บทสรุปผู้บริหาร

(Executive Summary)

1. บทนำ

สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทยมาอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อติดตามรูปแบบการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรที่มีประชากรที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่ประชากรไทยมีการเข้าถึงและใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่สูงในอันดับต้น ๆ ของโลก ดังนั้น การทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งการใช้งานทางเสียงและข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการใช้งานจริง จากการสำรวจและวิจัยที่เป็นไปอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการทางสถิติและเศรษฐศาสตร์ จะเป็นการนำร่องและปูพื้นฐานสำหรับการสร้าง Data Center และการใช้งาน Big Data ให้เกิดประโยชน์ในระดับนโยบายและแผนการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมของประเทศได้อย่างเหมาะสม และเกิดประสิทธิผลตามแนวนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล

จากความสำคัญดังกล่าว สำนัก กสทช. จึงได้ริเริ่มดำเนินโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ขึ้น เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการของผู้บริโภคในปัจจุบัน รวมถึงแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภค อีกทั้ง เก็บรวบรวมเป็นระบบฐานข้อมูลในระยะเวลาที่มากพอสำหรับการพยากรณ์พฤติกรรมได้อย่างแม่นยำ ดังนั้น เพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลและพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและได้ข้อมูลที่ครบถ้วนในทุกมิติ รวมถึงการวิเคราะห์จากมุมมองของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง จึงจำเป็นต้องจ้างที่ปรึกษาที่มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในการจัดทำการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ขึ้น เพื่อให้เกิดการเก็บข้อมูลที่ต่อเนื่อง และเป็นการศึกษาแนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภคในภาคบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น รวมทั้ง เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับ สำนักงาน กสทช. ในการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมต่อไปในอนาคต อีกทั้งยังเป็นฐานข้อมูลสนับสนุนการกำหนดกรอบนโยบาย สำหรับการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทยให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและเหมาะสมกับสภาพพฤติกรรมการใช้โทรคมนาคมในลักษณะพลวัต

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อจ้างที่ปรึกษาศึกษาและสำรวจพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ การใช้บริการเสียง การใช้บริการส่งข้อความสั้น ข้อความมัลติมีเดีย การใช้บริการอินเตอร์เน็ต การใช้บริการสังคมออนไลน์ การดาวน์โหลดอัพโหลด และการเข้าถึงบริการต่าง ๆ

2.2 เพื่อการนำข้อมูลใช้ในการวิเคราะห์และเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของผู้บริโภคสำหรับการจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างเหมาะสม รวมทั้งการเสนอแนะเพื่อกำหนดนโยบาย แผน และมาตราการกำกับดูแลให้มีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลจากการสำรวจให้สาธารณะได้รับทราบและเข้าใจถึงพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมและพัฒนากิจการโทรคมนาคมของประเทศอย่างยั่งยืนบนพื้นฐานของการมีข้อเท็จจริงที่ปรากฏ

3. ขอบเขตการดำเนินงาน

3.1 ประชุมร่วมกับพนักงานสำนักงาน กสทช. และทบทวนวรรณกรรม เพื่อกำหนดรูปแบบการจัดทำแอปพลิเคชัน การจัดทำเว็บไซต์แสดงแผงข้อมูล (Dashboard Responsive) รวมทั้งการกำหนดกลุ่มตัวอย่างการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยแอปพลิเคชัน

3.2 จัดทำแอปพลิเคชันและเว็บไซต์แสดงแผงข้อมูล ใช้สำหรับการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยเป็นแอปพลิเคชันสำหรับติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Device) ที่ออกแบบขึ้นมาเพื่อให้รองรับการพัฒนาเวอร์ชั่นในอนาคต รวมทั้งสามารถเชื่อมต่อไปยังแอปพลิเคชันที่จัดทำขึ้นโดยสำนักงาน กสทช. ได้ เช่น แอปพลิเคชัน 3 ชั้น เป็นต้น หรือเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. โดยข้อมูลที่แอปพลิเคชันสามารถรวบรวมได้ มีรายละเอียด เช่น การใช้งานเสียง (Voice Service) การใช้บริการส่งข้อความสั้น (SMS) ข้อความมัลติมีเดีย (MMS) การใช้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Service) การใช้บริการสังคมออนไลน์ (Social Media) การดาวน์โหลดอัพโหลด (Download Upload) และ การเข้าถึงบริการต่าง ๆ (Access to Other Services)

3.3 สำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยแอปพลิเคชัน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่น้อยกว่า 4,500 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จากแอปพลิเคชัน โดยแบ่งระยะเวลาการสำรวจออกเป็น 3 ระยะเวลา ได้แก่ 1) อย่างน้อย 10 วันต่อเนื่อง 2) อย่างน้อย 4 เดือนต่อเนื่อง และ 3) อย่างน้อย 7 เดือนต่อเนื่อง ประกอบไปด้วยข้อมูลในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคกับการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น การใช้งานเสียง (Voice Service) การใช้บริการส่งข้อความสั้น (SMS) ข้อความมัลติมีเดีย (MMS) การใช้บริการอินเตอร์เน็ต (Internet Service) การใช้บริการสังคมออนไลน์ (Social Media) การดาวน์โหลดอัพโหลด (Download Upload) และการเข้าถึงบริการต่าง ๆ (Access to Other Services)

3.4 ศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ ประมวลผล และจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จากผลสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พร้อมทั้งจัดทำสื่อข้อมูลในรูปแบบภาพหรือกราฟฟิก (Infographic) จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ชิ้นงาน สื่อข้อมูลในรูปแบบ Video Clip เพื่อนำเสนอผลการสำรวจพฤติกรรมฯ โดยความยาวไม่น้อยกว่า 2 นาที

3.5 จัดการประชุมเพื่อเผยแพร่ผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างน้อย 1 ครั้ง จำนวนผู้เข้าร่วมไม่น้อยกว่า 50 คน พร้อมทั้ง รายงานจัดกิจกรรมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ ซึ่งที่ปรึกษาเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายดังกล่าวนี้ โดยใช้สถานที่ภายใน สำนักงาน กสทช.

4. คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

4.1 การกำหนดคุณลักษณะตัวอย่าง (Sample Characteristics Determination) เพื่อให้สามารถสะท้อนประเด็นในการวิจัยได้อย่างครบถ้วน ที่ปรึกษาฯ. ได้กำหนดให้กลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกจะต้องลงทะเบียนแอปพลิเคชันที่ได้พัฒนาขึ้นภายใต้โครงการฯ นี้ โดยต้องมีอย่างน้อย 4 คุณลักษณะ ได้แก่

1) การใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในสัดส่วนที่เหมาะสม

ตารางที่ 1 สัดส่วนของประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามส่วนแบ่งตลาด

เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ประชากรใช้บริการ	ส่วนแบ่งตลาด	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ปรับปรุง)*
กลุ่ม AIS	0.44	1,971	1,931
กลุ่ม TRUE	0.31	1,395	1,360
กลุ่ม DTAC	0.23	1,035	1,009
TOT	0.0192	86	100
CAT	0.0028	13	100
รวม	1.00	4,500	4,500

ที่มา: รายงานสภาพตลาดโทรคมนาคม ไตรมาส 3 ปี 2561 สำนักงาน กสทช.
ประมวลผลโดยมูลนิธิสถาบันวิจัยนโยบายเศรษฐกิจการคลัง
** เพื่อให้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้สอดคล้องกับสัดส่วนตามส่วนแบ่งตลาดและค่าความคลาดเคลื่อนทางสถิติ จึงจำเป็นต้องทำการปรับปรุงข้อมูล*

2) ความแตกต่างระหว่างภูมิภาค โดยพิจารณากำหนดให้ความเป็นไปได้ของแต่ละหน่วยที่ถูกเลือกขึ้นมาเป็นตัวอย่างมีค่าไม่เท่ากันทุกหน่วยขึ้นอยู่กับหน่วยวัดขนาด (Measure of Size) ของประชากร (Probability Proportional to Size: PPS) ในแต่ละภูมิภาคของประเทศไทย

ตารางที่ 2 สัดส่วนของประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรรายภาค

ลักษณะประชากร	จำนวนประชากร	สัดส่วนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง					
			กลุ่ม AIS	กลุ่ม TRUE	กลุ่ม DTAC	TOT	CAT	รวม
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	10,831,988	0.16	309	218	161	16	16	720
ภาคกลาง	11,869,296	0.18	348	245	182	18	18	811
ภาคเหนือ	12,098,164	0.18	348	245	182	18	18	811
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	21,989,477	0.33	637	448	333	33	33	1484
ภาคใต้	9,399,578	0.15	289	204	151	15	15	674
ทั่วประเทศ	66,188,503	1.00	1,931	1,360	1,009	100	100	4,500

ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, รายงานสถิติจำนวนประชากรและบ้านประจำปี 2560
ประมวลผลโดยมูลนิธิสถาบันวิจัยนโยบายเศรษฐกิจการคลัง

3) โอกาสในการได้รับคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการสำรวจเชิงพฤติกรรมในมุมมองด้านอุปสงค์ ดังนั้น แต่ละหน่วยของประชากรควรมีโอกาสที่จะได้รับเลือกเป็นตัวแทนประชากร ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงเลือกใช้การเลือกตัวอย่างเชิงความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกตัวอย่างที่ทุกหน่วยในประชากรมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นที่จะถูกเลือกมาเป็นตัวอย่าง

4) พฤติกรรมการตัดสินใจ เนื่องจากพฤติกรรมการตัดสินใจของกลุ่มตัวอย่างอาจเกิดจากความแตกต่างของรายได้และค่าใช้จ่ายตามช่วงวัยของกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้น ในการดำเนินโครงการฯ เพื่อให้สามารถสะท้อนความแตกต่างของพฤติกรรมได้อย่างครอบคลุมจึงกำหนดให้สำรวจกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

นอกจากนี้ ยังมีการนำประเภทการใช้ระบบบริการแบบ prepaid และ postpaid มาใช้ในการพิจารณากลุ่มตัวอย่างร่วมด้วย

4.2 ข้อมูลจากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง สำหรับข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสำรวจด้วยแอปพลิเคชันพฤติมาตร เป็นเวลา 7 เดือนต่อเนื่อง ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2562 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2563 ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 4,550 ราย กระจายตัวอยู่ทุกภูมิภาคทั่วประเทศ โดยข้อมูลคุณลักษณะสำคัญของกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างใช้บริการระบบรายเดือนมากกว่าระบบเติมเงิน คิดเป็นร้อยละ 5.23 โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ระบบรายเดือน จำนวน 2,394 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 52.62 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยเครือข่ายกลุ่ม DTAC และกลุ่ม TRUE มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการระบบรายเดือนมากกว่าระบบเติมเงิน มากกว่าร้อยละ 13-15 ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเครือข่ายเดียวกัน[1] ในขณะที่เครือข่ายในกลุ่ม AIS และ CAT มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ระบบเติมเงินมากกว่าระบบรายเดือน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในกลุ่ม AIS มีการใช้บริการระบบเติมเงินและระบบรายเดือนไม่แตกต่างกันมากนัก ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 56 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ประกอบอาชีพ ข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ รองลงมา ได้แก่ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 18 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

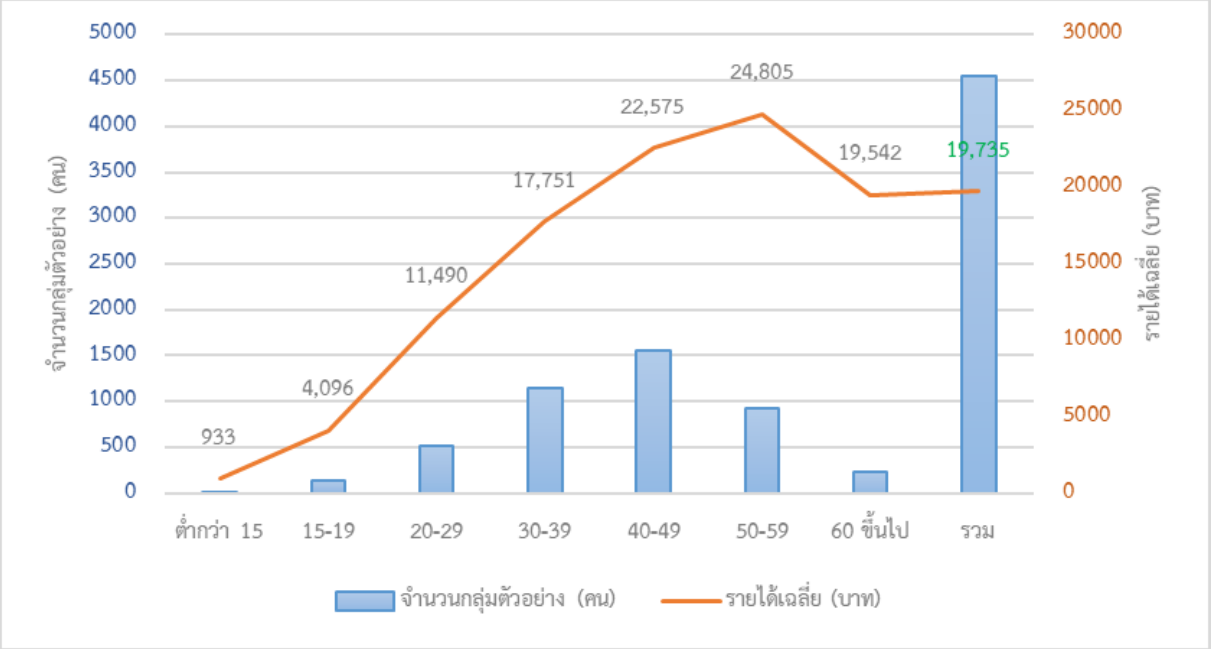
2) กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจครั้งนี้มีความครอบคลุมทุกช่วงอายุตามโครงสร้างของประชากรไทย ถือเป็นจุดแข็งประการหนึ่งในการนำผลการสำรวจไปใช้อ้างอิง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 40-49 ปี ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 1,560 ตัวอย่าง หรือคิดเป็นร้อยละ 34.29 รองลงมา ได้แก่ ช่วงอายุ 30-39 ปี โดยช่วงอายุที่มีกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุด ได้แก่ ช่วงอายุ ต่ำกว่า 15 ปี และเมื่อพิจารณาเพศของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีจำนวน 3,187 ตัวอย่าง หรือคิดเป็นร้อยละ 70.04 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาคุณลักษณะด้านเพศร่วมกับช่วงอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุ 40-49 ปี โดยมีจำนวน 1,090 ตัวอย่าง หรือร้อยละ 23.96 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

3) รายได้เฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นและลดลงตามโครงสร้างอายุ (พิจารณาแผนภาพที่ 1) โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ช่วงอายุต่ำกว่า 15 ปี มีรายได้เฉลี่ยเท่ากับ 933 บาท/เดือน และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ช่วงอายุ 50 – 59 ปี มีรายได้เฉลี่ยเท่ากับ 24,805 บาท/เดือน ทั้งนี้ **รายได้เฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เท่ากับ 19,735 บาท/เดือน โดยมีค่าเฉลี่ยรายได้ค่อนข้างสูง เนื่องจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยกำลังแรงงานและมีรายได้สูง** จะเห็นได้จากกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนสูงสุด 3 อันดับแรก อยู่ในกลุ่มช่วงอายุ ตั้งแต่ 50 – 59 ปี 40 – 49 ปี และ 30 -39 ปี ซึ่งเป็นวัยกำลังแรงงานและมีรายได้เฉลี่ยต่อกลุ่มสูงสุด 3 ลำดับแรกเช่นกัน ได้แก่ 24,805 22,575 และ 17,751 บาท/เดือน ตามลำดับ

4) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กระจายตัวอยู่ในเขตเทศบาล ซึ่งประกอบด้วย เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล จำนวน 2,978 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 66.18 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยในแต่ละภูมิภาคจะมีกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กระจายตัวในเขตเทศบาลเป็นหลัก

[1] กลุ่ม DTAC: กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการระบบเติมเงินจำนวน 533 ตัวอย่าง และเป็นผู้ใช้บริการระบบรายเดือนจำนวน 719 ตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการระบบรายเดือนมากกว่าระบบเติมเงิน เท่ากับ 162 ตัวอย่าง หรือคิดเป็นร้อยละ 13.28 ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในกลุ่ม DTAC ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างในกลุ่ม TRUE ที่ใช้บริการระบบรายเดือนมากกว่าระบบเติมเงิน เท่ากับ 186 ตัวอย่าง หรือคิดเป็นร้อยละ 14.86 ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในกลุ่ม TRUE

แผนภาพที่ 1 รายได้เฉลี่ยกับช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง



โดยสรุปแล้ว กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 4,550 ราย มีการกระจายตัวครอบคลุมผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่หลักทั้ง 3 ราย ได้แก่ กลุ่ม AIS กลุ่ม DTAC และกลุ่ม TRUE ทั้งนี้ ยังกระจายไปยังผู้ให้บริการรายอื่น ๆ (อาทิ CAT TOT Line เป็นต้น) อีกด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจครั้งนี้มีความครอบคลุมทุกช่วงอายุตามโครงสร้างของประชากรไทยถือเป็นจุดแข็งอีกประการหนึ่งในการนำผลการสำรวจไปใช้อ้างอิง ทั้งนี้ คุณลักษณะของรายได้เฉลี่ยและช่วงอายุสอดคล้องกับสภาพการใช้งาน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ระบบบริการรายเดือน[2] เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีรายได้เฉลี่ยค่อนข้างสูง (เท่ากับ 19,735 บาท/เดือน) เห็นได้จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยกำลังแรงงานและมีรายได้เฉลี่ยสูงขึ้นตามช่วงอายุที่เพิ่มขึ้น

5. ผลการสำรวจและบทวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

เนื้อหาในส่วนนี้เป็นการนำเสนอโดยการประมวลผลข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจด้วยแอปพลิเคชันพฤติมาตร เป็นเวลา 7 เดือนต่อเนื่อง ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2562 ถึง มกราคม 2563 โดยนำเสนอในรูปแบบของข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาและข้อมูลสถิติเชิงอ้างอิงในประเด็นที่น่าสนใจของกลุ่มตัวอย่าง

1) ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทการใช้งานเสียง (Voice Data) พบว่า จำนวนครั้งเฉลี่ยต่อคนในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทการใช้งานเสียงเพื่อการโทรออกในแต่ละวันตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2562 ถึงเดือนมกราคม 2563 มีค่าเฉลี่ยต่อคนเท่ากับ 5.25 ครั้งต่อวัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.45 นาทีต่อครั้ง เพศหญิงมีพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการโทรออกมากกว่าเพศชาย ในส่วนของช่วงวัย Gen X และ Baby Boomer มีพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการโทรออกมากกว่า Gen Z และ Gen Y โดย ช่วงเวลา 8.00-16.00 น. เป็นช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทการใช้งานเสียงเพื่อการโทรออกมากที่สุด โดยอาชีพข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจมีจำนวนครั้งเฉลี่ยการใช้

[2] แม้จะไม่สอดคล้องกับผลการรายงานของหน่วยงานอื่น ซึ่งพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ของผู้ให้บริการแต่ละเครือข่ายเป็นลูกค้าในระบบเติมเงิน

โทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทการใช้งานเสียงเพื่อการโทรออกสูงที่สุด นอกจากนี้ จำนวนครั้งเฉลี่ยต่อคนในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทการใช้งานเสียงเพื่อรับสายในแต่ละวันตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2562 ถึงเดือนมกราคม 2563 มีค่าเฉลี่ยต่อคนเท่ากับ 3.18 ครั้งต่อวัน เฉลี่ยเท่ากับ 5.34 นาทีต่อครั้ง โดยเพศชายมีพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการรับสายมากกว่าเพศหญิง

2) ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทใช้บริการรับและส่งข้อความสั้น (SMS) และข้อความมัลติมีเดีย (MMS) พบว่า ปริมาณเฉลี่ยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทการใช้บริการส่งข้อความสั้น (SMS) ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2562 ถึงเดือนมกราคม 2563 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 334.43 ไบต์ต่อวัน ในบริการส่งข้อความสั้น ค่าเฉลี่ยต่อคนเท่ากับ 0.0011 ข้อความต่อชั่วโมง หรือเท่ากับ 0.128 ข้อความต่อวัน สำหรับบริการรับข้อความสั้น ค่าเฉลี่ยต่อคนเท่ากับ 0.14 ข้อความต่อชั่วโมง หรือเท่ากับ 3.39 ข้อความต่อวัน นอกจากนี้ปริมาณเฉลี่ยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทการใช้บริการส่งข้อความมัลติมีเดีย (MMS) ในแต่ละวัน ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2562 ถึงเดือนมกราคม 2563 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 27.49 เมกะไบต์ต่อวัน มีการใช้งานสูงในช่วงเวลา 09.00-16.00 น. ค่าเฉลี่ยต่อคนเท่ากับ 0.04 ข้อความต่อชั่วโมง หรือเท่ากับ 1.01 ข้อความต่อวัน

3) ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทการใช้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Service) พบว่า ปริมาณเฉลี่ยดาวน์โหลดการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในแต่ละช่วงเวลา ของกลุ่มตัวอย่างเป็นระยะเวลา 7 เดือน พบว่า ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2562 ถึงเดือนมกราคม 2563 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตั้งแต่เวลา 06.00 น. เป็นต้นไป และเพิ่มขึ้นอย่างมากเมื่อเวลา 18.00 น. ซึ่งเวลา 20.00–21.00 น. จะเป็นช่วงเวลาที่มีปริมาณเฉลี่ยดาวน์โหลดการใช้บริการอินเทอร์เน็ตสูงสุดในแต่ละวัน ปริมาณเฉลี่ยอัปโหลดการใช้บริการอินเทอร์เน็ตมีความคล้ายคลึงกับปริมาณเฉลี่ยดาวโหลด โดย Gen X เป็นช่วงวัยที่มีปริมาณเฉลี่ยการใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด เพศหญิงมีปริมาณการใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากกว่าเพศชายประมาณ 2 เท่า อาชีพข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ เป็นอาชีพที่มีปริมาณเฉลี่ยการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในแต่ละช่วงเวลามากกว่าอาชีพอื่น ๆ

4) ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทการใช้บริการแอปพลิเคชัน โดยดำเนินการวิเคราะห์แอปพลิเคชันที่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีปริมาณการดาวน์โหลดเฉลี่ยสูงสุด คือ

1. แอปพลิเคชัน Facebook เป็นแอปพลิเคชันที่มีปริมาณดาวน์โหลด/อัปโหลดเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยในช่วงระยะเวลาดังกล่าวนี้เท่ากับ 303.58 กิกะไบต์ต่อวัน แอปพลิเคชันที่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีปริมาณการใช้งานเฉลี่ยอัปโหลดสูงสุด คือ แอปพลิเคชัน Facebook เป็นแอปพลิเคชันที่มีปริมาณอัปโหลดเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยในช่วงระยะเวลาดังกล่าวนี้เท่ากับ 9.29 กิกะไบต์ต่อวัน แอปพลิเคชันที่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีเวลาการใช้งานต่อคนสูงสุด คือ แอปพลิเคชัน Facebook เป็นแอปพลิเคชันที่มีเวลาการใช้งานต่อคนสูงสุด เฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 53.61 นาทีต่อคนต่อวัน ปริมาณเฉลี่ยดาวน์โหลดและอัปโหลดของการใช้แอปพลิเคชัน Facebook พบว่า ปริมาณเฉลี่ยดาวน์โหลด/อัปโหลดของการใช้บริการแอปพลิเคชัน Facebook มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตั้งแต่เวลา 05.00 น. และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนอีกครั้งตั้งแต่เวลา 19.00 น. โดยมีค่าสูงสุดในช่วงเวลา 21.00 น. โดย Gen X และอาชีพข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ เป็นช่วงวัยและอาชีพที่มีการดาวโหลด/อัปโหลดมากที่สุด

2. แอปพลิเคชัน Youtube เป็นแอปพลิเคชันที่มีปริมาณดาวน์โหลด/อัปโหลดเฉลี่ย รองจากแอปพลิเคชัน Facebook ซึ่งมีลักษณะการใช้งานคล้ายคลึงกันโดยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตั้งแต่เวลา 05.00 น. และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนอีกครั้งตั้งแต่เวลา 17.00 น. โดยมีค่าสูงสุดในช่วงเวลา 21.00 น. Gen X และ อาชีพข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจจะเป็นอาชีพที่มีปริมาณเฉลี่ยดาวน์โหลด/อัปโหลด มากที่สุด

6. บทวิเคราะห์และเปรียบเทียบเกี่ยวกับคุณลักษณะและพฤติกรรมการตัดสินใจของของกลุ่มตัวอย่าง

ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ทางเศรษฐศาสตร์ที่ทำการวิเคราะห์และเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริโภคในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์พฤติกรรมการบริโภค ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการตัดสินใจ และส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปริมาณการใช้งานเสียงและอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

6.1 การวิเคราะห์พฤติกรรมการบริโภค

การวิเคราะห์พฤติกรรมการบริโภคเป็นการวิเคราะห์โดยใช้สถิติอนุมาน (Inference Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ อาชีพ เขตที่อยู่อาศัย ช่วงเวลาทำงานกับนอกช่วงเวลาทำงาน ช่วงเดือนที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และกลุ่มของแอปพลิเคชัน

พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ทำการวิเคราะห์ ได้แก่ ปริมาณการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทการใช้งานเสียงเพื่อการโทรออกและการรับสาย จำนวนนาทีการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ปริมาณดาวน์โหลดและอัปโหลดการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ปริมาณดาวน์โหลดและอัปโหลดการใช้บริการแอปพลิเคชัน Facebook, LINE และ YouTube

ผลการศึกษา พบว่า เพศ ช่วงอายุ อาชีพ เขตที่อยู่อาศัย ช่วงเวลาทำงานกับนอกช่วงเวลาทำงาน และกลุ่มของแอปพลิเคชัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกันออกไปดังนี้

1) เพศและช่วงอายุส่งผลต่อปริมาณการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทการใช้งานเสียงทั้งเพื่อการโทรออกและรับสาย การใช้บริการอินเทอร์เน็ตทั้งในรูปของจำนวนนาทีและปริมาณดาวน์โหลดและอัปโหลด รวมทั้งปริมาณดาวน์โหลดและอัปโหลดของการใช้แอปพลิเคชัน ทั้งนี้ ในกรณีของช่วงอายุ Gen Z จะเป็นช่วงอายุที่ส่งผลต่อปัจจัยเหล่านี้มากที่สุด โดยมี Gen X เป็นอันดับรองลงมา

2) อาชีพและเขตที่อยู่อาศัยส่งผลในลักษณะคล้ายคลึงกับเพศและช่วงอายุ แต่อาชีพและเขตที่อยู่อาศัยไม่ส่งผลต่อจำนวนนาทีการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ ในกรณีของอาชีพ อาชีพข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจจะเป็นอาชีพที่ส่งผลต่อปัจจัยเหล่านี้มากที่สุด โดยมีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน เป็นอันดับรองลงมา

3) ช่วงเวลาทำงานจะมีผลต่อการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทการใช้งานเสียงทั้งเพื่อการโทรออกและรับสาย จำนวนครั้งในการรับส่งข้อความสั้นหรือข้อความมัลติมีเดีย อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตและแอปพลิเคชัน ช่วงเวลาทำงานจะมีผลเฉพาะกับจำนวนนาทีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเท่านั้น

4) กลุ่มของแอปพลิเคชันจะมีผลต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตทั้งในรูปของจำนวนนาทีและปริมาณดาวน์โหลดและอัปโหลดที่ทำผ่านทั้งเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่และผ่าน Wi-Fi โดยแอปพลิเคชันกลุ่ม Social จะเป็นกลุ่มแอปพลิเคชันที่ส่งผลต่อปัจจัยเหล่านี้มากที่สุด โดยมีแอปพลิเคชันกลุ่ม Entertainment เป็นอันดับรองลงมา

6.2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการตัดสินใจ

การวิเคราะห์พฤติกรรมการตัดสินใจเป็นการวิเคราะห์ผ่านแบบจำลองโลจิท (Logit Model) และแบบจำลองโพรบิท (Probit Model) เพื่อนำมาศึกษาว่า ปัจจัยใดที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจ และปัจจัยนั้นมีผลมากน้อยแค่ไหน โดยตัวแปรตามคือ ประเด็นที่สนใจซึ่งมีลักษณะเป็นความน่าจะเป็นในการเลือก

ตัดสินใจ 2 ทางเลือก ส่วนตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส รายได้ อาชีพ และพื้นที่อยู่อาศัย ผลการศึกษาในแต่ละประเด็นมีดังนี้

1) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ประเภทซิมการ์ดของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นเลขหมายหลัก (รายเดือน/เติมเงิน)

ปัจจัยที่มีนัยสำคัญ ได้แก่ อายุ รายได้ อาชีพ และพื้นที่อาศัย โดยผลของปัจจัยดังกล่าวที่มีต่อตัวแปรตามมีรายละเอียดดังนี้

อายุ: มีความสัมพันธ์กับความน่าจะเป็นในการตัดสินใจเลือกใช้ประเภทซิมการ์ดแบบรายเดือน (Post-paid) ไม่ใช่เชิงเส้นตรง (non linear) ช่วงอายุก่อนประมาณ 50 ปี เมื่ออายุเพิ่มขึ้น ความน่าจะเป็นในการเลือกซิมการ์ดแบบรายเดือนเพิ่มขึ้น แต่ตั้งแต่อายุ 50 ปีขึ้นไปเมื่ออายุเพิ่มขึ้น ความน่าจะเป็นในการเลือกซิมการ์ดแบบรายเดือนลดลง ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวมีความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้น ในกรณีคนอายุน้อยที่อยู่ในวัยเรียน ยังไม่สามารถหารายได้ด้วยตนเองได้ มีความเป็นไปได้ที่จะใช้ซิมการ์ดแบบเติมเงินที่ผู้ปกครองสามารถควบคุมรายจ่ายการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ ในกรณีผู้สูงอายุยังคงยึดติดกับการใช้ซิมการ์ดแบบเติมเงินที่เป็นระบบเดิมอยู่

รายได้: หากรายได้เพิ่มขึ้น 1,000 บาท ความน่าจะเป็นในการตัดสินใจเลือกใช้ประเภทซิมการ์ดแบบรายเดือน เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.42 นั่นหมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ยิ่งสูงยิ่งมีโอกาสสูงที่จะเลือกใช้ประเภทซิมการ์ดของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นเลขหมายหลักแบบรายเดือน สาเหตุอาจมาจากอัตราค่าบริการแบบรายเดือนสูงกว่าแบบเติมเงิน จากข้อมูลการสำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2561 (ไตรมาสที่ 1) ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ผู้ที่ใช้แบบรายเดือนส่วนใหญ่ร้อยละ 56.8 จะมีอัตราค่าบริการต่อเดือนอยู่ที่ 300 – 599 บาท ส่วนผู้ใช้บริการแบบเติมเงินส่วนใหญ่ร้อยละ 67.6 จะมีอัตราค่าบริการต่อเดือนต่ำกว่า 300 บาท

อาชีพ: กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา และประกอบธุรกิจส่วนตัวเป็นอาชีพที่มีค่าความน่าจะเป็นในการเลือกใช้ประเภทซิมการ์ดแบบรายเดือน ไม่แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่น (เช่น เกษตรกร รับจ้างรายวัน เกษียณอายุ ว่างงาน เป็นต้น) แต่กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจมีค่าความน่าจะเป็นในการเลือกใช้ซิมการ์ดแบบรายเดือน สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นอย่างมีนัยสำคัญ โดยมากกว่าร้อยละ 14.30 และพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนมีค่าความน่าจะเป็นมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นร้อยละ 4.00 นั่นสะท้อนว่ากลุ่มอาชีพที่เป็นพนักงานประจำทั้งของรัฐและเอกชนจะมีความน่าจะเป็นที่ใช้บริการแบบรายเดือนมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น

พื้นที่อาศัย: กลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล มีความน่าจะเป็นในการเลือกใช้ซิมการ์ดแบบรายเดือนมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่นอกเขตเทศบาลร้อยละ 2.49

2) ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยเลขหมายหลักมากกว่า 1 ปี (ใช้มากกว่า 1 ปี/ใช้น้อยกว่า 1 ปี)

ปัจจัยที่มีนัยสำคัญ ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ และอาชีพ โดยผลของปัจจัยดังกล่าวที่มีต่อตัวแปรตามมีรายละเอียดดังนี้

เพศ: กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายมีความน่าจะเป็นที่จะใช้บริการเลขหมายหลักมากกว่า 1 ปี น้อยกว่าเพศหญิง ร้อยละ 1.64

สถานภาพสมรส: กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสมีความน่าจะเป็นที่จะใช้เลขหมายหลักมากกว่า 1 ปี มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่โสดและหย่าร้าง ร้อยละ 1.93

อายุ: เมื่ออายุเพิ่มขึ้น 1 ปี ความน่าจะเป็นในการตัดสินใจจะเพิ่มขึ้น ร้อยละ 0.28 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุยิ่งสูงยิ่งมีโอกาสสูงที่จะไม่เปลี่ยนเลขหมายหลักของโทรศัพท์

อาชีพ: ทั้ง 4 กลุ่มอาชีพมีความน่าจะเป็นที่จะใช้เลขหมายหลักมากกว่า 1 ปี สูงกว่ากลุ่มอาชีพอื่นที่ไม่ได้มีอาชีพตาม 4 กลุ่มอาชีพ เช่น เกษตรกร รับจ้างรายวัน เกษียณอายุ ว่างงาน เป็นต้น ข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจมีความน่าจะเป็นมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นร้อยละ 8.72 นักเรียน/นักศึกษามีความน่าจะเป็นมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นร้อยละ 2.70 ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความน่าจะเป็นมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นร้อยละ 4.35 และพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนมีความน่าจะเป็นมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นร้อยละ 4.45

การเปลี่ยนแปลงหมายเลข นั้นมีความเป็นไปได้ที่จะขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยที่สามารถสะท้อนผ่านคุณลักษณะประชากร เช่น ความยุ่งยากในการเปลี่ยนเบอร์มือถือที่ต้องมีขั้นตอนในการเปิดเบอร์ใหม่ เพิ่มรายชื่อและบอกบุคคลอื่นว่าได้ทำการเปลี่ยนเบอร์ซึ่งยิ่งผู้ที่สูงอายุยิ่งไม่ต้องการทำอะไรที่มีขั้นตอนยุ่งยาก , ความแน่นอนในการติดต่อสื่อสารซึ่งอาชีพ ข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว และพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน การเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่อาจมีผลต่อการทำงาน เป็นต้น

3) ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 1 หมายเลข (ใช้มากกว่า 1 หมายเลข/ใช้เพียง 1 หมายเลข)

ปัจจัยที่มีนัยสำคัญ ได้แก่ สถานภาพ อายุ และพื้นที่อาศัย โดยผลของปัจจัยดังกล่าวที่มีต่อตัวแปรตามมีรายละเอียดดังนี้

สถานภาพสมรส: กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสมีความน่าจะเป็นในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 1 หมายเลข น้อยกว่า กลุ่มตัวอย่างที่โสดและหย่าร้าง ร้อยละ 2.10

อายุ: มีความสัมพันธ์กับความน่าจะเป็นในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 1 หมายเลข ไม่ใช่เชิงเส้นตรง ช่วงอายุก่อนประมาณ 40 ปี เมื่ออายุเพิ่มขึ้น ความน่าจะเป็นในการเลือกใช้บริการมากกว่า 1 หมายเลขเพิ่มขึ้น แต่ตั้งแต่อายุ 40 ปีขึ้นไปเมื่ออายุเพิ่มขึ้น ความน่าจะเป็นดังกล่าวลดลง ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวมีความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้น เพราะคนที่อยู่ในช่วงวัยทำงานจะมีความจำเป็นในการใช้เบอร์โทรศัพท์มากกว่า 1 หมายเลข มากกว่ากลุ่มที่อยู่ในวัยเรียนและเกษียณอายุ

พื้นที่อาศัย: กลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมีโอกาสที่จะเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 1 หมายเลข น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล ร้อยละ 2.76

นอกจากตัวแปรที่ได้ทดสอบไปข้างต้นแล้วการตัดสินใจดังกล่าว มีความเป็นไปได้ที่จะขึ้นอยู่กับอาชีพที่ทำอยู่นั้นอยู่ภายใต้กิจกรรมทางเศรษฐกิจสาขาใด (เกษตร อุตสาหกรรม บริการ) เนื่องจากสะท้อนถึงความจำเป็นในการใช้มากกว่า 1 หมายเลข จากข้อมูลการสำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2561 (ไตรมาสที่ 1) ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ภาคบริการ เช่น ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง ธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ ธุรกิจค้าส่งค้าปลีก ธุรกิจโรงแรมและร้านอาหาร เป็นต้น จะมีสัดส่วนประชากรที่มีโทรศัพท์มากกว่า 1 เครื่องสูงกว่ากิจกรรมทางเศรษฐกิจอื่น เนื่องจากมีความเป็นไปได้ที่กลุ่มประชากรเหล่านี้มีความจำเป็นในการติดต่อสื่อสารเพื่อประกอบอาชีพที่สูงเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่น

4) ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านระบบ Wi-Fi (ใช้ Wi-Fi / ไม่ใช้ Wi-Fi)

ปัจจัยที่มีนัยสำคัญ ได้แก่ อายุ รายได้ และอาชีพ โดยผลของปัจจัยดังกล่าวที่มีต่อตัวแปรตามมีรายละเอียดดังนี้

อายุ: มีความสัมพันธ์กับความน่าจะเป็นในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านระบบ Wi-Fi ไม่ใช่เชิงเส้นตรง ช่วงอายุก่อนประมาณ 30 ปี เมื่ออายุเพิ่มขึ้น ความน่าจะเป็นในการเลือกใช้บริการผ่านระบบ Wi-Fi เพิ่มขึ้น แต่ตั้งแต่อายุ 30 ปีขึ้นไปเมื่ออายุเพิ่มขึ้น ความน่าจะเป็นในการเลือกใช้บริการดังกล่าวลดลง

รายได้: หากรายได้เพิ่มขึ้น 1,000 บาท ความน่าจะเป็นในการตัดสินใจเลือกใช้บริการผ่านระบบ Wi-Fi เพิ่มขึ้น ร้อยละ 0.05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ยิ่งสูงยิ่งมีโอกาสสูงในการเข้าถึง Wi-Fi

อาชีพ: ทั้ง 4 กลุ่มอาชีพมีความน่าจะเป็นในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านระบบ Wi-Fi สูงกว่ากลุ่มอาชีพอื่น เช่น เกษตรกร รับจ้างรายวัน เกษียณอายุ ว่างงาน เป็นต้น เนื่องจากมีความเป็นไปได้ที่จะมีความจำเป็นต้องใช้ Wi-Fi มากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น โดยข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจมีความน่าจะเป็นมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นร้อยละ 12.23 นักเรียน/นักศึกษามีความน่าจะเป็นมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นร้อยละ 5.73 ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความน่าจะเป็นมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นร้อยละ 3.71 และพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนมีความน่าจะเป็นมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นร้อยละ 7.22

การที่ปัจจัยพื้นที่อาศัย ไม่มีผลต่อค่าความน่าจะเป็นในการใช้ Wi-Fi สะท้อนว่า ปัจจุบันการกระจายตัวของการบริการ Wi-Fi มีความทั่วถึงมากขึ้น กลุ่มตัวอย่างพื้นที่นอกเขตเทศบาลสามารถเข้าถึงบริการ Wi-Fi ได้ไม่แตกต่างจากพื้นที่ในเขตเทศบาล

5) ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโทรออกผ่านแอปพลิเคชัน (อาทิ Line WeChat Messenger) (โทรผ่านแอปพลิเคชัน/ไม่โทรผ่านแอปพลิเคชัน)

ปัจจัยที่มีนัยสำคัญ ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ และอาชีพ โดยผลของปัจจัยดังกล่าวที่มีต่อตัวแปรตามมีรายละเอียดดังนี้

เพศ: กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายมีโอกาสที่จะเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านแอปพลิเคชันน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงร้อยละ 1.73

สถานภาพสมรส: กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสมีโอกาสที่จะเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านแอปพลิเคชันมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีสถานภาพโสดหรือหย่าร้างร้อยละ 1.24

อายุ: มีความสัมพันธ์กับความน่าจะเป็นในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านแอปพลิเคชัน ไม่ใช่เชิงเส้นตรง ช่วงอายุก่อนประมาณ 45 ปี เมื่ออายุเพิ่มขึ้น ความน่าจะเป็นในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์ผ่านแอปพลิเคชัน เพิ่มขึ้น แต่ตั้งแต่อายุ 45 ปีขึ้นไปเมื่ออายุเพิ่มขึ้น ความน่าจะเป็นในการเลือกใช้บริการดังกล่าวลดลง

อาชีพ: กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา เป็นอาชีพที่มีค่าความน่าจะเป็นในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านแอปพลิเคชันไม่แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่น แต่กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวมีค่าความน่าจะเป็นในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านแอปพลิเคชัน สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นอย่างมีนัยสำคัญ โดยมากกว่าร้อยละ 2.91 และพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนมีค่าความน่าจะเป็นมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นร้อยละ 3.05 นั่นสะท้อนว่า กลุ่มอาชีพของภาคเอกชน ทั้งที่เป็นนายจ้าง ประกอบธุรกิจส่วนตัว และลูกจ้าง จะมีความน่าจะเป็นที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านแอปพลิเคชันมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นๆ

ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์พฤติกรรมการตัดสินใจผ่านแบบจำลองโลจิทหรือแบบจำลองโพรบิท ทำให้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะแตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจที่แตกต่างกัน โดยสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจในแต่ละประเด็นคำถาม

ประเด็นที่ 1: การเลือกใช้ประเภทซิมการ์ดของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นเลขหมายหลัก แบบรายเดือน (Postpaid)	
กลุ่มตัวอย่างที่มีโอกาสสูงที่จะใช้	**กลุ่มตัวอย่างที่มีโอกาสน้อยที่จะใช้**
กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุอยู่ในวัยทำงาน	กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อย (ยังอยู่ในช่วงวัยเรียน)
กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นลูกจ้างประจำทั้งของรัฐ (ข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ) และเอกชน (พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน)	กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุ
กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในพื้นที่ในเขตเทศบาล	กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำ
ประเด็นที่ 2: การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยเลขหมายหลักมากกว่า 1 ปี	
กลุ่มตัวอย่างที่มีโอกาสสูงที่จะใช้	**กลุ่มตัวอย่างที่มีโอกาสน้อยที่จะใช้**
กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส	กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย
กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมาก	
กลุ่มตัวอย่างทุกอาชีพยกเว้น เกษตรกร รับจ้างรายวัน เกษียณอายุ ว่างงาน	
ประเด็นที่ 3: การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 1 หมายเลข	
กลุ่มตัวอย่างที่มีโอกาสสูงที่จะใช้	**กลุ่มตัวอย่างที่มีโอกาสน้อยที่จะใช้**
กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส	กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อย (ยังอยู่ในช่วงวัยเรียน)
กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุอยู่ในวัยทำงาน	กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุ
กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอยู่ในภาคบริการ	กลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล
ประเด็นที่ 4: การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านระบบ wifi	
กลุ่มตัวอย่างที่มีโอกาสสูงที่จะใช้	**กลุ่มตัวอย่างที่มีโอกาสน้อยที่จะใช้**
กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 40 ปี	กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุ
กลุ่มตัวอย่างทุกอาชีพยกเว้น เกษตรกร รับจ้างรายวัน เกษียณอายุ ว่างงาน	กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำ
ประเด็นที่ 5: การใช้บริการโทรออกผ่านแอปพลิเคชัน (อาทิ Line WeChat Messenger)	
กลุ่มตัวอย่างที่มีโอกาสสูงที่จะใช้	**กลุ่มตัวอย่างที่มีโอกาสน้อยที่จะใช้**
กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส	กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย
กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุอยู่ในวัยทำงาน	กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อย (ยังอยู่ในช่วงวัยเรียน)
กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพในภาคเอกชน ทั้งที่เป็นนายจ้าง ประกอบธุรกิจส่วนตัว และลูกจ้าง	กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุ

6.3 การวิเคราะห์ปริมาณการใช้งานเสียงและอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

การวิเคราะห์ปริมาณการใช้งานเสียงและอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นการวิเคราะห์ที่แตกต่างจากส่วนที่ 2 นั่นคือ ไม่ได้ใช้แบบจำลองโลจิท หรือ แบบจำลองโพรบิท ในการวิเคราะห์ แต่เป็นการใช้ Multiple regression ที่ตัวแปรตามเป็นตัวเลขปริมาณไม่ใช่ตัวแปรเชิงคุณภาพ เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในรูปของปริมาณการใช้ ซึ่งสะท้อนถึงอุปสงค์ (demand) ในการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตัวแปรต้นในแบบจำลองยังคงมีลักษณะใกล้เคียงกับส่วนที่ 2 แต่การวิเคราะห์ในส่วนนี้จำเป็นที่จะต้องเพิ่มตัวแปรต้นบางประเภทในการอธิบายพฤติกรรม ได้แก่ ตัวแปรด้านเวลา และตัวแปรการใช้แอปพลิเคชั่นต่างๆ (เฉพาะการวิเคราะห์ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ต) เนื่องจากข้อมูลที่ได้จัดเก็บเป็นข้อมูลรายเดือน (7 เดือนต่อเนื่อง)

ที่มีลักษณะของช่วงเวลา (time series) และตัวแปรการใช้แอปพลิเคชันมีความเป็นไปได้ที่จะมีผลต่อปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ต

1) ปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณการใช้ (ระยะเวลา) โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการใช้งานเสียงเพื่อการโทรออก

ปัจจัยที่มีนัยสำคัญ ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ และช่วงเวลา (เดือน) โดยผลของปัจจัยดังกล่าวที่มีต่อตัวแปรตามมีรายละเอียดดังนี้

เพศ: กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย มีระยะเวลาในการโทรออกน้อยกว่าเพศหญิง 3.2310 นาทีต่อคนต่อเดือน

สถานภาพสมรส: กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสมีระยะเวลาในการโทรออกน้อยกว่าโสดและหย่าร้าง 4.3932 นาทีต่อคนต่อเดือน

อายุ: ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระยะเวลาในการโทรออกไม่ได้มีลักษณะเชิงเส้นตรง ช่วงอายุก่อนประมาณ 55 ปี เมื่ออายุเพิ่มขึ้นระยะเวลาในการโทรออกเพิ่มขึ้น แต่ตั้งแต่อายุ 55 ปีขึ้นไปเมื่ออายุเพิ่มขึ้นระยะเวลาในการโทรออกลดลง นั่นหมายความว่า ช่วงอายุที่มีระยะเวลาในการใช้งานเสียงเพื่อการโทรออกมากส่วนใหญ่ คือ ผู้ที่อยู่ในวัยกลางคนอายุ 40 – 65 ปี

อาชีพ: กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ และประกอบธุรกิจส่วนตัวเป็นอาชีพที่มีระยะเวลาในการโทรออกมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่น 6.8067 และ 6.0362 นาทีต่อคนต่อเดือน ตามลำดับ อย่างไรก็ตามแม้พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน ไม่มีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่น 90% แต่ก็สามารถยอมรับในระดับที่ 85% ได้ ซึ่งพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนมีระยะเวลาในการโทรออกมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นเช่นกัน นั่นหมายความว่า กลุ่มผู้ที่ทำงาน ที่ไม่ใช่นักเรียนนักศึกษา เกษตรกร รับจ้างรายวัน เกษียณอายุ และว่างงาน มีพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อใช้งานเสียงสำหรับการโทรออกที่สูง

เดือน: ในแต่ละเดือนกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการโทรออกแตกต่างกันไป ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ที่ประมาณการได้ ในช่วงปีใหม่ เดือนธันวาคม 2562 และมกราคม 2563 กลุ่มตัวอย่างใช้ระยะเวลาในการโทรออกมากกว่าเดือนอื่นๆ โดยมากกว่าเดือนอ้างอิง (กรกฎาคม 2562) เฉลี่ย 25.6282 นาทีต่อคนต่อเดือน และ 30.0740 นาทีต่อคนต่อเดือน ตามลำดับ

ทั้งนี้หากเทียบกับงานศึกษาก่อนหน้า จะพบว่ามีความสอดคล้องกันในประเด็นของอายุ ศูนย์ศึกษาความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2553) และสำนักงาน กสทช. (2557) ได้ทำการวิเคราะห์ด้วย Regression Analysis และพบว่า อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทการใช้งานเสียง อย่างไรก็ตามการศึกษาครั้งนี้ยังมีบางส่วนที่ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของสำนักงาน กสทช. (2557) ที่ระบุว่า พื้นที่อาศัยเป็นอีกปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการโทรออก โดยสาเหตุอาจมาจากด้วยระยะเวลาที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้พฤติกรรมการโทรออกแต่ละพื้นที่อาศัย (ระหว่างในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล) ไม่แตกต่างกัน

2) ปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ต (ดาวน์โหลดและอัปโหลด) ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยที่มีนัยสำคัญ ได้แก่ อายุ ช่วงเวลา (เดือน) และพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน โดยผลของปัจจัยดังกล่าวที่มีต่อตัวแปรตามมีรายละเอียดดังนี้

อายุ: ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตไม่ได้มีลักษณะเชิงเส้นตรง (non linear) เฉกเช่นเดียวกับระยะเวลาในการโทรออก ช่วงอายุก่อนประมาณ 40 ปี เมื่ออายุเพิ่มขึ้นการใช้อินเทอร์เน็ต

เพิ่มขึ้น แต่ตั้งแต่อายุ 40 ปีขึ้นไปเมื่ออายุเพิ่มขึ้นการใช้อินเทอร์เน็ตลดลง นั่นหมายความว่า ช่วงอายุที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตมากส่วนใหญ่ คือ ผู้ที่อยู่ในช่วงอายุประมาณ 25 – 50 ปี

เดือน: ในบางเดือนกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน แต่มีบางเดือนที่ใช้สูงกว่าเดือนอื่นๆ โดยเฉพาะเดือนธันวาคม 2562 กลุ่มตัวอย่างใช้ปริมาณอินเทอร์เน็ตมากกว่าเดือนอ้างอิง (กรกฎาคม 2562) เฉลี่ย 1.6808 กิกะไบต์ต่อคนต่อเดือน ซึ่งเป็นเดือนเดียวกับการใช้งานเสียงเพื่อการโทรออกที่มากขึ้นเช่นเดียวกัน นั่นหมายความว่า ในช่วงปีใหม่จะมีการใช้บริการทั้งการโทรออกและอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าช่วงเวลาอื่นๆ ที่ได้ทำการสำรวจ

แอปพลิเคชัน: ทุกแอปพลิเคชั่น (ยกเว้น Line) มีผลทำให้ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยการเข้า LineTV 1 ครั้ง มีผลต่อปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด เพิ่มขึ้น 0.0787 กิกะไบต์ต่อเดือน รองลงมา YouTube เพิ่มขึ้น 0.0353 กิกะไบต์ต่อเดือน Google Chrome เพิ่มขึ้น 0.0031 กิกะไบต์ต่อเดือน และ Facebook เพิ่มขึ้น 0.0019 กิกะไบต์ต่อเดือน

ทั้งนี้หากเทียบกับงานศึกษาก่อนหน้า จะพบว่ามีความสอดคล้องอีกเช่นกันในประเด็นของอายุ ซึ่งงานศึกษาของสำนักงาน กสทช. (2557) ได้พบว่า อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อปริมาณการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญ แต่มีส่วนที่ไม่สอดคล้องกันในประเด็นพื้นที่อาศัย โดยสาเหตุอาจมาจากด้วยระยะเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป การกระจายตัวของการบริการอินเทอร์เน็ตมีความทั่วถึงมากขึ้นในปัจจุบัน ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในพื้นที่นอกเขตเทศบาลสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตในปริมาณที่ไม่แตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในพื้นที่ในเขตเทศบาล

7. การใช้ประโยชน์จากชุดข้อมูลและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

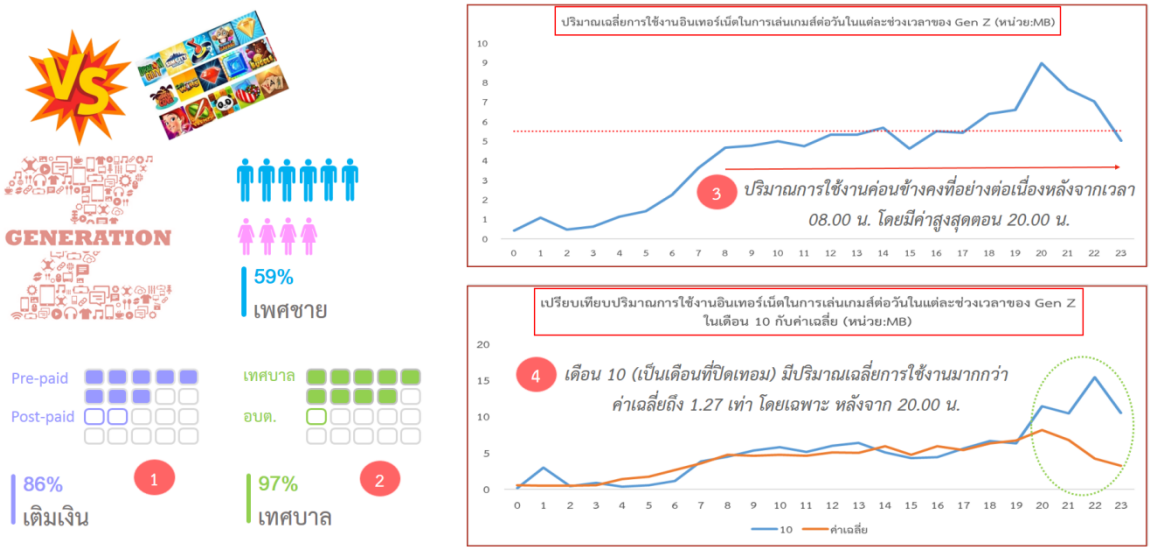
7.1 การใช้ประโยชน์จากชุดข้อมูล

สำหรับข้อมูลจากการดำเนินโครงการฯ ที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ 1) ข้อมูลผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มตัวอย่าง และ 2) ข้อมูลผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ตัวอย่างการนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในลักษณะต่าง ๆ มีดังนี้

1) ตัวอย่างการใช้ประโยชน์ข้อมูลผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

ที่ปรึกษาฯ ศึกษาข้อมูลเชิงลึกในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่ม **Gen Z (อายุน้อยกว่า 17 ปี)** จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.01 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 59 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่เป็น Gen Z โดยมีการใช้ระบบ pre-paid (คิดเป็นร้อยละ 89 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่เป็น Gen Z) มากกว่าระบบ post-paid และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเกือบทั้งหมด ซึ่งจากการสุ่มสอบถามเบื้องต้นให้เหตุผลว่ามีความสะดวกในการใช้งานมากกว่า และสามารถเติมเงินได้ในวงเงินไม่มากนักในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ที่เหมาะสมกับช่วงเวลาในการใช้งานและปริมาณข้อมูลการใช้งาน

แผนภาพที่ 2 คุณลักษณะและพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่ม Gen Z



โดยพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันในกลุ่มเกมส์จะมีความคงที่หรือไม่แตกต่างกันมากนักในช่วงเวลาตั้งแต่ 8.00 – 18.00 น.[3] และจะมีปริมาณการใช้ข้อมูลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจนถึงเวลา 20.00 น. ที่มีการใช้งานมากที่สุด แล้วจึงค่อย ๆ ลดลง ซึ่งลักษณะการใช้งานดังกล่าวมีความสอดคล้องกับพฤติกรรมปกติของการใช้ชีวิตของคนในกลุ่มนี้ที่เริ่มจากการไปสถานศึกษา กลับมาจัดการกับการบ้าน ใช้เวลาว่างในโลกอินเทอร์เน็ต และเข้านอน นอกจากนี้ ผลการสำรวจในช่วงเดือน ต.ค. (ซึ่งอยู่ในช่วงปิดภาคเรียนการศึกษา) พบว่า มีปริมาณการใช้งานมากกว่าค่าเฉลี่ยสูงถึง 1.27 เท่า โดยเฉพาะตั้งแต่ช่วงเวลา 20.00 น. แสดงให้เห็นว่า กลุ่ม Gen Z ใช้เวลาเพิ่มขึ้นกับการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและมีปริมาณการใช้งานที่มากขึ้น

2) ตัวอย่างการใช้ประโยชน์ข้อมูลผลการสำรวจความคิดเห็น

เนื่องจากการคาดการณ์เกี่ยวกับความสามารถและประโยชน์ของ 5G จะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิตในหลายด้าน อาทิ การเพิ่มศักยภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในหลากหลายรูปแบบ การพัฒนาเมืองในรูปแบบ Smart City โดยเชื่อมโยงกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ดังนั้น บริบทสำคัญในการนำ 5G มาใช้จึงมีความสำคัญค่อนข้างมาก ประกอบกับ กสทช. จะมีการจัดประมูล 5G ในวันที่ 16 ก.พ. 2563 ซึ่งเป็นการประมูลคลื่นความถี่ทั้งสิ้น 4 คลื่นความถี่ ประกอบไปด้วย คลื่นความถี่ 700MHz, คลื่นความถี่ 1800MHz, คลื่นความถี่ 2600MHz และคลื่นความถี่ 26GHz (26000MHz) เพื่อให้เห็นถึงความคาดหวังของตัวแทนกลุ่มผู้บริโภคที่ปรึกษาฯ จึงมีการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าร่วมประมูล 5G พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการเข้าร่วมประมูล 5G จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการใช้งานในเครือข่ายของตนเองจะดีขึ้น ดังนั้น หากเครือข่ายผู้ให้บริการที่ตนเองใช้งานอยู่ไม่เข้าร่วมประมูล กลุ่มผู้ใช้งานมีแนวโน้มจะเปลี่ยนเครือข่ายไปยังผู้ให้บริการที่ประมูลคลื่นได้ ทั้งนี้ สอดคล้องกับรายงานวิจัยผู้บริโภคเรื่องศักยภาพของผู้บริโภค 5G ในปี 2562 ที่ระบุว่า ครึ่งหนึ่งของผู้บริโภคคนไทยจะเปลี่ยนผู้ให้บริการภายใน 6 เดือน หากผู้ให้บริการปัจจุบันที่ใช้อยู่ไม่เปิดให้บริการ 5G

[3] สาเหตุของการพิจารณาเจาะลึกในประเด็นการใช้งานแอปพลิเคชันในกลุ่มเกมส์ เนื่องจากผลการศึกษาในหลายงานการศึกษาชี้ให้เห็นว่า กลุ่ม Gen Z มีความสนใจและใช้เวลากับการเล่นเกมส์ค่อนข้างมากจนส่งผลกระทบกับการศึกษาและการใช้ชีวิต ซึ่งการเข้าถึงและเข้าใจในพฤติกรรมดังกล่าวจะช่วยให้ผู้ปกครองมีโอกาสในการปรับเปลี่ยนแนะนำพฤติกรรมของบุตรหลานให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

7.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) การใช้ผลการวิเคราะห์เชิงลึก (insight) เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ในการสนับสนุนการทำงานของสำนักงาน กสทช. ตัวอย่างจากการสำรวจพฤติกรรมของกลุ่ม Gen Z ในการใช้งานแอปพลิเคชันในกลุ่มเกมส์ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ในช่วงเปิดภาคเรียนการศึกษามีการใช้งานเพิ่มขึ้นมากกว่า 4 ชั่วโมง (ตั้งแต่ 18.00 – 22.00 น.) และมีปริมาณการใช้งานที่เพิ่มขึ้นและเวลาการใช้งานเพิ่มขึ้นในช่วงปิดภาคเรียนการศึกษา หากนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการดูแลพฤติกรรมของบุตรหลานในแต่ละครัวเรือน อาจช่วยให้สามารถปรับระดับการใช้งานให้อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมได้ ซึ่งปัจจุบันสำนักงาน กสทช. มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน NetCare ซึ่งสามารถช่วยผู้ปกครองในการดูแลบุตรหลานโดยการจำกัดเวลาใช้มือถือของบุตรหลาน ดังนั้น ข้อมูลจากการวิเคราะห์เชิงลึกดังกล่าวจะเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงให้เห็นพฤติกรรมของกลุ่ม Gen Z และความจำเป็นของการพัฒนาเครื่องมือในการกำกับด้านโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. โดยเฉพาะในกลุ่ม Gen Z ที่เป็นกลุ่มคนยุคดิจิทัลที่มีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในขณะที่ผู้ปกครองซึ่งได้รับข้อมูลเผยแพร่ในผลการสำรวจดังกล่าวจะมีสารสนเทศที่ใช้ในการดูแลบุตรหลาน ซึ่งอาจนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการตกลงปริมาณการใช้งานที่เหมาะสม อาทิ ไม่เกินเกณฑ์ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม ยืดหยุ่นให้เหมาะสมในแต่ละครัวเรือน เป็นต้น

2) การเพิ่มงานวิจัยเชิงสำรวจในประเด็นเฉพาะ (Exclusive Survey Research) สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการกำกับดูแลของ กสทช. เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างของโครงการฯ มีการลงทะเบียนภายใต้แอปพลิเคชันทำให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลที่แบ่งออกได้เป็น 3 ชุดของข้อมูล ได้แก่ พฤติกรรม (Behavior) ความคิดเห็น (Opinion) และข้อเท็จจริงที่จับต้องได้ (Facts) ผ่านระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจและหลักสถิติ ตัวอย่างของการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าร่วมประมูล 5G แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ของการสื่อสารกับกลุ่มตัวอย่างผ่านแอปพลิเคชัน ทำให้ได้รับข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. และประกอบการตัดสินใจของ กสทช. ทั้งนี้ อาจพัฒนาให้มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์และจัดทำรายงานสรุปเชิงนโยบาย (Policy Brief) ประจำเดือน ซึ่งเป็นการวิเคราะห์และเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของผู้กลุ่มตัวอย่างซึ่งจะเป็นตัวแทนของประชากรไทยและสามารถนำไปใช้ในการจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างเหมาะสม ตามประเด็นที่น่าสนใจที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือความคิดเห็นต่อการพัฒนาโทรคมนาคมของไทยที่สอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ปัจจุบัน อาทิ

- ในสถานการณ์โควิด-19 (Covid-19) หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีความน่าสนใจในแต่ละเดือนมีปริมาณการใช้งานแอปพลิเคชันประเภท Social Network เช่น Facebook Line Twitter มากน้อยเพียงใด โดยจำแนกตาม เพศ ช่วงอายุ และอาชีพ เป็นต้น เพื่อแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันจำพวก Social Network หรือแอปพลิเคชันอื่น ๆ ในการติดตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

- ระยะเวลาการใช้งานและช่วงเวลาการใช้งานแอปพลิเคชันประเภท Entertainment เช่น Youtube Spotify Joox Netflix Line TV และ AIS Play เป็นต้น เพื่อแสดงให้เห็นถึง พฤติกรรมการใช้งานว่าผู้ใช้งานส่วนมาก มีอัตราการใช้แอปพลิเคชันจำพวก Entertainment อย่างไร ส่วนมากจะใช้ในช่วงเวลาใด หรือ ช่วงวัยมีผลต่อการใช้งานแอปลิเคชันในกลุ่มนี้หรือไม่ เป็นต้น

- พฤติกรรมที่เปลี่ยนไปจากการใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน เช่น การใช้งานแอพลิเคชันจำพวก e-wallet หรือ e-banking เป็นต้น เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงจากการใช้เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่