะผู้ให้บริการ โทรคมนาคมของประเทศไทยส่วนใหญ่ให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศ

2. การคำนวณดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช.

2.1 ราคาค่าใช้โทรศัพท์ประจำที่

ปริมาณการใช้จากการสำรวจในระดับการใช้ต่อเดือนในเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 10, 50 และ 90 เป็น จำนวนครั้งที่โทรออก คำนวณเป็นค่าใช้จ่ายได้จากจำนวนครั้งโทรออกคูณด้วยค่าโทรครั้งละ 3 บาท ค่าใช้ ต่อเดือนได้จากค่าโทรที่ได้นี้บวกด้วยค่าบริการรายเดือน 100 บาท และภาษีมูลค่าเพิ่มร้อยละ 7 ยกตัวอย่างเช่น การใช้บริการของทั้งประเทศในระดับ Percentile ที่ 10 มีการโทรออก 3 ครั้ง ค่าใช้ก่อนภาษีมูลค่าเพิ่มเท่ากับ $3 \text{ ครั้ง} \times 3 \text{ บาทต่อครั้ง} + \text{ค่าบริการรายเดือน } 100 \text{ บาท} = 109 \text{ บาทต่อเดือน}$ เมื่อรวมภาษีมูลค่าเพิ่มจึงเป็น 116.63 บาทต่อเดือน

ตารางที่ 43 แสดงจำนวนการโทรออกและค่าใช้โทรศัพท์ประจำที่ต่อเดือนในทั้งสามระดับการใช้บริการ จำแนกตามภูมิภาคและทั้งประเทศในราคาค่าใช้บริการปี 2556 และ 2555 จากการสำรวจปี 2555 - 2556 และ 2554 ตามลำดับ

ตารางที่ 43 การคำนวณค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ประจำที่ในสามระดับการให้บริการของทั้งประเทศ และจำแนกตามภูมิภาค พ.ศ. 2555 - 2556

ภูมิภาค	ระดับการให้บริการ	ค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ประจำที่ปี 2556		ค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ประจำที่ปี 2555	
		โทรออก ครั้ง/เดือน (สำรวจ 2555 - 2556)	ค่าใช้จ่าย (บาท/เดือน)	โทรออก ครั้ง/เดือน (สำรวจ 2554)	ค่าใช้จ่าย (บาท/เดือน)
ทั่วประเทศ	ระดับต่ำ	3	116.63	3	116.63
	ระดับกลาง	10	139.10	10	139.10
	ระดับสูง	40	235.40	40	235.40
ภาคกลาง	ระดับต่ำ	3	116.63	2	113.42
	ระดับกลาง	10	139.10	10	139.10
	ระดับสูง	30	203.30	30	203.30
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ระดับต่ำ	2	113.42	2	113.42
	ระดับกลาง	10	139.10	20	171.20
	ระดับสูง	50	267.50	83	373.43
ภาคเหนือ	ระดับต่ำ	4	119.84	2	113.42
	ระดับกลาง	10	139.10	10	139.10
	ระดับสูง	30	203.30	30	203.30
ภาคใต้	ระดับต่ำ	4	119.84	3	116.63
	ระดับกลาง	10	139.10	10	139.10
	ระดับสูง	30	203.30	30	203.30
กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ระดับต่ำ	2	113.42	3	116.63
	ระดับกลาง	10	139.10	10	139.10
	ระดับสูง	80	363.80	50	267.50

ที่มา: ปริมาณการให้บริการระดับต่างๆ จาก “โครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2554” และ “โครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2555 - 2556” และราคาค่าโทรศัพท์ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีราคาเท่ากับผู้ใช้บริการรายอื่น

จำนวนการโทรออกระดับสูงที่เปอร์เซ็นต์ที่ 90 มีค่าสูงสุดที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่ 80 ครั้งต่อเดือน สูงกว่าภูมิภาคอื่นเกือบเท่าตัว ส่วนที่เปอร์เซ็นต์ที่ 10 และ 50 ไม่มีความแตกต่างกันมากนักในแต่ละภูมิภาค

ระดับการใช้ทุกระดับทั่วประเทศไม่เปลี่ยนแปลง และแต่ละภูมิภาคมีการใช้ใกล้เคียงกัน ยกเว้นภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ในระดับสูงลดลงอย่างเห็นได้ชัดจาก 83 ครั้งในปี 2555 เป็น 50 ครั้งต่อเดือนในปี 2556 ในขณะที่กรุงเทพฯ และปริมณฑลใช้มากขึ้นจาก 50 ครั้งในปี 2555 เป็น 80 ครั้งในปี 2556

2.2 ราคาค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนนาทิจของการใช้ในสามระดับที่เปอร์เซ็นต์ที่ 10, 50 และ 90 ที่ถือเป็นระดับการใช้ขั้นต่ำ กลาง และสูงจากการสำรวจพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในปี 2555 - 2556 พบว่ามีปริมาณการโทรออกสำหรับทั่วประเทศที่ 90 300 และ 1,800 นาทีต่อเดือน และใช้ SMS 3 10 และ 90 ครั้งตามลำดับ ซึ่งปริมาณการโทรออกเท่ากับที่สำรวจในปี 2554 ส่วนการใช้ SMS ในระดับกลางและสูงมีความแตกต่างจากการสำรวจในปี 2554

ตารางที่ 44 เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายบริการที่ถูกที่สุดจากผู้ให้บริการรายใหญ่สามรายที่สามารถใช้ได้ ในระดับดังกล่าวตัวเลขที่แสดงถึงค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่ำที่สุดระหว่างผู้ให้บริการสามรายนี้ ซึ่งปรากฏว่าค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามราคาค่าใช้ปี 2556 DTAC เป็นผู้ให้บริการที่มีค่าใช้จ่ายต่ำที่สุดในทุกระดับการใช้ของทุกภูมิภาคยกเว้นภาคใต้ในระดับกลางและสูง และกรุงเทพฯ และปริมณฑล ในระดับกลางที่ TrueMove เป็นผู้เสนอค่าใช้จ่ายที่ถูกที่สุด สำหรับราคาค่าใช้ปี 2555 DTAC เป็นผู้ให้ราคาต่ำสุดในทุกระดับการใช้ในทุกภูมิภาคและทั่วประเทศ ดังแสดงโดยตัวเลขที่เป็นตัวทึบ

ในการสำรวจของปี 2555 - 2556 แต่ละระดับการใช้ของทั่วประเทศและรายภูมิภาคปริมาณการใช้มีความใกล้เคียงกันทุกระดับการใช้ในทุกภูมิภาค ยกเว้นภาคใต้ที่มีปริมาณการโทรออกสูงกว่าที่ระดับ 150 600 และ 3,000 นาทีต่อเดือน เทียบกับของประเทศที่ 90 300 และ 1,800 นาทีต่อเดือนตามลำดับ

**ตารางที่ 44 การคำนวณค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการรายใหญ่สามรายในสามระดับ
การใช้บริการของทั้งประเทศและจำแนกตามภูมิภาค พ.ศ. 2555 - 2556**

ภูมิภาค	ระดับการ ใช้บริการ	ค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ปี 2556				ค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ปี 2555			
		นาทีโทรออก/ การส่ง SMS (สำรวจ 2555 - 2556)	ค่าใช้จ่าย (บาทต่อเดือน)			นาทีโทรออก/ การส่ง SMS (สำรวจ 2555 - 2556)	ค่าใช้จ่าย (บาทต่อเดือน)		
			AIS	DTAC	TrueMove		AIS	DTAC	TrueMove
ทั่วประเทศ	ระดับต่ำ	90 นาที/3 ครั้ง	*101.76	*98.51	*126.80	90 นาที/3 ครั้ง	*126.80	*98.51	*105.93
	ระดับกลาง	300 นาที/10 ครั้ง	337.05	*328.38	335.98	300 นาที/15 ครั้ง	353.10	*333.68	*369.15
	ระดับสูง	1800 นาที/90 ครั้ง	1,926.00	1,689.53	1,860.73	1800 นาที/100 ครั้ง	2,140.00	1,817.93	1,926.00
ภาคกลาง	ระดับต่ำ	100 นาที/3 ครั้ง	*112.35	*109.11	*140.17	100 นาที/3 ครั้ง	*140.17	*109.11	*116.63
	ระดับกลาง	300 นาที/10 ครั้ง	337.05	*328.38	335.98	410 นาที/10 ครั้ง	556.40	*444.91	*470.80
	ระดับสูง	1800 นาที/60 ครั้ง	1,926.00	1,625.33	1,817.93	1800 นาที/90 ครั้ง	2,118.60	1,817.93	1,893.90
ภาคตะวันออก	ระดับต่ำ	60 นาที/3 ครั้ง	*69.98	*66.74	*86.67	90 นาที/3 ครั้ง	*126.80	*98.51	*105.93
	ระดับกลาง	300 นาที/10 ครั้ง	337.05	*328.38	335.98	300 นาที/20 ครั้ง	363.80	*338.98	*385.20
	ระดับสูง	1800 นาที/60 ครั้ง	1,926.00	1,625.33	1,817.93	1800 นาที/110 ครั้ง	2,161.40	1,817.93	1,958.10
ภาคเหนือ	ระดับต่ำ	90 นาที/3 ครั้ง	*101.76	*98.51	*126.80	60 นาที/2 ครั้ง	*84.53	*65.68	*70.62
	ระดับกลาง	300 นาที/20 ครั้ง	353.10	*338.98	352.03	240 นาที/10 ครั้ง	342.40	*264.83	*288.90
	ระดับสูง	1800 นาที/90 ครั้ง	1,926.00	1,689.53	1,860.73	1800 นาที/150 ครั้ง	2,247.00	1,872.50	2,086.50
ภาคใต้	ระดับต่ำ	150 นาที/3 ครั้ง	*165.32	*162.07	*207.05	90 นาที/3 ครั้ง	*126.80	*98.51	*105.93
	ระดับกลาง	600 นาที/10 ครั้ง	*656.98	*651.63	549.98	600 นาที/20 ครั้ง	684.80	*656.77	*706.20
	ระดับสูง	3000 นาที/90 ครั้ง	3,210.00	2,973.53	2,663.23	2700 นาที/90 ครั้ง	3,081.60	2,544.46	2,642.90
กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ระดับต่ำ	100 นาที/3 ครั้ง	*112.35	*109.11	*140.17	100 นาที/3 ครั้ง	*140.17	*109.11	*116.63
	ระดับกลาง	400 นาที/20 ครั้ง	*460.10	*444.91	352.03	400 นาที/20 ครั้ง	470.80	*444.91	*492.20
	ระดับสูง	1800 นาที/90 ครั้ง	1,926.00	1,689.53	1,860.73	1800 นาที/150 ครั้ง	2,247.00	1,872.50	2,086.50

หมายเหตุ: *หมายถึงการใช้ระบบเติมเงิน (Pre-paid)

ที่มา: ปริมาณการให้บริการระดับต่างๆ จาก “โครงการสำรวจพฤติกรรมกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2554” และ “โครงการสำรวจพฤติกรรมกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2555 - 2556” และราคาค่าบริการจากบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท ทรู มูฟ จำกัด

เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วประเทศระหว่างปี 2555 และ 2556 ในตารางที่ 44 แสดงให้เห็นว่ากรณีของทั่วประเทศมีการใช้โทรออกเท่ากันทุกระดับการใช้ แต่ใช้ SMS ลดลงในระดับสูงจาก 100 ครั้งในปี 2555 เป็น 90 ครั้งในปี 2556 ค่าใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่คงที่ในระดับต่ำที่ 98.51 บาท แต่ลดลงในระดับกลางจาก 333.68 บาท เป็น 328.38 บาทต่อเดือน และในระดับสูงลดลงจาก 1,817.93 บาท เป็น 1,689.53 บาทต่อเดือน ในแต่ละภูมิภาคการใช้ใกล้เคียงระดับเดิม ยกเว้นภาคเหนือที่การโทรออกในการใช้ระดับกลางเพิ่มขึ้นจาก 240 นาทีเป็น 300 นาทีต่อเดือน และภาคใต้โทรออกในการใช้ระดับสูงเพิ่มขึ้นจาก 2,700 นาที เป็น 3,000 นาทีต่อเดือน

การโทรออกและการส่ง SMS มีลักษณะการใช้ใกล้เคียงกันในแต่ละภูมิภาค ยกเว้นภาคใต้ที่มีการโทรออกสูงกว่าภูมิภาคอื่นประมาณร้อยละ 50 ในทุกระดับการใช้ทั้งปี 2555 และ 2556 โดยการใช้ในระดับต่ำของภาคใต้มากขึ้นจาก 90 นาที เป็น 150 นาที และในระดับสูงจาก 2,700 นาที เป็น 3,000 นาที

พฤติกรรมการใช้ที่เปลี่ยนแปลงที่เห็นได้ชัดคือการใช้ SMS ในกลุ่มของผู้ใช้ระดับสูงที่ลดลงเป็นอย่างมาก เช่น ในกรุงเทพฯ และปริมณฑลลดลงจาก 150 ครั้งเป็น 90 ครั้งต่อเดือน แสดงให้เห็นถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เกิดจากความนิยมในเทคโนโลยีใหม่เช่น LINE และ Skype ที่สามารถส่งข้อความโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

2.3 ราคาใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่

บริการ ADSL ไม่มีการจำกัดเวลาใช้ ดังนั้น ระดับการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่จะแยกตามความเร็วของการดาวน์โหลด โดยตารางที่ 45 แสดงระดับความเร็วในระดับเปอร์เซ็นต์ไทม์ที่ 10 50 และ 90 ของแต่ละภูมิภาค จากการสำรวจการใช้บริการโทรคมนาคมในปี 2555 - 2556 และ 2554 และราคาค่าใช้จ่ายที่ถูกที่สุดในปี 2556 และ 2555 ในแต่ละระดับความเร็ว

ทั้งนี้ แบบสอบถามของการสำรวจในปี 2555 - 2556 แบ่งแยกความเร็วออกเป็น 4 ระดับคือ ต่ำกว่า 2 Mbps ระหว่าง 2 - 5 Mbps ระหว่าง 6 - 10 Mbps และเร็วกว่า 10 Mbps ที่เปอร์เซ็นต์ไทม์ที่ 10 ระดับความเร็วอยู่ที่ 2 - 5 Mbps ในทุกภูมิภาคและทั่วประเทศ True Online เสนอราคาที่ถูกที่สุดที่ 399 บาทต่อเดือน ด้วยความเร็ว 4 Mbps คิดเป็น 426.93 บาท เมื่อรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม

ที่เปอร์เซ็นต์ไทม์ที่ 50 ระดับความเร็วที่ใช้เป็น 6 - 10 Mbps ในทุกภูมิภาคและทั่วประเทศ TOT เป็นผู้ให้ราคาค่าบริการต่ำสุดที่ 550 บาทต่อเดือน คิดเป็น 588.50 บาทเมื่อรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม

ส่วนที่เปอร์เซ็นต์ไทม์ที่ 90 ทุกพื้นที่ใช้ความเร็วมากกว่า 10 Mbps นอกจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ที่ใช้ความเร็วที่ 6 - 10 Mbps ราคาค่าบริการที่ความเร็วเกินกว่า 10 Mbps TOT เสนอราคาต่ำสุดที่ 690 บาทที่ความเร็ว 12 Mbps คิดเป็น 738.30 บาท เมื่อรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม

ตารางที่ 45 การคำนวณค่าใช้จ่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ในสามระดับการให้บริการ
ของทั้งประเทศและจำแนกตามภูมิภาค พ.ศ. 2555 - 2556

ภูมิภาค	ระดับการ ให้บริการ	ค่าใช้จ่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ประจำที่ ปี 2556		ค่าใช้จ่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ประจำที่ ปี 2555	
		ความเร็ว ดาวน์โหลด (สำรวจ 2555)	ค่าใช้จ่าย (บาทต่อเดือน)	ความเร็ว ดาวน์โหลด (สำรวจ 2554)	ค่าใช้จ่าย (บาทต่อเดือน)
ทั่วประเทศ	ระดับต่ำ	2 - 5 Mbps	426.93	512 Kbps	417.30
	ระดับกลาง	6 - 10 Mbps	588.50	6 Mbps	631.30
	ระดับสูง	>10 Mbps	738.30	7 Mbps	631.30
ภาคกลาง	ระดับต่ำ	2 - 5 Mbps	426.93	512 Kbps	417.30
	ระดับกลาง	6 - 10 Mbps	588.50	5 Mbps	631.30
	ระดับสูง	>10 Mbps	738.30	6 Mbps	631.30
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ระดับต่ำ	2 - 5 Mbps	426.93	512 Kbps	417.30
	ระดับกลาง	6 - 10 Mbps	588.50	6 Mbps	631.30
	ระดับสูง	6 - 10 Mbps	588.50	7 Mbps	631.30
ภาคเหนือ	ระดับต่ำ	2 - 5 Mbps	426.93	512 Kbps	417.30
	ระดับกลาง	6 - 10 Mbps	588.50	6 Mbps	631.30
	ระดับสูง	>10 Mbps	738.30	8 Mbps	961.93
ภาคใต้	ระดับต่ำ	2 - 5 Mbps	426.93	3 Mbps	417.30
	ระดับกลาง	6 - 10 Mbps	588.50	6 Mbps	631.30
	ระดับสูง	6 - 10 Mbps	588.50	7 Mbps	631.30
กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ระดับต่ำ	2 - 5 Mbps	426.93	512 Kbps	417.30
	ระดับกลาง	6 - 10 Mbps	588.50	6 Mbps	631.30
	ระดับสูง	>10 Mbps	738.30	7 Mbps	631.30

ที่มา: ปริมาณการให้บริการระดับต่างๆ จาก “โครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2554” และ “โครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2555 - 2556”

2.4 พลังการคำนวณค่าของดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช.

การคำนวณดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช. (NBTC ICT Price Basket) ได้จากค่าเฉลี่ยของค่าใช้จ่ายบริการโทรคมนาคมทั้งสาม ณ ระดับการใช้ระดับต่ำ กลาง และสูงและคิดเป็นร้อยละของรายได้มวลรวมประชาชาติเฉลี่ยต่อหัวต่อเดือน (Gross National Income per Capita per month) ของปี 2554

รายได้มวลรวมประชาชาติต่อหัวต่อเดือนของแต่ละภูมิภาคได้จากการประมาณตามที่แสดงในตารางที่ 46 โดยรายได้มวลรวมประชาชาติของประเทศปีล่าสุดเป็นของปี 2554 มีมูลค่า 10,776,091 ล้านบาท ซึ่งเป็นข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) อย่างไรก็ตาม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติไม่ได้แยกรายได้มวลรวมประชาชาติ (Gross National Income) นี้ตามรายภาค ดังนั้น ตารางที่ 46 ใช้ตัวเลข Gross Regional Product ที่แยกตามภาคมาเป็นตัวกำหนดสัดส่วนที่จะแบ่งค่าของ Gross National Income ตามรายภาค สำหรับตัวเลขประชากรได้จากการทำสำมะโนครัวปี 2553 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ตารางที่ 46 การคำนวณรายได้มวลรวมประชาชาติเฉลี่ยต่อหัวของประเทศ (Gross National Income per capita) และการประมาณรายได้มวลรวมประชาชาติแยกตามเขตพื้นที่ (Gross Regional Income)

ภูมิภาค	Gross Regional Product ปี 2554 (GRP) ^(a) (พันล้านบาท)	สัดส่วนของ GRP ต่อ GNP (%)	รายได้มวลรวมประชาชาติ (GNI) (พันล้านบาท)	ประชากรตามการสำรวจสำมะโนครัว 2553 ^(d) (ล้านคน)	รายได้มวลรวมประชาชาติต่อหัว GNI per Capita (บาทต่อเดือน)
ทั่วประเทศ	11,121	100.00	10,776 ^(b)	65.98	13,609.96
ภาคกลาง	3,042	27.36	2,948 ^(c)	11.86	20,710.54
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	1,115	10.03	1,080 ^(c)	18.97	4,747.12
ภาคเหนือ	890	8.00	862 ^(c)	11.65	6,165.27
ภาคใต้	1,187	10.68	1,151 ^(c)	8.87	10,809.03
กรุงเทพฯ และปริมณฑล	4,886	43.94	4,735 ^(c)	14.63	26,975.45

ที่มา: (a) รายได้มวลรวมประชาชาติของประเทศ (Gross National Income) ปี 2554 จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ตารางสถิติประชาชาติของประเทศไทย พ.ศ. 2554 (National Accounts of Thailand 2011) http://www.nesdb.go.th/Portals/0/eco_datas/account/ni/cvm/2011/ตารางสถิติบัญชีประชาชาติ%20ปี%202554%20แบบปริมาณถูกใช้.xls

(b) ข้อมูลรายได้ Gross Provincial Product และ Gross Regional Product จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=96> จากตาราง All Regions http://www.nesdb.go.th/Portals/0/eco_datas/account/gpp/TS_Data/All%20regions_1995-2011.rar โดยรายได้ของภาคกลางรวมรายได้ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือและตะวันตก และ

(c) ประมาณโดยการกระจายตามสัดส่วนของ Gross Regional Product

(d) ข้อมูลประชากรจากการสำรวจสำมะโนครัวปี 2553 สำนักงานสถิติแห่งชาติ http://service.nso.go.th/nso/nso_center/project/table/files/C-pop/2553/000/00_C-pop_2553_000_010000_00100.xls สำหรับข้อมูลกรุงเทพมหานครและรายภาค และประชากรปริมณฑลจากรายจังหวัดภาคกลาง http://service.nso.go.th/nso/nso_center/project/table/files/C-pop/2553/000/20_C-pop_2553_000_010000_00200.xls

ผลการคำนวณค่าดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช. (NBTC ICT Price Basket) ของปี 2556 และ 2555 แสดงไว้ในตารางที่ 47

ตารางที่ 47 ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช. (NBTC ICT Price Basket)
พ.ศ. 2555 - 2556 ของทั้งประเทศและจำแนกรายภูมิภาค

หน่วย: ร้อยละ

ภูมิภาค	ระดับการใช้	NBTC ICT Price Basket		อัตราการเปลี่ยนแปลง
		2556	2555	
ทั่วประเทศ	ต่ำ	1.57	1.55	1.52
	กลาง	2.59	2.70	-4.36
	สูง	6.52	6.58	-0.80
ภาคกลาง	ต่ำ	1.05	1.03	2.01
	กลาง	1.70	1.96	-13.11
	สูง	4.13	4.27	-3.23
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ต่ำ	4.26	4.20	1.61
	กลาง	7.41	8.02	-7.49
	สูง	17.42	19.82	-12.09
ภาคเหนือ	ต่ำ	3.49	3.40	2.55
	กลาง	5.77	5.60	3.03
	สูง	14.23	16.42	-13.38
ภาคใต้	ต่ำ	2.19	2.15	1.84
	กลาง	3.94	4.40	-10.48
	สูง	10.65	10.42	2.25
กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ต่ำ	0.80	0.79	1.00
	กลาง	1.33	1.50	-11.16
	สูง	3.45	3.42	0.73

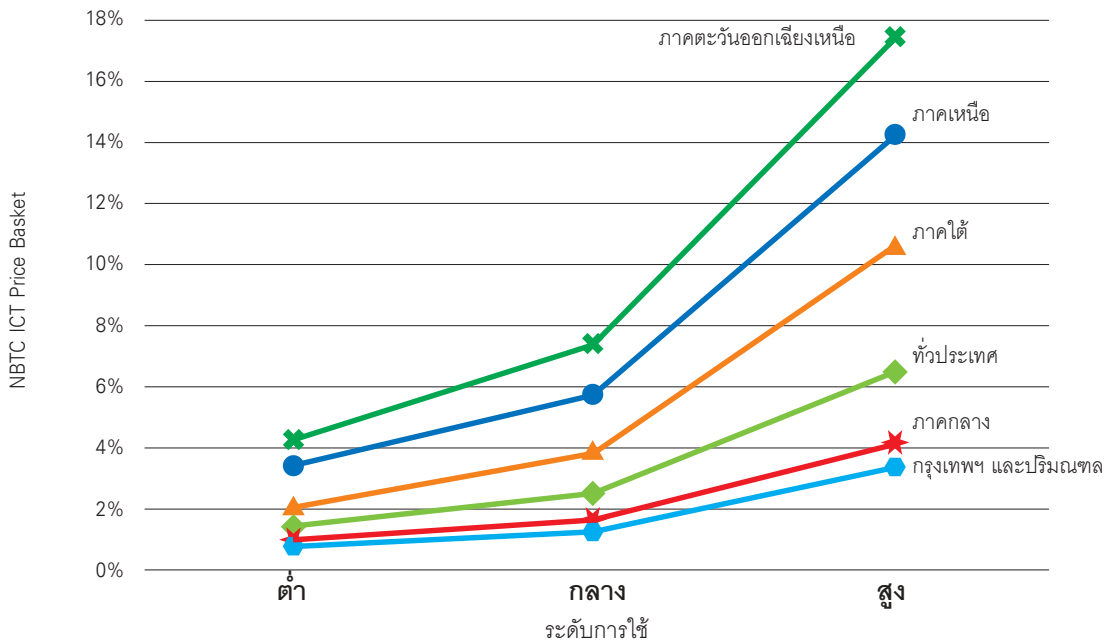
ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช. (NBTC ICT Price Basket) ปี 2556 ของทั้งประเทศ มีค่าร้อยละ 1.57 ร้อยละ 2.59 และร้อยละ 6.52 ในระดับการใช้จ่ายต่ำ กลาง และสูงตามลำดับ เทียบกับปี 2555 ที่มีค่าร้อยละ 1.55 ร้อยละ 2.70 และร้อยละ 6.58 จะเห็นได้ว่าในระดับการใช้จ่ายกลางและสูงลดลงร้อยละ 4.36 และร้อยละ 0.80 ตามลำดับ แต่ในระดับต่ำที่เพิ่มขึ้นเล็กน้อย (ร้อยละ 1.52) เนื่องจากค่าใช้จ่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่สูงขึ้นจาก 417.30 บาท เป็น 426.93 บาท เพราะความเร็วขั้นต่ำนี้เพิ่มจาก 512 Kbps เป็น 4 Mbps แต่อย่างไรก็ตาม ยังต้องคำนึงถึงว่าการคำนวณของสองปีนี้ใช้ตัวเลขรายได้มวลรวมปีเดียวกันของปี 2554 หากเมื่อได้ตัวเลขรายได้มวลรวมประชาชาติปี 2555 ก็น่าจะทำให้ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช. นี้ลดลงทุกระดับการใช้จ่าย

ในปี 2556 ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช. ของการใช้จ่ายระดับต่ำ กลาง และสูง ในภาคกลางมีค่าร้อยละ 1.05 ร้อยละ 1.70 และร้อยละ 4.13 กรุงเทพฯ และปริมณฑล มีค่าร้อยละ 0.80 ร้อยละ 1.33 และร้อยละ 3.45 ซึ่งแตกต่างกันมากกับของภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีค่าร้อยละ 4.26 ร้อยละ 7.41 และร้อยละ 17.42 ภาคเหนือที่มีค่าร้อยละ 3.49 ร้อยละ 5.77 และร้อยละ 14.23 และภาคใต้ ร้อยละ 2.19 ร้อยละ 3.94 และร้อยละ 10.65 ตามลำดับ

ค่าของดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช. ที่คำนวณได้ในตารางที่ 47 มีความแตกต่างอย่างมากในแต่ละภูมิภาค เนื่องจากความแตกต่างของรายได้มวลรวมประชาชาติต่อหัวต่อเดือน เช่น รายได้มวลรวมประชาชาติต่อหัวต่อเดือนของกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีค่าสูงประมาณ 6 เท่าของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และ 4 เท่าของภาคเหนือ ในขณะที่ค่าใช้บริการโทรคมนาคมของแต่ละภูมิภาคมีค่าใกล้เคียงกันในแต่ละระดับการใช้จ่าย

รูปภาพที่ 22 แสดงดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช. ของทั่วประเทศและ 5 เขต ทั้งสามระดับการใช้จ่าย จะเห็นได้ว่าเส้นระดับดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช. จะมีลำดับกลับกันกับระดับรายได้เฉลี่ยต่อหัวที่คำนวณได้ในคอลัมน์สุดท้ายของตารางที่ 46 กล่าวคือ ยังมีรายได้ต่อหัวต่ำ เส้นกราฟของดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช. ก็จะมีระดับสูง เช่น เส้นกราฟของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ระดับสูงสุด ตามมาด้วยเส้นของภาคเหนือ เพราะภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีรายได้เฉลี่ยต่อหัว เพียง 4,747.12 บาทต่อเดือน และภาคเหนือ 6,165.27 บาทต่อเดือน ในขณะที่กรุงเทพฯ และปริมณฑลมีเส้นกราฟต่ำที่สุด เพราะรายได้เฉลี่ยต่อหัวสูงถึง 26,975.45 บาทต่อเดือน

รูปภาพที่ 22 ค่าของดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช. พ.ศ. 2556
ของทั่วประเทศและแยกตามเขตพื้นที่



3. บทสรุปผลการคำนวณดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช.

ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช. ของประเทศไทยในปี 2556 ในการใช้ระดับต่ำมีค่าเท่ากับ ร้อยละ 1.57 ของรายได้ต่อหัวต่อเดือน เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากปี 2555 ที่มีค่าเท่ากับร้อยละ 1.55 เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดของความเร็วขั้นต่ำของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ จาก 512 Kbps เป็น 4 Mbps แต่ค่าของดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช. นี้แสดงให้เห็นถึงความเหลื่อมล้ำอย่างมากในแต่ละภูมิภาคที่เกิดจากความแตกต่างของรายได้ต่อหัว ดังเห็นได้จากค่าของดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมในปี 2556 ในการใช้ระดับต่ำที่เท่ากับร้อยละ 0.80 สำหรับกรุงเทพฯ และปริมณฑล แต่กลับสูงถึงร้อยละ 4.26 สำหรับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และร้อยละ 3.49 สำหรับภาคเหนือ เนื่องจากรายได้ของกรุงเทพฯ และปริมณฑลสูงเป็น 6 เท่าและ 4 เท่าของภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคเหนือตามลำดับ

ระหว่างปี 2555 และ 2556 ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช. มีค่าสูงขึ้นเล็กน้อยในการใช้ระดับต่ำ แต่ลดลงอย่างมากในการใช้ระดับกลาง โดยลดลงร้อยละ 4.36 สำหรับทั่วประเทศ และลดลงร้อยละ 13.11 สำหรับภาคกลาง แต่กลับเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.03 ในภาคเหนือ เนื่องจากการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้นจาก 240 นาที เป็น 300 นาทีต่อเดือน ส่วนการใช้ในระดับสูงลดลงมากที่สุดที่ภาคเหนือ (ลดลงร้อยละ 13.38) และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ลดลงร้อยละ 12.09) เนื่องจากค่าใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ถูกกลงในขณะที่ใช้ในระดับเท่าเดิม และค่าใช้อินเทอร์เน็ตที่ลดลงถึงแม้จะมีการใช้ที่ความเร็วสูงขึ้น

โดยสรุปแล้ว การคำนวณดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช. ที่คำนึงถึงพฤติกรรมการใช้ และใช้ข้อมูลจากการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการทั่วประเทศ ทำให้เห็นถึงความสามารถในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมที่แตกต่างอย่างมากในแต่ละภูมิภาค และการเปลี่ยนแปลงรายปีที่สามารถบอกได้ว่าเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของราคาค่าใช้หรือระดับการใช้บริการ ทั้งของประเทศและแต่ละภูมิภาค



วัตถุประสงค์ของการใช้แบบจำลองทางเศรษฐมิติสำหรับการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมประเภทต่างๆ เพื่อวัดขนาดของทิศทางและปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดการใช้บริการโทรคมนาคมแต่ละประเภท ว่ามีการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของค่าบริการการใช้มากน้อยเพียงใดและมีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์พฤติกรรมของการใช้บริการโทรคมนาคมนี้จะแบ่งประเภทของโทรคมนาคมออกเป็น 2 ประเภท คือ การศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการทางเสียง (แบ่งเป็นบริการเสียงผ่านโทรศัพท์ประจำที่ และบริการเสียงผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่) และการศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต (แบ่งเป็นบริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ และบริการอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่)

ในบทนี้จะพิจารณาตัวแปรทางเศรษฐศาสตร์และลักษณะของประชากรที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดปริมาณการใช้บริการโทรคมนาคมทางเสียง และปริมาณการใช้บริการโทรคมนาคมทางอินเทอร์เน็ต โดยผลที่ได้จากแบบจำลองจะแสดงให้เห็นว่าตัวแปรทางเศรษฐศาสตร์ เช่น ค่าบริการและรายได้ของผู้ใช้บริการ มีบทบาทต่อการใช้บริการทางเสียงในแต่ละประเภทมากน้อยและแตกต่างกันหรือไม่ ในขณะที่อายุ เพศ ภูมิภาค และอาชีพของผู้ใช้บริการจะส่งผลต่อปริมาณการใช้บริการหรือไม่ อย่างไร นอกจากนี้ จะมีการทดแทนกันระหว่างการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่หรือไม่ อย่างไร

1. การใช้บริการทางเสียง

การวิเคราะห์อุปสงค์บริการเสียง (Voice) ในครั้งนี้จะครอบคลุมบริการเสียงทั้งหมดในประเทศ ไม่แยกเป็นภายในจังหวัดและต่างจังหวัด (ทางไกล) ทั้งนี้เนื่องจากผู้ให้บริการเสียงในปัจจุบัน โดยเฉพาะผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดราคาให้บริการเป็นราคาเดียวกันไม่ว่าจะเป็นการโทรภายในจังหวัดหรือต่างจังหวัด จึงทำให้การโทรศัพท์ข้ามจังหวัดในปัจจุบันไม่ได้มีความแตกต่างกับการโทรศัพท์ภายในจังหวัดมากนักในสายตาของผู้บริโภค สำหรับบริการเสียงผ่านอินเทอร์เน็ตนั้น ข้อมูลจากการสำรวจผู้บริโภคทั่วประเทศพบว่ามีจำนวนผู้ใช้บริการ และปริมาณการใช้บริการน้อยมาก ข้อมูลจึงมีไม่พอในการใช้วิเคราะห์อุปสงค์ได้ในขณะนี้

ปริมาณการใช้บริการเสียงผ่านโทรศัพท์ประจำที่และปริมาณการใช้บริการเสียงผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความยืดหยุ่นต่อราคามาก โดยมีค่าเป็น -2.03 และ -1.63 ตามลำดับหรืออาจจะกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า หากเพิ่มราคาร้อยละ 1 ปริมาณการใช้จะลดลงไปร้อยละ 2.03 และร้อยละ 1.63 ตามลำดับ



ในด้านของค่าความยืดหยุ่นไขว้ พบว่าค่าความยืดหยุ่นไขว้ของอุปสงค์ใช้บริการเสียงผ่านโทรศัพท์ประจำที่ ต่อราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่และค่าความยืดหยุ่นไขว้ของอุปสงค์ใช้บริการเสียงผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อราคาโทรศัพท์ประจำที่ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทั้งคู่ จากผลการศึกษานี้อาจสรุปได้ว่าสินค้าทั้งสองไม่สามารถใช้ทดแทนกันได้ดีพอในสายตาของผู้บริโภค

สำหรับค่าความยืดหยุ่นอุปสงค์ต่อรายได้พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.91 และ 0.28 ในกรณีของโทรศัพท์ประจำที่และโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามลำดับ ผลการศึกษานี้มีนัยสำคัญว่าผู้มีรายได้สูงกว่ามีแนวโน้มจะใช้บริการเสียงทั้งสองประเภทมากกว่าผู้มีรายได้ต่ำกว่า โดยรายได้มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการเสียงผ่านโทรศัพท์ประจำที่มากกว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่

ในแง่ของอายุ พบว่าอายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่และมีความสัมพันธ์เชิงลบการปริมาณการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับความเป็นจริงที่ว่าผู้สูงอายุมีแนวโน้มจะใช้โทรศัพท์ประจำที่มากกว่าประชากรกลุ่มอายุน้อย และในทางกลับกันผู้สูงอายุมีแนวโน้มจะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่น้อยกว่าประชากรกลุ่มอายุน้อย สำหรับเพศสามารถสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการเสียงผ่านโทรศัพท์ประจำบ้านมีแนวโน้มจะเป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย

โดยรวมการใช้บริการเสียงประเภทหนึ่งๆ นั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการใช้บริการเสียงประเภทอื่นๆ เช่น การมีโทรศัพท์ประจำที่มีผลเชิงบวกต่อการมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น ผลการศึกษานี้เป็นที่เข้าใจได้เนื่องจากพื้นที่ที่จะมีบริการเหล่านี้ได้จำเป็นจะต้องมีสาธารณูปโภคที่เอื้ออำนวย เช่น มีโครงข่ายโทรศัพท์ประจำที่ โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และโครงข่ายสำหรับการใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ โดยพื้นที่ที่มีโครงข่ายประเภทใดประเภทหนึ่งก็มีแนวโน้มจะมีโครงข่ายประเภทอื่นไปด้วย อีกทั้ง หากพิจารณาในแง่ของผู้บริโภค อาจกล่าวได้ว่าผู้บริโภคที่สามารถใช้เทคโนโลยีประเภทใดประเภทหนึ่งได้ก็มีแนวโน้มจะสามารถใช้เทคโนโลยีประเภทอื่นได้มากขึ้น เป็นต้น

2. การใช้บริการอินเทอร์เน็ต

จากผลการสำรวจพบว่า ผู้บริโภคของไทยส่วนใหญ่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายประจำที่ (Fixed Network) อาทิ โทรศัพท์ประจำที่ สายเคเบิลใยแก้วนำแสง วงจรเช่า (Leased Line) เป็นต้น ในขณะที่เดียวกัน การเพิ่มขึ้นของช่องทางการเชื่อมต่อผ่านโครงข่ายไร้สาย (Wireless Network) อาทิ โทรศัพท์เคลื่อนที่ 2G (GPRS) 3G และการใช้เป็น Modem/ Aircard เพื่อเชื่อมต่อผ่านคอมพิวเตอร์หรือคอมพิวเตอร์พกพาแบบหน้าจอสัมผัส (Tablet) ทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกในการใช้บริการที่เพิ่มขึ้น ดังนั้น การสร้างแบบจำลองทางเศรษฐศาสตร์ สำหรับศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตนี้จะช่วยให้เข้าใจถึงขนาดความสำคัญและทิศทางของตัวแปรทางเศรษฐศาสตร์และตัวแปรทางสังคมที่มีอิทธิพลในการกำหนดการใช้อินเทอร์เน็ต

ปริมาณการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่และปริมาณการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มี ความยืดหยุ่นต่อราคาในระดับปานกลาง โดยมีค่าเป็น -0.844 และ -0.903 ตามลำดับหรืออาจจะกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่าหากเพิ่มราคาร้อยละ 1 ปริมาณการใช้จะลดลงไปร้อยละ 0.844 และ 0.903 ตามลำดับ

ในด้านของค่าความยืดหยุ่นไขว้ พบว่าค่าความยืดหยุ่นไขว้ของอุปสงค์ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ต่อราคาคืออินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ และค่าความยืดหยุ่นไขว้ของอุปสงค์ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อราคาคืออินเทอร์เน็ตประจำที่ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทั้งคู่ จากผลการศึกษานี้อาจสรุปได้ว่าสินค้าทั้งสองไม่สามารถใช้ทดแทนกันได้ดีพอในสายตาของผู้บริโภค

สำหรับค่าความยืดหยุ่นอุปสงค์ต่อรายได้พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.09 และ 0.22 ในกรณีของอินเทอร์เน็ตประจำที่และอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ตามลำดับ ผลการศึกษานี้มีนัยสำคัญว่าผู้มีรายได้สูงกว่า มีแนวโน้มจะใช้บริการเสียงทั้งสองประเภทมากกว่าผู้มีรายได้ต่ำกว่า โดยรายได้มีผลต่อแนวโน้มการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มากกว่าผ่านอินเทอร์เน็ตประจำที่

ในแง่ของอายุ พบว่าสัมประสิทธิ์มีค่าเป็นลบแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทั้งในกรณีของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่และการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่างานศึกษานี้อาจพบแนวโน้มว่าผู้สูงอายุจะใช้อินเทอร์เน็ตน้อยกว่าประชากรกลุ่มอื่น แต่เนื่องจากค่าประมาณจากแบบจำลองไม่มีนัยสำคัญทางสถิติจึงไม่อาจสรุปได้อย่างสมบูรณ์

นอกจากนี้ ยังพบว่าค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปร Fixed (หากมีโทรศัพท์ประจำที่ = 1) มีค่าเป็นบวก ข้อค้นพบนี้น่าจะเป็นเพราะบริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ส่วนใหญ่จะผ่านทางสายโทรศัพท์ (เช่น ประเภท ADSL) ดังนั้นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตจึงจำเป็นต้องเปิดให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ด้วย

1. คุณภาพการให้บริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่

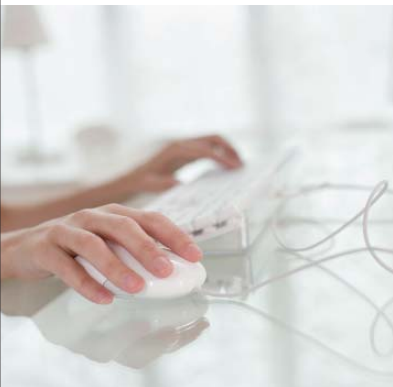
- จากการสำรวจพบว่าปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้บริโภคระดมมากที่สุดคือสัญญาณขาดช่วงบ่อย สาเหตุหลัก ไม่สามารถโทรข้ามเครือข่ายได้ สัญญาณล่ม คิดเป็นร้อยละ 24.7 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ลดลงจากปี 2554 ที่อยู่ที่ร้อยละ 25.3 โดยผู้บริโภคในกรุงเทพฯ และปริมณฑลตอบข้อนี้มากที่สุด คือร้อยละ 39.5

2. การคงสิทธิเลขหมาย (Mobile Number Portability)

- ร้อยละ 67.5 ไม่ทราบถึงการคงสิทธิเลขหมาย โดยเฉพาะภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ และภาคเหนือ ในขณะที่กรุงเทพฯ และปริมณฑลส่วนใหญ่รู้ว่ามีบริการคงสิทธิเลขหมาย
- ร้อยละ 91.2 ของผู้ที่ทราบว่ามีบริการคงสิทธิเลขหมาย ไม่เคยใช้บริการนี้ ผู้ที่ใช้การคงสิทธิเลขหมายส่วนใหญ่คือผู้ใช้ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล
- สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการนี้ระบุว่า ปัญหาที่พบคือมีความยุ่งยาก และใช้ระยะเวลาดำเนินการนาน

3. ความครอบคลุมโครงข่ายอินเทอร์เน็ต (Infrastructure Fixed & Mobile Internet Network) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพ

- จากการสำรวจการใช้บริการอินเทอร์เน็ตทั่วประเทศ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนของจำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตต่ำสุดคือ ร้อยละ 31.4 และภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนการไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเนื่องจากไม่มีบริการในพื้นที่สูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับภาคอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 33.3
- ปัญหาสำคัญของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายประจำที่และผ่านโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 อันดับแรกคือ สัญญาณขาดช่วงบ่อย/เครือข่ายล่ม ความเร็วในการใช้งานไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ และค่าใช้จ่ายสูงเกินไป
- ปัญหาเรื่องความเหลื่อมล้ำทางเทคโนโลยีระหว่างภาคต่างๆ ของประเทศ ซึ่งอาจทำให้เกิด Digital Divide ขึ้นกับประเทศไทยในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- สำหรับพื้นที่ที่มีบริการอินเทอร์เน็ตค่อนข้างทั่วถึง มีปัญหาสำคัญในเรื่องของคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือสัญญาณขาดช่วงบ่อย/เครือข่ายล่ม และความเร็วในการใช้งานไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้



4. ข้อเสนอที่สำคัญ 3 ประการ

1. ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการในประเทศโดยควรใช้มาตรการ Universal Service Obligation (USO) ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำของการเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตระหว่างภาค
2. อัตราค่าบริการที่มีสัดส่วนสูงเมื่อเทียบกับรายได้ในภูมิภาค โดยควรเข้ามามีบทบาทในการแก้ไขปัญหาอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตที่สูงเมื่อเทียบกับคุณภาพของการให้บริการเพราะเมื่อเทียบอัตราค่าบริการกับรายได้ของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะในภาคตะวันออกเฉียงเหนือถือว่ามีความค่าบริการค่อนข้างสูง
3. ปัญหาระดับคุณภาพในบริการอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ มีการใช้สูงโดยควรเข้ามาแก้ไขเรื่องคุณภาพของการให้บริการอินเทอร์เน็ต ที่เครือข่ายลំบ่อมและความเร็วไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนของกรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคเหนือ และภาคกลาง

5. ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมที่สำคัญ

- จากการสำรวจพบว่า จำนวนผู้ใช้ Smartphone เพิ่มขึ้นมากอย่างเห็นได้ชัด จากร้อยละ 19.0 ในปี พ.ศ. 2554 เป็นร้อยละ 34.6 ในปี พ.ศ. 2555 - 2556
- นอกจากนี้ การใช้บริการอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 18.4 ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วประเทศในปี พ.ศ. 2554 เป็นร้อยละ 31.9 ในปี พ.ศ. 2555 - 2556
- ดังนั้น การให้บริการ 3G อย่างทั่วถึงจึงเป็นแนวนโยบายสำคัญที่ควรผลักดันโดยเร็ว เนื่องจากจำนวนผู้ใช้อุปกรณ์ที่รองรับ 3G รวมทั้งจำนวนผู้บริโภคที่ใช้อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็ว และคาดว่าความต้องการในอนาคตจะเพิ่มขึ้นสูงมาก

พฤติกรรมกรรมการให้บริการโทรศัพท์ประจำที่

การใช้บริการ โทรศัพท์ประจำที่	การใช้บริการสื่อสารทางเสียงผ่านการเชื่อมต่อด้วยระบบโทรศัพท์แบบใช้สาย ทั้งที่เป็นลวดสายทองแดง หรือสายเคเบิลใยแก้ว โทรศัพท์ประจำที่อาจเรียกว่า โทรศัพท์บ้าน
ผู้ให้บริการ การใช้งาน	บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ การใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ณ ที่พักอาศัยโดยเป็นการใช้งานรายบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ค่าใช้จ่าย/ค่าใช้บริการ	ค่าใช้จ่ายของการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ณ ที่พักอาศัยโดยเป็นค่าใช้จ่ายของครัวเรือน ซึ่งพิจารณาจากใบเรียกเก็บค่าบริการ

พฤติกรรมกรรมการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

การใช้บริการ โทรศัพท์สาธารณะ	การใช้บริการโดยปกติในแต่ละเดือนอาจมิได้หมายถึงการใช้งานเป็นประจำทุกเดือนแต่ดูพฤติกรรมโดยเฉลี่ยในแต่ละเดือนว่ามีการใช้บริการหรือไม่
---------------------------------	--

พฤติกรรมกรรมการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

การใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่	โทรศัพท์เคลื่อนที่หรือโทรศัพท์มือถือคืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการสื่อสารสองทางผ่านโดยเครือข่ายของโทรศัพท์มือถือแต่ละผู้ให้บริการจะเชื่อมต่อกับเครือข่ายของโทรศัพท์บ้านและเครือข่ายโทรศัพท์มือถือของผู้ให้บริการอื่น
ผู้ให้บริการ ค่าใช้จ่ายในการใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่	บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ค่าโทรศัพท์ที่ใช้รายเดือน ในกรณีผู้ให้สัมภาษณ์ใช้ซิมการ์ดประเภทเติมเงิน (Prepaid) ถือว่าค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เท่ากับมูลค่าบัตรโทรศัพท์ที่ผู้ให้สัมภาษณ์เติมเงินในแต่ละเดือน ขณะที่การจ่ายเงินแบบรายเดือน ให้ถือว่าค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เท่ากับจำนวนเงินที่จ่ายทั้งหมดตามใบเรียกเก็บค่าโทรศัพท์ในแต่ละเดือน โดยไม่ต้องหักค่าบริการเสริมใดๆ ที่นอกเหนือจากค่าโทรศัพท์ออก
ผู้ชำระเงิน	ผู้ที่จ่ายเงินค่าบริการโทรศัพท์ ซึ่งในที่นี้ แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ ส่วนตัว (จ่ายเอง) และ ธุรกิจ (มีหน่วยงาน/องค์กรจ่ายค่าบริการให้)

พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ

การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ

การสื่อสารทางเสียงที่มีการติดต่อด้วยเลขรหัสโทรศัพท์ต่างกัน โดยเน้นพิจารณาจากการติดต่อข้ามเขตพรมแดนประเทศ เป็นสำคัญ ทั้งการโทรจากประเทศไทยไปต่างประเทศ และการใช้งานจากต่างประเทศโทรกลับมาในประเทศไทย นับรวมทั้งการติดต่อจากต้นทาง ทั้งที่ผ่านทางโทรศัพท์ประจำที่ และโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่ปลายทางไม่ได้สนใจว่าจะเป็นการใช้โทรเข้าโทรศัพท์รูปแบบใด เน้นที่ตัวผู้โทรออกมากกว่า และพิจารณาเลขรหัสปลายทางเป็นสำคัญ กล่าวคือ จะใช้การพิจารณาการโทรออกไปปลายทางต่างประเทศที่ต้องอาศัยช่องทางเชื่อมต่อ (Gateway) ว่าผ่านทางผู้ให้บริการรายใดเป็นสำคัญ ทั้งนี้ การโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศในการศึกษาครั้งนี้ จะหมายรวมถึงการที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์จากต่างประเทศกลับเข้ามาในประเทศไทย และการนำเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของไทยไปใช้งานในต่างประเทศด้วยระบบข้ามแดนอัตโนมัติ

การใช้โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศด้วยบัตรโทรศัพท์

การใช้บัตรโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ โดยโทรเข้าเชื่อมต่อผ่านเลขหมายของศูนย์ผู้ให้บริการก่อน

พฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

การใช้บริการอินเทอร์เน็ต

การเชื่อมต่อใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต จะพิจารณาทั้งการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านการเชื่อมต่อระบบสายและระบบไร้สายการใช้งานผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์เคลื่อนที่ กล่าวคือ พิจารณาการใช้งานอินเทอร์เน็ตโดยรวม ไม่ว่าจะใช้ผ่านอุปกรณ์ หรือเชื่อมต่อด้วยรูปแบบใด ดังนั้น จะสอบถามรูปแบบการเชื่อมต่อ ค่าใช้จ่าย และจำนวนนาฬิกาที่ใช้งานโดยรวมทั้งหมด ไม่ว่าจะผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้งานทั้งที่บ้าน ที่ทำงาน และใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ก็ตาม เพื่อทราบถึงพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตโดยรวมทั้งหมดของบุคคล

ADSL

ย่อมาจากคำว่า Asymmetric Digital Subscriber Line คือเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลความเร็วสูงแบบดิจิทัลที่ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถติดต่อสื่อสารอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายระยะไกลได้ด้วยความเร็วสูง โดยใช้คู่สายโทรศัพท์ธรรมดา เทคโนโลยี ADSL แยกความถี่ออกเป็นสองช่องสัญญาณ สำหรับโทรศัพท์ (Voice) และ

	<p>สำหรับการรับส่งข้อมูล (Data) จึงทำให้สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตไปพร้อมๆ กับใช้งานโทรศัพท์ ADSL มีความเร็วในการรับ (Downstream) และส่ง (Upstream) ข้อมูลไม่เท่ากัน ความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล แสดงด้วยชุดตัวเลข เช่น 256/128, 512/256 เป็นต้น ความเร็วแรกเป็นความเร็วในการรับข้อมูล ความเร็วที่สอง เป็นความเร็วในการส่งข้อมูล</p>
Dial-up	<p>บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบหมุนโทรศัพท์ (Dial up/ISDN) เหมาะสำหรับผู้ที่มีการใช้งานไม่มาก หรือไม่ต้องมีการเชื่อมต่อตลอด 24 ชั่วโมง เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายต่ำ และสื่อสารข้อมูลด้วยความเร็ว 56 - 128 kbps</p>
Hot Spot	<p>อาณาบริเวณที่สามารถเข้าถึงโครงข่ายไร้สาย 802.11b หรือ WiFi ที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้ ในที่นี้หมายถึง การให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายแบบสาธารณะ ความเร็วสูง ด้วยเทคโนโลยีของ Wireless LAN แบบมีค่าใช้จ่าย ซึ่งในปัจจุบันก็มีให้บริการกันมากขึ้นเรื่อยๆ ตามแหล่งธุรกิจ อาทิ สนามบิน โรงแรม ร้านอาหาร ศูนย์การค้า โรงพยาบาล และอาคารสำนักงาน โดยใช้เทคโนโลยีบรอดแบนด์ ผสมผสานกับเทคโนโลยีไร้สาย (WiFi) ทำให้สามารถออนไลน์ได้ทุกที่ในสถานที่ที่ให้บริการให้ Hot Spot</p>
WiFi	<p>ย่อมาจาก Wireless Fidelity หมายถึงชุดผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่สามารถใช้ได้กับมาตรฐานเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบไร้สาย (WLAN) ซึ่งอยู่บนมาตรฐาน IEEE 802.11 อย่างไรก็ตาม ในที่นี้เป็นการใช้ในความหมายที่คนทั่วไปนิยมเรียกกันเพื่อแทนคำว่า Wireless LAN นั่นเอง</p>
Wireless LAN / WLAN	<p>ย่อมาจากคำว่า Wireless Local Area Network หรือ ระบบเครือข่ายไร้สาย เป็นระบบการสื่อสารข้อมูลที่มีความคล่องตัวมาก ซึ่งอาจจะนำมาใช้ทดแทนหรือเพิ่มต่อกับระบบเครือข่าย LAN แบบดั้งเดิม โดยใช้การส่งคลื่นความถี่วิทยุในย่านวิทยุ RF และคลื่นอินฟราเรดในการรับและส่งข้อมูลระหว่างคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่อง ผ่านอากาศโดยปราศจากความต้องการของการเดินสาย</p>
LAN	<p>ระบบที่เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันเป็นเครือข่ายภายในพื้นที่ เช่น ระบบ LAN ภายในบ้าน ภายในบริษัทหรือองค์กร ภายในมหาวิทยาลัย เป็นต้น ในที่นี้หมายถึง การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านระบบ LAN</p>
3G	<p>การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตโดยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านเทคโนโลยี 3G หรือ Third Generation ซึ่งเป็นเทคโนโลยีการสื่อสารในยุคที่ 3 โดยอุปกรณ์การสื่อสารในยุค 3G นั้นจะเป็นอุปกรณ์ที่ผสมผสานการนำเสนอข้อมูลและเทคโนโลยีในปัจจุบันเข้าด้วยกัน จุดเด่นของ 3G คือสามารถรับ-ส่งข้อมูลแบบไร้สายผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์ไร้สายความเร็วสูงได้รวดเร็วมากขึ้น</p>

ข้อตกลงเบื้องต้น

- ค่าร้อยละที่นำเสนอจะมีฐานคำนวณจากกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละกลุ่มข้อมูล ผู้ใช้ข้อมูลสามารถพิจารณาฐานการคำนวณได้จากจำนวนผู้ตอบซึ่งจะอยู่ในเครื่องหมายวงเล็บ (N)
- ข้อคำถามที่มีการเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ค่าร้อยละที่นำเสนอจะรวมออกมาได้เกิน/หรือไม่ครบ 100.0 เนื่องจากฐานการคำนวณในแต่ละตัวเลือกคำตอบนั้นแยกส่วนกัน
- ข้อมูลที่เป็นระดับอัตรา (Ratio Scale) เช่น รายได้ อายุ ปริมาณการใช้งาน ค่าใช้จ่าย เป็นต้น จะนำเสนอค่าสถิติทั้งค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด ประกอบกัน เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการตัดสินใจพิจารณานำข้อมูลไปใช้ตามคุณลักษณะการกระจายของข้อมูลนั้น โดยการจะเลือกใช้ค่าสถิติชนิดใดจะขึ้นอยู่กับลักษณะตามธรรมชาติของข้อมูลชุดนั้นๆ
- ข้อมูลในส่วนของบริษัท/เครือข่ายที่เลือกใช้ใช้บริการ บางครั้งอาจพบว่ามีจำนวนรวมมากกว่าจำนวนตัวอย่าง ทั้งนี้เป็นเพราะการนับตามจำนวนเลขหมายที่ใช้งาน ไม่ได้นับตามจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (เนื่องจากบางคนอาจมีการใช้งานมากกว่า 1 เลขหมาย)

นิยามค่าสถิติเบื้องต้น¹

- 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

¹ อ้างอิงคำนิยามจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ

- กสทช. (2554). “โครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2554”, สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
- ITU. (2011). “Measuring the Information Society 2011”, page 145, Annex 2, International Telecommunications Union.
- ITU. (2012). “Measuring the Information Society 2012”, International Telecommunications Union.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.V. (1970). “Determining Sample Size for Research Activities” Educational and Psychological Measurement.
- OECD. (2010). “Revision of the Methodology for Constructing Telecommunication Price Basket”, Working Party on Communication Infrastructure and Services Policy, Directorate for Science, Technology and Industry, Committee for Information, Computer and Communications Policy, OECD
- OECD. (2011). “OECD Communications Outlook 2011”, OECD Publishing. Chapter 7. http://dx.doi.org/10.1787/comms_outlook-2011-en
- OECD. (2012). “Methodology for Constructing Wireless Broadband Price Baskets”, OECD Digital Economy Papers, No. 205, OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/5k92wd5kw0nw-en>
- World Bank. (2009). “Information and Communications for Development 2009, Extending Reach and Increasing Impact”, May 22, 2009.

คณะทำงาน

คณะนักวิจัยผู้เชี่ยวชาญทางเศรษฐศาสตร์จากสถาบันศึกษาความร่วมมือระหว่างประเทศ แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภภัช ศุภชลาศัย
รองศาสตราจารย์ ดร.ปราการ อภาาศิลป์
รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ มีโกศล
ดร.ธเนศ เมฆจำเริญ
ดร.ศุพฤติ ถาวรยุติการต์
ดร.พรเทพ เบญญาอภิกุล
ดร.วรรณวิภาจค์ มานะโชติพงษ์
นางสาวณัฐฐ์กัญญา จรุงศรี

นักวิจัยจากสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมลพรรณ อิศรภักดี

นักวิจัยจากคณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

ดร.ภาสกร ธรรมโชติ

นักวิจัยผู้ช่วย

นายโชติพัฒน์ กลิ่นสุคนธ์
นางสาวอนุสรรา อนุวงศ์
นางสาวกรรณิการ์ เพียรราช
นายจิรัฐสรพรพ์ ประมวลศิลป์

ชื่อหนังสือ

รายงานผลโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2555 - 2556
(Telecommunications Consumption Survey of Thailand 2012 - 2013)

เจ้าของ

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

สำนักงาน

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน 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 โพธิ์ทองวิลล่า ซอยทับเจริญ ถนนนวมินทร์
แขวงคลองกุ่ม เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร 10230

โทรศัพท์ 0 2948 8165-6

โทรสาร 0 2948 8145

พิมพ์ครั้งที่ 1 : พฤศจิกายน 2556

จำนวนพิมพ์ : 1,100 เล่ม

**สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)**

87 ซอยพหลโยธิน 8 (สายลม) ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 0 2271 0151 - 60 ต่อ 487,504,510 โทรสาร 0 2278 5316

www.nbtc.go.th