



สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

**รายงานการสำรวจพฤติกรรมการ
ใช้บริการโทรคมนาคม
ของประเทศไทย พ.ศ. 2557**

**TELECOMMUNICATIONS
CONSUMPTION SURVEY
OF THAILAND 2014**



คำนำ

การสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2557 มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสร้างฐานข้อมูลพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการโทรคมนาคมประเภทต่าง ๆ ได้แก่ การใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ และระหว่างประเทศ บริการอินเทอร์เน็ต การเข้าถึงบริการ ตลอดจนทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการโทรคมนาคม ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เป็นประโยชน์ทั้งในส่วนของ การกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมและการคุ้มครองผู้บริโภค การดำเนินการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมในครั้งนี้จัดทำขึ้นต่อเนื่องเป็นปีที่สี่และเผยแพร่โดยสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) โดยได้สำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมในด้านต่าง ๆ ซึ่งหากมีการสำรวจต่อเนื่องก็จะทำให้ทราบถึงแนวโน้มและรูปแบบของพฤติกรรมการใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตลอดจนการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม ข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้สำนักงาน กสทช. สามารถพยากรณ์พฤติกรรมและกำหนดทิศทางของนโยบาย เพื่อรองรับพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งทำให้มีฐานข้อมูลระยะยาวและเกิดความเข้าใจถึงพลวัตในการใช้บริการโทรคมนาคมของประเทศไทย

คณะผู้จัดทำขอขอบคุณสำนักงาน กสทช. ที่เห็นความสำคัญของโครงการนี้ และหวังว่าข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งสำนักงาน กสทช. และประชาชนทั่วไป

คณะผู้จัดทำ

บทสรุป

การสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2557 เพื่อทราบถึงข้อมูลพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการโทรคมนาคมประเภทต่าง ๆ และสามารถนำข้อมูลจากโครงการไปใช้ในการวิเคราะห์และเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของผู้บริโภค สำหรับการจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการโทรคมนาคมอย่างเหมาะสม รวมทั้งการเสนอแนะเพื่อกำหนดนโยบาย แผน และมาตรการกำกับดูแลให้มีประสิทธิภาพ สำหรับการสำรวจในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน 4,719 ราย โดยพิจารณาถึงความแตกต่างในคุณลักษณะสำคัญ ได้แก่ ภูมิภาค โอกาสในการเป็นตัวแทนประชากร เขตที่อยู่อาศัย และช่วงอายุ ซึ่งครอบคลุมการให้บริการทางเสียง ได้แก่ โทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์ทางไกล และการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ได้แก่ อินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายประจำที่ และอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายไร้สาย

ภาพรวมของการใช้บริการทางเสียงลดลงโดยเฉลี่ยทุกประเภทบริการ คิดเป็นร้อยละ 2.2 ในขณะที่การใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 17.0 สำหรับบทสรุปการให้บริการแต่ละประเภทเป็นดังนี้

- บริการโทรศัพท์ประจำที่ : ภาพรวมมีผู้ใช้บริการลดลงเหลือร้อยละ 25.7 ส่วนใหญ่ใช้งาน “รับสาย” และ “โทรออก” มากกว่าร้อยละ 87.0 อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันพบว่าการใช้งาน “เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต” มีสัดส่วนมากขึ้น ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงเวลา 16.01-22.00 น. มากที่สุด โดยผู้ให้บริการรายใหญ่ยังคงเป็น TOT ซึ่งมีสัดส่วนร้อยละ 71.0

- บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ : ในปี 2557 มีผู้ใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 91.0 ลดลงเมื่อเทียบกับปี 2555-2556 สำหรับการใช้งานหลัก คือ “โทรออก” และ “เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต” ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน (Pre-paid) โดยช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด คือ 08.01-16.00 น. ทั้งนี้ ผู้ให้บริการหลักยังคงเป็นกลุ่มบริษัท AIS กลุ่มบริษัท DTAC และกลุ่มบริษัท TRUE โดยผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ยังคงเลือกใช้บริการเครือข่ายกลุ่มบริษัท AIS มากที่สุด ในขณะที่กลุ่มบริษัท TRUE มีส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 48.5 โดยสาเหตุสำคัญในการเลือกใช้บริการกับผู้ให้บริการยังคงเกิดจากการที่ผู้ให้บริการมีเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่

- บริการโทรศัพท์ทางไกล : การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศของไทยมีแนวโน้มลดลง โดยในปี 2557 มีผู้ใช้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 7.6 ซึ่งลดลงเมื่อเทียบกับปี 2555-2556 สาเหตุสำคัญที่มีอัตราการใช้ลดลงในปี 2557 ยังคงเป็นสาเหตุหลักสองประการเช่นเดียวกับปี 2555-2556 คือ ผู้ใช้บริการเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องโทรทางไกลภายในประเทศด้วยโทรศัพท์ประจำที่ และเห็นว่าการใช้บริการด้วยโทรศัพท์เคลื่อนที่สะดวกกว่า ในส่วนของการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ โดยผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตกลับประเทศไทยเป็นอันดับหนึ่งสอดคล้องกับรูปแบบการโทรจากไทยไปต่างประเทศที่มีการใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต แบบไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

- บริการโทรศัพท์สาธารณะ : มีแนวโน้มการใช้บริการลดลงต่อเนื่อง ในปี 2557 มีผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 20.2 พบว่า ร้อยละ 80.8 เลือกที่จะไม่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะเนื่องจากไม่มีความจำเป็นต้องใช้ สำหรับผู้ที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะส่วนใหญ่เกิดจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้งานได้ (เช่น ไม่มีสัญญาณ แบตเตอรี่หมด ฯลฯ) โดยใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะที่ติดตั้งใกล้ที่พัก

อาศัยมากที่สุด ทั้งนี้ มีปริมาณการใช้งานลดลงในปี 2557 คงเหลือเท่ากับประมาณ 1.2 ครั้งต่อเดือน ซึ่งลดลงมาจากปี 2555-2556 ที่ 4.1 ครั้งต่อเดือน หรือมีอัตราการลดลงร้อยละ 70.7

• บริการอินเทอร์เน็ต : มีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ในปี 2557 คิดเป็น ร้อยละ 53.8 เพิ่มขึ้น ร้อยละ 17.0 จากปี 2555-2556 โดยส่วนใหญ่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายไร้สายมากกว่าโครงข่ายประจำที่ คิดเป็น ร้อยละ 64.0 ช่วงอายุ 15-19 ปี ยังคงเป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด แต่พบว่า ช่วงอายุ 30-49 ปี มีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากขึ้น สำหรับผู้ให้บริการผ่านโครงข่ายประจำที่อันดับหนึ่ง คือ TOT คิดเป็นร้อยละ 60.7 ในขณะที่โครงข่ายไร้สายสัดส่วนการครองตลาดอันดับหนึ่งยังคงเป็น กลุ่มบริษัท AIS คิดเป็นร้อยละ 45.1 ในส่วนของค่าใช้จ่ายเฉลี่ยค่าบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายประจำที่เท่ากับ 584.9 บาทต่อเดือน ซึ่งลดลงเมื่อเทียบกับปี 2555-2556 และระยะเวลาการใช้งานนานขึ้นอยู่ที่ 4 ชั่วโมง 22 นาทีต่อวัน การใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายประจำที่ส่วนใหญ่ยังคงใช้การเชื่อมต่อประเภทอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) มากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 81.1 ในขณะที่ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายไร้สายใช้บริการในรูปแบบ Wi-Fi Hotspot เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ การใช้บริการอินเทอร์เน็ตยังคงรูปแบบการใช้งานประเภทบริการเพื่อการสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลเป็นส่วนใหญ่ : ประเภทบริการที่ใช้งานสามอันดับแรก ได้แก่ 1) เครือข่ายสังคมออนไลน์ 2) ค้นหาข้อมูล และ 3) สื่อสารข้อความ (แชท) ผ่านอินเทอร์เน็ต อย่างไรก็ตาม บริการประเภทธุรกรรมทางการเงินยังไม่ได้ได้รับความนิยมมากนัก

สำหรับปัญหาและความพึงพอใจในการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ และโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 77.0 ในขณะที่บริการโทรคมนาคมประเภทอื่น ๆ ยังคงเกิดปัญหาในการใช้บริการ อาทิ ค่าบริการสูงเกินไป ความเร็วในการใช้งานไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ สัญญาณขัดข้องบ่อย เครือข่ายล่ม เป็นต้น โดยเฉพาะปัญหาตู้โทรศัพท์สาธารณะส่วนใหญ่เสียใช้งานไม่ได้ ทั้งนี้การสนับสนุน ส่งเสริม กำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับบริการโทรคมนาคมในช่วงเวลาที่ผ่านมาส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากระดับพึงพอใจปานกลางเป็นระดับพึงพอใจมากทั้งในด้านคุณภาพและมาตรฐาน ด้านค่าบริการ และด้านบริการหลังการขาย

ดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. (NBTC ICT Price Basket) ปี 2557 ทั่วประเทศมีค่าร้อยละ 1.4 ร้อยละ 2.1 และร้อยละ 4.0 ณ ระดับการให้บริการขั้นต่ำ กลาง และสูงตามลำดับ ซึ่งมีค่าลดลงในทุกระดับการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2556 สะท้อนให้เห็นว่าการบริหารจัดการด้านราคาค่าบริการโทรคมนาคมประสบผลสำเร็จในการลดค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้ใช้บริการ

ข้อสังเกตเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมปี 2557 รวมทั้งการพิจารณาเกี่ยวกับดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมปี 2557 ที่ได้ระบุไว้ข้างต้น สามารถนำมาสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอที่หนึ่ง คือ การบริหารจัดการโทรศัพท์ประจำที่และโทรศัพท์สาธารณะให้สามารถเข้าถึงบริการได้มากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคมประเภทอื่นได้โดยง่าย

ข้อเสนอที่สอง คือ การจัดการด้านราคาค่าบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายไร้สายให้มีการปรับตัวลดลงสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอที่สาม คือ การจัดการด้านคุณภาพและมาตรฐานของบริการอินเทอร์เน็ต โดยการกำหนดมาตรฐาน ติดตาม และประเมินคุณภาพการให้บริการ

สารบัญ

บทสรุป

บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ระเบียบวิธีการสำรวจภาคสนาม	3
1.4 ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล	8
1.5 แบบสอบถาม	9
1.6 กรอบการวิเคราะห์ข้อมูล	10

บทที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

2.1 ภาพรวมการให้บริการ	11
2.2 ประเด็นปัญหาและความพึงพอใจในการใช้บริการ	15
2.3 บทวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่	16

บทที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

3.1 ภาพรวมการให้บริการ	18
3.2 ประเด็นปัญหาและความพึงพอใจในการใช้บริการ	23
3.3 บทวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	28

บทที่ 4 พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกล

4.1 ภาพรวมการให้บริการ	32
4.2 ประเด็นปัญหาและความพึงพอใจในการใช้บริการ	38
4.3 บทวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกล	39

บทที่ 5 พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

5.1 ภาพรวมการให้บริการ	43
5.2 ประเด็นปัญหาและความพึงพอใจในการใช้บริการ	49
5.3 บทวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ	52

บทที่ 6 พฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

6.1 ภาพรวมการให้บริการ	54
6.2 ประเด็นปัญหาและความพึงพอใจในการใช้บริการ	65
6.3 บทวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	70

บทที่ 7 ดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคม ปี 2557 (ICT Price Basket 2014)

7.1 ดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. ปี 2557 (NBTC ICT Price Basket 2014)	74
7.2 ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียน ปี 2557 (ASEAN ICT Price Basket 2014)	85
7.3 บทวิเคราะห์ดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคม ปี 2557	96

บทที่ 8 สรุปผลการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ให้บริการโทรคมนาคม

8.1 การใช้บริการทางเสียง	98
8.2 การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต	101

บทที่ 9 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

9.1 การบริหารจัดการโทรศัพท์ประจำที่ และโทรศัพท์สาธารณะในฐานะ บริการพื้นฐานของบริการโทรคมนาคม (Basic Infrastructure)	104
9.2 การจัดการด้านราคาค่าบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ และอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายไร้สาย	106
9.3 การจัดการด้านคุณภาพและมาตรฐานของบริการอินเทอร์เน็ต	106

นิยามศัพท์เฉพาะ	107
-----------------	-----

บรรณานุกรม	112
------------	-----

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1.1	สัดส่วนของประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรรายภาค	7
ตารางที่ 1.2	สัดส่วนของประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรรายจังหวัด	7
ตารางที่ 2.1	สาเหตุที่ไม่ใช้บริการและการตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในอนาคต	12
ตารางที่ 2.2	ประเภทและปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่ ปี 2555-2556 กับปี 2557	13
ตารางที่ 2.3	ช่วงเวลาในการใช้โทรศัพท์ประจำที่เพื่อรับสาย โทรออก และ รับ-ส่งแฟกซ์ ปี 2557	13
ตารางที่ 2.4	ลักษณะการใช้โทรศัพท์เพื่อโทรออกเมื่ออยู่ในที่พักอาศัย ปี 2557	14
ตารางที่ 2.5	การขอยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ ในช่วงที่ผ่านมา หรือ 1 ปีที่ผ่านมา ปี 2555-2556 กับปี 2557	14
ตารางที่ 2.6	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงเศรษฐกิจและสังคมกับพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ เปรียบเทียบ ปี 2555-2556 กับ ปี 2557	16
ตารางที่ 3.1	พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และเครือข่ายที่เลือกใช้บริการ	19
ตารางที่ 3.2	เหตุผลในการเลือกใช้เครือข่ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	19
ตารางที่ 3.3	พฤติกรรมการใช้บริการโทรออกผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	20
ตารางที่ 3.4	พฤติกรรมการใช้บริการส่ง SMS/MMS ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	21
ตารางที่ 3.5	พฤติกรรมการใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	22
ตารางที่ 3.6	ประเภทการชำระเงินค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	22
ตารางที่ 3.7	ช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่	23
ตารางที่ 3.8	เหตุผลที่เปลี่ยนบริษัทผู้ให้บริการ	24
ตารางที่ 3.9	ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	25
ตารางที่ 3.10	ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ปี 2557 จำแนกตามภูมิภาค	26
ตารางที่ 3.11	การใช้โทรศัพท์ประเภท Smart Phone จำแนกตามภูมิภาค	27
ตารางที่ 3.12	ลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ประเภท Smart Phone	27
ตารางที่ 4.1	การให้บริการโทรศัพท์ทางไกลในต่างประเทศกลับมาประเทศไทย เปรียบเทียบ ปี 2555-2556 กับ ปี 2557	35
ตารางที่ 4.2	การเกิดปัญหาและสภาพปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ เปรียบเทียบ ปี 2554-2557	36
ตารางที่ 5.1	ลักษณะการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะของไทย	44
ตารางที่ 5.2	ปริมาณการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะต่อเดือน แยกตามภูมิภาค ปี 2557	45
ตารางที่ 5.3	สาเหตุที่ไม่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ	45
ตารางที่ 5.4	ร้อยละผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะในปี 2555-2557 แยกตามช่วงอายุ	47
ตารางที่ 5.5	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพกับการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ เปรียบเทียบ ปี 2555-2556 กับ ปี 2557	48
ตารางที่ 5.6	ประเด็นปัญหาและความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ปี 2557 แยกตามภูมิภาค	50

ตารางที่ 6.1	ร้อยละผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตในปี 2555-2557 จำแนกตามช่วงอายุ	55
ตารางที่ 6.2	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ต เปรียบเทียบปี 2555-2556 กับ ปี 2557	56
ตารางที่ 6.3	สาเหตุที่ไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่	57
ตารางที่ 6.4	ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่	57
ตารางที่ 6.5	รูปแบบการเชื่อมต่อและปริมาณการให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่	58
ตารางที่ 6.6	สาเหตุที่ไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	61
ตารางที่ 6.7	ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	61
ตารางที่ 6.8	ปริมาณการให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยการเชื่อมต่อผ่าน Edge/3G/4G	62
ตารางที่ 6.9	รูปแบบการเชื่อมต่อและปริมาณการให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	63
ตารางที่ 6.10	ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่	65
ตารางที่ 6.11	ความพึงพอใจในบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่	67
ตารางที่ 6.12	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ปี 2555-2557	67
ตารางที่ 6.13	ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	68
ตารางที่ 6.14	ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ปี 2555-2557	69
ตารางที่ 6.15	ความพึงพอใจในบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเด็นต่าง ๆ	70
ตารางที่ 6.16	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ปี 2555-2557	70
ตารางที่ 7.1	ปริมาณการให้บริการและราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ ณ ระดับการให้บริการต่าง ๆ ทั่วประเทศและจำแนกตามภูมิภาค ปี 2555-2557	76
ตารางที่ 7.2	ปริมาณการให้บริการและราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ณ ระดับการให้บริการต่าง ๆ ทั่วประเทศและจำแนกตามภูมิภาค ปี 2555-2557	78
ตารางที่ 7.3	ปริมาณการให้บริการและราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ ณ ระดับการให้บริการต่าง ๆ ทั่วประเทศและจำแนกตามภูมิภาค ปี 2555-2557	80
ตารางที่ 7.4	การประมาณค่ารายได้มวลรวมประชาชาติเฉลี่ยต่อคนต่อเดือนจำแนกตามภูมิภาค ปี 2557	82
ตารางที่ 7.5	ดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. (NBTC ICT Price Basket) ปี 2557 ทั่วประเทศและจำแนกรายภูมิภาค	83
ตารางที่ 7.6	Fixed-Telephone Sub-Basket of ASEAN Countries 2013	88
ตารางที่ 7.7	Mobile-Cellular Sub-Basket of ASEAN Countries in 2013	89
ตารางที่ 7.8	Fixed-Broadband Sub-Basket of ASEAN Countries in 2013	91
ตารางที่ 7.9	ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียน ปี 2556 (ASEAN ICT Price Basket 2013)	96
ตารางที่ 7.10	ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียนของปี 2557 (ASEAN ICT Price Basket 2014)	96

สารบัญแนภาพ

แผนภาพที่ 1.1	การกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการสำรวจภาคสนาม	3
แผนภาพที่ 2.1	ร้อยละผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ แยกตามภูมิภาค เปรียบเทียบ ปี 2554-2557	11
แผนภาพที่ 2.2	ผู้ให้บริการและช่วงเวลาในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ปี 2557	12
แผนภาพที่ 2.3	ปัญหาและความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ปี 2557	15
แผนภาพที่ 3.1	ร้อยละของการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เปรียบเทียบ ตั้งแต่ปี 2554-2557	18
แผนภาพที่ 3.2	ร้อยละผู้ใช้บริการเสียง การส่ง SMS/MMS และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	20
แผนภาพที่ 3.3	ร้อยละผู้ใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	21
แผนภาพที่ 3.4	ค่าใช้จ่ายรวมทุกหมายเลขเฉลี่ย	23
แผนภาพที่ 3.5	ร้อยละของผู้ใช้บริการที่เคยเปลี่ยนบริษัทผู้ให้บริการ	24
แผนภาพที่ 3.6	ร้อยละของผู้ใช้บริการที่คิดเปลี่ยนเครือข่ายหรือเพิ่มการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในอนาคต	25
แผนภาพที่ 3.7	ร้อยละการใช้โทรศัพท์ประเภท Smart Phone แยกตามรายปี	26
แผนภาพที่ 4.1	ร้อยละของการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลในประเทศเปรียบเทียบ ตั้งแต่ปี 2554-2557	32
แผนภาพที่ 4.2	สาเหตุสำคัญที่ไม่ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ เปรียบเทียบ ตั้งแต่ปี 2554-2557	33
แผนภาพที่ 4.3	สาเหตุที่ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ ในปี 2557	34
แผนภาพที่ 4.4	การตัดสินใจระหว่างการใช้โทรศัพท์ประจำที่กับโทรศัพท์เคลื่อนที่และเหตุผล ในการเลือกใช้บริการโทรทางไกลภายในประเทศเมื่ออยู่ที่พักอาศัย	34
แผนภาพที่ 4.5	ร้อยละของผู้เดินทางไปต่างประเทศในการใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ เปรียบเทียบ ปี 2554-2557	35
แผนภาพที่ 4.6	ร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลจากไทยไปต่างประเทศ เปรียบเทียบ ปี 2554-2557	37
แผนภาพที่ 4.7	ร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลจากไทยไปต่างประเทศ เปรียบเทียบ ปี 2554-2557 แยกตามประเภทบริการ	37

แผนภาพที่ 4.8 ร้อยละการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ แยกตามรูปแบบบริการ เปรียบเทียบ ปี 2555-2556 กับ ปี 2557	38
แผนภาพที่ 4.9 ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ เปรียบเทียบ ปี 2554-2557	39
แผนภาพที่ 5.1 ร้อยละของการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ แยกตามภูมิภาค ตั้งแต่ปี 2554-2557	43
แผนภาพที่ 5.2 ร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามเขตที่พักอาศัย	46
แผนภาพที่ 5.3 ประเด็นปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะเปรียบเทียบในแต่ละช่วงเวลา ตั้งแต่ ปี 2554-2557	51
แผนภาพที่ 5.4 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ เปรียบเทียบในแต่ละช่วงเวลา ตั้งแต่ ปี 2554-2557	52
แผนภาพที่ 6.1 การเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ต ปี 2554-2557	54
แผนภาพที่ 6.2 ประเภทและร้อยละของการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่	60
แผนภาพที่ 6.3 ประเภทและร้อยละของการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ (ต่อ)	60
แผนภาพที่ 6.4 ประเภทและร้อยละของการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ (ต่อ)	60
แผนภาพที่ 6.5 ประเภทและร้อยละของการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	64
แผนภาพที่ 6.6 ประเภทและร้อยละของการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ต่อ)	64
แผนภาพที่ 6.7 ประเภทและร้อยละของการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ต่อ)	64
แผนภาพที่ 7.1 ดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. ปี 2557 ทั่วประเทศและจำแนกตามภูมิภาค	84

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วและเกิดสภาวะแห่งการหลอมรวมทางเทคโนโลยี (Convergence) ในหลากหลายรูปแบบ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการให้บริการโทรคมนาคมแตกต่างกันไปอย่างมากจากเมื่อ 2-3 ปีก่อนหน้า การเข้าสู่ช่วงของการเปลี่ยนผ่านทางเทคโนโลยีที่สำคัญดังกล่าว ย่อมส่งผลกระทบต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้บริการของผู้บริโภคไปพร้อม ๆ กันอย่างมีนัยสำคัญ อาทิ การพัฒนาเข้าสู่ยุคอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง การหลอมรวมสื่อหลายประเภทเข้าไว้ด้วยกัน ทั้งหลายเหล่านี้ ในฐานะขององค์กรกำกับดูแลจำเป็นต้องตระหนักถึงและให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวซึ่งย่อมต้องส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ในการจัดสรรคลื่นความถี่ การอนุญาตและกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ที่จะต้องดำเนินการไปอย่างเท่าทัน สอดคล้อง และเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมแห่งการเปลี่ยนแปลงโดยอยู่บนพื้นฐานของการมีและใช้ข้อมูลสนับสนุนเพื่อกำหนดนโยบาย แนวทาง แผนกลยุทธ์ที่สามารถครอบคลุมรอบด้านประกอบการพิจารณา ยิ่งไปกว่านั้น แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับที่ 1 (พ.ศ.2555-2559)¹ มีการกำหนดยุทธศาสตร์ในด้านต่าง ๆ โดยคำนึงถึงสภาวะแวดล้อมของประเทศ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การแข่งขันของผู้ประกอบการโทรคมนาคม การคุ้มครองผู้บริโภคและประโยชน์ของประเทศชาติและประชาชน การดำเนินการดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลได้นั้นจำเป็นต้องมีข้อมูลประกอบอย่างเพียงพอ ตัวอย่างเช่น การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาและส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม ด้วยการพิจารณาทบทวน ปรับปรุงกฎระเบียบ และหลักเกณฑ์ หรือแม้แต่ในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ก็เป็นไปในทิศทางเดียวกันที่มีความจำเป็นต้องมีและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเพียงพอเพื่อใช้ประกอบการพิจารณา อาทิ ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบพฤติกรรมและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น อันจะเป็นพื้นฐานเพื่อนำไปสู่

¹ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ได้ประกาศใช้แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม โดยกำหนดให้มีการบังคับใช้เป็นเวลา 5 ปี นับตั้งแต่วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2555 ซึ่งมีสาระสำคัญที่ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ในการมุ่งพัฒนากิจการโทรคมนาคม ลดช่องว่างการเข้าถึงเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ผ่านพันธกิจ 6 ประการ เกี่ยวกับ 1. การอนุญาตและการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมเพื่อพัฒนาและส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมระหว่างผู้ประกอบการ 2. การกำหนดหลักเกณฑ์ แนวทาง และเงื่อนไขการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และการประกอบกิจการ 3. การใช้ทรัพยากรโทรคมนาคมให้เป็นไปอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด 4. การจัดให้มีบริการพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม 5. การคุ้มครองผู้บริโภค

ในกิจการโทรคมนาคมให้ได้ใช้บริการอย่างมีคุณภาพในราคาที่ เป็นธรรม และได้รับความเป็นธรรมในการใช้บริการ และ 6. การเตรียมความพร้อมในกิจการโทรคมนาคมให้สามารถแข่งขันในระดับสากลโดยมียุทธศาสตร์ในการดำเนินงานที่ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาและส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม ยุทธศาสตร์ด้านการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และการอนุญาตให้ประกอบกิจการยุทธศาสตร์ด้านการใช้ทรัพยากรโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ ยุทธศาสตร์ด้านการบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง ยุทธศาสตร์ด้านการเตรียมความพร้อมและการเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและส่งเสริม โดยกำหนดให้การดำเนินงานตามแผนแม่บทโทรคมนาคมฉบับนี้ ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายที่คณะรัฐมนตรีแถลงไว้ต่อรัฐสภา

การกำหนดปัจจัย หรือตัวแปรสำหรับแบบจำลองอุปสงค์การใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย

ในการพิจารณาเกี่ยวกับข้อมูลเพื่อนำไปสู่การกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดในแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2555-2559) ดังกล่าวนั้น ข้อมูลที่สำนักงาน กสทช. ควรมีเพื่อประกอบการกำหนดนโยบายในการกำกับดูแลได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ควรครอบคลุมเกี่ยวกับพฤติกรรมและทัศนคติของผู้บริโภค สภาพการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงไปของพฤติกรรม รวมทั้งสถานการณ์ความสามารถในการแข่งขันของกิจการโทรคมนาคมไทยโดยเปรียบเทียบกับประเทศต่าง ๆ ภายในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งมีความจำเป็นในการพิจารณาเปรียบเทียบจากการเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของประเทศไทยในปี 2558 ซึ่งข้อมูลเหล่านี้บางส่วนต้องอาศัยการติดตามสำรวจพฤติกรรมของผู้บริโภค ขณะที่บางส่วนก็ต้องอาศัยจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิต่าง ๆ ด้วย

ในการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นได้นั้น การศึกษาและสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่การสร้างระบบฐานข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ในเชิงอนุกรมเวลา (Time Series Analysis) จะทำให้สำนักงาน กสทช. ได้รับทราบข้อมูลที่จำเป็นเพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์และเสนอแนะนโยบายต่าง ๆ ที่จะขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ให้ประสบผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม โดยที่ผ่านมาสำนักงาน กสทช. ได้เริ่มดำเนินโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประเทศไทยมานับตั้งแต่ปี 2554 และมีการดำเนินการพัฒนาการเก็บข้อมูลต่อเนื่องในครั้งที่ 2 เมื่อปี 2555-2556 และปรากฏผลสำเร็จสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบแนวทางการกำกับดูแลได้อย่างดีเยี่ยม เช่น การนำผลสำรวจไปใช้วิเคราะห์เพื่อประกอบการพิจารณาเสนอการพิจารณาทบทวน ปรับปรุงแก้ไขแนวทางการกำกับดูแล การแข่งขันแบบ Ex-Ante Regulation ตลอดจนผลการสำรวจในทุก ๆ ครั้งที่ผ่านมา ได้มีการเผยแพร่สู่สาธารณะและได้รับความสนใจอย่างยิ่งจากผู้ประกอบการในกิจการโทรคมนาคม ประชาชน นักวิชาการ ตลอดจนนักศึกษาและสถาบันวิจัย ดังนั้น เพื่อให้ทราบและเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของผู้บริโภค เก็บรวบรวมให้เป็นระบบฐานข้อมูลในห้วงเวลาที่มีมากพอสำหรับการพยากรณ์พฤติกรรมได้อย่างแม่นยำ และสามารถเผยแพร่ผลการดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง สำนักงาน กสทช. จึงจัดให้มีโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2557 ขึ้นต่อเนื่องสำหรับเป็นฐานข้อมูลของสำนักงาน กสทช. ที่จะสนับสนุนข้อวิเคราะห์เพื่อการเสนอแนะกรอบนโยบายและแนวทางการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทยได้อย่างเหมาะสมบนพื้นฐานการมีข้อมูลอย่างครบถ้วนและรอบด้าน

1.2 วัตถุประสงค์

ประกอบด้วย

1.2.1 เพื่อทราบถึงข้อมูลพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการโทรคมนาคมประเภทต่าง ๆ ได้แก่ การใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ และระหว่างประเทศ บริการอินเทอร์เน็ต การเข้าถึงบริการ ตลอดจนทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการโทรคมนาคม

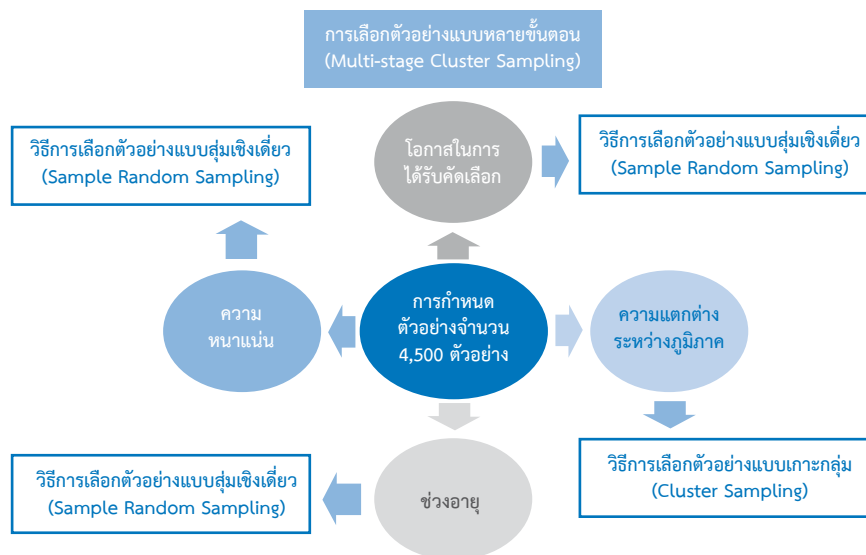
1.2.2 เพื่อนำข้อมูลจากโครงการไปใช้ในการวิเคราะห์และเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของผู้บริโภค สำหรับการจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการโทรคมนาคมอย่างเหมาะสม รวมทั้งการเสนอแนะเพื่อกำหนดนโยบาย แผน และมาตรการกำกับดูแลให้มีประสิทธิภาพ

1.2.3 เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลผลจากการสำรวจให้สาธารณะได้รับทราบและเข้าใจถึงพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมและพัฒนากิจการโทรคมนาคมของประเทศอย่างยั่งยืนบนพื้นฐานของการมีข้อเท็จจริงที่ปรากฏ

1.3 ระเบียบวิธีการสำรวจภาคสนาม

เพื่อให้สามารถรวบรวมข้อมูลการสำรวจภาคสนาม (Field Survey) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้ออกแบบกระบวนการเลือกตัวอย่าง (Sampling Design) สำหรับการสำรวจในครั้งนี้ประกอบด้วย 3 กระบวนการ ได้แก่ การกำหนดคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง การกำหนดวิธีคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง และการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

แผนภาพที่ 1.1 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการสำรวจภาคสนาม



(1) กำหนดคุณลักษณะตัวอย่าง (Sample Characteristics Determination) เพื่อให้สามารถสะท้อนประเด็นในการวิจัยได้อย่างครบถ้วน โดยกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างต้องมีอย่างน้อย 4 คุณลักษณะ ได้แก่ ความแตกต่างระหว่างภูมิภาค ความเท่าเทียมในการได้รับคัดเลือกเป็นตัวแทนประชากร ความหนาแน่นและจำนวนประชากรในระดับท้องถิ่น และช่วงอายุ โดยรายละเอียดเกี่ยวกับแผนการรวบรวมข้อมูลนั้นจะได้กล่าวถึงในลำดับต่อไป โดยมีหลักการและเหตุผลในการกำหนดคุณลักษณะดังกล่าว ดังนี้

• ความแตกต่างระหว่างภูมิภาค เนื่องจากในแต่ละภูมิกษณณนั้นมืวิถีชีวิตและการดำรงอยู่รวมกันเป็นสังคม วัฒนธรรมและประเพณี สภาพแวดล้อมทางสังคมและภูมิศาสตร์ล้วนส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคคที่แตกต่างกัน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างจำเป็นต้องสะท้อนคุณลักษณะความแตกต่างของแต่ละภูมิภาคจึงจะทำให้สามารถรวบรวมสารสนเทศได้ครบถ้วน ทั้งนี้ หากพิจารณาจากข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในประเด็นเรื่องความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคคจากผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคคของประชากรไทย พ.ศ. 2555-2556 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีการกระจายรายภาคจะช่วยให้สามารถติดตามผลการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ในการดำเนินการเพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการโทรคมนาคคตามข้อเสนอดังกล่าวอีกทางหนึ่งด้วย

• โอกาสในการได้รับคัดเลือกเป็นตัวแทนประชากร เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการสำรวจเชิงพฤติกรรมในมุมมองด้านอุปสงค์ โดยแต่ละหน่วยของประชากรควรมีโอกาสที่จะได้รับเลือกเป็นตัวแทนประชากรด้วยความเท่าเทียมกัน ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงเลือกใช้การเลือกตัวอย่างเชิงความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกตัวอย่างที่ทุกหน่วยในประชากรมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นที่จะถูกเลือกมาเป็นตัวอย่าง จึงไม่มีความเอนเอียงในการเลือกตัวอย่าง สามารถคำนวณหาความคลาดเคลื่อนของการใช้ตัวอย่างได้ และสามารถเปรียบเทียบความแม่นยำและความเชื่อถือได้ของค่าประมาณจากแผนการสุ่มตัวอย่างต่าง ๆ กัน หรือเปรียบเทียบวิธีประมาณผลของแผนการสุ่มตัวอย่างเดียวกันได้

• ความหนาแน่นและจำนวนประชากรในระดับท้องถิ่น เนื่องจากความค้คค่าทางการเงินเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อการลงทุนของผู้ให้บริการโดยพิจารณาจากปริมาณการใช้บริการ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ใช้ความหนาแน่นของประชากรในพื้นที่เป็นตัวแทนปริมาณการใช้บริการ โดยพื้นที่ที่มีความหนาแน่นและ/หรือจำนวนประชากรมาก (น้อย) แสดงว่ามีมีการใช้ปริมาณบริการโทรคมนาคคสูง (ต่ำ) ทั้งนี้ การจำแนกความหนาแน่นและจำนวนประชากรในระดับท้องถิ่นจะใช้การแบ่งเขตการปกครองใน 4 ระดับ ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ยกเว้นในส่วนของกรุงเทพฯ ซึ่งคณะผู้วิจัยจะพิจารณาจำแนกตามลักษณะของการแบ่งเขตการปกครองตามรูปแบบการบริหารราชการของกรุงเทพฯ เป็นการเฉพาะ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงตามบริบทในเชิงพื้นที่มากที่สุด)

• ช่วงอายุ เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ครอบคลุมประเด็นวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการและการตัดสินใจ ซึ่งงานการศึกษาส่วนใหญ่ พบว่า ช่วงอายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้เกิดความแตกต่างในการใช้บริการและตัดสินใจ ดังนั้น เพื่อให้ผลการศึกษาสามารถสะท้อนมุมมองทางด้านความคิดและเหตุผลของช่วงอายุที่แตกต่างกันซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดมาตรการด้านการพัฒนาการให้บริการที่มีความสอดคล้องกับลักษณะของช่วงอายุผู้ใช้บริการโทรคมนาคค โดยคณะผู้วิจัยกำหนดช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างสำหรับกระจายแบบสอบถาม ซึ่งพิจารณาจากความสามารถในการบริโภค ข้อจำกัดด้านความเข้าใจในการตอบแบบสอบถามและแนวทางการศึกษาในช่วงที่ผ่านมา โดยแบ่งเป็น 2 ช่วง ได้แก่ ช่วงวัยกำลังแรงงาน (อายุ 15-60 ปี) และช่วงวัยสูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) โดยสัดส่วนร้อยละในการกระจายแบบสอบถาม ในแต่ละช่วง ได้แก่ ร้อยละ 81.0

และร้อยละ 19.0 ตามลำดับ² ทั้งนี้ ในส่วนของการอภิปรายผล คณะผู้วิจัยจะอภิปรายผลโดยแบ่งกลุ่มช่วงอายุออกเป็น 6 ช่วง ได้แก่ กลุ่มที่ 1 คือ ช่วงอายุ 15-19 ปี กลุ่มที่ 2 คือ ช่วงอายุ 20-29 ปี กลุ่มที่ 3 คือ ช่วงอายุ 30-39 ปี กลุ่มที่ 4 คือ ช่วงอายุ 40-49 ปี กลุ่มที่ 5 คือ ช่วงอายุ 50-59 ปี และกลุ่มที่ 6 คือ อายุ 60 ปีขึ้นไป เพื่อให้สอดคล้องกับการอภิปรายผลและสามารถเปรียบเทียบกับงานการศึกษาในปีก่อนหน้าได้

(2) การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง (Sampling Technique Determination) ในการสำรวจนี้ใช้การเลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Cluster Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกตัวอย่างเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นตัวแทนที่ดี (Representativeness) ของประชากร โดยแบ่งเป็น 4 ชั้นภูมิ ได้แก่ ภูมิภาค จังหวัด ความหนาแน่นและขนาดของประชากร และอายุ เนื่องจากกลุ่มประชากรเป้าหมาย (Target Population) ในการสำรวจนี้ คือ ประชากรไทยทั่วประเทศที่มีการใช้บริการโทรคมนาคม ดังนั้น เพื่อให้การสำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามกรอบระยะเวลาในการดำเนินงานจึงได้พิจารณาการกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อสะท้อนคุณลักษณะของประชากรทั้งหมด โดยมีวิธีการเลือกตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ ดังนี้

- ชั้นภูมิที่ 1 : ภูมิภาค กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเกาะกลุ่ม (Cluster Sampling) ซึ่งเป็นการแบ่งประชากรไทยออกเป็น 5 ภูมิภาค ได้แก่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล (นนทบุรี ปทุมธานี นครปฐม สมุทรปราการ และสมุทรสาคร) ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ โดยที่ลักษณะของประชากรภายในแต่ละภาคที่จะได้รับเลือกเป็นตัวอย่างมีลักษณะแตกต่างกัน อาทิ จังหวัดต่างกัน พื้นที่ความหนาแน่นและจำนวนประชากรในระดับท้องถิ่นต่างกัน อายุต่างกัน เป็นต้น ในขณะที่ลักษณะของประชากรดังกล่าวระหว่างกลุ่มเป็นลักษณะเดียวกัน

- ชั้นภูมิที่ 2 : จังหวัด กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบสุ่มเชิงเดียว (Sample Random Sampling) โดยการแบ่งประชากรไทยแยกรายจังหวัดในแต่ละภาค โดยจัดเรียงลำดับจังหวัดที่มีประชากรมากที่สุดไปน้อยที่สุด แล้วจึงเลือกจังหวัดที่ทำให้ประชากรรวมมากกว่าร้อยละ 50 ของประชากรไทยในภูมิภาคนั้น แต่ไม่เกิน 5 จังหวัด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรในการสำรวจสูงที่สุด

- ชั้นภูมิที่ 3 : ความหนาแน่นของประชากรและจำนวนประชากรในระดับพื้นที่ กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบสุ่มเชิงเดียว (Sample Random Sampling) ซึ่งเป็นการแบ่งประชากรในแต่ละจังหวัดออกเป็นเขตการปกครอง 4 ระดับ ตามเกณฑ์ความหนาแน่นของประชากรและจำนวนประชากร ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล ในกรณีที่เขตการปกครองในแต่ละระดับมีมากกว่า 1 เขต ใช้การสุ่มเลือกเพียง 1 เขต จากจำนวนเขตทั้งหมดเพื่อให้แต่ละเขต การปกครองมี

² สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล คาดการณ์ประชากรคาดหมาย ณ กลางปี 2557 ว่ามีจำนวนประชากรในแต่ละช่วงอายุ ดังนี้ ประชากรวัยเด็ก (ต่ำกว่า 15 ปี) จำนวน 11.954 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 18.4 ประชากรวัยกำลังแรงงาน (15-59 ปี) จำนวน 42.989 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 66.3 ประชากรวัยสูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) จำนวน 9.928 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 15.3 เมื่อพิจารณาเฉพาะใน

กลุ่มวัยกำลังแรงงานและวัยผู้สูงอายุจึงมีประชากรคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 81.6 ของประชากรไทยทั้งสิ้น คณะผู้วิจัยได้กำหนดให้สัดส่วนดังกล่าวเป็นฐานในการคำนวณกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ ดังนั้น กลุ่มเป้าหมายในวัยกำลังแรงงานจึงคิดเป็นสัดส่วนเท่ากับ ร้อยละ 81.0 และกลุ่มเป้าหมายในวัยผู้สูงอายุคิดเป็นสัดส่วน ร้อยละ 19.0

โอกาสได้รับเลือกเท่า ๆ กัน สำหรับกรณีที่ใช้เขตการปกครองในแต่ละระดับมีเพียง 1 เขต ให้ใช้เขตดังกล่าวเป็นตัวแทนประชากรในระดับนั้น

สำหรับในพื้นที่กรุงเทพฯ คณะผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบสุ่มเชิงเดี่ยว (Sample Random Sampling) เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดอื่น ๆ โดยพิจารณาการแบ่งพื้นที่ตามเกณฑ์การบริหารราชการของกรุงเทพฯ ซึ่งได้มีการแบ่งกลุ่มการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตเพื่อให้เกิดการปฏิบัติราชการมีความสอดคล้องกับสภาพพื้นที่ เศรษฐกิจ สังคม วิถีการดำรงชีวิตของประชาชนสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเพื่อประโยชน์ในการประสานงาน การกำกับ และติดตามการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามนโยบายของกรุงเทพฯ ประกอบด้วย 6 กลุ่มเขตการปกครอง ได้แก่ 1) กลุ่มกรุงเทพฯกลาง เช่น เขตพระนคร เขตดุสิต เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตพญาไท เป็นต้น 2) กลุ่มกรุงเทพฯใต้ เช่น เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตสาทร เขตยานนาวา เป็นต้น 3) กลุ่มกรุงเทพฯเหนือ เช่น เขตจตุจักร เขตลาดพร้าว เขตหลักสี่ เขตดอนเมือง เขตบางเขน เป็นต้น 4) กลุ่มกรุงเทพฯตะวันออก เช่น เขตบางกะปิ เขตบึงกุ่ม เขตลาดกระบัง เขตมีนบุรี เป็นต้น 5) กลุ่มกรุงเทพฯเหนือ เช่น เขตธนบุรี เขตคลองสาน เขตจอมทอง เขตบางกอกน้อย เป็นต้น 6) กลุ่มกรุงเทพฯใต้ เช่น เขตภาษีเจริญ เขตบางแค เขตบางขุนเทียน เขตทุ่งครุ เป็นต้น โดยจัดเรียงลำดับเขตที่มีประชากรมากที่สุดไปน้อยที่สุดในแต่ละกลุ่ม แล้วจึงเลือกเขตที่ทำให้ประชากรรวมมากกว่าร้อยละ 50 ของประชากรในเขตนั้น แต่ไม่เกิน 4 เขตเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรในการสำรวจสูงที่สุด

• **ชั้นภูมิที่ 4 :** ช่วงอายุ กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบสุ่มเชิงเดี่ยว (Sample Random Sampling) เช่นเดียวกับชั้นภูมิที่ 3 โดยสุ่มเลือกตัวอย่างในแต่ละช่วงอายุตามจำนวนขนาดตัวอย่างที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม คณะผู้วิจัยได้กำหนดให้มีการกระจายกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะเพศร่วมด้วยเพื่อให้ครอบคลุมคุณลักษณะความแตกต่างทางด้านพฤติกรรมของประชากรมากยิ่งขึ้น นอกเหนือจากความแตกต่างทางด้านช่วงอายุของประชากร โดยพิจารณาสัดส่วนของเพศชายและเพศหญิงแยกตามเทคนิคการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามชั้นภูมิที่ 1-3

(3) การกำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size Determination) เนื่องจากขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับความคลาดเคลื่อนของประชากรและความน่าเชื่อถือในการประมาณค่าสถิติจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างให้มีจำนวนตัวอย่างเพียงพอในการนำไปใช้วิเคราะห์ได้อย่างเหมาะสม (Adequacy) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 99.0 และขนาดความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.03 ซึ่งสามารถคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้เท่ากับ 4,500 ตัวอย่าง ทั้งนี้ โอกาสของแต่ละหน่วยที่ถูกเลือกขึ้นมาเป็นตัวอย่างมีค่าไม่เท่ากันทุกหน่วยขึ้นอยู่กับหน่วยวัดขนาด (Measure of Size) ของหน่วยนั้น ๆ หมายถึง โอกาสที่จะถูกเลือกเป็นไปตามขนาดของประชากร (Probability Proportional to Size: PPS) ดังนั้น ในแต่ละชั้นภูมิจะมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันตามสัดส่วนของจำนวนประชากร พิจารณาทารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 สัดส่วนของประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรรายภาค

ลักษณะประชากร	จำนวนประชากร (คน)	สัดส่วน ประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ทั่วประเทศ	64,785,909	100%	4,500
กรุงเทพฯ และปริมณฑล	10,538,932	16%	732
ภาคกลาง	11,514,190	18%	800
ภาคเหนือ	11,825,955	18%	821
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	21,775,407	34%	1,513
ภาคใต้	9,131,425	14%	634

ที่มา: สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556
ประมวลผลโดย มูลนิธิ สวท.

ตารางที่ 1.2 สัดส่วนของประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรรายจังหวัด

ภาค	ประชากร			กลุ่มตัวอย่าง			สัดส่วนของ ประชากร*	
	จังหวัด	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง		รวม
กรุงเทพฯ และปริมณฑล					348	384	732	66%
กรุงเทพฯ	2,694,921	2,991,331	5,686,252	285	316	601		
สมุทรปราการ	596,744	644,866	1,241,610	63	68	131		
ภาคกลาง				391	409	800	41%	
ชลบุรี	681,399	708,955	1,390,354	115	120	235		
ราชบุรี	414,568	435,594	850,162	70	74	144		
สุพรรณบุรี	410,724	437,342	848,066	69	74	143		
กาญจนบุรี	422,441	420,441	842,882	72	71	143		
พระนครศรีอยุธยา	384,912	413,058	797,970	65	70	135		
ภาคเหนือ				402	419	821	49%	
เชียงใหม่	811,759	855,129	1,666,888	115	121	236		
เชียงราย	592,033	612,627	1,204,660	84	87	171		
นครสวรรค์	525,351	547,791	1,073,142	74	78	152		
เพชรบูรณ์	493,852	500,545	994,397	70	71	141		
พิษณุโลก	420,718	435,658	856,376	59	62	121		

ภาค	ประชากร			กลุ่มตัวอย่าง			สัดส่วนของประชากร*	
	จังหวัด	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง		รวม
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ					753	760	1513	43%
นครราชสีมา	1,289,861	1,320,303	2,610,164	208	213	421		
อุบลราชธานี	921,576	914,947	1,836,523	149	148	297		
ขอนแก่น	881,591	900,064	1,781,655	143	145	288		
บุรีรัมย์	785,215	788,223	1,573,438	127	127	254		
อุดรธานี	780,497	783,467	1,563,964	126	127	253		
ภาคใต้					312	322	634	50%
นครศรีธรรมราช	763,810	778,033	1,541,843	105	107	212		
สงขลา	678,456	711,434	1,389,890	94	98	192		
สุราษฎร์ธานี	509,947	521,865	1,031,812	70	72	142		
ตรัง	311,695	324,348	636,043	43	45	88		

หมายเหตุ: * หมายถึง สัดส่วนของประชากรจังหวัดที่ใช้สุ่มตัวอย่างเทียบกับประชากรรวมในภูมิภาคนั้น ๆ

1.4 ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล

การสำรวจข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2557 ตามชั้นภูมิที่กำหนดซึ่งประกอบไปด้วย ภูมิภาค จังหวัด ความหนาแน่นและขนาดของประชากร และช่วงอายุ โดยจัดสรรบุคลากรออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ประสานงาน ผู้สัมภาษณ์ และผู้ควบคุมงานภาคสนามในแต่ละจังหวัดที่ได้ทำการลงสำรวจ ภายใต้กรอบระยะเวลาในการสำรวจประมาณ 90 วัน (ตุลาคม 2557-ธันวาคม 2557) โดยแบ่งช่วงเวลาในการสำรวจเป็น 4 ช่วง ซึ่งขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การจัดทำแบบสอบถาม โดยทบทวนข้อมูล และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อทำให้สามารถระบุประเด็นในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมที่สอดคล้องกับเป้าหมายของการศึกษา รวมทั้งสอดคล้องกับกรอบการรวบรวมข้อมูลเดิมเพื่อให้เกิดการปรับปรุงฐานข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมที่มีความทันสมัย และนำไปสู่การวิเคราะห์ในเชิงอนุกรมเวลาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของสำนักงาน กสทช. ในอนาคต

2. การประชุมร่วมกับหัวหน้าทีมภาคสนามสำหรับการกระจายแบบสอบถาม การรวบรวมข้อมูลภาคสนามทั้ง 5 ภาค ได้คัดเลือกหัวหน้าทีมภาคสนามซึ่งเป็นตัวแทนในการดำเนินการรวบรวมข้อมูลภาคสนามซึ่งทำหน้าที่กำกับงานในแต่ละภาค สำหรับขอบเขตความรับผิดชอบของหัวหน้าทีมภาคสนาม แบ่งเป็น 3 ช่วง ได้แก่ 1) การดำเนินงานก่อนการลงสำรวจข้อมูลภาคสนาม 2) การติดตาม ดูแล และตรวจสอบการกระจายแบบสอบถาม และ 3) การตรวจสอบผลการรวบรวมข้อมูล

• การดำเนินการก่อนการลงสำรวจข้อมูลภาคสนาม หัวหน้าทีมภาคสนามจะเข้าร่วมประชุมชี้แจงเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการจัดทำแบบสอบถาม วัตถุประสงค์ในข้อคำถาม คุณลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย และตารางการทำงานตามกรอบระยะเวลาการสำรวจข้อมูลภาคสนาม จากนั้นจึงกำหนดให้หัวหน้าทีมภาคสนามส่งตารางการกระจายแบบสอบถามในแต่ละภาคโดยละเอียด เพื่อที่คณะผู้วิจัยที่กำลังทำงานจะได้มีการวางแผนการกำกับดูแลการกระจายแบบสอบถามให้เป็นไปตามกำหนดการ

• การติดตาม ดูแล และตรวจสอบการกระจายแบบสอบถามภายหลังการอบรมผู้สัมภาษณ์แบบสอบถามในภาคสนามแล้ว ผู้ควบคุมงานภาคสนามจะต้องกำกับ ดูแล และประเมินผลการเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่องระหว่างการปฏิบัติงานภาคสนาม ทั้งนี้ การตรวจสอบผู้สัมภาษณ์แบบสอบถาม จะเป็นไปตามการตรวจสอบงานภาคสนามตามมาตรฐานสากล (IQCS) (Interviewer Quality Control Scheme Standard)³ ซึ่งประกอบด้วย

1) การตรวจสอบงานภาคสนามโดยมีผู้ควบคุมงานภาคสนามร่วมสัมภาษณ์กับผู้สัมภาษณ์แบบสอบถามภาคสนาม ร้อยละ 10.0 ของจำนวนกลุ่มเป้าหมาย

2) ตรวจสอบงานภาคสนามโดยผู้ควบคุมงานภาคสนามตรวจสอบทางโทรศัพท์หรือกลับไปสอบถามตามที่อยู่ในแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ร้อยละ 20.0 ของจำนวนกลุ่มเป้าหมาย

3) ตรวจสอบงานภาคสนามโดยผู้ควบคุมงานภาคสนามโดยการตามไปดูการสัมภาษณ์ของผู้สัมภาษณ์แบบสอบถามในภาคสนามตามแผนการทำงานที่กำหนดไว้ ร้อยละ 3.0 ของจำนวนกลุ่มเป้าหมาย

3. การอบรมเจ้าหน้าที่ภาคสนามในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจของประเด็นการรวบรวมข้อมูล รวมทั้งโครงสร้าง และลำดับของการรวบรวมข้อมูล เพื่อให้สามารถรวบรวมข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการข้อมูล

4. การติดตาม ตรวจสอบ และประมวลผลเบื้องต้น

5. การประมวลผลข้อมูลลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อมูล

1.5 แบบสอบถาม

ข้อคำถามในการสำรวจครั้งนี้ เป็นการปรับและพัฒนาจากข้อคำถามโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2555-2556 นอกเหนือจากวัตถุประสงค์หลักที่เน้นในส่วนของการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) การวิเคราะห์อุปสงค์ (Demand Analysis) และความพึงพอใจของผู้บริโภคตามแนวคิดและหลักวิชาการทางเศรษฐศาสตร์และสังคมศาสตร์แล้ว

³ เป็นเครื่องมือที่ใช้กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการรวบรวมข้อมูลด้านการวิจัยตลาดขององค์กรต่าง ๆ ในสหราชอาณาจักร โดยพัฒนาขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 20252:2012 ซึ่งเป็นมาตรฐานเกี่ยวกับการวิจัยการตลาดและสังคม ซึ่งมีข้อกำหนดที่ระบุถึงแนวทางการทำวิจัยการตลาด เพื่อให้มั่นใจว่าผลของการวิจัยมีความน่าเชื่อถือและเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่นำผลการวิจัยไปใช้ ทั้งนี้

ข้อกำหนดสำคัญใน IQCS ประกอบด้วย การบริหารงานรวบรวมข้อมูลทั่วไป การกำหนดหน้าที่หลักของหัวหน้างานภาคสนาม (Supervisor) ซึ่งเป็นบุคลากรภายในบริษัท ข้อกำหนดของผู้ปฏิบัติงานภาคสนาม ได้แก่ ผู้ควบคุมงานภาคสนาม (Recruiter) และผู้สัมภาษณ์แบบสอบถาม (Interviewer) ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกบริษัท ที่รับจ้างต่อ (Sub-Contract) การฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานภาคสนาม และการตรวจสอบข้อมูล

ยังมีการเพิ่มเติมประเด็นคำถามเกี่ยวกับสิทธิของของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมอีกด้วย โดยประเด็นคำถามที่จะนำไปใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาสามารถจัดแบ่งได้เป็น 8 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเศรษฐกิจและสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 2 การใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 3 การใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 4 การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 5 การใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 14 ข้อ

ส่วนที่ 6 การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกล จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 7 การใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 8 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมจำนวน 10 ข้อ

โดยข้อคำถามที่ใช้วัดตัวแปรต่าง ๆ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งาน ความถี่ ค่าใช้จ่าย ประเภท และลักษณะในการใช้งาน ตลอดจนทัศนคติ ความพึงพอใจ และการตัดสินใจในอนาคต

1.6 กรอบการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจครั้งนี้ อยู่ภายใต้กรอบการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค การวิเคราะห์อุปสงค์ และความพึงพอใจของผู้บริโภคตามแนวคิดและหลักวิชาการทางเศรษฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

- การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ อัตราส่วน ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด-สูงสุด เป็นต้น

- การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูงด้วยแบบจำลองทางเศรษฐมิติและสถิติขั้นสูง ประกอบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองทางเศรษฐมิติเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การใช้บริการโทรคมนาคม และสถิติขั้นสูงเพื่อการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ใช้บริการโทรคมนาคม พฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการด้วยแบบจำลองโลจิท (Logit Model) การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยและความแปรปรวน (T-test, ANOVA Analysis) การประยุกต์ผลการสำรวจเพื่อนำมาสร้างดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช. (NBTC ICT Price Basket) ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของอาเซียน (ASEAN ICT Price Basket) เป็นต้น

บทที่ 2

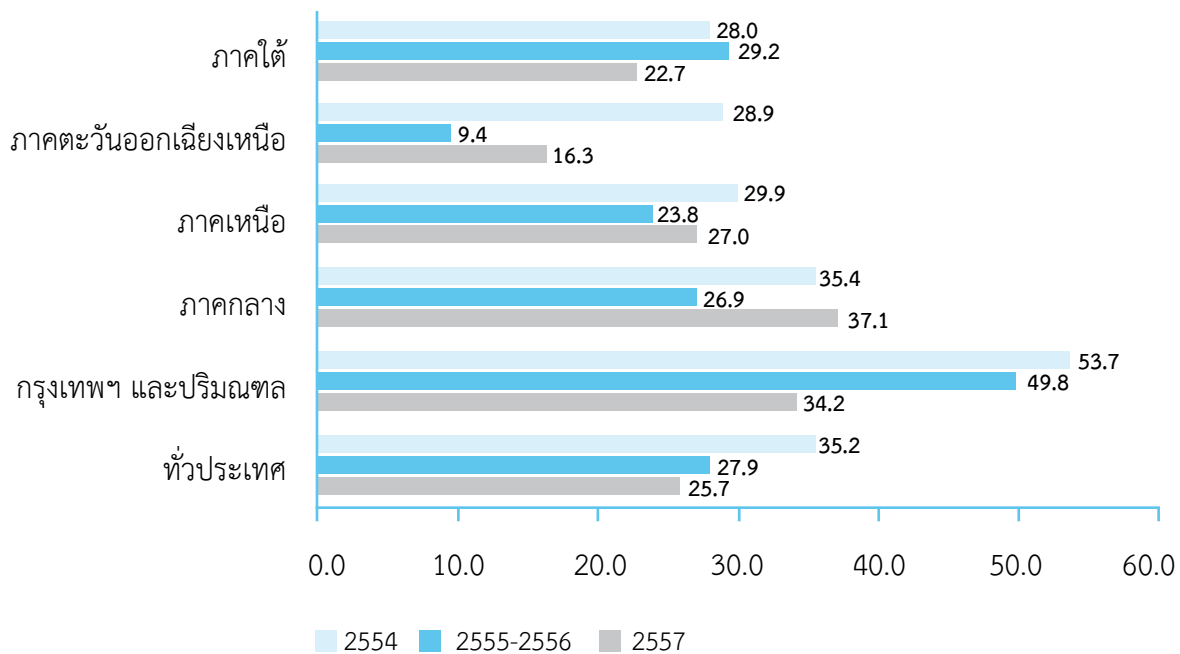
พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

2.1 ภาพรวมการใช้บริการ

สำหรับการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในปี 2557 คิดเป็นร้อยละ 25.7 โดยภาพรวมของทั้งประเทศ มีการใช้บริการลดลงจากปี 2555-2556 เป็นร้อยละ 27.9 (แผนภาพที่ 2.1) สำหรับการเปลี่ยนแปลงส่วนใหญ่เกิดจากผู้ให้บริการในส่วนของกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่มีจำนวนลดลงค่อนข้างมาก ทั้งนี้ ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยที่ส่งผลให้มีการใช้บริการลดลงว่าเกิดจากสาเหตุของการทดแทนกันของบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือไม่ ซึ่งจะช่วยให้ทิศทางการพัฒนาในแต่ละภูมิภาคมีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

แผนภาพที่ 2.1 ร้อยละผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ แยกตามภูมิภาค เปรียบเทียบ ปี 2554–2557

หน่วย : ร้อยละ



โดยกลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลว่าสาเหตุที่ไม่ใช้บริการเนื่องจากไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 93.8 โดยในจำนวนดังกล่าวมีผู้สนใจจะใช้บริการในอนาคต ร้อยละ 7.7 พิจารณาตารางที่ 2.1 โดยภาคใต้มีผู้สนใจในการใช้บริการในอนาคตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.1 ซึ่งความเต็มใจที่จะจ่ายสำหรับการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในอนาคตตามปริมาณการใช้บริการที่คาดว่าจะใช้ทั่วประเทศ โดยเฉลี่ยเท่ากับ 247.3 บาทต่อเดือน ทั้งนี้ จำนวนเงินดังกล่าว

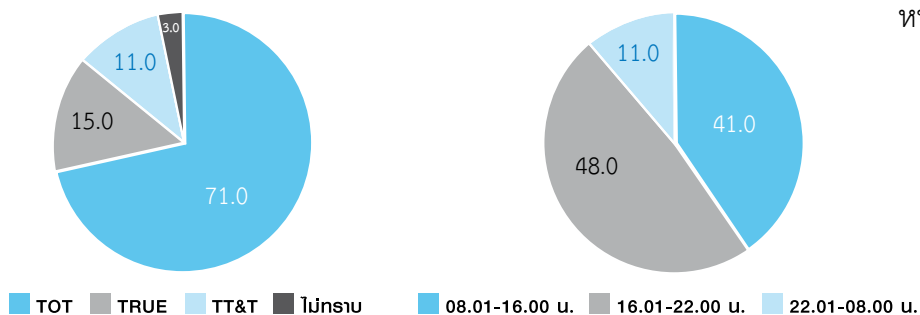
ต่ำกว่าค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการรวมทั้งประเทศ เท่ากับ 554.4 บาทต่อเดือน โดยเป็นค่าใช้จ่ายที่รวมทุกบริการโดยเฉพาะการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่

ตารางที่ 2.1 สาเหตุที่ไม่ใช้บริการและการตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในอนาคต

สาเหตุที่ไม่ใช้โทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
(จำนวนตัวอย่างผู้ไม่ใช้บริการ)	(3,506)	(492)	(523)	(632)	(1,319)	(540)
ไม่เคยใช้	93.8	94.3	87.8	91.9	95.7	96.7
ยกเลิกเลขหมายทั้งหมดภายใน 1 ปี ที่ผ่านมา	3.9	3.0	8.8	4.0	3.1	1.7
ยกเลิกเลขหมายทั้งหมดนานกว่า 1 ปี ที่ผ่านมา	2.3	2.6	3.4	4.1	1.2	1.7
การใช้บริการในอนาคตสำหรับผู้ที่ยังไม่ใช้บริการ						
ความสนใจในการใช้บริการในอนาคต (ร้อยละ)	7.7	7.1	9.2	8.7	4.2	14.1
ค่าบริการที่ยินดีจะจ่ายสำหรับผู้สนใจ (บาทต่อเดือน)	247.3	181.4	218.7	270.0	302.5	237.3
ต่ำสุด	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0
สูงสุด	1,000.0	300.0	500.0	1,000.0	800.0	600.0
จำนวนเงินเฉลี่ยที่จ่ายต่อเดือน (บาทต่อเดือน)	554.4	522.5	627.9	495.8	582.9	502.7
ต่ำสุด	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
สูงสุด	2,500.0	2,000.0	2,500.0	1,400.0	2,500.0	2,500.0

ในส่วนของผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการมากที่สุด ได้แก่ TOT ซึ่งมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 71.0 ในปี 2557 รองลงมา ได้แก่ TRUE มีผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 15.0 และ TT&T คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ (พิจารณาแผนภาพที่ 2.2) โดยมีการใช้งานในช่วงเวลา 16.01-22.00 น. มากที่สุด พฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าวช่วยให้เห็นภาพของการดำเนินมาตรการช่วยเหลือหรือมาตรการรองรับสำหรับการใช้งานและการพัฒนาคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการรายสำคัญในช่วงเวลาดังกล่าว ซึ่งจะช่วยให้ผู้ให้บริการได้รับบริการที่เต็มประสิทธิภาพตามราคาที่ได้จ่ายไป

แผนภาพที่ 2.2 ผู้ให้บริการและช่วงเวลาในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ปี 2557



ตารางที่ 2.2 ประเภทและปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่ปี 2555-2556 กับปี 2557

ประเภทการใช้บริการ โทรศัพท์ประจำที่	ปี 2555-2556 ทั่วประเทศ	ปี 2557					
		ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
1. การใช้งาน “รับสาย”							
ใช้บริการ (ร้อยละ)	90.5	92.8	93.0	99.4	89.7	88.7	91.2
จำนวนครั้งที่รับสายต่อเดือน	n/a	49.0	41.3	45.2	44.4	59.2	59.1
จำนวนนาทีที่รับสายต่อครั้ง	n/a	3.9	4.0	4.0	3.8	4.4	2.8
2. การใช้งาน “โทรออก”							
ใช้บริการ (ร้อยละ)	77.0	87.1	96.1	98.7	80.3	77.0	76.7
จำนวนครั้งที่โทรออกต่อเดือน	n/a	30.6	24.9	31.1	25.6	42.4	27.1
จำนวนนาทีที่โทรออกต่อครั้ง	n/a	4.3	3.6	4.4	4.4	5.0	3.7
3. การใช้งาน “เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต”							
ใช้บริการ (ร้อยละ)	46.8	66.4	59.0	76.7	61.5	71.9	56.6
จำนวนนาทีที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตต่อวัน (ผู้ใช้บริการ 1 หมายเลข)	n/a	290.1	356.3	230.2	282.7	356.3	209.0
4. การใช้งาน “รับ-ส่ง แฟกซ์”							
ใช้บริการ (ร้อยละ)	11.3	4.2	3.1	2.6	4.3	4.7	8.2
จำนวนครั้งที่รับ-ส่งแฟกซ์ ต่อวัน	n/a	8.0	8.0	7.0	8.4	3.5	13.6
5. จำนวนเงินที่จ่ายต่อเดือน (บาท)	573.9	554.4	522.5	627.9	495.8	582.9	502.7
ต่ำสุด	n/a	100	100	100	100	100	100
สูงสุด	n/a	2,500	2,000	2,500	1,400	2,500	2,500

สำหรับการใช้งานบริการโทรศัพท์ประจำที่ ในปี 2557 ส่วนใหญ่ใช้งาน “รับสาย” คิดเป็นร้อยละ 92.8 รองลงมา ได้แก่ การใช้งาน “โทรออก” คิดเป็นร้อยละ 87.1 อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันการใช้งานเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่เพิ่มสูงขึ้น จากเดิม ร้อยละ 46.8 ในปี 2555-2556 เพิ่มขึ้น ร้อยละ 66.4 ในปี 2557 แสดงให้เห็นว่ามีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น โดยมีการใช้งานเฉลี่ย 5 ชั่วโมงต่อวัน ซึ่งสอดคล้องกับช่วงเวลาใช้งาน 16.01-22.00 น. แสดงว่ามีความเป็นไปได้ที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่จะใช้งานเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในช่วงเวลาดังกล่าวร่วมกับการใช้งานประเภทอื่น ๆ พิจารณาตารางที่ 2.2 และตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 ช่วงเวลาในการใช้โทรศัพท์ประจำที่เพื่อรับสาย โทรออก และรับ-ส่งแฟกซ์ ปี 2557

ข้อมูลทั่วไป	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
ช่วงเวลาในการใช้โทรศัพท์ประจำที่เพื่อรับสาย โทรออก และรับ-ส่งแฟกซ์						
08.01-16.00 น.	40.7	43.3	31.5	43.9	42.9	46.1
16.01-22.00 น.	48.0	40.5	52.0	46.9	54.3	43.4
22.01-08.00 น.	11.4	16.3	16.6	9.2	2.8	10.5

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาถึงลักษณะการใช้โทรศัพท์เพื่อโทรออกเมื่ออยู่ในที่พักอาศัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อโทรออกเมื่ออยู่ในที่พักอาศัยถึงร้อยละ 69.2 ซึ่งภาคเหนือมีสัดส่วนสูงที่สุด ร้อยละ 74.2 อีกทั้งยังมีสัดส่วนของผู้ที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างเดียวยังคงมี ร้อยละ 18.4 (ตารางที่ 2.4)

ตารางที่ 2.4 ลักษณะการใช้โทรศัพท์เพื่อโทรออกเมื่ออยู่ในที่พักอาศัย ปี 2557

ข้อมูลทั่วไป	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
ลักษณะการใช้โทรศัพท์เพื่อโทรออกเมื่ออยู่ในที่พัก						
ใช้โทรศัพท์ประจำที่อย่างเดียว	3.9	2.0	4.3	4.8	3.2	6.4
ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์ประจำที่	8.5	7.1	12.2	3.5	11.1	6.4
ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างเดียว	18.4	23.7	12.2	17.5	18.6	22.9
ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่	69.2	67.2	71.3	74.2	67.2	64.3

สำหรับการขอยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ ในช่วงที่ผ่านมา หรือ 1 ปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ไม่มีการขอยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ร้อยละ 79.8 ซึ่งค่าดังกล่าวลดลงจากปี 2555-2556 ที่ร้อยละ 90.3 นั้นหมายความว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่มากขึ้นโดยพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีการยกเลิกมากที่สุดร้อยละ 25.8 ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการขอยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่จาก TOT มากที่สุด ร้อยละ 57.6 ด้วยสาเหตุคือ ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ เป็นสัดส่วนมากที่สุด ร้อยละ 69.2 รองลงมาคือ เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย ร้อยละ 48.6 (ตารางที่ 2.5)

ตารางที่ 2.5 การขอยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ ในช่วงที่ผ่านมา หรือ 1 ปีที่ผ่านมา ปี 2555-2556 กับปี 2557

ข้อมูลทั่วไป	ปี 2555-2556 ทั่วประเทศ	ปี 2557					
		ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
ร้อยละ		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
การขอยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ ในช่วงที่ผ่านมา หรือ 1 ปีที่ผ่านมา		(286)	(33)	(89)	(60)	(80)	(24)
ไม่เคย	90.3	79.8	88.3	76.0	78.6	74.2	86.1
เคย	9.7	20.2	11.7	24.0	21.4	25.8	13.9
1. ต้องการขอยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่จากผู้ให้บริการรายใด							
TOT	46.8	57.6	46.9	49.5	67.2	64.2	56.0
TRUE	16.5	13.4	37.5	14.3	13.1	4.9	8.0
TT&T	27.5	18.3	9.4	23.1	8.2	23.5	20.0
ไม่ทราบ	9.2	10.7	6.3	13.2	11.5	7.4	16.0

ข้อมูลทั่วไป	ปี 2555-2556 ทั่วประเทศ	ปี 2557					
		ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ	ภาคใต้
2. สาเหตุที่ขอยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)							
1) ไม่มีความจำเป็นต้องใช้	42.2	69.2	81.8	65.2	78.3	60.0	75.0
2) เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย	35.8	48.6	36.4	49.4	31.7	58.8	70.8
3) การบริการไม่ดี	10.1	16.4	6.1	18.0	8.3	21.3	29.2
4) คุณภาพการใช้งานไม่ดี มีปัญหาด้านเทคนิค	13.8	22.0	9.1	24.7	10.0	28.8	37.5
5) ไม่ต้องการใช้บริการเสริมอื่น ๆ หรือ บริการขายพ่วงอื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต	17.4	3.1	0.0	3.4	6.7	1.3	4.2
6) ต้องการเปลี่ยนผู้ให้บริการ	19.3	14.0	3.0	11.2	8.3	22.5	25.0
7) ย้ายที่พักอาศัย	11.0	7.7	0.0	4.5	6.7	13.8	12.5
8) อื่น ๆ	n/a	2.1	0.0	2.2	1.7	3.8	0.0

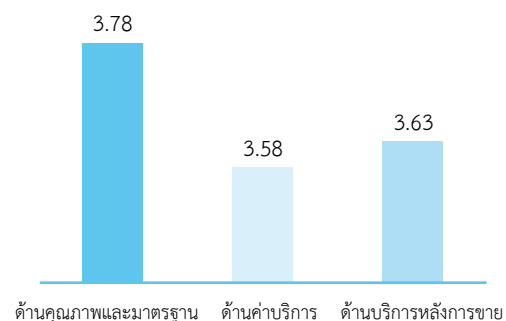
2.2 ประเด็นปัญหาและความพึงพอใจในการใช้บริการ

ในส่วนของประเด็นปัญหาและความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ พบว่า ส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการไม่ประสบปัญหาจากการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 76.2 โดยมีผู้ใช้บริการที่ประสบปัญหา คิดเป็น ร้อยละ 23.8 พิจารณาแผนภาพที่ 2.3 โดยเห็นว่าปัญหาที่ประสบเป็นการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่มี ค่าบริการแพงเกินไป คิดเป็นร้อยละ 66.4 รองลงมา ได้แก่ ปัญหาสัญญาณขัดข้องบ่อย คิดเป็นร้อยละ 40.5 ซึ่งแตกต่างจากปี 2555-2556 ที่เห็นว่าปัญหาสัญญาณขัดข้องบ่อยเป็นปัญหาสำคัญ คิดเป็นร้อยละ 67.6 ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่าผู้บริกรยังคงให้ความสำคัญกับประเด็นปัญหาสัญญาณขัดข้องบ่อย แต่ผู้ให้บริการ ได้มีการปรับปรุงคุณภาพบริการต่อเนื่อง จึงทำให้ประเด็นดังกล่าวตกมาเป็นอันดับสองรองจากค่าใช้จ่ายในการ ใช้บริการ ทั้งนี้ สอดคล้องกับผลการประเมินความพึงพอใจ โดยค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการ โทรศัพท์ประจำที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งความพึงพอใจด้านคุณภาพและมาตรฐานมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูง ที่สุด ในปี 2557 มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.78 คะแนน รองลงมา ได้แก่ ด้านบริการหลังการขาย เท่ากับ 3.63 คะแนน และด้านค่าบริการ ซึ่งได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด เท่ากับ 3.58 คะแนน

แผนภาพที่ 2.3 ปัญหาและความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ปี 2557

หน่วย : ร้อยละ

ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย	
ไม่มีปัญหา	76.2
มีปัญหา	23.8
สาเหตุของปัญหา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	
1) สัญญาณขัดข้องบ่อย	40.5
2) ค่าใช้จ่ายสูงเกินไป	66.4
3) การให้บริการไม่ดี เช่น เวลาที่มีปัญหาติดต่อยาก การแก้ไขปัญหาค่อนข้างล่าช้า ใช้เวลานานเกินควร	12.5
4) อื่น ๆ	2.1



นอกจากนี้ หากพิจารณาประเด็นเกี่ยวกับข้อมูลสังคมเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการร่วมด้วย ได้แก่ ระดับรายได้ และระดับการศึกษากับการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ พิจารณาตารางที่ 2.6 พบว่า ประเด็นด้านระดับรายได้ในปี 2555-2556 กับ ปี 2557 ในส่วนของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการมีความแตกต่างกันไม่มากนัก โดยในปี 2557 ระดับรายได้ 5,000-11,999 บาท ยังคงเป็นระดับที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำที่สุด เท่ากับ 463.8 บาทต่อเดือน ต่อครัวเรือน ซึ่งมีลักษณะตรงข้ามกับปริมาณการใช้งาน “รับสาย” และ “โทรออก” ที่มีค่าสูงที่สุด โดยเฉลี่ยการรับสายและโทรออก ประมาณ 9 นาทีต่อครั้ง ซึ่งอาจเกิดจากการใช้งานในช่วงเวลาที่มีอัตราค่าบริการถูกตามแพ็คเกจ ในขณะที่ผู้มีรายได้ มากกว่า 12,000 บาท ขึ้นไป มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยสูงที่สุด 601 บาท ลดลงเล็กน้อยจากปี 2555-2556 ซึ่งเท่ากับ 642.2 บาท ทั้งนี้ อาจเกิดจากแพ็คเกจค่าบริการที่ลดลง

เช่นเดียวกับประเด็นด้านระดับการศึกษาซึ่งค่าใช้บริการเฉลี่ยและปริมาณการใช้งานยังคงมีโครงสร้างไม่แตกต่างจากปี 2555-2556 มากนัก สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังคงเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการเดิมที่ยังคงมีความจำเป็นในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ โดยเฉพาะการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงเศรษฐกิจและสังคมกับพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ เปรียบเทียบ ปี 2555-2556 กับ ปี 2557

รายได้และระดับการศึกษา	ค่าใช้บริการเฉลี่ย (บาทต่อเดือน)		รับสาย		โทรออก	
	2555-2556	2557	2555-2556	2557	2555-2556	2557
รายได้ (บาทต่อครัวเรือน)						
ต่ำกว่า 5,000 บาท	496.2	480.0	208.8	245.2	179.3	240.8
5,000-11,999 บาท	464.0	463.8	133.5	274.5	142.5	271.9
12,000 บาท ขึ้นไป	642.2	601.0	161.1	153.2	180.9	107.0
ระดับการศึกษา						
ประถมศึกษาและต่ำกว่า	346.0	311.4	142.1	188.0	164.4	87.2
มัธยมศึกษาและอนุปริญญา	570.6	510.0	176.7	202.0	165.4	159.7
ปริญญาตรีขึ้นไป	646.3	641.0	155.4	169.8	176.5	117.7

2.3 บทวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

1. อุปสงค์การให้บริการโทรศัพท์ประจำที่

จากการศึกษาอุปสงค์ของการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ผ่านแบบจำลองเศรษฐมิติ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ได้แก่ ราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ ราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับรายได้ และเขตที่อยู่อาศัย

ราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ : จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่และราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่มีความสัมพันธ์ที่เป็นไปตามหลักการทางเศรษฐศาสตร์

กล่าวคือ เมื่อราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ลดลง ปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่จะเพิ่มขึ้น และเมื่อราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่เพิ่มขึ้น ปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่จะลดลง

ราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ : จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า เมื่อราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ลดลง ปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่จะลดลง และเมื่อราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้น ปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่จะเพิ่มขึ้น จากความสัมพันธ์ดังกล่าวแสดงว่าในทัศนะของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถใช้ทดแทนโทรศัพท์ประจำที่ได้

อายุ : จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า เมื่อผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำมีอายุเพิ่มขึ้น ปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่จะลดลง ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ประจำที่ของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในวัยกลางคนขึ้นไป ที่จะติดต่อสื่อสารผ่านการใช้โทรศัพท์ประจำที่หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่เมื่อมีเหตุจำเป็นเท่านั้น

ระดับการศึกษา : จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

สถานภาพสมรส : จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่สมรสแล้วจะมีปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่มากกว่าผู้ใช้บริการที่ยังโสด

ระดับรายได้ : จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า เมื่อผู้ใช้บริการมีรายได้เพิ่มสูงขึ้น ปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่จะเพิ่มขึ้น หรืออีกนัยหนึ่ง ผู้ใช้บริการที่มีรายได้สูงจะมีปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่สูงกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า

เขตที่อยู่อาศัย : จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล (เมือง) มีปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่ต่ำกว่าผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาล (เขต อบต.) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะในเขตเทศบาล (เมือง) มีโครงข่ายโทรคมนาคมที่ครอบคลุม และมีความหลากหลายของประเภทบริการโทรคมนาคมมากกว่านอกเขตเทศบาลส่งผลให้ผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล (เมือง) มีทางเลือกอื่นนอกจากการใช้โทรศัพท์ประจำที่ในการติดต่อสื่อสาร

2. พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

ผลการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ และด้านรายได้มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการรวมถึงความพึงพอใจในบริการของโทรศัพท์ประจำที่มากที่สุด โดยทั้ง 2 ปัจจัยดังกล่าวมีผลกระทบต่อระยะเวลาในการใช้บริการต่อวัน ค่าใช้บริการต่อเดือน ความพึงพอใจในบริการด้านคุณภาพและมาตรฐาน ด้านค่าบริการ และด้านบริการหลังการขาย

อย่างไรก็ตาม ไม่มีปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยใดที่มีผลกระทบต่อความถี่ในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ต่อวัน ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมด 5 ด้าน (เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้) มีผลกระทบต่อค่าใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ต่อเดือน รวมทั้งความพึงพอใจในบริการด้านคุณภาพและมาตรฐาน และด้านบริการหลังการขาย

บทที่ 3

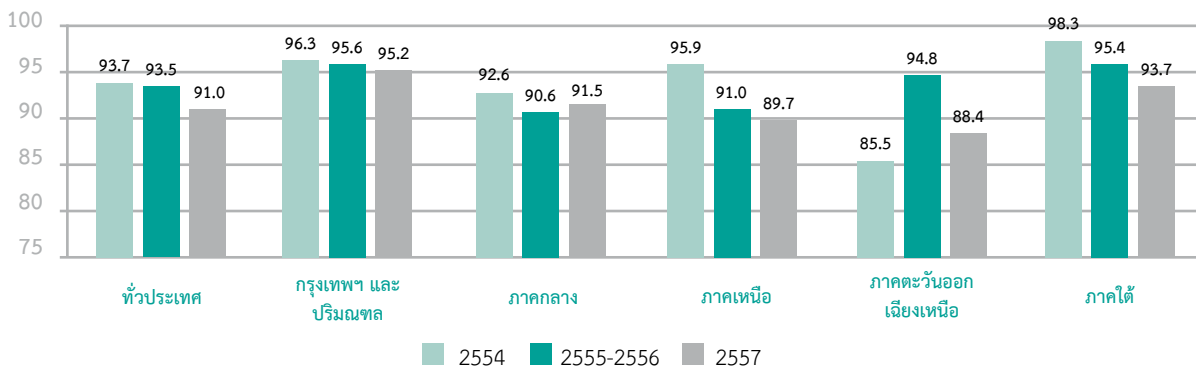
พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

3.1 ภาพรวมการใช้บริการ

ผลการสำรวจพฤติกรรมกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของไทยมีแนวโน้มลดลง แต่ยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากปีก่อนหน้ามากนัก โดยในปี 2557 มีผู้ใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 91.0 ลดลงเมื่อเทียบกับปี 2555-2556 ทั้งนี้ ในปี 2557 กรุงเทพฯ และปริมณฑล มีสัดส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สูงสุด คิดเป็นร้อยละ 95.2 รองลงมาได้แก่ ภาคใต้ (ร้อยละ 93.7) ภาคกลาง (ร้อยละ 91.5) ภาคเหนือ (ร้อยละ 89.7) และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ร้อยละ 88.4) ตามลำดับ ดังแผนภาพที่ 3.1

แผนภาพที่ 3.1 ร้อยละของการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เปรียบเทียบ ตั้งแต่ปี 2554-2557

หน่วย : ร้อยละ



ในภาพรวมของทั้งประเทศ ผลการสำรวจผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่ากลุ่มบริษัท AIS และกลุ่มบริษัท DTAC มีส่วนแบ่งตลาดลดลง ขณะที่กลุ่มบริษัท TRUE มีส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้น โดยผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยังคงเลือกใช้บริการเครือข่ายกลุ่มบริษัท AIS มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.5 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า จากเดิมร้อยละ 51.8 รองลงมาได้แก่กลุ่มบริษัท DTAC ร้อยละ 36.8 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้าจากเดิมร้อยละ 37.2 และกลุ่มบริษัท TRUE ร้อยละ 14.4 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้าจากเดิมร้อยละ 11.0 (ตารางที่ 3.1)

ตารางที่ 3.1 พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และเครือข่ายที่เลือกใช้บริการ

หน่วย : ร้อยละ

การใช้บริการ	2554	2555-2556	2557
ร้อยละ	100.0	100.0	100.0
(จำนวนตัวอย่างผู้ใช้บริการ)	(3,768)	(3,758)	(4,296)
พฤติกรรมการใช้บริการ			
ไม่ใช้	6.3	6.3	9.0
ใช้	93.7	93.5	91.0
เครือข่ายที่ใช้เลือกบริการ			
กลุ่มบริษัท AIS	41.1	51.8	48.5
กลุ่มบริษัท DTAC	41.8	37.2	36.8
กลุ่มบริษัท TRUE	16.6	11.0	14.4
อื่น ๆ	0.5	-	0.2

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวนผู้ใช้บริการ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศ เหตุผลที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เลือกเครือข่ายที่ใช้บริการ ได้แก่ การมีเครือข่ายครอบคลุมทุกพื้นที่ ซึ่งเป็นปัจจัยหลัก 3 ปีติดต่อกัน รองลงมาได้แก่ อัตราค่าบริการถูกกว่า โดยในปีก่อนหน้าเรื่องของอัตราค่าบริการถูกกว่าอยู่อันดับที่ 3 แต่ในปี 2557 เลื่อนอันดับขึ้นมาเป็นอันดับที่ 2 สำหรับปัจจัยเรื่องสัญญาณเสถียรคมชัด สะดวกในการติดต่อ ในปีก่อนหน้าอยู่อันดับที่ 2 แต่ในปี 2557 เลื่อนลงมาเป็นเหตุผลสำคัญอันดับที่ 3 จะเห็นได้ว่าเรื่องการมีเครือข่ายครอบคลุมทุกพื้นที่ และอัตราค่าบริการถูกกว่า มีความสำคัญมากขึ้น (ตารางที่ 3.2)

ตารางที่ 3.2 เหตุผลในการเลือกใช้เครือข่ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

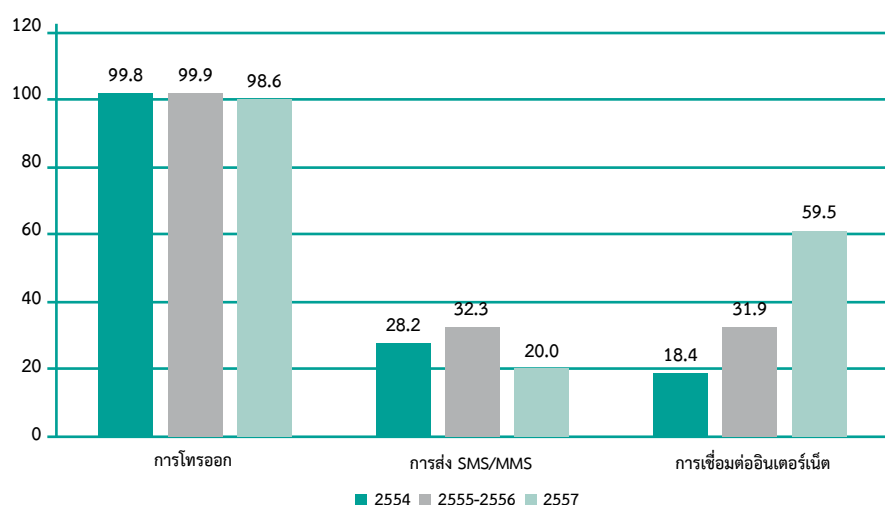
เหตุผลในการเลือกเครือข่ายใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล)	2554	2555-2556	2557
(จำนวนตัวอย่างผู้ใช้บริการ)	(3,768)	(3,758)	(4,296)
1) อัตราค่าบริการถูกกว่า	51.3	56.2	52.1
2) มีเครือข่ายครอบคลุมทุกพื้นที่	53.6	67.6	64.2
3) สัญญาณเสถียรคมชัด สะดวกในการติดต่อ	46.5	60.3	51.4
4) มีประเภทการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของท่าน	25.5	39.0	30.6
5) มีบริการลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ	13.7	26.6	13.1
6) ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเอง	2.5	17.4	2.8
7) ได้รับการแนะนำจากเพื่อน/คนรู้จัก/ครอบครัว	-	-	20.8
8) อื่น ๆ	-	-	2.0

หมายเหตุ: ข้อคำถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล ค่าร้อยละที่นำเสนอจะรวมออกมาได้เกิน 100.0

ในภาพรวมทั้งประเทศมีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการโทรออกเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาได้แก่ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้นอย่างมากเมื่อเทียบกับปี 2554 และปี 2555-2556 และสุดท้ายคือ การส่ง SMS/MMS ที่ลดลงอย่างเห็นได้ชัด ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ใช้บริการหันมาสื่อสารข้อความ (แชท) ผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น WhatsApp, LINE มากขึ้น (แผนภาพที่ 3.2)

แผนภาพที่ 3.2 ร้อยละผู้ใช้บริการเสียง การส่ง SMS/MMS และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

หน่วย : ร้อยละ



จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มตัวอย่างทั้งประเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ร้อยละ 98.6 ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการโทรออก โดยมีสัดส่วนใกล้เคียงกันในทุกภูมิภาค

ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการมีค่าบริการในการโทรออกเฉลี่ย (รวมทุกหมายเลข) 396.6 บาทต่อเดือน โดยผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีค่าบริการโทรศัพท์เฉลี่ยมากที่สุด อยู่ที่ 451.6 บาทต่อเดือน ส่วนปริมาณการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการโทรออกนั้น โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 871.6 นาทีต่อเดือน โดยผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ยมากที่สุด 1,066.5 นาทีต่อเดือน (ตารางที่ 3.3)

ตารางที่ 3.3 พฤติกรรมการใช้บริการโทรออกผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

การใช้บริการโทรออก	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
(จำนวนตัวอย่างผู้ใช้บริการ)	(4,296)	(712)	(760)	(777)	(1,392)	(655)
การใช้บริการโทรออก (ร้อยละ)						
- ไม่ใช้	1.4	1.0	2.6	1.4	0.6	1.8
- ใช้	98.6	99.0	97.4	98.6	99.4	98.2
ค่าบริการเฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	396.6	451.6	400.9	380.0	352.2	445.7
ปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อเดือน (นาที)	871.6	550.3	655.6	929.8	1,066.5	905.2

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วประเทศใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการส่ง SMS/MMS คิดเป็นร้อยละ 20.0 โดยในกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีสัดส่วนของผู้ใช้โทรศัพท์ในการส่ง SMS/MMS มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 22.9

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วประเทศมีค่าบริการในการส่ง SMS/MMS โดยเฉลี่ย 43.2 บาทต่อเดือน โดยผู้ใช้บริการในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีค่าบริการในส่วนนี้มากที่สุด โดยมีจำนวนเท่ากับที่ 52.3 บาทต่อเดือน สำหรับปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 34 ครั้งต่อเดือน ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาคใต้มีปริมาณการใช้งานส่ง SMS/MMS โดยเฉลี่ยสูงสุด 44 ครั้งต่อเดือน (ตารางที่ 3.4)

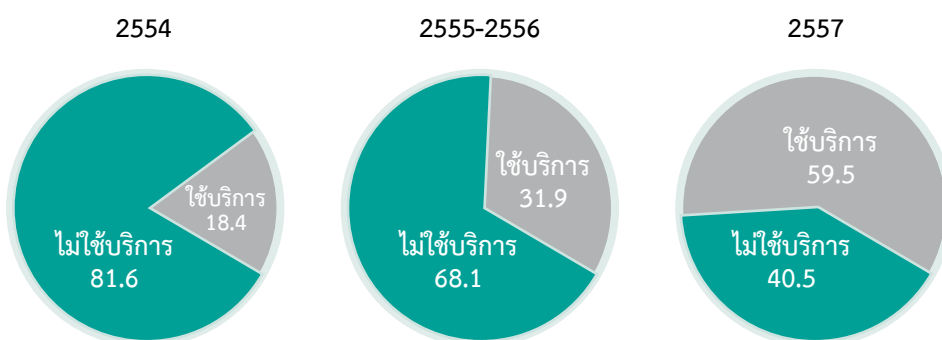
ตารางที่ 3.4 พฤติกรรมการใช้บริการส่ง SMS/MMS ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

การใช้บริการส่ง SMS/MMS	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
(จำนวนตัวอย่างผู้ใช้บริการ)	(4,296)	(712)	(760)	(777)	(1,392)	(655)
การใช้บริการส่ง SMS/MMS (ร้อยละ)						
- ไม่ใช้	80.0	77.1	77.4	80.7	83.5	78.2
- ใช้	20.0	22.9	22.6	19.3	16.5	21.8
ค่าบริการเฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	43.2	20.7	33.9	52.3	52.3	30.2
ปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อเดือน (ครั้ง)	34	13	15	42	51	44

ในภาพรวมทั่วประเทศจำนวนผู้ใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศมีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 59.5 เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าจากเดิมร้อยละ 31.9 ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาคกลางมีสัดส่วนการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 68.4 (ตารางที่ 3.5)

แผนภาพที่ 3.3 ร้อยละผู้ใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

หน่วย : ร้อยละ



ตารางที่ 3.5 พฤติกรรมการใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

การใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
(จำนวนตัวอย่างผู้ใช้บริการ)	(4,296)	(712)	(760)	(777)	(1,392)	(655)
การใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (ร้อยละ)						
- ไม่ใช้	40.5	32.6	31.6	46.8	44.0	44.3
- ใช้	59.5	67.4	68.4	53.2	56.0	55.7
ค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	231.5	189.0	250.8	249.7	221.1	244.3
ปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อเดือน	5,815.6	8,731.3	4,565.7	5,130.9	5,756.4	4,662.7

ในปี 2557 ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน (Pre-paid) คิดเป็นร้อยละ 75.9 และเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเหมาจ่ายรายเดือน (Post-paid) คิดเป็นร้อยละ 24.1 ทั้งนี้ ในทุกภูมิภาคมีสัดส่วนผู้เลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินมากกว่าแบบเหมาจ่ายรายเดือนค่อนข้างมาก ยกเว้นในกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่มีสัดส่วนใกล้เคียงกันคือแบบเติมเงิน ร้อยละ 57.2 และแบบเหมาจ่ายรายเดือนร้อยละ 42.8 (ตารางที่ 3.6)

ตารางที่ 3.6 ประเภทการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

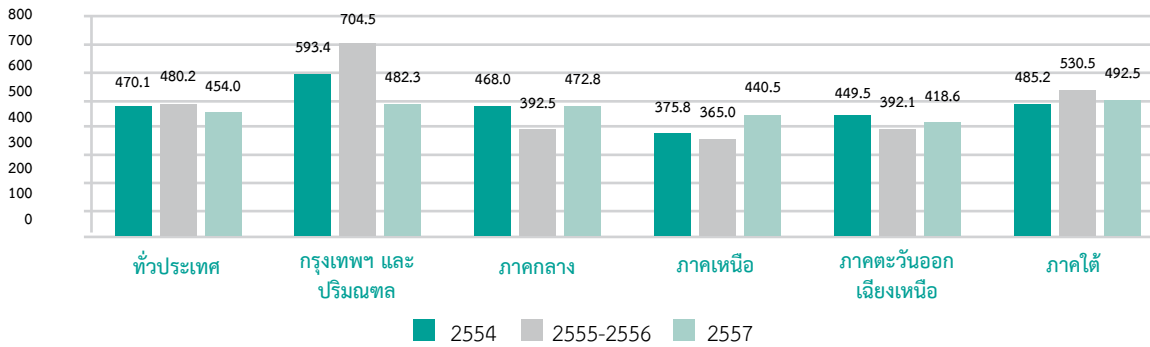
หน่วย : ร้อยละ

ประเภทการชำระเงิน	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
(จำนวนตัวอย่างการใช้บริการหมายเลขหลัก)	(4,296)	(712)	(760)	(777)	(1,392)	(655)
แบบเติมเงิน (Pre-paid)	75.9	57.2	75.4	78.2	85.7	73.0
แบบเหมาจ่ายรายเดือน (Post-paid)	24.1	42.8	24.6	21.8	14.3	27.0

ในภาพรวมของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รวมทุกเลขหมายทั่วประเทศ ผู้ใช้บริการมีค่าใช้บริการเฉลี่ยของทุกเลขหมายลดลงจากปีก่อนหน้าโดยผู้ให้บริการมีค่าใช้บริการเฉลี่ยทุกหมายเลข 454.0 บาทต่อเดือน เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า 480.2 บาทต่อเดือน (แผนภาพที่ 3.4)

แผนภาพที่ 3.4 ค่าใช้จ่ายรวมทุกหมายเลขเฉลี่ย

หน่วย : บาท



จากผลการสำรวจ พบว่า ในภาพรวมทั้งประเทศผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยังคงมีการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ในช่วงเวลา 08.01-16.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.6 เช่นเดียวกับปีก่อนหน้า จากเดิมร้อยละ 64.6 รองลงมาได้แก่ช่วงเวลา 16.01-22.00 น. คิดเป็นร้อยละ 25.8 เช่นเดียวกับปีก่อนหน้า จากเดิมร้อยละ 31.8 และช่วงเวลา 22.01-08.00 น. คิดเป็นร้อยละ 3.6 เช่นเดียวกับปีก่อนหน้า ที่ร้อยละ 3.6 เท่ากัน โดยจะเห็นได้ว่าในช่วงเวลา 08.01-16.00 น. มีผู้ใช้บริการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ในขณะที่ช่วงเวลา 16.01-22.00 น. มีผู้ใช้บริการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ลดลง เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า (ตารางที่ 3.7)

ตารางที่ 3.7 ช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

หน่วย : ร้อยละ

การใช้บริการ	2554	2555-2556	2557
ช่วงเวลาที่ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่			
08.01-16.00 น.	68.1	64.6	70.6
16.01-22.00 น.	27.5	31.8	25.8
22.01-08.00 น.	4.4	3.6	3.6

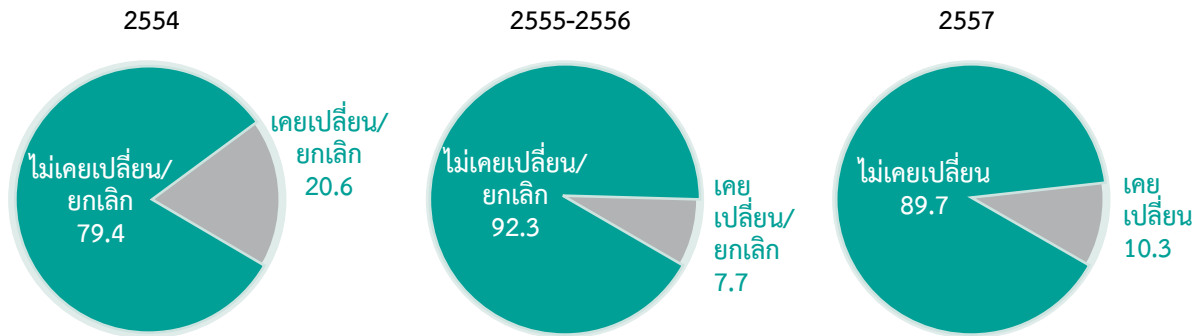
3.2 ประเด็นปัญหาและความพึงพอใจในการใช้บริการ

• การยกเลิกบริษัทผู้ให้บริการ

ในภาพรวมทั้งประเทศจากการสำรวจ พบว่า จำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วประเทศ โดยส่วนใหญ่มีการเปลี่ยนเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าเล็กน้อย โดยในปี 2557 จำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่คิดเป็นร้อยละ 10.3 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้าที่มีอยู่ร้อยละ 7.7 (แผนภาพที่ 3.5)

แผนภาพที่ 3.5 ร้อยละของผู้ใช้บริการที่เคยเปลี่ยนบริษัทผู้ให้บริการ

หน่วย : ร้อยละ



ในภาพรวมทั้งประเทศสำหรับเหตุผลที่เปลี่ยนเครือข่ายจากผลการสำรวจในปีนี้ คือ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย เป็นอันดับหนึ่ง เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า เป็นเครือข่ายสัญญาณไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ เป็นเหตุผลหลักที่ทำให้ผู้ให้บริการเปลี่ยนเครือข่าย (ตารางที่ 3.8)

ตารางที่ 3.8 เหตุผลที่เปลี่ยนบริษัทผู้ให้บริการ

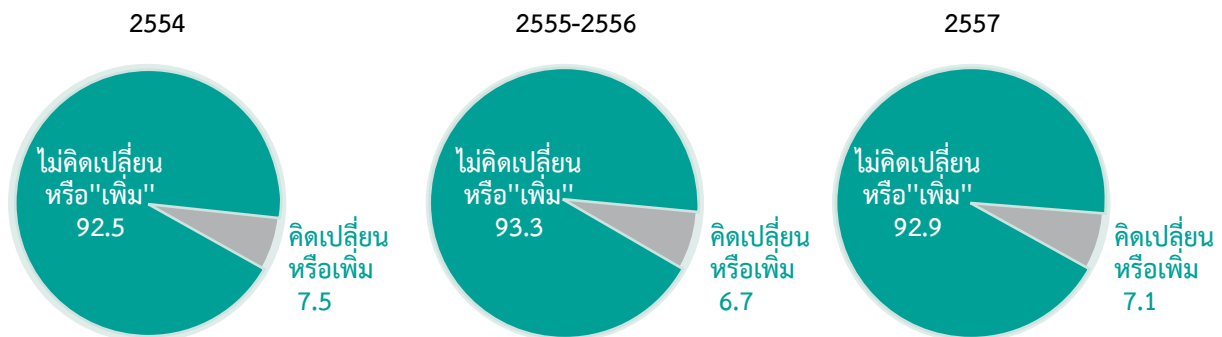
เหตุผลที่เปลี่ยนเครือข่าย (ตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล)	2554	2555-2556	2557
1) ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย	48.2	49.0	41.6
2) การให้บริการไม่ดี	12.4	25.7	17.6
3) คุณภาพการใช้งานไม่ดี มีปัญหาด้านเทคนิค (2G, 3G, LTE)	15.7	41.3	40.3
4) เครือข่ายสัญญาณไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่	34.0	49.3	38.9
5) อื่น ๆ	5.7	17.4	5.4

• การเปลี่ยนเครือข่ายหรือเพิ่มการใช้บริการ

จากการสำรวจผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วประเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่คิดจะเปลี่ยนเครือข่ายหรือเพิ่มการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอนาคตเพิ่มเพียงร้อยละ 7.1 เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าเล็กน้อย (แผนภาพที่ 3.6)

แผนภาพที่ 3.6 ร้อยละของผู้ใช้บริการที่คิดเปลี่ยนเครือข่ายหรือเพิ่มการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอนาคต

หน่วย : ร้อยละ



ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยส่วนใหญ่คิดจะเปลี่ยนเครือข่ายหรือเพิ่มการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอนาคตด้วยสาเหตุหลัก คือ 1) วัตถุประสงค์การใช้งานต่างกัน เช่น ส่วนตัว/บริษัท (ธุรกิจ) รองลงมาคือ 2) ต้องการใช้โปรโมชั่นที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เพื่อบริหารค่าใช้จ่าย และ 3) แบ่งแยกตามการใช้งาน เช่น ใช้สำหรับโทรออกและรับสาย ใช้สำหรับต่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น

• การประเมินความพึงพอใจ

ผลจากการสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาพรวมไม่มีการเปลี่ยนแปลงมากนัก โดยผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วประเทศยังคงมีลำดับความพึงพอใจในอันดับแรกคือ คุณภาพ และมาตรฐานสูงสุด (ระดับคะแนน 3.85) ในอันดับรองลงมาเป็นบริการหลังการขาย (ระดับคะแนน 3.70) แต่มีความพึงพอใจในเรื่องอัตราค่าบริการเป็นอันดับสุดท้าย (ระดับคะแนน 3.67) ซึ่งแตกต่างจากอันดับที่สองเพียงเล็กน้อยเท่านั้น (ตารางที่ 3.9)

ตารางที่ 3.9 ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

การประเมินความพึงพอใจ	2554 ⁽¹⁾	2555-2556 ⁽¹⁾	2557 ⁽²⁾
คุณภาพและมาตรฐาน	7.50	7.50	3.85
อัตราค่าบริการ	7.00	7.00	3.67
บริการหลังการขาย	6.90	6.90	3.70
ความหลากหลายในประเภทบริการ	7.40	7.30	-

หมายเหตุ: (1) นำเสนอเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 0 - 10 โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด

(2) นำเสนอเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 1 - 5 โดย 1 = ไม่พอใจเลย และ 5 = พอใจมากที่สุด

ปี 2557 ความพึงพอใจด้านคุณภาพและมาตรฐานของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาพรวมอยู่ที่ระดับ 3.8 ซึ่งมีค่าเท่ากับกรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ โดยที่ภาคเหนือมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพและมาตรฐานสูงสุดที่ระดับ 4.0

โดยความพึงพอใจด้านค่าบริการในภาพรวมของประเทศอยู่ที่ระดับ 3.7 เท่ากับภาคกลาง และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผู้ใช้บริการในภาคเหนือมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับ 3.8 และต่ำที่สุดในกรุงเทพฯ และปริมณฑล และภาคใต้ที่ระดับ 3.6

สำหรับความพึงพอใจด้านบริการหลังการขายในภาพรวมที่ระดับ 3.7 เท่ากับภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ โดยผู้ใช้บริการในภาคเหนือมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับ 3.8 และความพึงพอใจต่ำที่สุดในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่ระดับ 3.6

ตารางที่ 3.10 ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ปี 2557 จำแนกตามภูมิภาค

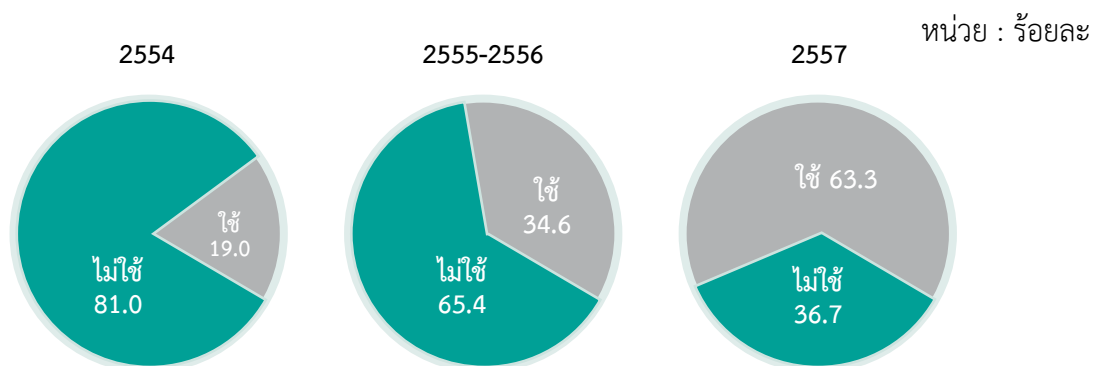
ข้อมูลทั่วไป	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
ความพึงพอใจในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเด็นต่าง ๆ						
1. ด้านคุณภาพและมาตรฐาน	3.8	3.8	3.9	4.0	3.8	3.8
2. ด้านค่าบริการ	3.7	3.6	3.7	3.8	3.7	3.6
3. ด้านบริการหลังการขาย	3.7	3.6	3.7	3.8	3.7	3.7

หมายเหตุ : นำเสนอเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 1 - 5 โดย 1 = ไม่พอใจเลย และ 5 = พอใจมากที่สุด

• การใช้โทรศัพท์ประเภท Smart Phone

โดยภาพรวมทั้งประเทศ จำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้โทรศัพท์ Smart Phone เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า โดยในปี 2557 ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วประเทศมีสัดส่วนการใช้โทรศัพท์ Smart Phone คิดเป็นร้อยละ 63.3 เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้าที่มีอยู่ร้อยละ 34.6 (แผนภาพที่ 3.7) และเมื่อพิจารณาตามภูมิภาค พบว่า ภาคกลางมีการใช้โทรศัพท์ประเภท Smart Phone มากที่สุด รองลงมาเป็นกรุงเทพฯ และปริมณฑล (ตารางที่ 3.11)

แผนภาพที่ 3.7 ร้อยละการใช้โทรศัพท์ประเภท Smart Phone แยกตามรายปี



ตารางที่ 3.11 การใช้โทรศัพท์ประเภท Smart Phone จำแนกตามภูมิภาค

หน่วย : ร้อยละ

การใช้โทรศัพท์ Smart Phone	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
(จำนวนตัวอย่างผู้ให้บริการ)	(2,718)	(497)	(540)	(422)	(865)	(394)
- ไม่ใช้	36.7	30.2	28.9	45.7	37.9	39.8
- ใช้	63.3	69.8	71.1	54.3	62.1	60.2

เมื่อพิจารณาด้านอายุ สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ Smart Phone เป็นสัดส่วนใหญ่คือกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปีลงมา ส่วนกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไปนั้น มีสัดส่วนการใช้ Smart Phone น้อยลง โดยในช่วงอายุ 40-49 ปี จะมีสัดส่วนผู้ใช้และไม่ใช้ Smart Phone ใกล้เคียงกัน และสัดส่วนการใช้ Smart Phone จะลดลงเรื่อย ๆ ตามอายุที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่ออยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จะมีสัดส่วนการใช้ Smart Phone ลดลงเหลือเพียงร้อยละ 26.8 เท่านั้น สำหรับด้านเพศ พบว่า ชายและหญิงไม่มีความแตกต่างกันในด้านการใช้ Smart Phone แต่อย่างใด พิจารณาได้จากสัดส่วนการใช้และไม่ใช้ Smart Phone ที่ใกล้เคียงกัน อยู่ที่ประมาณร้อยละ 60 ของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ Smart Phone เป็นส่วนใหญ่คือ ผู้มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป โดยใช้ Smart Phone ถึงร้อยละ 86.9 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเมื่อระดับการศึกษาสูงขึ้นส่งผลให้มีรายได้สูงขึ้น ก็มีแนวโน้มจะเลือกใช้ Smart Phone มากขึ้น เนื่องจากเป็นอุปกรณ์ที่มีราคาค่อนข้างสูง (ตารางที่ 3.12)

ตารางที่ 3.12 ลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ประเภท Smart Phone

การใช้ Smart Phone	ไม่ใช้	ใช้
ร้อยละ	36.7	63.3
1. อายุ		
15-19	22.8	77.3
20-29	14.5	85.5
30-39	22.3	77.7
40-49	40.2	59.8
50-59	59.5	40.5
ตั้งแต่ 60 ขึ้นไป	73.2	26.8
2. เพศ		
ชาย	37.5	62.5
หญิง	36.0	64.0
3. การศึกษา		
ประถมศึกษาและต่ำกว่า	79.1	20.9
มัธยมศึกษาและอนุปริญญาตรี	36.8	63.2
ปริญญาตรีขึ้นไป	13.1	86.9

3.3 บทวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

1. อุปสงค์ของการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากการศึกษาอุปสงค์ของการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านแบบจำลองเศรษฐมิติ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ ราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และเขตที่อยู่อาศัย ในขณะที่สถานภาพสมรสไม่ส่งผลต่อความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ : จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ปริมาณการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ เมื่อราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ลดลง ปริมาณการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่จะเพิ่มขึ้น และเมื่อราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้น ปริมาณการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่จะลดลง

อายุ : ปริมาณการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และอายุของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีอายุเพิ่มขึ้น ปริมาณการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่จะลดลง ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในวัยกลางคนขึ้นไปที่จะติดต่อสื่อสารผ่านการใช้โทรศัพท์ประจำที่หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่เมื่อมีเหตุจำเป็นเท่านั้น

ระดับการศึกษา : ปริมาณการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า จะมีปริมาณการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

ระดับรายได้ : ปริมาณการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และระดับรายได้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้บริการมีรายได้เพิ่มสูงขึ้น ปริมาณการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่จะเพิ่มขึ้น หรืออีกนัยหนึ่ง ผู้ใช้บริการที่มีรายได้สูงจะมีปริมาณการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่สูงกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า

เขตที่อยู่อาศัย : ปริมาณการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และเขตที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล (เมือง) มีปริมาณการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่สูงกว่าผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาล (เขต อบต.) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะในเขตเทศบาล (เมือง) มีโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ครอบคลุม เอื้ออำนวยให้ประชาชนในพื้นที่ได้ใช้การติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ขณะที่นอกเขตเทศบาล (เขต อบต.) ในบางพื้นที่ไม่มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือมีแต่สัญญาณไม่เสถียรส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ไม่สามารถใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการติดต่อสื่อสารได้

2. พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉพาะในส่วนของการใช้บริการเพื่อการโทรออก) รวมถึงความพึงพอใจในบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด โดยปัจจัยดังกล่าวมีผลกระทบต่อความถี่ในการใช้บริการต่อวัน ระยะเวลาในการ

ใช้บริการต่อวัน ค่าใช้บริการต่อเดือน ความพึงพอใจในบริการด้านคุณภาพและมาตรฐาน ด้านค่าบริการ และด้านบริการหลังการขาย ในขณะที่ปัจจัยด้านเพศไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ใน ส่วนของบริการเพื่อการโทรออกรวมถึงความพึงพอใจในการให้บริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่

นอกจากนี้ หากพิจารณาเป็นรายพฤติกรรมของการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการโทรออก จะพบว่า ระยะเวลาในการใช้บริการต่อวัน และค่าใช้บริการต่อเดือน ได้รับผลกระทบจากปัจจัยส่วนบุคคลเกือบทุกด้าน คือ ด้านอายุ ด้านการศึกษา ด้านการประกอบอาชีพ และด้านระดับรายได้ ซึ่งยกเว้นเพียงปัจจัยด้านเพศเท่านั้นที่ไม่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการดังกล่าว

3. การวิเคราะห์พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในกิจการโทรคมนาคม

• การตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 1 หมายเลข

การวิเคราะห์พฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเด็นของการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 1 หมายเลข พบว่า สถานภาพสมรสและจำนวนสมาชิกที่อยู่ในครัวเรือนเดียวกัน มีผลกระทบทางบวกต่อโอกาสในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 1 หมายเลข ทั้งนี้ สถานภาพสมรสหรือจำนวนสมาชิกที่อยู่ในครัวเรือนเดียวกันที่มากขึ้น ย่อมหมายถึงความจำเป็นที่มากขึ้นในการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกภายในครอบครัว ดังนั้นการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 1 หมายเลขเพื่อบริหารค่าใช้จ่ายจึงมีความจำเป็นมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับสาเหตุอันดับแรกที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 1 หมายเลข เพื่อบริหารค่าใช้จ่าย

สำหรับอายุที่สูงขึ้น ส่งผลให้โอกาสในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 1 หมายเลขลดลง กล่าวได้ว่า เมื่ออายุสูงขึ้นความจำเป็นที่จะต้องใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีน้อยลง จึงไม่มีความจำเป็นมากนักที่จะต้องใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 1 หมายเลข

สำหรับอาชีพข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจและอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว เป็นสองอาชีพที่มีผลต่อโอกาสในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 1 หมายเลขในทางบวก กล่าวได้ว่า อาชีพทั้งสองอาชีพดังกล่าวนี้มีความจำเป็นมากกว่าอาชีพอื่น ๆ ในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 1 หมายเลข

สำหรับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีผลกระทบทางบวกต่อโอกาสในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 1 หมายเลข กล่าวได้ว่า ต้นทุนในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สูงขึ้น ย่อมทำให้มีความจำเป็นต้องมีโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 1 หมายเลขเพื่อทำการบริหารค่าใช้จ่าย

• การตัดสินใจเปลี่ยนผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

การวิเคราะห์พฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเด็นของการตัดสินใจเปลี่ยนผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า การเคยเปลี่ยนเครือข่ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ทำให้โอกาสที่จะทำการเปลี่ยนผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีมากขึ้น ดังนั้น อาจเป็นสัญญาณให้กับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทราบว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เคยเปลี่ยนผู้ให้บริการ มีโอกาสที่จะเปลี่ยนผู้ให้บริการ

โทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่เคยเปลี่ยนผู้ให้บริการ ซึ่งจากตัวแปรคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีผลกระทบทางลบต่อโอกาสในการเปลี่ยนผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ย่อมเป็นการยืนยันว่าถ้าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ ย่อมทำให้โอกาสในการเปลี่ยนผู้ให้บริการลดลงด้วย ดังนั้น ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จึงมีความจำเป็นที่จะต้องให้บริการอย่างเต็มที่ เพื่อพัฒนาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ

สำหรับการรู้จักบริการการคงสิทธิเลขหมาย ทำให้โอกาสในการเปลี่ยนผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ลดลง กล่าวได้ว่า การมีบริการคงสิทธิเลขหมายเป็นการกระตุ้นให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จำเป็นต้องออกโปรโมชั่นหรือรูปแบบการส่งเสริมการขายในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อรักษาผู้ใช้บริการให้อยู่กับเครือข่ายตน ซึ่งผลทางลบที่การรู้จักบริการการคงสิทธิเลขหมายมีต่อโอกาสในการเปลี่ยนผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ย่อมหมายความว่า โปรโมชั่นหรือรูปแบบการส่งเสริมการขายในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการยังใช้บริการอยู่กับเครือข่ายเดิมมากขึ้น

สำหรับอาชีพข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท ภาคเอกชน อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพภาคเกษตร ทำให้โอกาสในการเปลี่ยนผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้นทั้งหมด โดยอาชีพภาคเกษตรเป็นอาชีพที่มีโอกาสในการเปลี่ยนผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้นมากที่สุด ส่วนอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทภาคเอกชน มีโอกาสในการเปลี่ยนผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้นน้อยที่สุด

• **การตัดสินใจยกเลิกหมายเลขโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย และใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพียงอย่างเดียว**

การวิเคราะห์พฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเด็นของการตัดสินใจยกเลิกหมายเลขโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย และใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพียงอย่างเดียว พบว่า เมื่อผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัยเป็นเพศชายมีโอกาที่จะยกเลิกหมายเลขโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัยและใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพียงอย่างเดียวสูงกว่าหญิง อย่างไรก็ตาม สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ความเป็นเจ้าของบ้าน ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ และคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ มีผลทำให้โอกาสที่จะยกเลิกหมายเลขโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัยและใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพียงอย่างเดียวลดลงโดยมีประเด็นที่น่าสนใจอยู่ด้วยกัน 2 ประเด็น กล่าวคือ

ประเด็นที่หนึ่ง สถานภาพสมรส ทำให้มีโอกาสสูงมากที่ในหนึ่งครัวเรือนจะมีสมาชิกอย่างน้อย 2 คน และจำเป็นที่จะต้องติดต่อสื่อสารกัน ดังนั้น ช่องทางที่หลากหลายเพื่อใช้ติดต่อสื่อสารกันระหว่างสมาชิกในครัวเรือนจึงมีความจำเป็น โดยเฉพาะเวลาฉุกเฉินเมื่อบริการรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งไม่สามารถใช้บริการได้การมีช่องทางที่หลากหลายทำให้ยังคงมีช่องทางอื่น ๆ ที่สมาชิกในครัวเรือนสามารถใช้เพื่อติดต่อกันได้ ดังนั้น สถานภาพสมรส จึงทำให้โอกาสตัดสินใจยกเลิกหมายเลขโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัยและใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพียงอย่างเดียวลดลง ยิ่งไปกว่านั้น เมื่อรวมผลจากปัจจัยดังกล่าวนี้เข้ากับปัจจัยความเป็นเจ้าของบ้าน ยิ่งทำให้โอกาสตัดสินใจยกเลิกหมายเลขโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัยและใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพียงอย่างเดียวลดลง



มากขึ้น ทั้งนี้ ความเป็นเจ้าของบ้าน ย่อมทำให้สมาชิกในครัวเรือนมีอิสระและไม่มีข้อจำกัดต่างๆ เหมือนกับกรณีที่ไม่ได้เป็นเจ้าของบ้าน ส่งผลให้โอกาสที่จะยกเลิกหมายเลขโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัยและใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพียงอย่างเดียวมีน้อยกว่ากรณีที่ไม่ได้เป็นเจ้าของบ้าน

ประเด็นที่สอง ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ที่เพิ่มขึ้นทำให้โอกาสตัดสินใจยกเลิกหมายเลขโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัยและใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพียงอย่างเดียวลดลง ทั้งนี้ อาจเกิดจากกลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในปัจจุบัน มีขนาดไม่ใหญ่มากนักและเป็นไปได้สูงที่จะเป็นผู้มีรายได้สูงในระดับหนึ่ง จึงมีความสามารถที่จะมีทั้งโทรศัพท์ประจำที่และโทรศัพท์เคลื่อนที่ ถึงแม้ต้นทุนในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ที่จะเพิ่มขึ้น ยิ่งไปกว่านั้น จะสังเกตได้ว่า ในปัจจุบัน ผู้ให้บริการโทรศัพท์ประจำที่มักจะออกไปรณรงค์พ่วงกันระหว่างการใช้โทรศัพท์ประจำที่และการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ ดังนั้น จึงเป็นไปได้ว่า การเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่อาจจะไม่ได้เพิ่มขึ้นโดยโทรศัพท์ประจำที่แต่อาจเกิดจากการที่รูปแบบโปรโมชั่นที่เปลี่ยนแปลงไป

• การตัดสินใจใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ Smart Phone

การวิเคราะห์พฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเด็นของการตัดสินใจใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ Smart Phone พบว่า อาชีพข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทภาคเอกชน อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา เป็นอาชีพที่ทำให้โอกาสในการตัดสินใจใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ Smart Phone สูงขึ้น โดยอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทภาคเอกชน ทำให้โอกาสในการตัดสินใจใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ Smart Phone เพิ่มขึ้นมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพที่เหลืออีก 3 อาชีพ ซึ่งเมื่อพิจารณาผลดังกล่าวร่วมกับปัจจัยระดับการศึกษา และปัจจัยรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลทางบวกกับการตัดสินใจใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ Smart Phone จะเห็นได้ว่า อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทภาคเอกชน เป็นอาชีพที่จำเป็นต้องมีระดับการศึกษาสูงระดับหนึ่ง และเป็นอาชีพที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่าอาชีพอื่น ๆ ดังนั้น การเข้าถึงและความสามารถในการจ่ายเพื่อตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ Smart Phone ย่อมสูงกว่าอาชีพอื่น ๆ จึงทำให้อาชีพกลุ่มนี้มีโอกาสที่จะใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ Smart Phone มากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ๆ ในทางตรงกันข้าม อาชีพภาคเกษตร เป็นเพียงอาชีพเดียวที่ทำให้โอกาสในการตัดสินใจใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ Smart Phone ลดลง ซึ่งเมื่อพิจารณาในลักษณะเดียวกับอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทภาคเอกชน จะเห็นได้ว่า อาชีพภาคเกษตร เป็นอาชีพที่การเข้าถึงและความสามารถในการจ่ายเพื่อตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ Smart Phone ยังไม่สูงมากนักเมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่น ๆ จึงทำให้อาชีพกลุ่มนี้มีโอกาสที่จะใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ Smart Phone น้อยลงเมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่น ๆ

บทที่ 4

พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกล

4.1 ภาพรวมการใช้บริการ

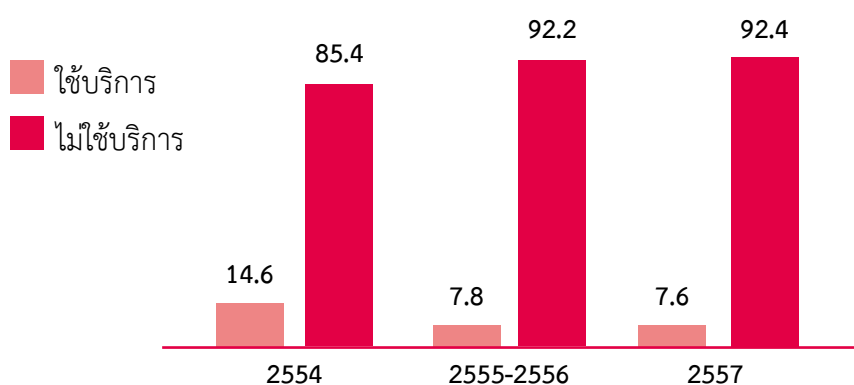
สำหรับการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกล แบ่งเป็น 2 รูปแบบบริการ ได้แก่ โทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ (หมายถึง การโทรออกจากโทรศัพท์ประจำที่ไปยังโทรศัพท์ประจำที่ซึ่งมีเลขหมายปลายทางต่างพื้นที่กัน) และ โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ (หมายถึง การใช้บริการโทรศัพท์จากต่างประเทศมายังประเทศไทย และการใช้บริการโทรจากประเทศไทยไปยังต่างประเทศ)

4.1.1 การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ

พิจารณาแผนภาพที่ 4.1 ผลการสำรวจพฤติกรรมกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลในประเทศ พบว่า การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลของไทยมีแนวโน้มลดลงแต่ยังไม่มีเปลี่ยนแปลงจากปีก่อนหน้ามากนัก โดยในปี 2557 มีผู้ใช้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 7.6 ซึ่งลดลงเมื่อเทียบกับปี 2555-2556

แผนภาพที่ 4.1 ร้อยละของการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลในประเทศเปรียบเทียบ ตั้งแต่ปี 2554-2557

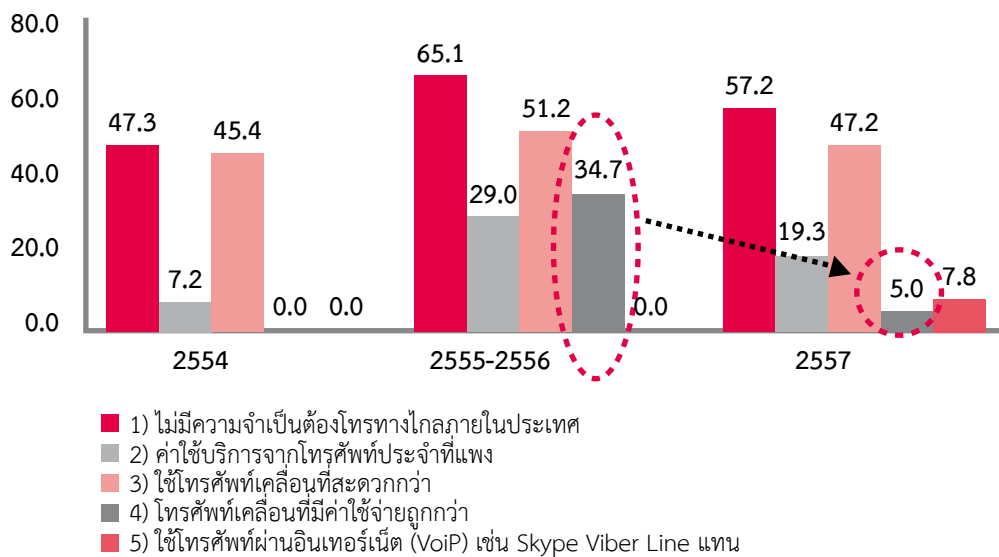
หน่วย : ร้อยละ



ทั้งนี้ สาเหตุสำคัญที่มีอัตราการใช้ลดลงในปี 2557 ยังคงเป็นสาเหตุหลักสองประการเช่นเดียวกับปีก่อนหน้า คือ ผู้ใช้บริการเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องโทรทางไกลภายในประเทศด้วยโทรศัพท์ประจำที่ และการใช้บริการด้วยโทรศัพท์เคลื่อนที่สะดวกกว่า คิดเป็นร้อยละ 57.2 และ 47.2 ตามลำดับ พิจารณา แผนภาพที่ 4.2 นอกจากนี้ จะเห็นได้ว่าความสำคัญของสาเหตุที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่มีค่าใช้จ่ายถูกกว่ามีความสำคัญลดลง โดยในปี 2557 ลดลงเหลือ ร้อยละ 5.0 สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้บริการตระหนักถึงค่าใช้จ่ายในการใช้บริการด้วยโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งอาจไม่แตกต่างจากค่าบริการด้วยโทรศัพท์ประจำที่มากนักในปัจจุบัน หากแต่มีความสะดวกมากกว่า อีกทั้งผู้ใช้บริการเริ่มให้ความสำคัญกับช่องทางการใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต (VoIP) เช่น Skype Viber LINE แทนโทรศัพท์ประจำที่มากขึ้น

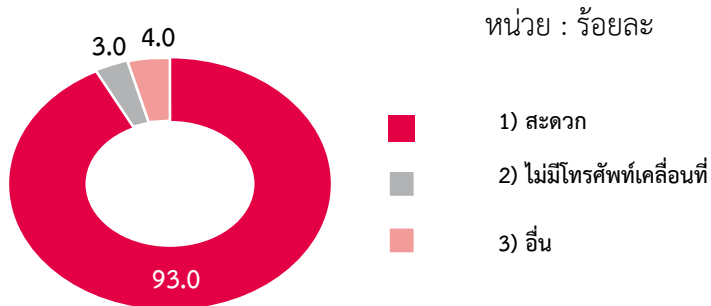
แผนภาพที่ 4.2 สาเหตุสำคัญที่ไม่ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ
เปรียบเทียบตั้งแต่ปี 2554-2557

หน่วย : ร้อยละ

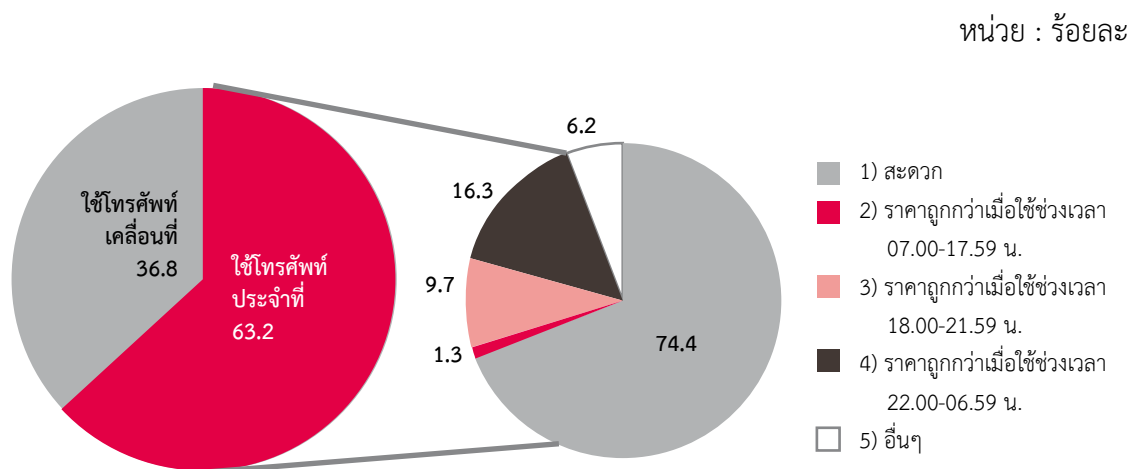


อย่างไรก็ดี หากพิจารณาสาเหตุของการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลในประเทศ (แผนภาพที่ 4.3) พบว่าส่วนใหญ่เห็นว่าได้รับความสะดวกจากการใช้โทรศัพท์ประจำที่สูงถึง ร้อยละ 93.0 ทั้งนี้ เมื่อให้พิจารณาตัดสินใจระหว่างการใช้โทรศัพท์ประจำที่กับโทรศัพท์เคลื่อนที่เมื่ออยู่ในที่พักอาศัย พบว่า ผู้ใช้บริการยังคงยืนยันเลือกที่จะใช้โทรศัพท์ประจำที่มากกว่า (แผนภาพที่ 4.4) โดยมีผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 63.2 โดยให้เหตุผลว่ามีความสะดวกมากกว่าเมื่ออยู่ในที่พักอาศัย คิดเป็นร้อยละ 74.4 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลาในการใช้บริการซึ่งผู้ใช้บริการเห็นว่า ช่วงเวลา 22.00-06.59 น. มีราคาถูกลง คิดเป็นร้อยละ 16.3

แผนภาพที่ 4.3 สาเหตุที่ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศในปี 2557



แผนภาพที่ 4.4 การตัดสินใจระหว่างการใช้โทรศัพท์ประจำที่กับโทรศัพท์เคลื่อนที่ และเหตุผลในการเลือกใช้บริการโทรทางไกลภายในประเทศเมื่ออยู่ในที่พักอาศัย



4.1.2 การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ

ในส่วนของการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ ส่วนที่หนึ่ง ได้แก่ การใช้โทรศัพท์ทางไกลในต่างประเทศกลับมาประเทศไทย พิจารณารายที่ 4.1 พบว่า ในปี 2557 ผู้เดินทางออกนอกประเทศมีการใช้บริการโทรกลับมาประเทศไทยไม่แตกต่างจากปีก่อนหน้า คิดเป็นร้อยละ 78.1 อีกทั้งรูปแบบการใช้บริการหลัก 3 อันดับยังคงอยู่ใน 3 อันดับแรก โดย ในปี 2557 ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการโทรผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมาได้แก่ ซื่อซิมการ์ดใหม่ในต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 39.0 และอันดับที่ 3 ได้แก่ การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านบริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ คิดเป็นร้อยละ 37.6 ทั้งนี้ ในปี 2557 การใช้โทรศัพท์ประจำที่ที่อยู่ในต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 18.9 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2555-2556 คิดเป็น 1.58 เท่า

ตารางที่ 4.1 การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลในต่างประเทศกลับมาประเทศไทย
เปรียบเทียบ ปี 2555-2556 กับปี 2557

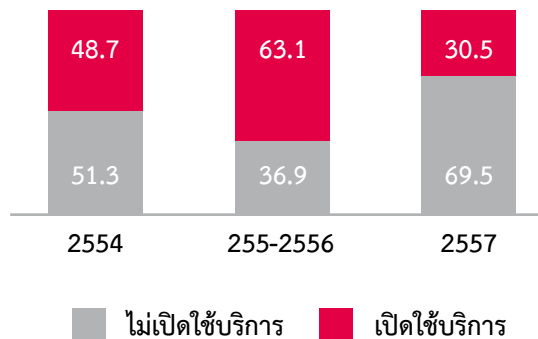
หน่วย : ร้อยละ

การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลในต่างประเทศกลับมาประเทศไทย	2555-2556	2557
ไม่ได้โทรกลับ	22.0	21.9
โทรกลับ	78.0	78.1
รูปแบบการใช้บริการ		
1) ใช้โทรศัพท์ประจำที่ที่อยู่ในต่างประเทศ	7.3	18.9
2) ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านบริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ	43.6	37.6
3) ใช้การโทรผ่านระบบอินเทอร์เน็ต VoIP เช่น Skype, Viber, LINE เป็นต้น	47.3	47.1
4) ใช้บัตรโทรศัพท์	21.8	1.8
5) ซื้อซิมการ์ดใหม่ในต่างประเทศ	49.1	39.0
6) เช่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ในต่างประเทศ	2.7	0.2
7) อื่น ๆ เช่น ใช้โทรศัพท์สาธารณะในประเทศนั้น ๆ	1.9	0.2

สำหรับบริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติซึ่งถือเป็นบริการที่สามารถสะท้อนประสิทธิภาพและศักยภาพของระบบโทรคมนาคมในประเทศไทยได้ทางหนึ่ง พบว่า มีการใช้บริการลดลงจากเดิมร้อยละ 43.6 ในปี 2555-2556 ลดลงเหลือร้อยละ 37.6 ในปี 2557 ซึ่งสอดคล้องกับจำนวนผู้เดินทางไปต่างประเทศ ที่เปิดใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ ลดลงจากเดิมร้อยละ 63.1 ในปี 2555-2556 ลดลงเหลือ 30.5 ในปี 2557 พิจารณาแผนภาพที่ 4.5

แผนภาพที่ 4.5 ร้อยละของผู้เดินทางไปต่างประเทศในการใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ
เปรียบเทียบ ปี 2554 – 2557

หน่วย : ร้อยละ



ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังเห็นว่ามีปัญหาเมื่อใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ คิดเป็นร้อยละ 85.7 โดยเห็นว่าค่าบริการแพงเกินไปและไม่แน่ใจว่าการใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัตินั้นรวมถึงการให้บริการข้อมูล (Data) ด้วย (เกิดการเชื่อมต่อเครือข่ายโดยมิได้ตั้งใจ) ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้การใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติลดลง อย่างไรก็ตาม ผลการสำรวจที่เปลี่ยนแปลงไปอาจเป็นสัญญาณจากผู้ใช้บริการใน 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการเห็นว่าอัตราค่าบริการในปี 2557 มีระดับต่ำกว่าในปี 2555-2556 จะเห็นได้จากสัดส่วนของผู้ที่เห็นว่าค่าบริการแพงเกินไปเป็นปัญหาลดลงจากร้อยละ 50.6 ในปี 2555-2556 ไปเป็นร้อยละ 24.6 ในปี 2557 ซึ่งลดลงคิดเป็นร้อยละ 51.0 พิจารณาตารางที่ 4.2

ประเด็นที่สอง คือ ผู้ใช้บริการมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้นในประเด็นเกี่ยวกับการรับสายต้องเสียค่าบริการด้วยหรือไม่ (เช่น กรณีมีสายเรียกเข้าขณะอยู่ต่างประเทศแต่ผู้เปิดใช้บริการไม่ได้รับสาย จะไม่ถูกคิดค่าบริการ เป็นต้น) จะเห็นได้จากสัดส่วนของผู้ที่เห็นว่าเป็นปัญหาโดยให้ความสำคัญกับประเด็นปัญหานี้ลดลงจากเดิม ร้อยละ 13.5 ในปี 2555-2556 เหลือ ร้อยละ 3.0 ในปี 2557

ตารางที่ 4.2 การเกิดปัญหาและสภาพปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ
เปรียบเทียบ ปี 2554 – 2557

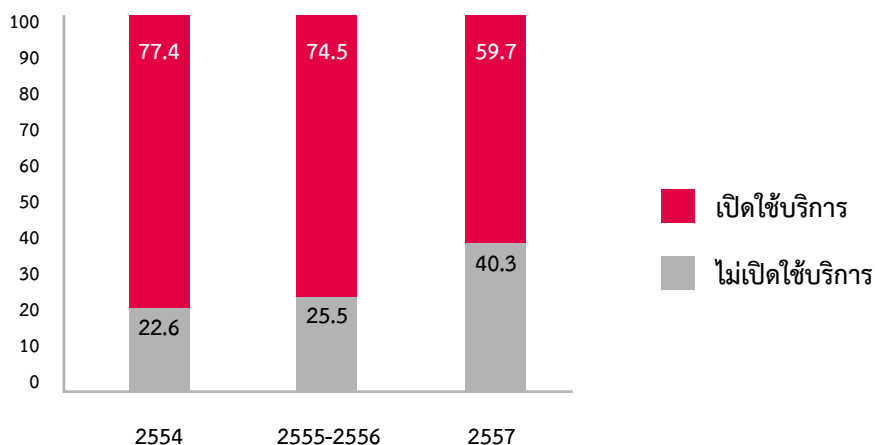
หน่วย : ร้อยละ

ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ	2554	2555-2556	2557
ไม่มีปัญหา	-	38.2	14.3
มีปัญหา	-	61.8	85.7
สภาพปัญหา (ตอบได้มากกว่า 1 ปัญหา)			
1) ไม่ทราบอัตราค่าบริการและเครือข่ายที่จะต้องใช้งาน	9.9	24.7	8.0
2) ค่าบริการแพงเกินไป	-	50.6	24.6
3) ไม่ทราบว่าเปิด Roaming นั้นรวมถึงการให้บริการข้อมูล (Data) ด้วย	8.9	16.9	16.9
4) ไม่ทราบว่ารับสายต้องเสียค่าบริการด้วยหรือไม่	73.3	13.5	3.0
5) อื่นๆ	-	2.2	2.0

การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ ส่วนที่สอง คือ การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลจากไทยไปต่างประเทศ พิจารณาแผนภาพที่ 4.6 พบว่า ในปี 2557 มีผู้ใช้บริการลดลง คิดเป็นร้อยละ 59.7 ลดลงร้อยละ 14.8 เมื่อเทียบกับปี 2555-2556 หากพิจารณาการเปลี่ยนแปลงในระดับภูมิภาคจะพบว่า ภาคกลาง ภาคเหนือ และกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีการใช้บริการลดลง โดยเฉพาะภาคกลาง ลดลงกว่าร้อยละ 30.0 ในขณะที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก

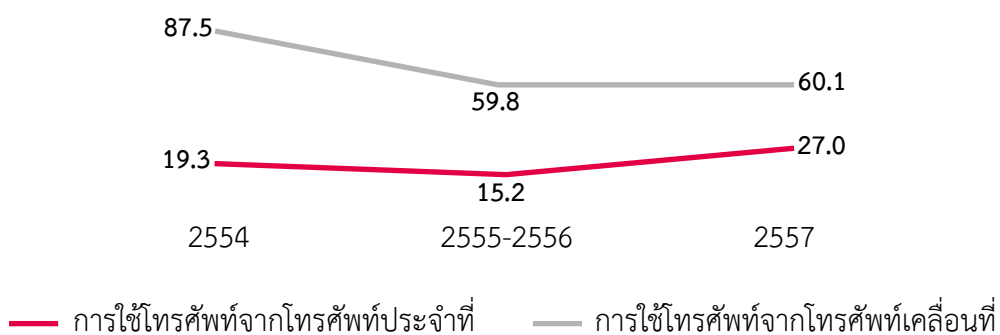
แผนภาพที่ 4.6 ร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลจากไทยไปต่างประเทศ
เปรียบเทียบ ปี 2554-2557

หน่วย : ร้อยละ



แผนภาพที่ 4.7 ร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลจากไทยไปต่างประเทศ
เปรียบเทียบ ปี 2554-2557 แยกตามประเภทบริการ

หน่วย : ร้อยละ

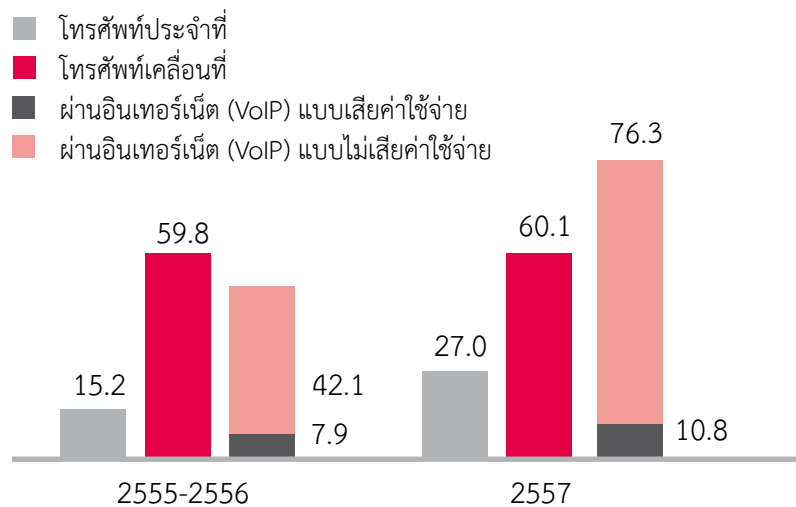


ทั้งนี้ หากพิจารณาจากรูปแบบของการใช้บริการเพื่อกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ พิจารณาแผนภาพที่ 4.7 พบว่า การใช้บริการผ่านรูปแบบของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก โดยเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากปี 2555-2556 เป็น ร้อยละ 60.1 ในปี 2557 ในขณะที่การให้บริการผ่านรูปแบบโทรศัพท์ประจำที่เพิ่มขึ้นมากอย่างเห็นได้ชัด เป็นร้อยละ 27.0 ในปี 2557 นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงจากเดิมใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต แบบไม่เสียค่าใช้จ่าย ร้อยละ 42.1 ในปี 2555-2556 เป็นร้อยละ 76.3 ในปี 2557

(แผนภาพที่ 4.8) แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงช่องทางการใช้บริการที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น ดังนั้น นอกจากการพัฒนาผู้ให้บริการในส่วนของระบบโทรศัพท์แล้ว ควรจะพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตควบคู่ไปพร้อมกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

แผนภาพที่ 4.8 ร้อยละการให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ แยกตามรูปแบบบริการ
เปรียบเทียบ ปี 2555-2556 กับ ปี 2557

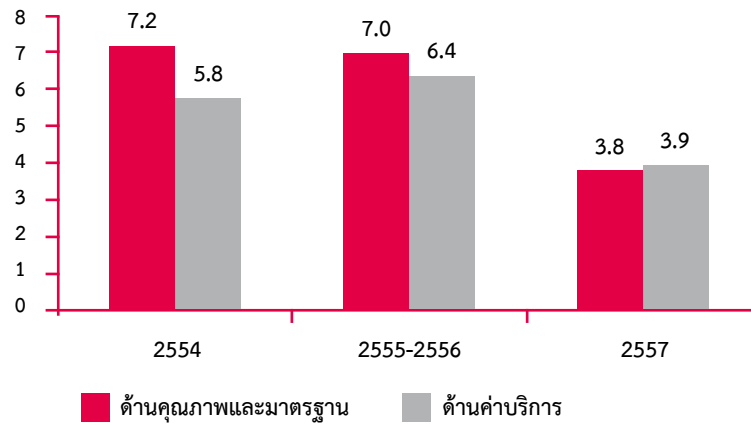
หน่วย : ร้อยละ



4.2 ประเด็นปัญหาและความพึงพอใจในการใช้บริการ

สำหรับประเด็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ปี 2557 ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศไม่แตกต่างกันระหว่างด้านค่าบริการและด้านคุณภาพและมาตรฐาน โดยระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจระดับปานกลาง อย่างไรก็ตาม จากแผนภาพที่ 4.9 จะเห็นได้ว่า เมื่อเปรียบเทียบปี 2557 กับ ปี 2554 และปี 2555-2556 พบว่า ปี 2557 เป็นปีที่มีความพึงพอใจด้านค่าบริการที่สูงกว่าความพึงพอใจด้านคุณภาพและมาตรฐาน สะท้อนให้เห็นว่าช่องทางในการใช้บริการที่มีเพิ่มขึ้นในปัจจุบัน โดยเฉพาะการให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศผ่านอินเทอร์เน็ตแบบไม่เสียค่าใช้จ่ายส่งผลให้ผู้ใช้บริการสามารถโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศโดยประหยัดค่าใช้จ่ายมากขึ้น ซึ่งผลดังกล่าวอาจทำให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศรูปแบบอื่นสูญเสียรายได้หากไม่มีการพัฒนาคุณภาพบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการที่เหมาะสมได้

**แผนภาพที่ 4.9 ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ
เปรียบเทียบ ปี 2554-2557**



หมายเหตุ: (1) ปี 2554 และปี 2555-2556 นำเสนอเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 0 - 10 โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด
(2) ปี 2557 นำเสนอเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 1 - 5 โดย 1 = ไม่พอใจเลย และ 5 = พอใจมากที่สุด

4.3 บทวิเคราะห์พฤติกรรมกรการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกล

• โทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ

1. อุปสงค์ของการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ

จากการศึกษาอุปสงค์ของการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ ผ่านแบบจำลองเศรษฐกิจมิติพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ ได้แก่ ราคาค่าบริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศและระดับรายได้ ในขณะที่อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และเขตที่อยู่อาศัยเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความต้องการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ

ราคาค่าบริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ: จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า เมื่อราคาค่าบริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศลดลง ปริมาณการใช้โทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศจะเพิ่มขึ้น และเมื่อราคาค่าบริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศเพิ่มขึ้น ปริมาณการใช้โทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศจะลดลง

ระดับรายได้ : จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า เมื่อผู้ให้บริการมีรายได้เพิ่มสูงขึ้น ปริมาณการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศจะเพิ่มขึ้น หรืออีกนัยหนึ่ง ผู้ให้บริการที่มีรายได้สูงจะมีปริมาณการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศสูงกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า

2. พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ

จากการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ไม่มี

ผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศรวมถึงความพึงพอใจในบริการใด ๆ ส่วน ปัจจัยด้านเพศ ด้านอายุ และด้านการศึกษา มีผลกระทบเฉพาะต่อความพึงพอใจในบริการด้านคุณภาพและ มาตรฐาน ด้านค่าบริการ และด้านบริการหลังการขายเท่านั้น แต่ไม่มีผลกระทบต่อใด ๆ ต่อพฤติกรรมใน การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายพฤติกรรมของการใช้บริการ โทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ พบว่า ความถี่ในการใช้บริการต่อปี และค่าใช้จ่ายต่อปีไม่ได้รับผลกระทบ จากปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเพศ ด้านอายุ ด้านการศึกษา ด้านการประกอบอาชีพ หรือ ด้านระดับรายได้

3. การวิเคราะห์พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ การวิเคราะห์พฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่โทรทางไกลภายในประเทศ เมื่อมี โทรศัพท์เคลื่อนที่พบว่าปัจจัยรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนและปัจจัยอาศัยอยู่ในเขตเทศบาล/เมืองมีผลกระทบทาง ลบกับการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่โทรทางไกลภายในประเทศเมื่อมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ กล่าวได้ว่า เมื่อรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนที่สูงขึ้น และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาล/เมือง ย่อมมีการเข้าถึงการใช้บริการโทรศัพท์ เคลื่อนที่มากขึ้นตามไปด้วย โดยในกรณีปัจจัยรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาร่วมกับผลของแบบจำลอง การตัดสินใจใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ Smart Phone พบว่า เมื่อมีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนสูงขึ้น โอกาสที่ จะตัดสินใจใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ Smart Phone สูงขึ้น ย่อมทำให้โอกาสที่จะใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ โทรทางไกลภายในประเทศเมื่อมีโทรศัพท์เคลื่อนที่น้อยลงตามไปด้วย สำหรับในกรณีปัจจัยอาศัยอยู่ในเขต เทศบาล/เมือง กล่าวได้ว่าเมื่ออาศัยอยู่ในพื้นที่เขตเทศบาล/เมือง ย่อมมีความคมชัดของเสียงและ/หรือความ เสถียรของสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับอาศัยอยู่ในพื้นที่นอกเขตเทศบาล/เมือง ดังนั้น การอาศัยอยู่ในพื้นที่เขตเทศบาล/เมือง ส่งผลให้โอกาสที่จะใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่โทรทางไกลภายใน ประเทศเมื่อมีโทรศัพท์เคลื่อนที่น้อยลงตามไปด้วย

สำหรับปัจจัยความเป็นเจ้าของบ้าน และปัจจัยค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีผลกระทบ ทางบวกกับการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่โทรทางไกลภายในประเทศเมื่อมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยปัจจัย ความเป็นเจ้าของบ้านให้ผลคล้ายคลึงกับผลที่ได้รับจากแบบจำลองการตัดสินใจยกเลิกหมายเลขโทรศัพท์ ประจำที่ในที่พักอาศัยและใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพียงอย่างเดียว ที่พบว่าความเป็นเจ้าของบ้านทำให้โอกาสใน การยกเลิกหมายเลขโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัยและใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพียงอย่างเดียวลดลง สำหรับใน กรณีของการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่โทรทางไกลภายในประเทศเมื่อมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ปัจจัยความ เป็นเจ้าของบ้านทำให้การตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่โทรทางไกลภายในประเทศเมื่อมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพิ่มขึ้น จากผลที่คล้ายคลึงดังกล่าว ย่อมเป็นผลที่ส่งเสริมซึ่งกันและกัน กล่าวคือ เมื่อมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ปัจจัยความเป็นเจ้าของบ้านทำให้การใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ยังคงอยู่ ในส่วนของปัจจัยค่าใช้จ่ายในการ ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เมื่อผลที่ได้จากแบบจำลองมีผลกระทบทางบวกย่อมหมายความว่า การใช้บริการ โทรศัพท์ประจำที่เพื่อโทรทางไกลภายในประเทศสามารถเป็นสินค้าทดแทนโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อโทร ทางไกลภายในประเทศได้

• โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ

1. อุปสงค์ของการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ

จากการศึกษาอุปสงค์ของการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ ผ่านแบบจำลองเศรษฐมิติ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ ได้แก่ ระดับการศึกษา เขตที่อยู่อาศัย และอินเทอร์เน็ต ในขณะที่อายุ สถานภาพสมรส และรายได้ เป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความต้องการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ

ระดับการศึกษา : ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า จะมีปริมาณการใช้โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศมากกว่าผู้บริโภครที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

เขตที่อยู่อาศัย : ผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล (เมือง) มีปริมาณการใช้โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศสูงกว่าผู้บริโภครที่อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาล (เขต อบต.) เนื่องจากในเขตเทศบาล (เมือง) มีโครงข่ายโทรคมนาคมที่ครอบคลุมและมีความหลากหลายของประเภทบริการโทรคมนาคมมากกว่านอกเขตเทศบาล เช่น มีโครงข่ายโทรศัพท์ประจำที่ โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และโครงข่ายอินเทอร์เน็ต ส่งผลให้ผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล (เมือง) มีทางเลือกที่หลากหลายในการติดต่อสื่อสารทางไกลระหว่างประเทศ เช่น การใช้โปรแกรม Skype ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ขณะที่ผู้บริโภครที่อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาล (เขต อบต.) ในบางพื้นที่ ไม่มีบริการโทรคมนาคมที่หลากหลายดังเช่นในเขตเทศบาล ทำให้จำเป็นต้องติดต่อสื่อสารทางไกลระหว่างประเทศผ่านโทรศัพท์ประจำที่เท่านั้น ซึ่งมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ส่งผลให้ปริมาณการใช้โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศต่ำกว่าผู้บริโภครที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล (เมือง)

อินเทอร์เน็ต : ผู้บริโภครที่มีอินเทอร์เน็ต มีปริมาณการใช้โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศสูงกว่าผู้บริโภครที่ไม่มีอินเทอร์เน็ตเนื่องจากผู้ที่มีอินเทอร์เน็ตสามารถติดต่อสื่อสารทางไกลระหว่างประเทศผ่านโปรแกรม Skype LINE โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายได้

2. พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ

จากการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการประกอบอาชีพมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศและความพึงพอใจในบริการทุก ๆ ด้าน ในขณะที่ปัจจัยด้านเพศ ไม่มีผลกระทบต่อ พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศและความพึงพอใจในบริการในทุกด้าน ส่วนปัจจัยด้านอายุ และด้านรายได้ พบว่า มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในบริการทั้ง 3 ด้าน คือ คุณภาพและมาตรฐาน ด้านค่าบริการ และด้านบริการหลังการขาย แต่ไม่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายพฤติกรรมของ

การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ พบว่า ค่าใช้บริการต่อปีไม่ได้รับผลกระทบจากปัจจัยส่วนบุคคลเกือบทุกด้าน ยกเว้นปัจจัยด้านอาชีพเท่านั้น ในขณะที่ความพึงพอใจในบริการด้านบริการหลังการขายได้รับผลกระทบจากปัจจัยส่วนบุคคลเกือบทั้งหมด ยกเว้นเพียงปัจจัยด้านเพศที่ไม่มีผลกระทบ

3. การวิเคราะห์พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ การวิเคราะห์พฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต (VoIP) เพื่อโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ พบว่า อาชีพข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทภาคเอกชนอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพพนักงาน/นักศึกษา เป็นสี่อาชีพที่ทำให้โอกาสในการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต (VoIP) เพื่อโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศเพิ่มขึ้น โดยอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทภาคเอกชนเป็นอาชีพที่ทำให้โอกาสในการตัดสินใจเพิ่มขึ้นสูงที่สุด ทั้งนี้ เมื่อเอาผลดังกล่าวนี้ พิจารณาร่วมกับผลของการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ ที่อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทภาคเอกชนมีผลกระทบทางลบกับการตัดสินใจดังกล่าว และผลของการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทภาคเอกชนมีผลกระทบทางบวกกับการตัดสินใจดังกล่าว กล่าวได้ว่า เมื่อทำอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทภาคเอกชน ทำให้โอกาสในการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต (VoIP) เพื่อโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศเพิ่มขึ้น เป็นปัจจัยเสริมซึ่งกันและกันกับโอกาสที่เพิ่มขึ้นในการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงร้อยละการใช้บริการโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต (VoIP) จะเห็นได้ว่า การใช้บริการดังกล่าวนี้ในปี 2557 ที่คิดเป็นร้อยละ 76.3 ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างมากเมื่อเทียบกับปี 2555-5556 ที่คิดเป็นร้อยละ 42.1 เท่านั้น

สำหรับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ มีผลกระทบทางบวกกับการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต (VoIP) เพื่อโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศมีผลการศึกษาคลายคลึงกับการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ที่ปัจจัยค่าใช้จ่ายในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่มีผลกระทบทางบวกกับการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ นั่นคือ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ที่สูงขึ้นที่มาพร้อมกับความรวดเร็วที่เพิ่มขึ้นในการใช้งาน นอกจากทำให้โอกาสในการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่เพิ่มขึ้นแล้ว ยังทำให้โอกาสในการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต (VoIP) เพื่อโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศเพิ่มขึ้นด้วย

บทที่ 5

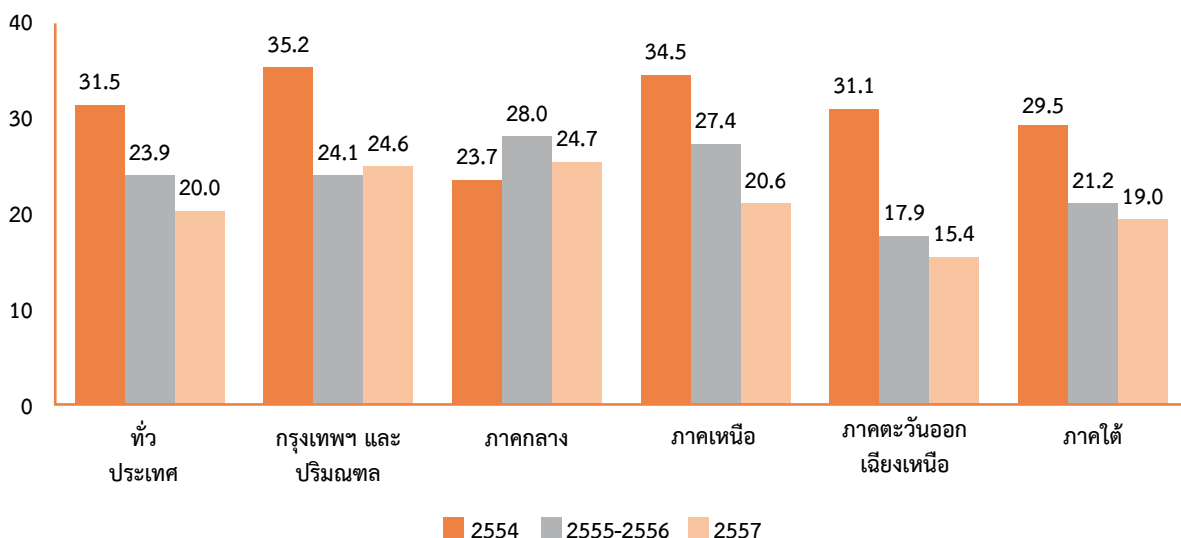
พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

5.1 ภาพรวมการใช้บริการ

จากการสำรวจพฤติกรรมกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ พบว่า การใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะของไทยมีแนวโน้มลดลงต่อเนื่อง โดยจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง 4,719 ตัวอย่างในปี 2557 พบว่า มีผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะทั่วประเทศจำนวน 942 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 20.0 ซึ่งลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2555-2556 ไม่มากนัก แต่สะท้อนให้เห็นแนวโน้มของการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะในช่วงเวลาที่ผ่านมา ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะโดยแยกตามภูมิภาค พบว่า ในภาคกลางมีสัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับภูมิภาคอื่น โดยอยู่ที่ร้อยละ 25.1 รองลงมาคือ กรุงเทพฯ และปริมณฑลโดยอยู่ที่ร้อยละ 24.8 และภาคเหนืออยู่ที่ร้อยละ 21.0 ในขณะที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนของผู้ใช้บริการน้อยที่สุด โดยอยู่ที่ร้อยละ 15.5

แผนภาพที่ 5.1 ร้อยละของการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ แยกตามภูมิภาค ตั้งแต่ปี 2554-2557

หน่วย : ร้อยละ



ตารางที่ 5.1 ลักษณะการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะของไทย

การใช้บริการ	2554	2555-2556	2557
ร้อยละ	100.0	100.0	100.0
สาเหตุที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ (ตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล)			
1) ไม่มีโทรศัพท์ประจำที่	9.6	18.9	14.4
2) ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้	7.7	11.7	11.9
3) โทรศัพท์ประจำที่ที่ไม่ได้ (เช่น โทรศัพท์เสีย)	5.3	13.1	27.3
4) โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่ได้ (เช่น ไม่มีสัญญาณ แบตหมด ฯลฯ)	71.2	46.0	71.9
5) อื่น ๆ เช่น ใช้โทรศัพท์สาธารณะเพื่อเติมเงินค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ/หรือชำระค่าบริการ	6.2	10.3	32.6
สถานที่ใช้บริการ			
1) ในห้างสรรพสินค้า	9.5	7.1	15.8
2) ใกล้ที่พักอาศัย	30.8	42.4	38.7
3) ใกล้สถานที่ทำงาน/สถานศึกษา	18.1	15.7	14.3
4) ตามท้องถนนทั่วไป	41.6	34.8	29.1
5) อื่น ๆ เช่น สถานีขนส่ง/สนามบิน	0.0	0.0	2.2
ประมาณการใช้งานเฉลี่ยต่อเดือน (ครั้ง)	4.9	4.1	1.2

สาเหตุที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะยังคงเกิดจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่ได้ (เช่น ไม่มีสัญญาณ แบตเตอรี่หมด ฯลฯ) ซึ่งเป็นสาเหตุที่สำคัญที่สุด โดยในปี 2557 มีสัดส่วนสูงถึง ร้อยละ 71.9 รองลงมาได้แก่ สาเหตุอื่น ๆ เช่น ใช้โทรศัพท์สาธารณะเพื่อเติมเงินค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ/หรือชำระค่าบริการ (ซึ่งมีลักษณะเกี่ยวข้องกับโทรศัพท์เคลื่อนที่อีกเช่นกัน) ร้อยละ 32.6 ข้อสังเกตอย่างน้อย 2 ประเด็นจากสาเหตุการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ คือ 1) สัดส่วนของสาเหตุที่เกิดจากโทรศัพท์ประจำที่ที่ไม่ได้ (เช่น โทรศัพท์เสีย) มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2557 มีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 27.3 เพิ่มขึ้นจากปี 2555-2556 เท่ากับ 1.08 เท่า กล่าวคือ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่เห็นว่าโทรศัพท์สาธารณะเป็นสินค้าทดแทนมากขึ้น แสดงให้เห็นว่าโทรศัพท์สาธารณะยังคงมีความจำเป็นกับผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่อีกด้วย นอกเหนือจากคุณสมบัติของการเป็นบริการพื้นฐานที่รัฐจัดหาให้ประชาชน 2) แม้สัดส่วนของสาเหตุที่เกิดจากโทรศัพท์เคลื่อนที่จะ

เป็นสาเหตุสำคัญทั้งในประเด็นของการไม่มีสัญญาณและการชำระค่าบริการต่าง ๆ แต่เนื่องจากธรรมชาติของการใช้บริการดังกล่าวมิได้ดำรงอยู่เป็นเวลานานดังนั้นความต้องการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะจึงมีลักษณะเป็นสินค้าประกอบกันกับการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าจะมีลักษณะเป็นสินค้าทดแทนเช่นเดียวกับโทรศัพท์ประจำที่ ในส่วนของสถานที่ในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะนั้น พบว่า ในปี 2557 ผู้ใช้บริการมักใช้โทรศัพท์สาธารณะที่ติดตั้งใกล้ที่พักอาศัยร้อยละ 38.7 ซึ่งเป็นสัดส่วนที่สูงที่สุดเช่นเดียวกับปี 2555-2556 รองลงมา ได้แก่ ตามท้องถิ่นทั่วไป ร้อยละ 29.1 และในห้างสรรพสินค้า ร้อยละ 15.8 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาแยกตามภูมิภาค พบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะเลือกใช้บริการในบริเวณใกล้ที่พักอาศัยเป็นส่วนใหญ่ในเกือบทุกภาค ยกเว้นเพียงภาคใต้ที่ พบว่า ตามท้องถิ่นทั่วไปเป็นสถานที่ในการใช้บริการมากที่สุด

เมื่อพิจารณาถึงปริมาณการใช้งานในตารางที่ 5.2 พบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมีการใช้งานลดลงในปี 2557 คงเหลือเท่ากับประมาณ 1.2 ครั้งต่อเดือน ซึ่งลดลงมาจากปี 2555-2556 ที่ 4.1 ครั้งต่อเดือน หรือมีอัตราการลดลงร้อยละ 70.7 และเมื่อพิจารณาแยกตามภูมิภาค จะเห็นได้ว่ากรุงเทพฯ และปริมณฑลมีปริมาณการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะสูงกว่าภูมิภาคอื่น ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยปริมาณการใช้อยู่ที่ 2.4 ครั้งต่อเดือน ซึ่งเป็น 2 เท่าของปริมาณการใช้เฉลี่ยต่อเดือนของทั่วประเทศที่อยู่ 1.2 ครั้งต่อเดือน ในขณะที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้มีค่าเฉลี่ยปริมาณการใช้ต่ำสุด โดยอยู่ที่ 0.8 ครั้งต่อเดือน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับกรุงเทพฯ และปริมณฑลพบว่าน้อยกว่ากันถึง 4 เท่า

ตารางที่ 5.2 ปริมาณการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะต่อเดือน แยกตามภูมิภาค ปี 2557

ปริมาณการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะต่อเดือน	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพฯและปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
ค่าเฉลี่ยการใช้ (ครั้งต่อเดือน)	1.2	2.4	1.0	1.0	0.8	0.8
จำนวนครั้งที่น้อยที่สุด	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
จำนวนครั้งที่มากที่สุด	25.0	25.0	8.3	8.3	4.2	6.0

ตารางที่ 5.3 สาเหตุที่ไม่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

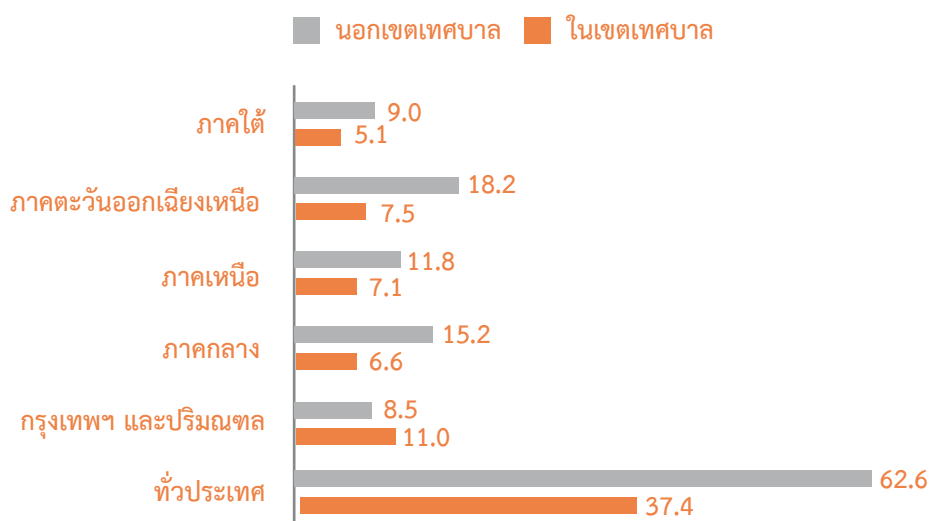
การใช้บริการ ร้อยละ	2557
สาเหตุที่ไม่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ	100.0
1) โทรศัพท์สาธารณะไม่สะอาด	36.8
2) โทรศัพท์สาธารณะเสีย	36.6
3) ไม่มีความจำเป็นต้องใช้	80.8
4) ตู้โทรศัพท์ตั้งอยู่ในสถานที่ไม่เหมาะสม	14.6
5) อื่น ๆ	0.5

อย่างไรก็ตาม จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 79.8 ไม่มีการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ และเมื่อสอบถามถึงสาเหตุที่ไม่มีการใช้บริการดังกล่าว พบว่า ร้อยละ 80.8 เลือกที่จะไม่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะเนื่องจากไม่มีความจำเป็นต้องใช้ โดยส่วนใหญ่จะอ้างถึงการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และโทรศัพท์ประจำที่ทดแทนการใช้โทรศัพท์สาธารณะ ในขณะที่ร้อยละ 36.8 ระบุว่าโทรศัพท์สาธารณะไม่สะอาดจึงไม่ใช้บริการ และร้อยละ 36.6 ระบุว่าโทรศัพท์สาธารณะเสีย ซึ่งแสดงถึงความต้องการในการใช้งานโทรศัพท์สาธารณะที่ยังคงมีอยู่ แต่เมื่อผู้ใช้บริการอยากใช้แต่ไม่สามารถใช้ได้ ทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีและไม่อยากใช้บริการอีกในอนาคต

สำหรับปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมในที่นี่พิจารณาจาก 5 ตัวแปรสำคัญ ได้แก่ เขตที่อยู่อาศัย ช่วงอายุ ช่วงระดับรายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยเป็นการพิจารณาความสัมพันธ์เชิงประจักษ์จากข้อมูลผลการสำรวจ ดังนี้

แผนภาพที่ 5.2 ร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามเขตที่พักอาศัย

หน่วย : ร้อยละ



เมื่อพิจารณาแผนภาพที่ 5.2 ที่แสดงร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามเขตที่พักอาศัย จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะส่วนใหญ่อยู่นอกเขตเทศบาล คิดเป็น ร้อยละ 62.6 โดยเป็นผู้ใช้บริการนอกเขตเทศบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากที่สุด ร้อยละ 18.2 รองลงมาได้แก่ภาคกลาง ร้อยละ 15.2 ดังนั้น จะเห็นได้ว่าสำหรับผู้กำหนดนโยบายในการควบคุมและพัฒนาศักยภาพการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะจำเป็นต้องพิจารณาลำดับความสำคัญระหว่างภูมิภาคที่มีปริมาณการใช้สูง (กรุงเทพฯ และปริมณฑล ตามตารางที่ 5.2) กับภูมิภาคที่มีผู้ใช้บริการพำนักอาศัยอยู่ (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) สำหรับประเด็นดังกล่าว คณะผู้วิจัยเห็นว่าควรดำเนินการโดยยึดเขตที่พักอาศัยเป็นสำคัญ เนื่องจากการพัฒนาเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อในวงกว้างประกอบด้วยแนวโน้มปริมาณการใช้บริการที่ลดลงทำให้ปริมาณการใช้ของภูมิภาคที่มีการใช้มากอาจไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงการใช้อินอนาคต

ตารางที่ 5.4 ร้อยละผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะในปี 2555-2557 แยกตามช่วงอายุ

หน่วย : ร้อยละ

ช่วงอายุ (ปี)	2555-2556	2557	ร้อยละ การเปลี่ยนแปลง
15-19	41.8	18.7	-55.3
20-29	28.6	28.5	-0.5
30-39	23.9	18.8	-21.4
40-49	20.1	11.4	-43.5
50-59	15.0	9.7	-35.6
60 ปีขึ้นไป	14.8	13.1	-11.8

หากพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ พบว่า ช่วงอายุ 20-29 ปี เป็นช่วงอายุที่มีการใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.5 (พิจารณาตารางที่ 5.4) โดยเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2555-2556 พบว่า ร้อยละของผู้ใช้บริการเกือบจะไม่มีเปลี่ยนแปลง ในขณะที่ช่วงอายุอื่น ๆ พบว่า ร้อยละของผู้ใช้บริการลดลงมากและเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด ในช่วงอายุ 15-19 ปี ซึ่งเดิมเป็นช่วงอายุที่มีการใช้บริการมากที่สุดในปี 2555-2556 ปรับตัวลดลงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมาได้แก่ช่วงอายุ 40-49 ปี 50-59 ปี และ 30-39 ปี โดยปรับตัวลดลงคิดเป็นร้อยละ 43.5 ร้อยละ 35.6 และร้อยละ 21.4 ตามลำดับ

ทั้งนี้ ในภาพรวมเป็นผลจากแนวโน้มการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะที่ลดลงต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีปัจจัยประกอบอื่น ๆ อาทิ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (แอปพลิเคชัน LINE Facebook เป็นต้น) โดยปัจจัยดังกล่าวมีส่วนทำให้ปริมาณการใช้โดยรวมลดลง (พิจารณาตารางที่ 5.5)

ตารางที่ 5.5 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพ
กับการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ เปรียบเทียบ ปี 2555-2556 กับ ปี 2557

ระดับรายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพ	ร้อยละผู้ใช้บริการ		ค่าเฉลี่ยปริมาณการใช้ (ครั้งต่อเดือน)	
	2555-2556	2557	2555-2556	2557
ระดับรายได้				
ต่ำกว่า 5,000 บาท	21.9	21.6	4.2	1.0
5,000-11,999 บาท	24.8	21.4	3.1	1.4
12,000 บาท ขึ้นไป	19.2	18.9	4.9	1.1
ระดับการศึกษา				
ไม่ได้เรียน	38.5	19.6	3.7	1.7
ประถมศึกษา	17.3	14.8	2.8	2.1
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	28.0	23.1	3.4	1.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	28.5	24.5	5.0	1.0
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	31.0	26.2	3.6	1.2
ปริญญาตรี	22.1	18.0	4.7	0.8
สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	15.0	13.5	2.1	0.5
อาชีพ				
ข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจ	18.8	19.5	5.9	0.9
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	25.7	21.8	2.4	1.8
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	15.3	12.7	5.0	0.9
นักเรียน/นักศึกษา	38.4	33.7	4.5	1.0
ภาคเกษตร เช่น ทำนา ทำไร่ ทำสวน	15.7	13.3	2.2	1.2
รับจ้างรายวัน	32.6	19.8	4.3	1.4
เกษียณอายุ	5.5	13.8	1.0	1.6
ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ว่างงาน	22.9	18.3	2.2	1.3
อื่น ๆ	3.8	12.5	1.0	0.5

สำหรับความสัมพันธ์ของระดับรายได้กับการใช้บริการ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลง โดยในปี 2557 กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีสัดส่วนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 21.6 ซึ่งลดลงจากปีก่อนหน้า สืบเนื่องจากกลุ่มผู้มีระดับรายได้ 5,000-11,999 บาท มีการใช้บริการลดลง อย่างไรก็ตาม ทั้งสองปีมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ระดับรายได้ที่มีสัดส่วนผู้ใช้บริการสูงที่สุดมิได้เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการในปริมาณมากที่สุด เช่น ในปี 2557 กลุ่มผู้มีระดับรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท เป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนการใช้บริการมากที่สุด แต่พบว่าปริมาณการโทรโดยเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่น ๆ

ในขณะที่หากพิจารณาโดยใช้เกณฑ์ด้านระดับการศึกษา พบว่า ในปี 2557 พฤติกรรมการใช้บริการ มีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะของการใช้บริการที่มีการกระจุกตัวอยู่ในกลุ่มของผู้สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาจนถึงระดับอนุปริญาตมากขึ้น โดยกลุ่มผู้ที่ไม่ได้เรียนมีสัดส่วนการใช้บริการลดลง ร้อยกว่า 49.0 แต่ปริมาณการใช้บริการยังคงอยู่ในระดับสูงรองจากกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาเท่านั้น

โดยสอดคล้องกับความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับการใช้บริการ พบว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาเป็นผู้ใช้บริการมากที่สุดต่อเนื่องจากปีก่อนหน้า โดยในปี 2557 มีสัดส่วนผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 33.7 ลดลงเล็กน้อยเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า อย่างไรก็ตาม แม้ในกลุ่มผู้ใช้บริการอาชีพอื่น ๆ จะมีการใช้บริการลดลง แต่สำหรับในกลุ่มข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจ และผู้เกษียณอายุมีสัดส่วนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น

5.2 ประเด็นปัญหาและความพึงพอใจในการใช้บริการ

ในการพัฒนาระบบบริการที่ดีจำเป็นต้องมีการรับฟังปัญหาและการประเมินความพึงพอใจจากการให้บริการ ทั้งนี้ ข้อมูลจากผลการสำรวจจะช่วยสะท้อนความคาดหวังการปรับปรุงเพื่อให้เกิดการแก้ปัญหาในประเด็นต่าง ๆ และการตอบสนองความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้ปริมาณการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะเพิ่มขึ้นและเกิดความคุ้มค่าในการลงทุนทั้งจากภาครัฐและเอกชนผู้ให้บริการ พิจารณาตารางที่ 5.6 จะเห็นได้ว่า ภาพรวมของประเด็นปัญหาสำคัญ คือ มีตู้โทรศัพท์สาธารณะ แต่ส่วนใหญ่เสีย ใช้งานไม่ได้ ซึ่งมีผู้เห็นด้วยกับประเด็นดังกล่าว ร้อยละ 64.2 เนื่องจากมีผลลัพธ์ที่สอดคล้องกัน เช่นเดียวกับประเด็นที่มีความสำคัญรองลงมา คือ เวลาต้องการใช้งาน หาโทรศัพท์ที่ไต่ยาก ซึ่งส่วนใหญ่เห็นด้วยกว่า ร้อยละ 30.0 ยกเว้นในส่วนของกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งในประเด็นดังกล่าว

ตารางที่ 5.6 ประเด็นปัญหาและความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ
ปี 2557 แยกตามภูมิภาค

หน่วย : ร้อยละ

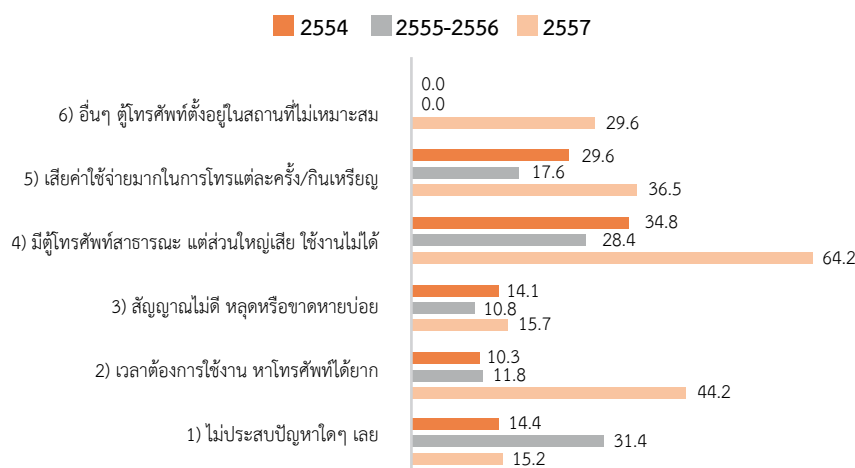
ประเด็นปัญหา และความพึงพอใจ	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
ปัญหาและ/หรืออุปสรรคในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ						
1) ไม่ประสบปัญหาใดๆ เลย	15.2	9.2	15.6	14.6	19.0	16.5
2) เวลาต้องการใช้งาน หาโทรศัพท์ได้ยาก	44.2	62.0	48.3	41.6	31.0	40.6
3) สัญญาณไม่ดีหลุดหรือ ขาดหายบ่อย	15.7	17.4	8.8	15.2	16.5	23.3
4) มีตู้โทรศัพท์สาธารณะ แต่ส่วนใหญ่เสีย ใช้งานไม่ได้	64.2	77.2	70.2	48.9	60.7	63.9
5) เสียค่าใช้จ่ายมากในการโทรแต่ละครั้ง/ กินเหรียญ	36.5	38.0	43.4	37.6	27.3	39.1
6) ตู้โทรศัพท์ตั้งอยู่ในสถานที่ที่ไม่เหมาะสม	27.9	37.5	34.1	22.5	19.0	28.6
7) อื่น ๆ	1.7	1.6	2.9	0.0	0.4	4.5
ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะในประเด็นต่าง ๆ						
1) ด้านคุณภาพและมาตรฐาน	3.2	3.3	3.3	3.4	2.9	3.3
1.1) ความชัดเจนของสัญญาณเสียง เช่น ไม่มีเสียงรบกวน	3.2	3.2	3.3	3.4	2.9	3.3
1.2) ความเสถียรของสัญญาณ เช่น สายไม่หลุด	3.2	3.3	3.3	3.4	2.9	3.4
1.3) มีโครงข่ายครอบคลุมทุกพื้นที่ให้บริการ	3.2	3.3	3.3	3.4	2.9	3.3
2) ด้านอัตราค่าบริการ	3.2	3.2	3.2	3.4	2.9	3.3

หมายเหตุ : ค่าคะแนนความพึงพอใจมี 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับที่ 1 – 5 โดยระดับที่ 1 คือ ไม่พอใจเลย และระดับที่ 5 คือ พอใจมากที่สุด

สำหรับความพึงพอใจจากการใช้บริการทุกภูมิภาคมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 2.6-3.4) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.2 คะแนน ยกเว้นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีค่าความพึงพอใจต่ำกว่าภูมิภาคอื่น ๆ อย่างเด่นชัด ทั้งด้านคุณภาพและมาตรฐาน และด้านอัตราค่าบริการ

พิจารณาแผนภาพที่ 5.3 หากเปรียบเทียบในช่วงเวลาที่ผ่านมา จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการตระหนักถึงการให้ความสำคัญกับการส่งสัญญาณไปยังผู้ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะมากขึ้น เนื่องจากในช่วงปี 2554 และ ปี 2555-2556 ประเด็นปัญหาที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ได้แก่ มีตู้โทรศัพท์สาธารณะ แต่ส่วนใหญ่เสียใช้งานไม่ได้ และเสียค่าใช้จ่ายมากในการโทรแต่ละครั้ง/กินเหรียญ อย่างไรก็ตาม เมื่อเวลาผ่านไปยังไม่มีการปรับปรุงให้เกิดการพัฒนาที่ดีขึ้น ผู้ใช้บริการจึงสะท้อนผ่านมายังผลสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการฉายภาพให้เห็นความสำคัญในประเด็นทั้งสองดังกล่าวชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยมีสัดส่วนผู้ที่เห็นว่าเป็นปัญหาสำคัญสูงถึง ร้อยละ 64.2 และ 36.5 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังสะท้อนประเด็นปัญหาที่สำคัญอื่น ๆ เพิ่มเติมเช่น เวลาต้องการใช้งาน หาโทรศัพท์ได้ยาก และตู้โทรศัพท์ตั้งอยู่ในสถานที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น

หน่วย : ร้อยละ

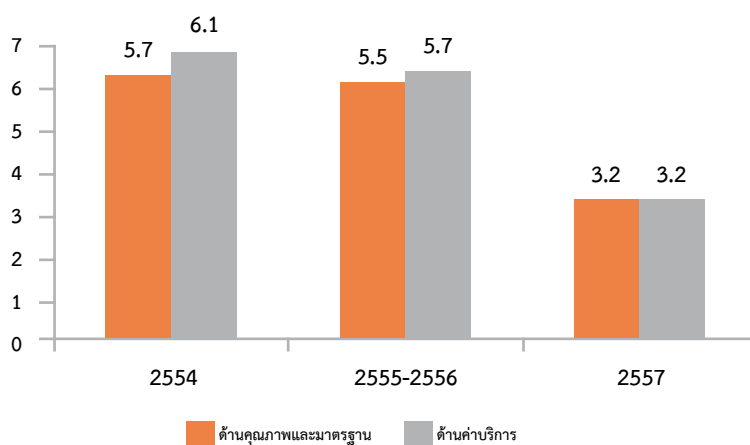


แผนภาพที่ 5.3 ประเด็นปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะเปรียบเทียบในแต่ละช่วงเวลา ตั้งแต่ ปี 2554-2557

ทั้งนี้ หากพิจารณาความพึงพอใจจากการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ (แผนภาพที่ 5.4) โดยพิจารณา ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านจะพบว่า ในปี 2554 และ ปี 2555-2556 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านค่าบริการสูงกว่าด้านคุณภาพและมาตรฐาน แต่ความพึงพอใจในการใช้บริการทั้ง 2 ด้านลดลง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างปี 2554 และปี 2555-2556 ระดับความพึงพอใจดังกล่าวถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งด้านคุณภาพและมาตรฐาน และด้านอัตราค่าบริการ สะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินการต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในปี 2557 เมื่อเปรียบเทียบจะอยู่เท่ากันที่ 3.2 สะท้อนได้ว่า คุณภาพและมาตรฐานของบริการโทรศัพท์สาธารณะได้รับการปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มขึ้นจากเดิม แต่อย่างไรก็ตาม ยังคงไม่มากเพียงพอที่จะทำให้ผู้ให้บริการพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น การปรับปรุงในประเด็นปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นอย่างจริงจังอาจเป็นแนวทางหนึ่งที่จะเห็นผลของการเปลี่ยนแปลงได้อย่างสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นได้

แผนภาพที่ 5.4 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ เปรียบเทียบในแต่ละช่วงเวลา ตั้งแต่ ปี 2554-2557



หมายเหตุ: (1) ปี 2554 และปี 2555-2556 นำเสนอเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 0 - 10 โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด
(2) ปี 2557 นำเสนอเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 1 - 5 โดย 1 = ไม่พอใจเลย และ 5 = พอใจมากที่สุด

5.3 บทวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

1. อุปสงค์ของการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

จากการศึกษาอุปสงค์ของการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะผ่านแบบจำลองเศรษฐมิติ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และเขตที่อยู่อาศัย ในขณะที่ระดับรายได้และโทรศัพท์ส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อความต้องการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานของประเทศพัฒนาไปมากเมื่อเทียบกับในอดีต ประชากรส่วนใหญ่เข้าถึงบริการโทรคมนาคม

ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ประจำที่หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่งผลให้ไม่มีความจำเป็นต้องใช้โทรศัพท์สาธารณะเพื่อการติดต่อสื่อสารเหมือนในอดีต ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะของกลุ่มตัวอย่าง ที่โดยส่วนใหญ่จะใช้โทรศัพท์สาธารณะเมื่อเกิดเหตุสุดวิสัยเท่านั้น เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่แบตเตอรี่หมด โทรศัพท์ประจำที่เสีย เป็นต้น โดยไม่ได้ขึ้นกับรายได้โดยผลการประมาณค่าโดยละเอียดสามารถแยกพิจารณาได้ดังนี้

อายุ : จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ปริมาณการใช้โทรศัพท์สาธารณะและระดับอายุมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ เมื่อผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมีอายุเพิ่มขึ้น ปริมาณการใช้โทรศัพท์สาธารณะจะเพิ่มขึ้น

ระดับการศึกษา : จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ปริมาณการใช้โทรศัพท์สาธารณะและระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า จะมีปริมาณการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะน้อยกว่าผู้บริโภครที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

สถานภาพสมรส : จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ปริมาณการใช้โทรศัพท์สาธารณะและสถานภาพสมรสของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่สมรสแล้ว จะมีปริมาณการใช้โทรศัพท์สาธารณะน้อยกว่าผู้บริโภครที่ยังไม่ได้สมรส

เขตที่อยู่อาศัย : จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ปริมาณการใช้โทรศัพท์สาธารณะและเขตที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล (เมือง) มีปริมาณการใช้โทรศัพท์สาธารณะน้อยกว่าผู้บริโภครที่อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาล (เขต อบต.) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะในเขตเทศบาล (เมือง) มีโครงข่ายโทรคมนาคมที่ครอบคลุมและมีความหลากหลายของประเภทบริการโทรคมนาคมมากกว่านอกเขตเทศบาล เช่น มีโครงข่ายโทรศัพท์ประจำที่ โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และโครงข่ายอินเทอร์เน็ต ส่งผลให้ผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล (เมือง) มีทางเลือกอื่นนอกจากการใช้โทรศัพท์สาธารณะในการติดต่อสื่อสาร

2. พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

จากการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และด้านการศึกษา มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะในเรื่องความถี่ในการใช้บริการต่อปี รวมทั้งยังส่งผลถึงความพึงพอใจในบริการด้านคุณภาพและมาตรฐาน และด้านค่าบริการ ในขณะที่ปัจจัยด้านเพศ เป็นปัจจัยส่วนที่ไม่มีผลกระทบต่อ พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะและความพึงพอใจในบริการ

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเฉพาะพฤติกรรมของการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ พบว่า ความถี่ในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะต่อปีได้รับผลกระทบจากปัจจัยส่วนบุคคล 4 ด้าน คือ ด้านอายุ ด้านการศึกษา ด้านการประกอบอาชีพ และด้านรายได้ ยกเว้นปัจจัยด้านเพศเท่านั้น ส่วนความพึงพอใจในการใช้บริการของโทรศัพท์สาธารณะด้านคุณภาพและมาตรฐานก็ได้รับผลกระทบจากปัจจัยส่วนบุคคลเกือบทุกด้าน ยกเว้นปัจจัยด้านเพศเช่นเดียวกัน

บทที่ 6

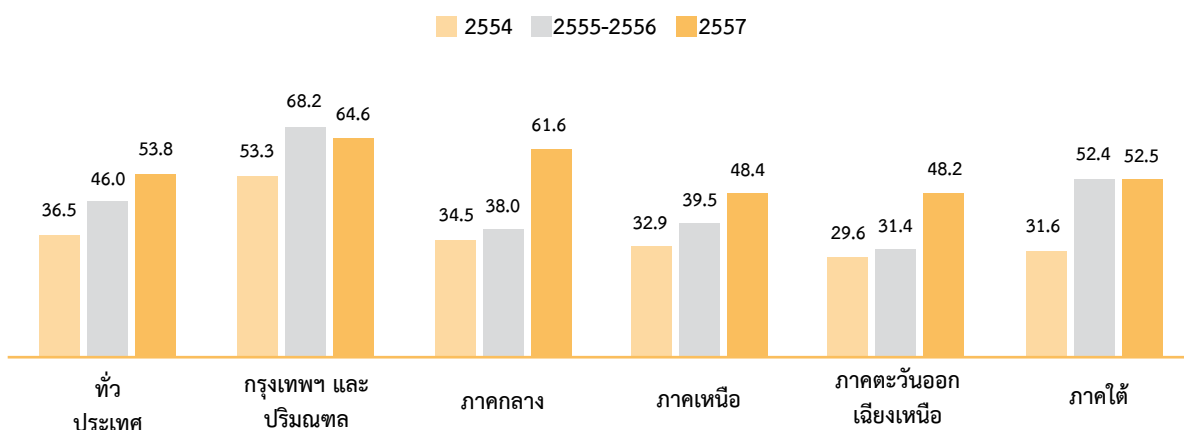
พฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

6.1 ภาพรวมการใช้บริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 4,719 คน ในปี 2557 พบว่า มีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจำนวน 2,540 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2555-2556 คิดเป็นร้อยละ 17.0 โดยกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีจำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.6 ขณะที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.2 อย่างไรก็ตาม ภาคกลางมีการขยายตัวของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุดโดยเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 38.0 ในปี 2555-2556 เป็นร้อยละ 61.6 ในปี 2557 ทั้งนี้ สามารถจำแนกผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตตามลักษณะการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ การเข้าถึงผ่านโครงข่ายไร้สายอย่างเดียว (Wireless Network) (อาทิ โทรศัพท์เคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์พกพาแบบหน้าจอสัมผัส เป็นต้น) คิดเป็นร้อยละ 67.7 การเข้าถึงผ่านโครงข่ายประจำที่อย่างเดียว (Fixed Network) (อาทิ โทรศัพท์ประจำที่ สายเคเบิลใยแก้วนำแสง เป็นต้น) คิดเป็นร้อยละ 4.1 และการเข้าถึงผ่านทั้งโครงข่ายไร้สายและโครงข่ายประจำที่ คิดเป็นร้อยละ 28.2

แผนภาพที่ 6.1 การเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ต ปี 2554-2557

หน่วย : ร้อยละ



หากพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ต จากตารางที่ 6.1 จะเห็นได้ว่า ช่วงอายุ 15-19 ปี เป็นช่วงอายุที่มีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.2 ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า พบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่มีแนวโน้มลดลงมากในทุกช่วงอายุ โดยช่วงอายุ 20-29 ปี ปรับตัวลดลงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.4 รองลงมาได้แก่ช่วงอายุ 15-19 ปี ช่วงอายุ 30-39 ปี และ ช่วงอายุ 50-59 ปี โดยปรับตัวลดลงคิดเป็นร้อยละ 66.8 ร้อยละ 52.4 และร้อยละ 28.5 ตามลำดับ ขณะที่การให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นในทุกช่วงอายุ โดยช่วงอายุ 60-69 ปี ปรับตัวเพิ่มขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 507.7 รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ 50-59 ปี ช่วงอายุ 40-49 ปี และ ช่วงอายุ 30-39 ปี โดยปรับตัวเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 258.6 ร้อยละ 151.3 และร้อยละ 79.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 6.1 ร้อยละผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตในปี 2555-2557 จำแนกตามช่วงอายุ

หน่วย : ร้อยละ

ช่วงอายุ	ปี 2555-2556		ปี 2557		อัตราการเปลี่ยนแปลง	
	ผ่านระบบโครงข่ายโทรศัพท์ประจำที่	ผ่านระบบโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	ผ่านระบบโครงข่ายโทรศัพท์ประจำที่	ผ่านระบบโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	ผ่านระบบโครงข่ายโทรศัพท์ประจำที่	ผ่านระบบโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่
1) 15-19	75.9	58.2	25.2	73.1	-66.8	25.6
2) 20-29	72.3	55.7	15.6	75.0	-78.4	34.6
3) 30-39	49.2	38.5	23.4	69.1	-52.4	79.5
4) 40-49	31.5	19.9	24.1	50.0	-23.5	151.3
5) 50-59	17.2	7.0	12.3	25.1	-28.5	258.6
6) 60-69	7.7	2.6	7.2	15.8	-6.5	507.7

การเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ พบว่า ผู้มีรายได้สูงมีส่วนการให้บริการอินเทอร์เน็ตมากกว่าผู้มีรายได้ต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ โดยในปี 2557 กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 12,000 บาทขึ้นไป มีสัดส่วนการให้บริการอินเทอร์เน็ตสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.3 ซึ่งปรับตัวเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าเล็กน้อย

การเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นทุกระดับการศึกษา ยกเว้นระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าที่ปรับตัวลดลงจากร้อยละ 12.6 ในปี 2555-2556 เป็นร้อยละ 8.4 ในปี 2557 สำหรับผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่า มีสัดส่วนการให้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.1

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีสัดส่วนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ อาชีพข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 77.6 รองลงมาคือ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 77.4 สำหรับอาชีพที่มีสัดส่วนการให้บริการอินเทอร์เน็ต

น้อยที่สุดคือ อาชีพในภาคเกษตร โดยมีสัดส่วนการใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 11.8 อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสังเกตว่า สัดส่วนการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของอาชีพในภาคเกษตร ปรับตัวเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าค่อนข้างสูง จากเดิมที่ร้อยละ 3.7 หรือปรับตัวสูงขึ้นถึงร้อยละ 218.9

ตารางที่ 6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพกับ การใช้บริการอินเทอร์เน็ต เปรียบเทียบ ปี 2555-2556 กับปี 2557

ระดับรายได้ระดับการศึกษา และอาชีพ	ร้อยละของผู้ใช้บริการ	
	ปี 2555-2556	ปี 2557
ระดับรายได้		
1) ต่ำกว่า 5,000 บาท	39.3	12.2
2) 5,000-11,999 บาท	35.4	24.5
3) 12,000 บาท ขึ้นไป	60.7	63.3
ระดับการศึกษา		
1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	12.6	8.4
2) มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	36.3	39.2
3) มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	48.9	57.8
4) อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	51.5	64.6
5) ปริญญาตรี	78.3	83.1
6) สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	87.9	81.5
อาชีพ		
1) ข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจ	70.0	77.6
2) พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทภาคเอกชน	75.7	73.6
3) ประกอบธุรกิจส่วนตัว	35.3	50.8
4) นักเรียน/นักศึกษา	83.5	77.4
5) ภาคเกษตร เช่น ทำนา ทำไร่ ทำสวน	3.7	11.8
6) รับจ้างรายวัน	17.8	20.8
7) เกษียณอายุ	31.5	38.0
8) ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ว่างงาน	16.1	20.8
9) อื่น ๆ	34.6	51.5

• การใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่

สาเหตุสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ เนื่องจากไม่มีความจำเป็น ต้องใช้งานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมา คือ ไม่รู้จัก/ใช้ไม่เป็น และไม่มีอุปกรณ์ในการใช้งาน คิดเป็น ร้อยละ 28.9 และร้อยละ 23.9 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายภาค สาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต เนื่องจากไม่มีบริการในพื้นที่ ภาคใต้มีสัดส่วนสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.1

ตารางที่ 6.3 สาเหตุที่ไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่

ข้อมูลทั่วไป	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
(จำนวนตัวอย่างผู้ใช้บริการ)	(3,899)	(591)	(599)	(724)	(1,384)	(601)
สาเหตุที่ไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย						
1) ไม่รู้จัก/ใช้ไม่เป็น	28.9	16.6	19.0	20.4	45.4	23.1
2) ไม่มีความจำเป็นต้องใช้	67.0	73.8	61.8	67.1	65.9	68.1
3) ไม่มีอุปกรณ์ในการใช้งาน	23.9	24.2	21.5	23.1	29.0	15.1
4) ไม่มีบริการในพื้นที่	8.0	12.0	5.2	8.3	5.1	13.1
5) ค่าบริการสูงเกินไป	7.2	12.5	8.0	8.4	4.4	5.8

ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ส่วนใหญ่ใช้บริการจากเครือข่าย TOT คิดเป็นร้อยละ 60.7 โดยภาคเหนือและภาคใต้มีสัดส่วนการใช้บริการจากเครือข่าย TOT มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.4 ซึ่งค่อนข้างห่างจากเครือข่ายผู้ให้บริการอย่าง TRUE และ 3BB ที่อยู่ในอันดับรองลงมา คิดเป็นร้อยละ 19.0 และร้อยละ 10.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 6.4 ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่

ข้อมูลทั่วไป	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
(จำนวนตัวอย่างผู้ใช้บริการ)	(820)	(157)	(232)	(142)	(191)	(98)
สาเหตุที่ไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย						
1) TOT	60.7	52.9	63.8	70.4	51.3	70.4
2) TRUE	19.0	33.8	15.5	12.7	19.4	12.2
3) 3BB	10.6	6.4	9.5	7.7	18.8	8.2
4) อื่น ๆ	8.8	6.4	11.2	7.0	9.4	8.2
5) ไม่ทราบว่าเป็นของบริษัทใด	0.9	0.6	0.0	2.1	1.0	1.0

สำหรับรูปแบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ ผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่จะเชื่อมต่อผ่าน ADSL คิดเป็นร้อยละ 81.1 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2555-2556 ถึงร้อยละ 70.3 และเพิ่มขึ้นจากปี 2554 ถึงร้อยละ 82.7 โดยมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 584.9 บาท ซึ่งค่าดังกล่าวใกล้เคียงกับปี 2555-2556 ที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยเท่ากับ 583.3 บาท ระยะเวลาการใช้งานโดยเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจากปีก่อน โดยเพิ่มขึ้นจาก 104.7 นาทีต่อวัน ในปี 2555-2556 เป็น 261.8 นาทีต่อวัน ในปี 2557 รองลงมาคือ การเชื่อมต่อผ่าน Cable คิดเป็นร้อยละ 20.0 โดยมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 633.3 บาท ระยะเวลาการใช้งานโดยเฉลี่ย 309 นาทีต่อวัน

เมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายตามรูปแบบการเชื่อมต่อจะพบว่า การเชื่อมต่อผ่าน Fiber Optic มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยรายเดือนสูงที่สุดเท่ากับ 671.4 บาทต่อเดือน โดยภาคกลางเป็นภาคที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยรายเดือนสูงที่สุด เท่ากับ 711.9 บาทต่อเดือน ในขณะที่การเชื่อมต่อผ่าน Wi-Fi/Hotspot มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยรายเดือนต่ำที่สุดเท่ากับ 405.2 บาทต่อเดือน โดยภาคใต้เป็นภาคที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยรายเดือนต่ำที่สุดเท่ากับ 320.7 บาทต่อเดือน

สำหรับระยะเวลาการใช้งานโดยเฉลี่ย พบว่า การเชื่อมต่อผ่าน Fiber Optic มีระยะเวลาการใช้งานโดยเฉลี่ยมากที่สุดคือ 462.2 นาทีต่อวัน โดยภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นภาคที่มีระยะเวลาการใช้งานโดยเฉลี่ยมากที่สุดคือ 671.2 นาทีต่อวัน ส่วนรูปแบบการเชื่อมต่อที่มีระยะเวลาการใช้งานโดยเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ADSL เท่ากับ 261.8 นาทีต่อวัน โดยภาคใต้เป็นภาคที่มีจำนวนนาทีที่ใช้งานเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 199.2 นาทีต่อวัน

ตารางที่ 6.5 รูปแบบการเชื่อมต่อและปริมาณการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่

ข้อมูลทั่วไป	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
(จำนวนตัวอย่างผู้ให้บริการ)	(820)	(157)	(232)	(142)	(191)	(98)
1) Dial-up						
1.1) ใช้บริการ (ร้อยละ)	4.0	9.6	2.2	4.2	1.0	5.1
1.2) ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย (บาทต่อเดือน)	510.3	641.0	343.0	531.7	200.0	384.0
1.3) จำนวนนาทีที่ใช้งานเฉลี่ย (นาทีต่อวัน)	481.2	700.7	228.0	155.0	450.0	480.0
2) ADSL						
2.1) ใช้บริการ (ร้อยละ)	81.1	85.4	87.9	73.9	78.0	74.5
2.2) ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย (บาทต่อเดือน)	584.9	608.4	581.0	574.0	576.2	586.2
2.3) จำนวนนาทีที่ใช้งานเฉลี่ย (นาทีต่อวัน)	261.8	349.6	214.5	284.2	262.8	199.2
3) Cable						
3.1) ใช้บริการ (ร้อยละ)	20.0	12.1	11.6	31.7	23.0	29.6
3.2) ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย (บาทต่อเดือน)	633.3	600.3	612.5	673.7	606.9	653.2
3.3) จำนวนนาทีที่ใช้งานเฉลี่ย (นาทีต่อวัน)	309.0	214.2	195.6	308.2	470.0	233.7
4) Fiber Optic						
4.1) ใช้บริการ (ร้อยละ)	7.3	2.5	4.3	7.7	13.1	10.2
4.2) ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย (บาทต่อเดือน)	671.4	699.3	711.9	707.5	625.6	694.4
4.3) จำนวนนาทีที่ใช้งานเฉลี่ย (นาทีต่อวัน)	462.2	247.5	300.0	244.5	671.2	427.0

ข้อมูลทั่วไป	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
5) WiFi/Hotspot (ที่มีค่าใช้จ่าย)						
5.1) ใช้บริการ (ร้อยละ)	10.6	14.0	9.5	14.1	5.8	12.2
5.2) ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย (บาทต่อเดือน)	405.2	449.1	479.8	322.7	410.7	320.7
5.3) จำนวนนาที่ใช้งานเฉลี่ย (นาที่ต่อวัน)	297.1	253.6	290.9	249.0	579.1	210.0
6) Free WiFi หรือ Free Lan						
6.1) ใช้บริการ (ร้อยละ)	2.2	1.3	1.3	3.5	2.6	3.1
6.2) จำนวนนาที่ใช้งานเฉลี่ย (นาที่ต่อวัน)	349.4	1420.0	279.7	146.0	260.0	193.3

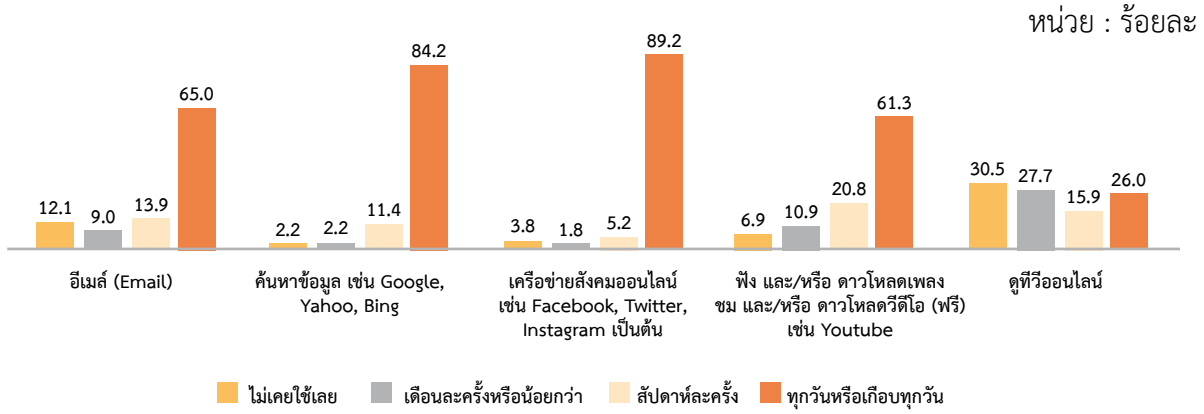
ในการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ จากแผนภาพที่ 6.2 ถึงแผนภาพที่ 6.4 เป็นแผนภาพที่แสดงถึงประเภทและร้อยละของการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ ซึ่งจากแผนภาพดังกล่าวจะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างใช้บริการประเภทค้นหาข้อมูลมากที่สุด (ร้อยละ 97.8)⁴ ตามมาด้วยบริการประเภทเครือข่ายสังคมออนไลน์ (ร้อยละ 96.2)⁵ และบริการประเภท ฟัง และ/หรือ ดาวน์โหลดเพลง ชม และ/หรือดาวน์โหลดวิดีโอ (ฟรี) (ร้อยละ 93.1)⁶ ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทั้ง 3 ประเภทดังกล่าวทุกวันหรือเกือบทุกวันเป็นส่วนใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างใช้บริการประเภทค้นหาข้อมูลทุกวันหรือเกือบทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 84.2 ใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ทุกวันหรือเกือบทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 89.2 และ ฟัง และ/หรือ ดาวน์โหลดเพลง ชม และ/หรือดาวน์โหลดวิดีโอ (ฟรี) คิดเป็นร้อยละ 61.3 ในทางกลับกันเมื่อพิจารณาประเภทของการให้บริการที่ผู้ใช้บริการไม่เคยใช้ พบว่า ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ใช้บริการประเภทซื้อ-ขายหุ้นและอนุพันธ์ออนไลน์น้อยที่สุด (ร้อยละ 92.0) ตามมาด้วยบริการธนาคารทาง Website (Internet Banking) (ร้อยละ 76.0) และบริการประเภทฝาก File หรือข้อมูลออนไลน์ (ร้อยละ 68.1)

⁴ เป็นผลรวมร้อยละจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการประเภทค้นหาข้อมูล
เดือนละครั้งหรือน้อยกว่า สัปดาห์ละครั้ง และทุกวันหรือเกือบทุกวัน

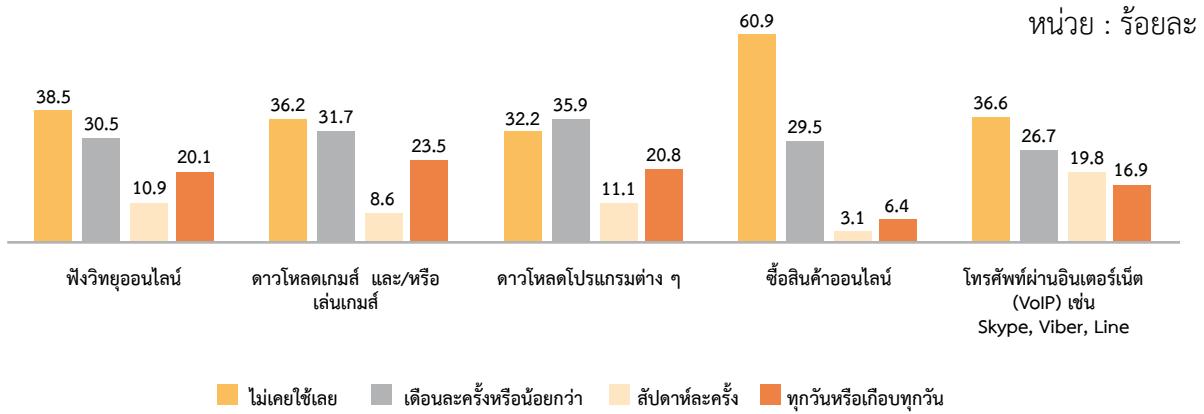
⁵ เป็นผลรวมร้อยละจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการประเภทเครือข่ายสังคม
ออนไลน์เดือนละครั้งหรือน้อยกว่า สัปดาห์ละครั้ง และทุกวันหรือเกือบ
ทุกวัน

⁶ เป็นผลรวมร้อยละจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการบริการประเภทฟังและ/
หรือ ดาวน์โหลดเพลง ชม และ/หรือดาวน์โหลดวิดีโอ (ฟรี) เดือนละ
ครั้งหรือน้อยกว่า สัปดาห์ละครั้ง และทุกวันหรือเกือบทุกวัน

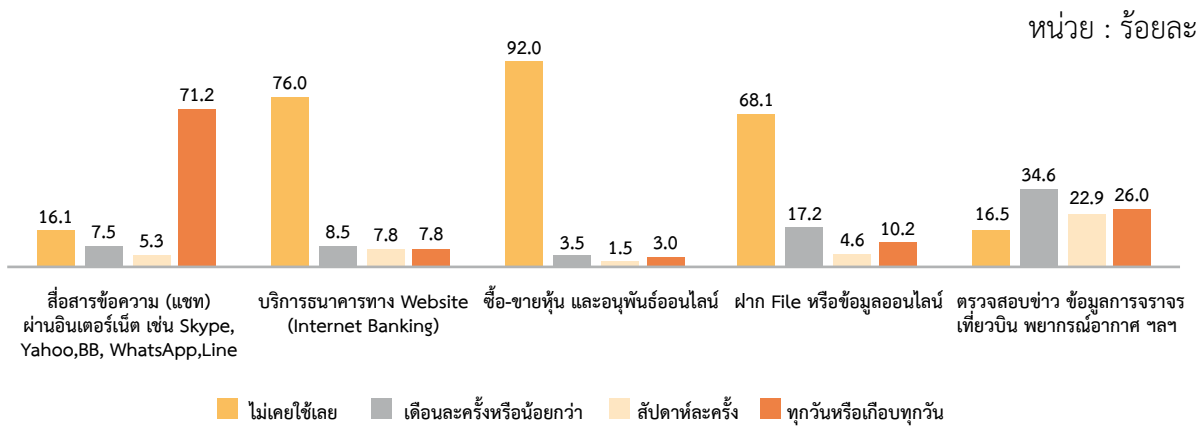
แผนภาพที่ 6.2 ประเภทและร้อยละของการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่



แผนภาพที่ 6.3 ประเภทและร้อยละของการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ (ต่อ)



แผนภาพที่ 6.4 ประเภทและร้อยละของการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ (ต่อ)



• การใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

สาเหตุสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากไม่มีความจำเป็นต้องใช้งานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.2 รองลงมาคือ ไม่รู้จัก/ใช้ไม่เป็น และค่าบริการสูงเกินไป คิดเป็นร้อยละ 40.7 และร้อยละ 7.5 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายภาค พบว่า สาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากไม่รู้จัก/ใช้ไม่เป็น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.6

ตารางที่ 6.6 สาเหตุที่ไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ข้อมูลทั่วไป	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
(จำนวนตัวอย่างผู้ใช้บริการ)	(2,282)	(288)	(335)	(470)	(844)	(345)
สาเหตุที่ไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)						
1) ไม่รู้จัก/ใช้ไม่เป็น	40.7	21.5	35.5	25.5	59.6	36.2
2) ไม่มีความจำเป็นต้องใช้	75.2	84.4	76.4	74.3	72.4	74.8
3) ในพื้นที่ไม่มีสัญญาณ	5.1	2.1	2.7	7.7	5.7	5.2
4) ค่าบริการสูงเกินไป	7.5	14.2	8.1	10.6	4.0	5.8
5) อื่น ๆ	1.0	0.0	1.2	1.9	0.4	2.0

ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากกลุ่มบริษัท AIS คิดเป็นร้อยละ 45.1 รองลงมาคือ กลุ่มบริษัท DTAC และกลุ่มบริษัท TRUE คิดเป็นร้อยละ 34.8 และร้อยละ 19.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 6.7 ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ข้อมูลทั่วไป	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
(จำนวนตัวอย่างผู้ใช้บริการ)	(2,437)	(460)	(496)	(396)	(731)	(354)
ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่						
1) กลุ่มบริษัท AIS	45.1	42.0	49.0	37.1	50.6	41.5
2) กลุ่มบริษัท DTAC	34.8	31.7	30.8	39.1	35.3	38.4
3) กลุ่มบริษัท TRUE	19.3	25.7	19.8	22.2	13.8	18.6
4) อื่น ๆ	0.5	0.4	0.2	1.3	0.3	0.6
5) ไม่ทราบว่าเป็นของบริษัทใด	0.2	0.2	0.0	0.3	0.0	0.8

สำหรับรูปแบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า หากโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้อยู่สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยการเชื่อมต่อผ่าน Edge / 3G / 4G ได้ ผู้ใช้บริการก็จะเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่าน Edge / 3G / 4G ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนจากการเชื่อมต่อผ่าน Edge / 3G / 4G เท่ากับ 231.5 บาท ซึ่งค่าดังกล่าวใกล้เคียงกับปี 2555-2556 ที่เท่ากับ 217.9 บาท สำหรับระยะเวลาการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อวัน พบว่า ในปี 2557 ระยะเวลาการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อวันลดลงเมื่อเทียบกับปี 2555-2556 โดยลดลงจาก 152.3 นาทีต่อวัน เป็น 104.9 นาทีต่อวัน เนื่องจากในปัจจุบันผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้มีการขยายพื้นที่การให้บริการเชื่อมต่อในรูปแบบ WiFi / Hotspot เพิ่มมากขึ้นทำให้ผู้บริกรมีทางเลือกในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์นอกเหนือจากการเชื่อมต่อผ่าน Edge / 3G / 4G ส่งผลให้ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน Edge / 3G / 4G ต่อวันลดลง

ตารางที่ 6.8 ปริมาณการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยการเชื่อมต่อผ่าน Edge / 3G / 4G

ข้อมูลทั่วไป	ทั่วประเทศ	
	ปี 2555-2556	ปี 2557
ปริมาณการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยการเชื่อมต่อผ่าน Edge / 3G / 4G		
1) ใช้บริการ (ร้อยละ)	100.0	100.0
2) ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย (บาทต่อเดือน)	217.9	231.5
3) จำนวนนาทีที่ใช้งานเฉลี่ย (นาทีต่อวัน)	152.3	104.9

เมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายตามรูปแบบการเชื่อมต่อจะพบว่า การเชื่อมต่อผ่าน Edge / 3G / 4G มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยรายเดือนเท่ากับ 231.5 บาทต่อเดือน โดยภาคกลางเป็นภาคที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยรายเดือนสูงที่สุดเท่ากับ 250.8 บาทต่อเดือน ส่วนการเชื่อมต่อผ่าน WiFi / Hotspot นั้น มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยรายเดือนเท่ากับ 341.4 บาทต่อเดือน โดยภาคเหนือเป็นภาคที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยรายเดือนสูงที่สุดเท่ากับ 527.2 บาทต่อเดือน

สำหรับระยะเวลาการใช้งานโดยเฉลี่ย พบว่า การเชื่อมต่อผ่าน Edge / 3G / 4G มีระยะเวลาการใช้งานโดยเฉลี่ยเท่ากับ 104.9 นาทีต่อวัน โดยกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นภาคที่มีระยะเวลาการใช้งานโดยเฉลี่ยสูงที่สุดคือ 174.2 นาทีต่อวัน ส่วนการเชื่อมต่อผ่าน WiFi / Hotspot (ที่มีค่าใช้จ่าย) มีระยะเวลาการใช้งานโดยเฉลี่ยเท่ากับ 217.5 นาทีต่อวัน โดยภาคตะวันออกเฉียงเหนือคือภาคที่มีระยะเวลาการใช้งานโดยเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 343.8 นาทีต่อวัน

ตารางที่ 6.9 รูปแบบการเชื่อมต่อและปริมาณการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ข้อมูลทั่วไป	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
(จำนวนตัวอย่างผู้ใช้บริการ)	(2,437)	(460)	(496)	(396)	(731)	(354)
1) Edge / 3G / 4G						
1.1) ใช้บริการ (ร้อยละ)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
1.2) ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย (บาทต่อเดือน)	231.5	189.0	250.8	249.7	221.1	244.3
1.3) จำนวนนาทีที่ใช้งานเฉลี่ย (นาทีต่อวัน)	104.9	174.2	98.8	83.5	96.4	83.9
2) WiFi / Hotspot (ที่มีค่าใช้จ่าย)						
2.1) ใช้บริการ (ร้อยละ)	9.3	10.4	4.8	10.1	10.7	10.5
2.2) ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย (บาทต่อเดือน)	341.4	376.7	502.5	527.2	245.1	365.4
2.3) จำนวนนาทีที่ใช้งานเฉลี่ย (นาทีต่อวัน)	217.5	79.1	159.8	172.6	343.8	216.9

ในการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ จากแผนภาพที่ 6.5 ถึงแผนภาพที่ 6.7 จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างใช้บริการประเภทเครือข่ายสังคมออนไลน์มากที่สุด (ร้อยละ 95.5)⁷ ตามมาด้วยบริการประเภทค้นหาข้อมูล (ร้อยละ 93.9)⁸ และบริการประเภทสื่อสารข้อความผ่านอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 93.2)⁹ ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทั้ง 3 ประเภทดังกล่าวทุกวันหรือเกือบทุกวันเป็นส่วนใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างใช้บริการประเภทเครือข่ายสังคมออนไลน์ทุกวันหรือเกือบทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 85.4 ค้นหาข้อมูลทุกวันหรือเกือบทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 69.8 และสื่อสารข้อความผ่านอินเทอร์เน็ตทุกวันหรือเกือบทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 75.6 ในทางกลับกันเมื่อพิจารณาประเภทของการให้บริการที่ผู้ใช้บริการไม่เคยใช้พบว่า ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ใช้บริการประเภทซื้อ-ขายหุ้นและอนุพันธ์ออนไลน์น้อยที่สุด (ร้อยละ 85.0) ตามมาด้วยบริการประเภทฝาก File หรือข้อมูลออนไลน์ (ร้อยละ 69.6) และบริการธนาคารทาง Website (Internet Banking) (ร้อยละ 63.6)

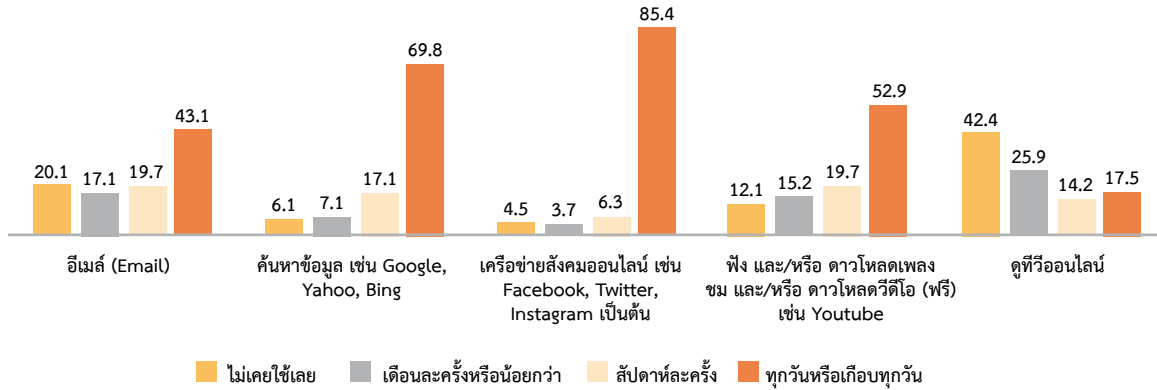
⁷ เป็นผลรวมร้อยละจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการประเภทเครือข่ายสังคมออนไลน์เดือนละครั้งหรือน้อยกว่า สัปดาห์ละครั้ง และทุกวันหรือเกือบทุกวันหรือเกือบทุกวัน

⁹ เป็นผลรวมร้อยละจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการบริการประเภทสื่อสารข้อความผ่านอินเทอร์เน็ตเดือนละครั้งหรือน้อยกว่า สัปดาห์ละครั้ง และทุกวันหรือเกือบทุกวัน

⁸ เป็นผลรวมร้อยละจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการประเภทค้นหาข้อมูลเดือนละครั้งหรือน้อยกว่า สัปดาห์ละครั้ง และทุกวันหรือเกือบทุกวัน

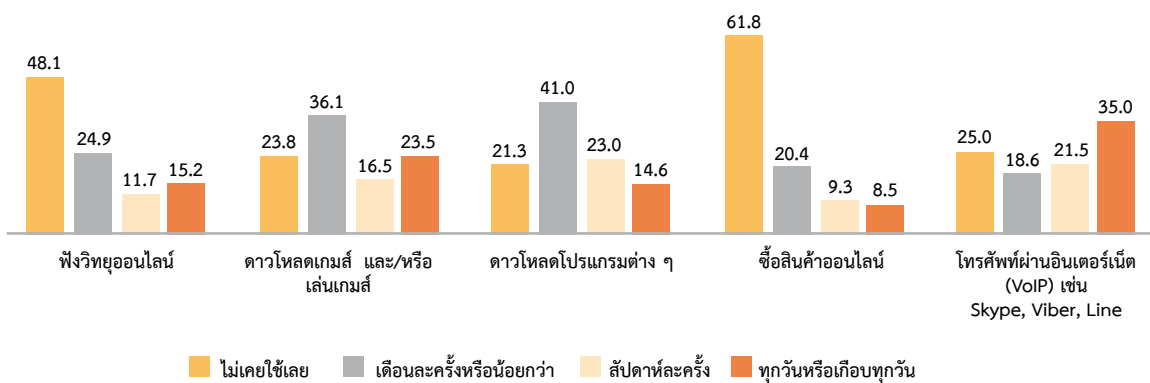
แผนภาพที่ 6.5 ประเภทและร้อยละของการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

หน่วย : ร้อยละ



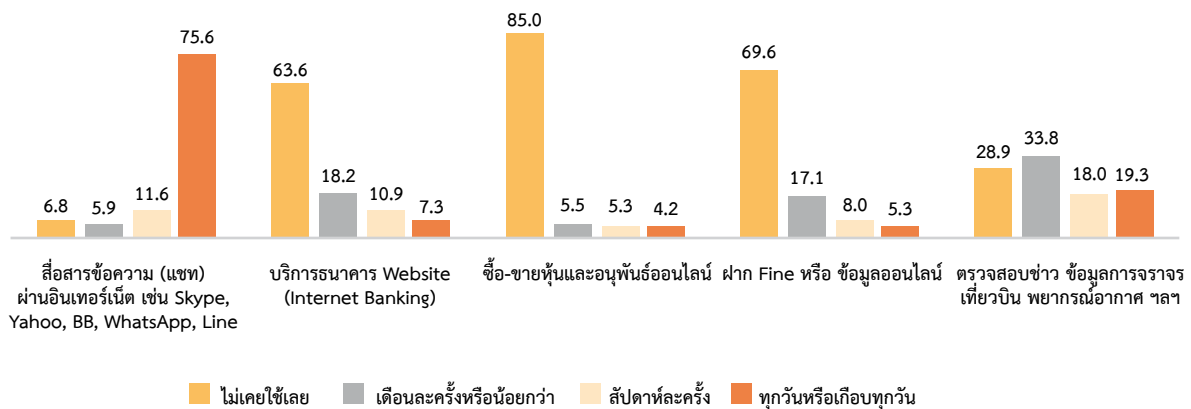
แผนภาพที่ 6.6 ประเภทและร้อยละของการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ต่อ)

หน่วย : ร้อยละ



แผนภาพที่ 6.7 ประเภทและร้อยละของการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ต่อ)

หน่วย : ร้อยละ



6.2 ประเด็นปัญหาและความพึงพอใจในการใช้บริการ

• ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย

ผลจากการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่สูงถึงร้อยละ 61.8 โดยภาคใต้เป็นพื้นที่ที่มีผู้ใช้บริการประสบปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.5 ปัญหาส่วนใหญ่ที่ผู้ให้บริการประสบคือ ปัญหาความเร็วในการใช้งานไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ คิดเป็นร้อยละ 71.2 ซึ่งกรุงเทพฯ และปริมณฑลเป็นพื้นที่ที่ประสบปัญหาความเร็วในการใช้งานไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.3 ปัญหารองลงมาคือ สัญญาณขัดข้องบ่อย เครือข่ายล่ม คิดเป็นร้อยละ 59.6 โดยภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นพื้นที่ที่ประสบปัญหาสัญญาณขัดข้องบ่อย เครือข่ายล่มมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.9

ตารางที่ 6.10 ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่

ข้อมูลทั่วไป	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
(จำนวนตัวอย่างผู้ให้บริการ)	(820)	(157)	(232)	(142)	(191)	(98)
ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ในที่พัก						
1) ไม่มีปัญหา	38.2	49.7	30.6	35.9	45.5	26.5
2) มีปัญหา	61.8	50.3	69.4	64.1	54.5	73.5
(จำนวนตัวอย่างผู้ให้บริการ)	(507)	(79)	(161)	(91)	(104)	(72)
สาเหตุของปัญหา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)						
1) สัญญาณขัดข้องบ่อย เครือข่ายล่ม	59.6	39.2	55.9	60.4	77.9	62.5
2) ความเร็วในการใช้งานไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้	71.2	87.3	75.2	80.2	44.2	72.2
3) ค่าใช้จ่ายสูงเกินไป คิดค่าบริการผิดพลาด/เกินจริง	32.9	49.4	36.0	18.7	31.7	27.8
4) การให้บริการไม่ดี เช่น เวลาที่มีปัญหาติดต่อยาก การแก้ไขปัญหาค่อนข้างล่าช้า ใช้เวลานานเกินควร	14.8	21.5	11.8	13.2	15.4	15.3
5) มีการเปลี่ยนแปลงสัญญา/รายการส่งเสริมการขายโดยไม่แจ้งล่วงหน้า	1.4	3.8	0.0	1.1	0.0	4.2
6) อื่น ๆ	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4

- ความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย

ผู้ให้บริการให้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ด้านคุณภาพและมาตรฐานเท่ากับ 3.5 คะแนน โดยภาคกลางและภาคเหนือให้คะแนนความพึงพอใจด้านคุณภาพและมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 3.6 คะแนน ขณะที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล และภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้คะแนนความพึงพอใจด้านคุณภาพและมาตรฐานน้อยที่สุดเท่ากับ 3.4 คะแนน สำหรับการให้คะแนนด้านค่าบริการผู้ให้บริการให้คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.6 คะแนนโดยภาคเหนือให้คะแนนความพึงพอใจด้านค่าบริการมากที่สุดเท่ากับ 3.7 คะแนน และกรุงเทพฯ และปริมณฑลให้คะแนนความพึงพอใจด้านค่าบริการน้อยที่สุดเท่ากับ 3.4 คะแนน ด้านบริการหลังการขายผู้ให้บริการให้คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.6 คะแนน โดยภาคเหนือให้คะแนนความพึงพอใจด้านบริการหลังการขายมากที่สุดเท่ากับ 3.7 คะแนน และกรุงเทพฯ และปริมณฑลให้คะแนนความพึงพอใจด้านบริการหลังการขายน้อยที่สุดเท่ากับ 3.3 คะแนน



ตารางที่ 6.11 ความพึงพอใจในบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่

ข้อมูลทั่วไป	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
ความพึงพอใจในบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัยในประเด็นต่าง ๆ						
1) ด้านคุณภาพและมาตรฐาน	3.5	3.4	3.6	3.6	3.4	3.5
2) ด้านค่าบริการ	3.6	3.4	3.6	3.7	3.5	3.6
3) ด้านบริการหลังการขาย	3.6	3.3	3.6	3.7	3.5	3.6

หมายเหตุ: นำเสนอเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 1-5 โดย 1 = ไม่พอใจเลย และ 5 = พอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่โดยเฉลี่ย เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2555-2556 พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่เพิ่มขึ้นจากระดับความพึงพอใจปานกลางเป็นระดับความพึงพอใจมาก แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ได้มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจมากขึ้น

ตารางที่ 6.12 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ ปี 2555-2557

ข้อมูลทั่วไป	ทั่วประเทศ	
	ปี 2555-2556 ⁽¹⁾	ปี 2557 ⁽²⁾
ความพึงพอใจในบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย		
1) ด้านคุณภาพและมาตรฐาน	ความพึงพอใจมาก (7.0)	ความพึงพอใจมาก (3.5)
2) ด้านค่าบริการ	ความพึงพอใจปานกลาง (6.8)	ความพึงพอใจมาก (3.6)
3) ด้านบริการหลังการขาย	ความพึงพอใจปานกลาง (6.7)	ความพึงพอใจมาก (3.6)
คะแนนเฉลี่ย	ความพึงพอใจปานกลาง (6.8)	ความพึงพอใจมาก (3.6)

หมายเหตุ : (1) นำเสนอเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 0 - 10 โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด

(2) นำเสนอเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 1 - 5 โดย 1 = ไม่พอใจเลย และ 5 = พอใจมากที่สุด

• ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 55.2 แต่มีผู้ใช้งานที่ประสบปัญหา คิดเป็นร้อยละ 44.8 โดยปัญหาที่ผู้ใช้บริการพบมากที่สุดคือ ความเร็วในการใช้งานไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ คิดเป็นร้อยละ 81.9 ปัญหารองลงมา คือ สัญญาณขัดข้องบ่อย เครือข่ายล่ม คิดเป็นร้อยละ 66.4

ตารางที่ 6.13 ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ข้อมูลทั่วไป	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
(จำนวนตัวอย่างผู้ใช้บริการ)	(2,437)	(460)	(496)	(396)	(731)	(354)
ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่						
1) ไม่มีปัญหา	55.2	62.0	37.5	53.8	67.7	47.2
2) มีปัญหา	44.8	38.0	62.5	46.2	32.3	52.8
(จำนวนตัวอย่างผู้ใช้บริการ)	(1,091)	(175)	(310)	(183)	(236)	(187)
สาเหตุของปัญหา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)						
1) สัญญาณขัดข้องบ่อย เครือข่ายล่ม	66.4	76.0	67.1	55.7	67.4	65.2
2) ความเร็วในการใช้งานไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้	81.9	77.1	90.0	80.3	75.8	82.4
3) ค่าใช้จ่ายสูงเกินไป คิดค่าบริการผิดพลาด/เกินจริง	17.1	17.7	13.2	13.1	24.2	18.2
4) การให้บริการไม่ดี เช่น เวลาที่มีปัญหาติดต่อยาก การแก้ไขปัญหาค่อนข้างล่าช้าใช้เวลานานเกินควร	8.2	18.3	5.2	6.0	6.4	8.0
5) มีการเปลี่ยนแปลงสัญญา/รายการส่งเสริมการขายโดยไม่แจ้งล่วงหน้า	3.2	9.7	1.3	2.7	1.3	3.2
6) อื่น ๆ	0.2	0.0	0.0	0.0	0.4	0.5

ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2555-2556 พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการไม่มีปัญหาจากการใช้งาน โดยมีสัดส่วนใกล้เคียงกับปีก่อน โดยในปี 2557 มีผู้ใช้งานที่ประสบปัญหา คิดเป็นร้อยละ 44.8 โดยผู้ใช้บริการประสบปัญหาความเร็วในการใช้งานไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.9 รองลงมาคือปัญหาสัญญาณขัดข้องบ่อย คิดเป็นร้อยละ 66.4 ซึ่งแตกต่างจากปี 2555-2556 ที่เห็นว่าปัญหาสัญญาณขัดข้องบ่อยเป็นปัญหาสำคัญ คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมา คือความเร็วในการใช้งานไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ คิดเป็นร้อยละ 34.4 อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่าปัญหาค่าใช้จ่ายสูงเกินไป คิดค่าบริการผิดพลาด/เกินจริง มีสัดส่วนเพิ่มสูงขึ้นจากปีก่อน โดยเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 11.5 ในปี 2555-2556 เป็นร้อยละ 17.1 ในปี 2557

ตารางที่ 6.14 ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ปี 2555-2557

หน่วย: ร้อยละ

ข้อมูลทั่วไป	ทั่วประเทศ	
	ปี 2555-2556	ปี 2557
ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่		
1) ไม่มีปัญหา	58.7	55.2
2) มีปัญหา	41.3	44.8
สาเหตุของปัญหา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
1) สัญญาณขัดข้องบ่อย เครือข่ายล่ม	36.1	66.4
2) ความเร็วในการใช้งานไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้	34.4	81.9
3) ค่าใช้จ่ายสูงเกินไป คิดค่าบริการผิดพลาด/เกินจริง	11.5	17.1
4) การให้บริการไม่ดี เช่น เวลามีปัญหาติดต่อยาก การแก้ไขปัญหาค่อนข้างล่าช้า ใช้เวลานานเกินควร	11.5	8.2
5) มีการเปลี่ยนแปลงสัญญา/รายการส่งเสริมการขาย โดยไม่แจ้งล่วงหน้า	13.2	3.2
6) อื่น ๆ	-	0.2

• ความพึงพอใจในบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเด็นต่าง ๆ

ผู้ให้บริการให้คะแนนความพึงพอใจในบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านคุณภาพและมาตรฐานโดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.6 คะแนนโดยภาคเหนือให้คะแนนความพึงพอใจด้านคุณภาพ และมาตรฐานมากที่สุดคือ 3.7 คะแนน รองลงมา คือ กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคกลาง และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งทั้ง 3 ภาค ให้คะแนนเท่ากันคือ 3.6 คะแนน ขณะที่ภาคใต้คะแนนความพึงพอใจด้านอัตราค่าบริการน้อยที่สุดคือ 3.5 คะแนน สำหรับด้านค่าบริการกลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.6 คะแนน โดยภาคเหนือให้คะแนนความพึงพอใจด้านค่าบริการมากที่สุดคือ 3.8 คะแนน และภาคใต้ให้คะแนนความพึงพอใจด้านค่าบริการน้อยที่สุดคือ 3.5 คะแนน ด้านบริการหลังการขายกลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.6 คะแนน โดยภาคเหนือให้คะแนนความพึงพอใจด้านบริการหลังการขายมากที่สุดคือ 3.8 คะแนน และภาคใต้ให้คะแนนความพึงพอใจด้านบริการหลังการขายน้อยที่สุดคือ 3.5 คะแนน

ตารางที่ 6.15 ความพึงพอใจในบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเด็นต่าง ๆ

ข้อมูลทั่วไป	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
ความพึงพอใจในบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเด็นต่าง ๆ						
1) ด้านคุณภาพและมาตรฐาน	3.6	3.6	3.6	3.7	3.6	3.5
2) ด้านค่าบริการ	3.6	3.6	3.6	3.8	3.6	3.5
3) ด้านบริการหลังการขาย	3.6	3.6	3.6	3.8	3.6	3.5

หมายเหตุ : นำเสนอเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 1 - 5 โดย 1 = ไม่พอใจเลย และ 5 = พอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจในใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วประเทศ เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2555-2556 พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มสูงขึ้นทั้ง 3 ด้าน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจมากขึ้น

ตารางที่ 6.16 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ปี 2555-2557

ข้อมูลทั่วไป	ทั่วประเทศ	
	ปี 2555-2556 ⁽¹⁾	ปี 2557 ⁽²⁾
ความพึงพอใจในบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเด็นต่าง ๆ		
1) ด้านคุณภาพและมาตรฐาน	ความพึงพอใจปานกลาง (6.9)	ความพึงพอใจมาก (3.6)
2) ด้านค่าบริการ	ความพึงพอใจปานกลาง (6.4)	ความพึงพอใจมาก (3.6)
3) ด้านบริการหลังการขาย	ความพึงพอใจปานกลาง (6.5)	ความพึงพอใจมาก (3.6)
คะแนนเฉลี่ย	ความพึงพอใจปานกลาง (6.6)	ความพึงพอใจมาก (3.6)

หมายเหตุ (1) นำเสนอเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 0-10 โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด

(2) นำเสนอเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 1-5 โดย 1 = ไม่พอใจเลย และ 5 = พอใจมากที่สุด

6.3 บทวิเคราะห์พฤติกรรมกรการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

• การใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่

1) อุปสงค์ของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่

จากการศึกษาอุปสงค์ของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ ผ่านแบบจำลองเศรษฐกิจ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ ได้แก่ ราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ ระดับการศึกษา และเขตที่อยู่อาศัยในขณะที่ราคาค่าบริการ

อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ อายุ สถานภาพสมรส และระดับรายได้ไม่ส่งผลต่อความต้องการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ ทั้งนี้การที่ราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่ส่งผลต่อความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่แสดงให้เห็นว่าในทัศนะของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่สามารถทดแทนบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ได้ เนื่องจากความเร็วในการรับส่งข้อมูลของอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เมื่อเปรียบเทียบกับของอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ยังคงช้ากว่า บริการทั้งสองประเภทนี้จึงไม่สามารถทดแทนกันได้ในสายตาของผู้ใช้บริการ

ราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ : จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่และราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่มีความสัมพันธ์ที่เป็นไปตามกฎของอุปสงค์ กล่าวคือ เมื่อราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ลดลง ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่จะเพิ่มขึ้น และเมื่อราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่เพิ่มขึ้น ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่จะลดลง

ระดับการศึกษา : จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่และระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า จะมีปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่มากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

เขตที่อยู่อาศัย : จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่และเขตที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล (เมือง) มีปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่สูงกว่าผู้ให้บริการที่อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาล (เขต อบต.) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในเขตเทศบาล (เมือง) มีโครงข่ายอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุม ใช้อำนวยให้ประชาชนในพื้นที่ได้ใช้การติดต่อสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ขณะที่นอกเขตเทศบาล (เขต อบต.) ในบางพื้นที่โครงข่ายอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุม ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ไม่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการติดต่อสื่อสารได้

2) พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่

จากการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการรวมถึงความพึงพอใจในบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่มากที่สุด โดยปัจจัยดังกล่าวมีผลกระทบต่อความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาในการใช้บริการต่อวัน ค่าใช้บริการต่อเดือน ความพึงพอใจในบริการด้านคุณภาพและมาตรฐาน ด้านค่าบริการ และด้านบริการหลังการขาย ในขณะที่ปัจจัยด้านเพศไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในบริการของอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่

3) การวิเคราะห์พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในกิจการโทรคมนาคม

การวิเคราะห์พฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ กล่าวได้ว่า อายุที่สูงขึ้นทำให้โอกาสในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ลดลง ซึ่งเมื่อพิจารณาจากร้อยละประเภทของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ พบว่า ประเภทของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ค้นหาข้อมูลผ่าน Google Yahoo และ Bing เป็นต้น 2) เครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Twitter และ Instagram เป็นต้น และ 3) ฟัง และ/หรือ ดาวน์โหลดเพลง ชม และ/หรือดาวน์โหลดวิดีโอ (ฟรี) เช่น Youtube เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าประเภทบริการทั้ง 3 ดังกล่าวนี เป็นประเภทบริการสำหรับกลุ่มวัยรุ่นหรือผู้เริ่มต้นเข้าวัยทำงาน จึงเป็นไปได้ว่าทำให้กลุ่มผู้สูงอายุมีความจำเป็นที่จะใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่น้อย โดยเมื่อพิจารณาจากสาเหตุที่ไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่จะพบว่า ร้อยละ 67.0 ของกลุ่มตัวอย่างไม่ใช้บริการดังกล่าวเนื่องจากไม่มีความจำเป็นต้องใช้

สำหรับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่มีผลต่อโอกาสในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ในทางบวก กล่าวได้ว่า ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่สูงขึ้น ย่อมมีความเร็วในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่สูงขึ้นจึงส่งผลให้การใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่สะดวกและรวดเร็วขึ้นจึงทำให้มีโอกาสในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่สูงขึ้น ทั้งนี้เมื่อพิจารณาจากรูปแบบการเชื่อมต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบ ADSL เป็นรูปแบบที่มีผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 81.1 โดยมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 584.9 บาท

• การใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

1) อุปสงค์ของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากการศึกษาอุปสงค์ของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผ่านแบบจำลองเศรษฐกิจมิติ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ ราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระดับรายได้ และเขตที่อยู่อาศัย ในขณะที่อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ไม่ส่งผลต่อความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ : จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความสัมพันธ์เป็นไปตามกฎของอุปสงค์ กล่าวคือ เมื่อราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ลดลง ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะเพิ่มขึ้น และเมื่อราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้น ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะลดลง

ระดับรายได้ : จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และระดับรายได้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้บริการมีรายได้เพิ่มสูงขึ้น ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ก็จะเพิ่มขึ้น หรืออีกนัยหนึ่ง ผู้ใช้บริการที่มีรายได้สูงจะมีปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สูงกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า

เขตที่อยู่อาศัย : จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และเขตที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล (เมือง) มีปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สูงกว่าผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาล (เขต อบต.) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในเขตเทศบาล (เมือง) มีโครงข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ครอบคลุม ครอบคลุมให้อำนวยให้ประชาชนในพื้นที่ได้ใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการติดต่อสื่อสาร ขณะที่นอกเขตเทศบาล (เขต อบต.) ในบางพื้นที่โครงข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่ครอบคลุม ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ไม่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการติดต่อสื่อสารได้

2) พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการรวมถึงความพึงพอใจในบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด โดยปัจจัยดังกล่าวมีผลกระทบต่อความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาในการใช้บริการต่อวัน ค่าใช้บริการต่อเดือน ความพึงพอใจในบริการด้านคุณภาพและมาตรฐาน ด้านค่าบริการ และด้านบริการหลังการขาย ส่วนปัจจัยด้านอาชีพ และด้านรายได้เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาในการใช้บริการต่อวัน ค่าใช้บริการต่อเดือน ความพึงพอใจในบริการด้านคุณภาพและมาตรฐาน ด้านค่าบริการ และด้านบริการหลังการขาย ในทางตรงกันข้าม พบว่า ปัจจัยด้านเพศเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาในการใช้บริการต่อวัน ค่าใช้บริการต่อเดือน ความพึงพอใจในการใช้บริการประเด็นด้านคุณภาพและมาตรฐานเท่านั้น

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาพฤติกรรมของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเรื่องของความถี่ในการใช้บริการ และค่าใช้บริการต่อเดือน พบว่า ได้รับผลกระทบจากปัจจัยส่วนบุคคลเกือบทุกด้าน คือ ด้านอายุ ด้านการศึกษา ด้านการประกอบอาชีพ และด้านระดับรายได้ ยกเว้นเพียงปัจจัยด้านเพศเท่านั้น ในขณะที่ความพึงพอใจในบริการด้านคุณภาพและมาตรฐานก็ได้รับผลกระทบจากปัจจัยส่วนบุคคลเกือบทุกด้านเช่นกัน โดยปัจจัยที่มีผลกระทบคือ ปัจจัยด้านเพศ ด้านอายุ ด้านอาชีพ และด้านระดับรายได้ ยกเว้นเพียงปัจจัยด้านการศึกษาเท่านั้น

บทที่ 7

ดัชนีราคาค่าบริการ ด้านโทรคมนาคม ปี 2557 (ICT Price Basket)

7.1 ดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. ปี 2557 (NBTC ICT Price Basket 2014)

ราคาค่าบริการโทรคมนาคมเป็นปัจจัยที่สำคัญในการแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม (ICT Uptake)¹⁰ ซึ่งเป็นประเด็นการพัฒนาที่สำคัญสำหรับหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแลและกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศต่างๆ โดยในช่วงที่ผ่านมา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ระบุว่า ประเด็นเกี่ยวกับความสามารถในการจ่าย (Affordability) หรือต้นทุนของการใช้บริการโทรคมนาคมนั้นเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อความสามารถในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมของประชาชน และนำไปสู่การรวบรวมและจัดทำข้อมูลเพื่อติดตามการเปลี่ยนแปลงของราคา รวมทั้งการจัดทำราคาค่าบริการโทรคมนาคมมาตรฐานในระดับโลก (Global Benchmark on ICT Prices) เพื่อใช้ประกอบการอ้างอิง ในรูปของดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคม (ICT Price Basket) ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลของราคาโทรศัพท์ประจำที่ (Fixed-Telephone or Fixed Line) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile-Cellular (Voice and SMS)) และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ (Fixed Broadband Internet Service)¹¹ ในระดับการใช้ขั้นต่ำเบื้องต้น เพื่อให้สามารถสะท้อนระดับราคาขั้นต่ำที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคมได้ และทำการเปรียบเทียบราคานั้นกับรายได้มวลรวมประชาชาติเฉลี่ยต่อคนต่อเดือน (Gross National Income per Capita per Month) เพื่อสะท้อนความสามารถในการจ่ายของประชากรในประเทศดังกล่าวเพื่อเข้าถึงบริการโทรคมนาคม รวมทั้งนำไปสู่การเปรียบเทียบความสามารถดังกล่าวระหว่างประเทศ เพื่อสะท้อนเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการส่งเสริมและกำกับดูแลของหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลในประเด็นดังกล่าวของประเทศ และในภูมิภาคต่าง ๆ

¹⁰ ที่มา : International Telecommunication Union (ITU), Chapter 4 : ICT Prices and the Role of Competition, Measuring the Information Society Report 2014

¹¹ ในช่วงแรกของการดำเนินการ (ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2008) ITU ได้เริ่มจากการรวบรวมข้อมูลในสินค้าโทรคมนาคมที่สำคัญ 3 รายการ คือ โทรศัพท์ประจำที่ (Fixed-Telephone or Fixed Line) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile-Cellular (Voice and SMS)) และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ (Fixed Broadband Internet Service) เท่านั้น

ต่อมาในช่วงปี ค.ศ. 2012 การรวบรวมข้อมูลเริ่มมีความครอบคลุมในส่วนของราคาของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเคลื่อนที่ (Mobile Broadband Internet Service) ขณะที่ในปี ค.ศ. 2014 ได้มีการขยายวัตถุประสงค์ในการพิจารณาเกี่ยวกับความสามารถในการจ่าย (Affordability) และความสัมพันธ์ของปัจจัยดังกล่าวกับความไม่เท่าเทียมกันทางด้านรายได้ (Income Inequality) และประเด็นเกี่ยวกับการแข่งขันและการกำกับดูแลเกี่ยวกับการแข่งขันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านราคา

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (สำนักงาน กสทช.) ในฐานะหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแล ส่งเสริมความเป็นธรรม และความสามารถในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมนั้น¹² ได้มีการดำเนินการจัดสร้างดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช. (NBTC ICT Price Basket) ขึ้นโดยอ้างอิงแนวคิดดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunication Union (ITU)) เพื่อสะท้อนประเด็นความสามารถในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมของประชาชนไทยผ่านประเด็นทางด้านราคา ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงที่สำคัญดังกล่าว และสนับสนุนการทำงานของสำนักงาน กสทช. ในการกำหนดนโยบายต่อไป การศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย ปี 2557 ครั้งนี้ ได้มีการรวบรวมข้อมูลเพื่อประกอบการจัดทำดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของประเทศไทย ปี 2557 เพื่อทำให้เกิดการติดตามและกำกับดูแลในประเด็นดังกล่าวอย่างต่อเนื่องกับการดำเนินการในช่วงก่อนหน้าโดยในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการริเริ่มจัดทำดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของอาเซียน (ICT Price Basket in ASEAN Country) เพื่อเป็นการพิจารณาเปรียบเทียบเกี่ยวกับประเด็นความสามารถในการเข้าถึงระหว่างประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งเป็นประเด็นที่มีความสำคัญจากการรวมกลุ่มภูมิภาคในรูปของประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ที่กำลังจะเกิดขึ้นในช่วงปลายปี 2558 นี้

• **การคำนวณดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช.**

1) ราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่

ราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ พิจารณาจาก ปริมาณการโทรออก (จำนวนครั้งที่โทรออกต่อเดือน) จากการสำรวจปริมาณการใช้บริการในระดับการใช้ต่อเดือนในเปอร์เซ็นต์ที่ 10, 50 และ 90 คำนวณเป็นค่าใช้จ่าย โดยนำจำนวนครั้งที่โทรออกคูณด้วยค่าบริการครั้งละ 3 บาทบวกกับค่าบริการรักษาคู่สายโทรศัพท์รายเดือน 100 บาท และภาษีมูลค่าเพิ่ม

ผลการสำรวจปริมาณการใช้บริการและราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ ณ ระดับการใช้บริการต่าง ๆ ทั่วประเทศและจำแนกตามภูมิภาค ปี 2555-2557 รายละเอียดดังตารางที่ 7.1

¹² อำนาจหน้าที่ของ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางด้านราคา การส่งเสริมความสามารถในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม ได้แก่

- (1) กำหนดโครงสร้างอัตราค่าธรรมเนียมและโครงสร้างอัตราค่าบริการในกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ
- (2) กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
- (3) กำหนดมาตรการให้มีการกระจายบริการด้านโทรคมนาคมให้ทั่วถึง

และเท่าเทียมกันตามมาตรา 50

(4) คัดกรองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการและคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคมและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (สำนักงาน กสทช.) (<http://www.nbtc.go.th/wps/portal/NTC/Board/DutiesRes>)

ตารางที่ 7.1 ปริมาณการใช้บริการและราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ ณ ระดับการใช้บริการต่าง ๆ ทั่วประเทศและจำแนกตามภูมิภาค ปี 2555-2557

ภูมิภาค	ระดับการใช้	ค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ปี 2557		ค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ปี 2556		ค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ปี 2555	
		โทรออก ครั้งต่อเดือน (สำรวจ 2557)	ค่าบริการ (บาทต่อเดือน)	โทรออก ครั้งต่อเดือน (สำรวจ 2555-2556)	ค่าบริการ (บาทต่อเดือน)	โทรออก ครั้งต่อเดือน (สำรวจ 2554)	ค่าบริการ (บาทต่อเดือน)
ทั่วประเทศ	ระดับต่ำ	5	123.05	3	116.63	3	116.63
	ระดับกลาง	15	155.15	10	139.10	10	139.10
	ระดับสูง	60	299.60	40	235.40	40	235.40
กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ระดับต่ำ	5	123.05	2	113.42	3	116.63
	ระดับกลาง	20	171.20	10	139.10	10	139.10
	ระดับสูง	60	299.60	80	363.80	50	267.50
ภาคกลาง	ระดับต่ำ	3	116.63	3	116.63	2	113.42
	ระดับกลาง	15	155.15	10	139.10	10	139.10
	ระดับสูง	60	299.60	30	203.30	30	203.30
ภาคเหนือ	ระดับต่ำ	5	123.05	4	119.84	2	113.42
	ระดับกลาง	15	155.15	10	139.10	10	139.10
	ระดับสูง	60	299.60	30	203.30	30	203.30
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ระดับต่ำ	7	129.47	2	113.42	2	113.42
	ระดับกลาง	15	155.15	10	139.10	20	171.20
	ระดับสูง	90	395.90	30	203.30	83	373.43
ภาคใต้	ระดับต่ำ	5	123.05	4	119.84	3	116.63
	ระดับกลาง	15	155.15	10	139.10	10	139.10
	ระดับสูง	60	299.60	30	203.30	30	203.30

ที่มา: (1) ปริมาณการใช้บริการ ณ ระดับต่าง ๆ จาก “โครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2557” “โครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2555-2556”

(2) ราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีราคาเท่ากับผู้ให้บริการรายอื่น

ตารางที่ 7.2 ปริมาณการใช้บริการและราคาค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ณ ระดับการใช้บริการต่าง ๆ ทั่วประเทศและจำแนกตามภูมิภาค ปี 2555-2557

ภูมิภาค	ระดับการใช้บริการ	ค่าใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ปี 2557						ค่าใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ปี 2556						ค่าใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ปี 2555								
		การส่ง SMS		ค่าใช้ (บาทต่อเดือน)		โทรศัพท์ออก		การส่ง SMS		ค่าใช้ (บาทต่อเดือน)		โทรศัพท์ออก		การส่ง SMS		ค่าใช้ (บาทต่อเดือน)		โทรศัพท์ออก				
		นาที	ครั้ง	AIS	DTAC	TRUE	บาท	บาท	นาที	ครั้ง	AIS	DTAC	TRUE	บาท	บาท	นาที	ครั้ง	AIS	DTAC	TRUE	บาท	บาท
ทั่วประเทศ	ระดับต่ำ	60	3	49.25	32.44	46.92	บาท	บาท	90	3	101.76	98.51	126.80	บาท	บาท	90	3	126.80	98.51	105.93	บาท	บาท
	ระดับกลาง	360	10	285.16	187.39	271.85	บาท	บาท	300	10	337.05	328.38	335.98	บาท	บาท	300	15	353.10	333.68	369.15	บาท	บาท
	ระดับสูง	1800	60	1,438.76	946.02	1,371.35	บาท	บาท	1800	90	1,926.00	1,689.53	1,860.73	บาท	บาท	1800	100	2,140.00	1,817.93	1,926.00	บาท	บาท
กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ระดับต่ำ	53	2	43.18	28.43	41.15	บาท	บาท	100	3	112.35	109.11	140.17	บาท	บาท	100	3	140.17	109.11	116.63	บาท	บาท
	ระดับกลาง	300	5	233.32	153.14	222.50	บาท	บาท	400	20	460.10	444.91	325.03	บาท	บาท	400	20	470.80	444.91	492.20	บาท	บาท
	ระดับสูง	1455	30	1,139.04	747.95	1,086.09	บาท	บาท	1800	90	1,926.00	1,689.53	1,860.73	บาท	บาท	1800	150	2,247.00	1,872.50	2,086.50	บาท	บาท
ภาคกลาง	ระดับต่ำ	60	3	49.25	32.44	46.92	บาท	บาท	100	3	112.35	109.11	140.17	บาท	บาท	100	3	140.17	109.11	116.63	บาท	บาท
	ระดับกลาง	300	8	236.56	155.41	225.53	บาท	บาท	300	10	337.05	328.38	335.98	บาท	บาท	410	10	556.40	444.91	470.80	บาท	บาท
	ระดับสูง	1500	30	1,173.07	770.24	1,118.55	บาท	บาท	1800	60	1,926.00	1,625.33	1,817.93	บาท	บาท	1800	90	2,118.60	1,817.93	1,893.90	บาท	บาท
ภาคเหนือ	ระดับต่ำ	120	3	94.62	62.16	90.21	บาท	บาท	90	3	101.76	98.51	126.80	บาท	บาท	60	2	84.53	65.68	70.62	บาท	บาท
	ระดับกลาง	450	10	353.22	231.98	336.78	บาท	บาท	300	20	353.10	338.98	352.03	บาท	บาท	240	10	342.40	264.83	288.90	บาท	บาท
	ระดับสูง	1800	90	1,477.59	973.18	1,407.70	บาท	บาท	1800	90	1,926.00	1,689.53	1,860.73	บาท	บาท	1800	150	2,247.00	1,872.50	2,086.50	บาท	บาท
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ระดับต่ำ	90	3	71.94	47.30	68.57	บาท	บาท	60	3	69.98	66.74	86.67	บาท	บาท	90	3	126.80	98.51	105.93	บาท	บาท
	ระดับกลาง	540	15	427.74	281.09	407.77	บาท	บาท	300	10	337.05	328.38	335.98	บาท	บาท	300	20	363.80	338.98	385.20	บาท	บาท
	ระดับสูง	2400	120	1,970.12	1,297.58	1,876.93	บาท	บาท	1800	60	1,926.00	1,625.33	1,817.93	บาท	บาท	1800	110	2,161.40	1,817.93	1,958.10	บาท	บาท
ภาคใต้	ระดับต่ำ	60	4	51.07	33.71	48.62	บาท	บาท	150	3	165.32	162.07	207.05	บาท	บาท	90	3	126.80	98.51	105.93	บาท	บาท
	ระดับกลาง	300	15	246.27	162.20	234.62	บาท	บาท	600	10	656.98	651.63	549.98	บาท	บาท	600	20	684.80	656.77	706.20	บาท	บาท
	ระดับสูง	1800	90	1,477.59	973.18	1,407.70	บาท	บาท	3000	90	3,210.00	2,973.53	2,663.23	บาท	บาท	2700	90	3,081.60	2,544.46	2,642.90	บาท	บาท

ที่มา: (1) ปริมาณการใช้บริการ ณ ระดับต่าง ๆ จาก “โครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชาชนไทย พ.ศ. 2557” “โครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชาชนไทย พ.ศ. 2555-2556”

(2) อัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเสียงและไม่ใช่เสียง (ในส่วนของ SMS) จาก สำนักงาน กสทช.

จากตารางที่ 7.2 พบว่า ราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วประเทศ ณ ระดับการใช้ต่าง ๆ ในปี 2557 ลดลงจาก ปี 2556 โดยเฉพาะอย่างยิ่งราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มบริษัท DTAC และเมื่อเปรียบเทียบราคาค่าบริการระหว่างผู้ให้บริการสามกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริษัท AIS กลุ่มบริษัท DTAC และกลุ่มบริษัท TRUE ใน ปี 2557 พบว่า ราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มบริษัท DTAC มีราคาถูกที่สุดจากผู้ให้บริการรายใหญ่ทั้งสามราย โดยได้แสดงค่าเอาไว้เป็นตัวเลขหนา ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจในปี 2555 และ 2556

เมื่อพิจารณาจำแนกตามภูมิภาค พบว่า การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในปี 2557 ณ ปริมาณการใช้ระดับต่ำและระดับกลาง มีปริมาณการใช้ใกล้เคียงกัน โดยมีปริมาณการโทรออกเท่ากับ 60 นาทีต่อเดือน และ 300 นาทีต่อเดือน ตามลำดับ ยกเว้น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคเหนือที่มีปริมาณการโทรออกสูงกว่าภาคอื่น ๆ คือ 90 นาทีต่อเดือน และ 540 นาทีต่อเดือน สำหรับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนภาคเหนือคือ 120 นาทีต่อเดือน และ 450 นาทีต่อเดือน ในขณะที่ ณ ปริมาณการใช้ระดับสูง พบว่า ทุกภาคมีปริมาณการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่แตกต่างกันมากนักอยู่ในช่วง 1,500-1,800 นาทีต่อเดือน ยกเว้นภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีปริมาณการใช้งานอยู่ที่ 2,400 นาทีต่อเดือน

3) ราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่

ราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่พิจารณาจากค่าใช้จ่ายรายเดือนการใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ ทั้งนี้ การคิดค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในประเทศไทยนั้นไม่ได้กำหนดปริมาณข้อมูลที่สามารถดาวน์โหลดได้ต่อเดือน แต่ขึ้นอยู่กับความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูล ดังนั้น เพื่อจะแบ่งแยกระดับการใช้บริการเป็นระดับต่ำกลาง และสูง จะพิจารณาจาก ปริมาณการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (จำนวนนาทีที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตต่อเดือน) ในระดับการใช้ต่อเดือนในเปอร์เซ็นต์ที่ 10, 50 และ 90 ว่า ณ ระดับการใช้ต่าง ๆ ใช้งานความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูลที่เท่าใด จากนั้นจึงนำไปคำนวณเป็นค่าใช้จ่าย โดยการคิดค่าบริการรวมกับภาษีมูลค่าเพิ่ม

ผลการสำรวจปริมาณการใช้บริการและราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ ณ ระดับการใช้บริการต่าง ๆ ทั่วประเทศและจำแนกตามภูมิภาค ปี 2555-2557 รายละเอียดดังตารางที่ 7.3

ตารางที่ 7.3 ปริมาณการใช้บริการและราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ ณ ระดับการใช้บริการต่าง ๆ ทั่วประเทศและจำแนกตามภูมิภาค ปี 2555-2557

ภูมิภาค	ระดับการใช้	ค่าอินเทอร์เน็ตประจำที่ปี 2557		ค่าอินเทอร์เน็ตประจำที่ปี 2556		ค่าอินเทอร์เน็ตประจำที่ปี 2555	
		ความเร็วดาวน์โหลด (สำรวจ 2557)	ค่าบริการ (บาทต่อเดือน)	ความเร็วดาวน์โหลด (สำรวจ 2555-2556)	ค่าบริการ (บาทต่อเดือน)	ความเร็วดาวน์โหลด (สำรวจ 2554)	ค่าบริการ (บาทต่อเดือน)
ทั่วประเทศ	ระดับต่ำ	< 10 Mbps	524.30	2-5 Mbps	426.93	512 Kbps	417.30
	ระดับกลาง	10-15 Mbps	631.30	6-10 Mbps	588.50	6 Mbps	631.30
	ระดับสูง	10-15 Mbps	631.30	> 10 Mbps	738.30	7 Mbps	631.30
กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ระดับต่ำ	< 10 Mbps	524.30	2-5 Mbps	426.93	512 Kbps	417.30
	ระดับกลาง	10-15 Mbps	631.30	6-10 Mbps	588.50	6 Mbps	631.30
	ระดับสูง	10-15 Mbps	631.30	> 10 Mbps	738.30	7 Mbps	631.30
ภาคกลาง	ระดับต่ำ	< 10 Mbps	524.30	2-5 Mbps	426.93	512 Kbps	417.30
	ระดับกลาง	10-15 Mbps	631.30	6-10 Mbps	588.50	5 Mbps	631.30
	ระดับสูง	10-15 Mbps	631.30	> 10 Mbps	738.30	6 Mbps	631.30
ภาคเหนือ	ระดับต่ำ	< 10 Mbps	524.30	2-5 Mbps	426.93	512 Kbps	417.30
	ระดับกลาง	10-15 Mbps	631.30	6-10 Mbps	588.50	6 Mbps	631.30
	ระดับสูง	10-15 Mbps	631.30	> 10 Mbps	738.30	8 Mbps	961.93
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ระดับต่ำ	< 10 Mbps	524.30	2-5 Mbps	426.93	512 Kbps	417.30
	ระดับกลาง	< 10 Mbps	524.30	6-10 Mbps	588.50	6 Mbps	631.30
	ระดับสูง	< 10 Mbps	524.30	6-10 Mbps	588.50	7 Mbps	631.30
ภาคใต้	ระดับต่ำ	< 10 Mbps	524.30	2-5 Mbps	426.93	3 Mbps	417.30
	ระดับกลาง	10-15 Mbps	631.30	6-10 Mbps	588.50	6 Mbps	631.30
	ระดับสูง	< 10 Mbps	524.30	6-10 Mbps	588.50	7 Mbps	631.30

ที่มา: (1) ปริมาณการใช้บริการ ณ ระดับต่าง ๆ จาก “โครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2557” “โครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2555-2556”

(2) ราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่เสนอราคาถูกที่สุด ที่ 490 บาทต่อเดือน สำหรับความเร็ว 6 Mbps (เมื่อรวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้วเท่ากับ 524.3 บาทต่อเดือน) และราคา 590 บาทต่อเดือน สำหรับความเร็ว 10 Mbps (เมื่อรวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้วเท่ากับ 631.3 บาทต่อเดือน)

จากตารางที่ 7.3 พบว่า ราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ทั่วประเทศ ณ ระดับการใช้ต่าง ๆ ในปี 2557 เพิ่มขึ้นจาก ปี 2556 อย่างไรก็ดีตาม หากพิจารณาจากความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูลพบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ในปี 2557 มีความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูลเพิ่มสูงขึ้นด้วยเช่นกัน

เมื่อพิจารณาจำแนกตามภูมิภาค พบว่า การใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ ในปี 2557 แต่ละระดับการใช้บริการรายภูมิภาค มีราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ไม่แตกต่างกันมาก อยู่ในช่วง 524-631 บาท โดย ณ ปริมาณการใช้ระดับต่ำ มีค่าใช้จ่ายอยู่ที่ 524 บาท สำหรับความเร็วในการดาวน์โหลดน้อยกว่า 10 Mbps และ ณ ปริมาณการใช้ระดับกลางและระดับสูง มีค่าใช้จ่ายอยู่ที่ 631 บาท สำหรับความเร็วในการดาวน์โหลด 10-15 Mbps

4) ผลการคำนวณดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช.

การคำนวณดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. (NBTC ICT Price Basket) จะพิจารณาจากราคาเฉลี่ยของการใช้บริการโทรคมนาคมสามประเภท คือ โทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ตามปริมาณการใช้บริการ ณ ระดับต่ำ กลาง และสูง ในระดับราคาที่ถูกที่สุดของปริมาณการใช้ในระดับนั้น ๆ ของบริการโทรคมนาคมทั้งสามประเภท แล้วคำนวณเป็นสัดส่วนเทียบกับรายได้มวลรวมประชาชาติ (Gross National Income: GNI) เฉลี่ยต่อคนต่อเดือนของปี 2557 โดยในการศึกษาครั้งนี้ได้ประยุกต์แนวคิดและวิธีการคำนวณจากการคำนวณดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. ปี 2555-2556¹³ รายละเอียด ดังนี้

¹³ รายงานผลโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประเทศไทย พ.ศ. 2555-2556

ตารางที่ 7.4 การประมาณค่ารายได้มวลรวมประชาชาติเฉลี่ยต่อคนต่อเดือน
จำแนกตามภูมิภาค ปี 2557

	Gross Regional Product ปี 2555 (GRP) ⁽¹⁾ (พันล้านบาท)	สัดส่วนของ GRP ต่อ GNP (ร้อยละ)	รายได้มวลรวมประชาชาติ ปี 2555 (GNI) (พันล้านบาท)	รายได้มวลรวมประชาชาติ ปี 2557 (GNI) (พันล้านบาท)	ประชากรทั่วราชอาณาจักร จำแนกตามภาค ปี 2557 ⁽⁵⁾ (ล้านคน)	รายได้มวลรวมประชาชาติเฉลี่ยต่อคนปี 2557 GNI per Capita (บาทต่อเดือน)
ทั่วประเทศ	12,221.41	100.00	11,848.79 ⁽²⁾	12,339.55 ⁽⁴⁾	65.12	15,789.64
กรุงเทพฯและปริมณฑล	5,399.51	44.18	5,234.89 ⁽³⁾	5,419.68 ⁽⁴⁾	10.62	42,508.49
ภาคกลาง	3,352.89	27.43	3,250.66 ⁽³⁾	3,385.30 ⁽⁴⁾	11.60	24,320.48
ภาคเหนือ	1,065.28	8.72	1,032.80 ⁽³⁾	1,077.68 ⁽⁴⁾	11.85	7,580.79
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	1,281.42	10.49	1,242.35 ⁽³⁾	1,306.51 ⁽⁴⁾	21.85	4,983.97
ภาคใต้	1,122.31	9.18	1,088.09 ⁽³⁾	1,136.49 ⁽⁴⁾	9.21	10,284.80

ที่มา : (1) ข้อมูล Gross Regional Product ปี 2555 จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยรายได้ของภาคกลางได้รวมรายได้ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคตะวันตกเข้าไว้ด้วย
(2) ข้อมูล Gross National Income ปี 2555 จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
(3) ประมาณค่าโดยการกระจายตามสัดส่วนของ Gross Regional Product
(4) ปรับค่าให้เป็นปี 2557 โดยการปรับข้อมูลปี 2555 ด้วยอัตราการเปลี่ยนแปลงของดัชนีราคาผู้บริโภคระดับภาค ม.ค.-ธ.ค. 56/ม.ค.-ธ.ค. 55 และ ม.ค.-ธ.ค. 57/ม.ค.-ธ.ค. 56 จากสำนักดัชนีเศรษฐกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
(5) ประกาศสำนักทะเบียนกลาง เรื่อง จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักรแยกเป็นกรุงเทพมหานคร และจังหวัดต่าง ๆ ตามหลักฐานการทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

จากตารางที่ 7.4 แสดงวิธีการประมาณค่ารายได้มวลรวมประชาชาติเฉลี่ยต่อคนต่อเดือน จำแนกตามภูมิภาค โดยอาศัยข้อมูล Gross Regional Product ปี 2555 ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติรายงานมาเป็นตัวกำหนดสัดส่วนในการประมาณค่ารายได้มวลรวมประชาชาติ (Gross National Income) จำแนกตามภูมิภาค ถัดมาทำการปรับค่าที่ได้ให้เป็นปี 2557 ด้วยอัตราการเปลี่ยนแปลงของดัชนีราคาผู้บริโภคระดับภาค ม.ค.-ธ.ค. 56/ ม.ค.-ธ.ค. 55 และ ม.ค.-ธ.ค. 57/ ม.ค.-ธ.ค. 56 ที่รายงานโดยสำนักดัชนีเศรษฐกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จากนั้นจึงหารด้วยประชากรทั่วราชอาณาจักร จำแนกตามภาค ปี 2557 ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เพื่อให้ได้เป็นรายได้มวลรวมประชาชาติเฉลี่ยต่อคนต่อเดือน จำแนกตามภูมิภาคในปี 2557

ผลการคำนวณดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. ปี 2557 แสดงไว้ในตารางที่ 7.5

ตารางที่ 7.5 ดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. (NBTC ICT Price Basket)
ปี 2557 ทั่วประเทศและจำแนกรายภูมิภาค

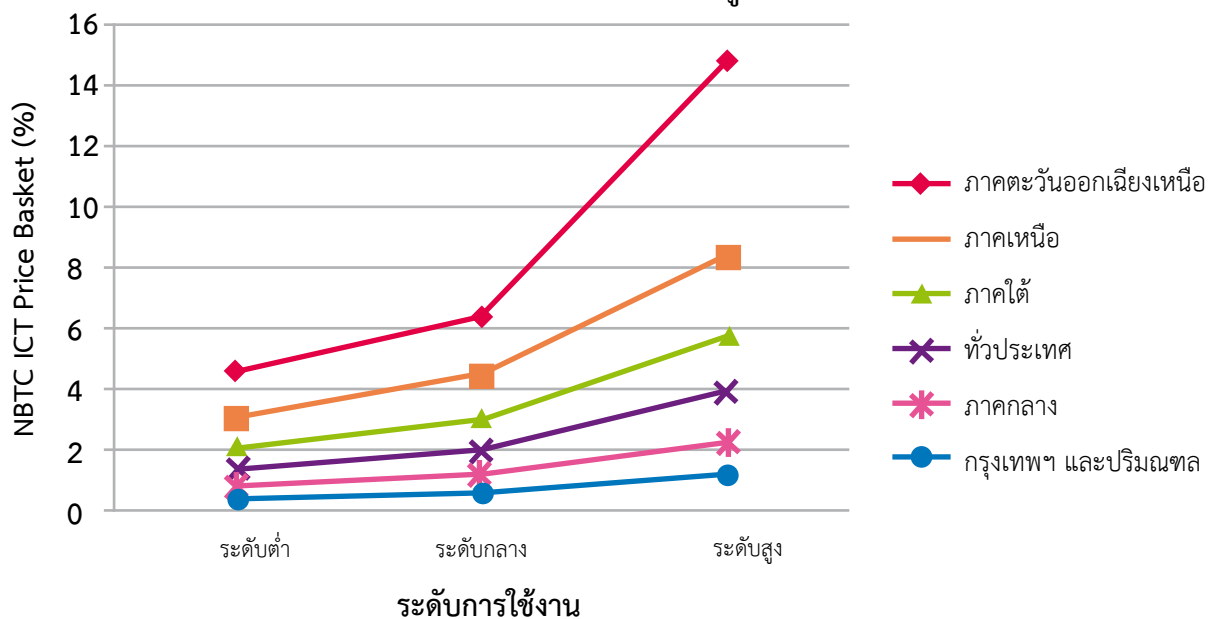
ภูมิภาค	ระดับการใช้	NBTC ICT Price Basket			อัตราการเปลี่ยนแปลง ปี 2557 เทียบปี 2556	อัตราการเปลี่ยนแปลง ปี 2556 เทียบปี 2555
		ปี 2557	ปี 2556	ปี 2555		
ทั่วประเทศ	ระดับต่ำ	1.44	1.57	1.55	-8.59%	1.29%
	ระดับกลาง	2.06	2.59	2.70	-20.62%	-4.07%
	ระดับสูง	3.96	6.52	6.58	-39.23%	-0.91%
กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ระดับต่ำ	0.53	0.80	0.79	-33.76%	1.27%
	ระดับกลาง	0.75	1.33	1.50	-43.66%	-11.33%
	ระดับสูง	1.32	3.45	3.42	-61.84%	0.88%
ภาคกลาง	ระดับต่ำ	0.92	1.05	1.03	-12.10%	1.94%
	ระดับกลาง	1.29	1.70	1.96	-24.06%	-13.27%
	ระดับสูง	2.33	4.13	4.27	-43.55%	-3.28%
ภาคเหนือ	ระดับต่ำ	3.12	3.49	3.40	-10.61%	2.65%
	ระดับกลาง	4.48	5.77	5.60	-22.39%	3.04%
	ระดับสูง	8.37	14.23	16.42	-41.16%	-13.34%
ภาคตะวันออก เฉียงเหนือ	ระดับต่ำ	4.69	4.26	4.20	10.07%	1.43%
	ระดับกลาง	6.42	7.41	8.02	-13.30%	-7.61%
	ระดับสูง	14.83	17.42	19.82	-14.85%	-12.11%
ภาคใต้	ระดับต่ำ	2.21	2.19	2.15	0.79%	1.86%
	ระดับกลาง	3.07	3.94	4.40	-21.96%	-10.45%
	ระดับสูง	5.82	10.65	10.42	-45.31%	2.21%

ดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. (NBTC ICT Price Basket) ปี 2557 ทั่วประเทศคิดเป็นร้อยละ 1.44 ร้อยละ 2.06 และร้อยละ 3.96 ณ ระดับการใช้บริการขั้นต่ำ กลาง และสูง ตามลำดับ โดยเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2556 ที่มีค่าเท่ากับร้อยละ 1.57 ร้อยละ 2.59 และร้อยละ 6.52 พบว่า มีค่าลดลงในทุกระดับการใช้บริการ ทั้งนี้ เนื่องจากราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จากอิทธิพลของอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเสียงที่ลดลง โดยที่ราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่คงที่ แต่มีผลการเปลี่ยนแปลงที่ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการใช้งานที่เปลี่ยนแปลงไป ในขณะที่ราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่มีการปรับตัวสูงขึ้น แต่ในขณะเดียวกันก็สามารถใช้บริการความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูลเพิ่มสูงขึ้น

ในปี 2557 ดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. ณ ระดับการใช้บริการขั้นต่ำ กลาง และสูง มีค่าแตกต่างกันมากในแต่ละภูมิภาค โดยในภาคกลางคิดเป็นร้อยละ 0.92 ร้อยละ 1.29 และ 2.33 กรุงเทพฯ และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 0.53 ร้อยละ 0.75 และร้อยละ 1.32 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับต่ำ

เมื่อเปรียบเทียบกับภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่คิดเป็นร้อยละ 4.69 ร้อยละ 6.42 และร้อยละ 14.8 ภาคเหนือคิดเป็นร้อยละ 3.12 ร้อยละ 4.48 และร้อยละ 8.37 ภาคใต้คิดเป็นร้อยละ 2.21 ร้อยละ 3.07 และร้อยละ 5.82 ตามลำดับ เนื่องจากความแตกต่างของรายได้มวลรวมประชาชาติต่อคนต่อเดือน เช่น รายได้มวลรวมประชาชาติต่อคนต่อเดือนของกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีค่าสูงกว่าของภาคตะวันออกเฉียงเหนือประมาณ 8.50 เท่า และสูงกว่าภาคเหนือประมาณ 5.60 เท่า ในขณะที่ราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของแต่ละภูมิภาคมีความแตกต่างกันไม่มากนักในแต่ละระดับการให้บริการ

แผนภาพที่ 7.1 ดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. ปี 2557
ทั่วประเทศและจำแนกตามภูมิภาค



จากแผนภาพที่ 7.1 แสดงดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. ปี 2557 ทั่วประเทศและจำแนกตามภูมิภาค ณ ระดับการใช้ต่าง ๆ พบว่า เส้นระดับดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. จะมีอันดับเป็นส่วนกลับของระดับรายได้เฉลี่ยต่อคนต่อเดือนที่ได้ประมาณค่าไว้ในตารางที่ 7.4 กล่าวคือ ถ้ามีระดับรายได้ต่อคนต่อเดือนต่ำ เส้นกราฟของดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. ก็จะอยู่ในระดับสูง เช่น เส้นกราฟของภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่อยู่ในระดับสูงสุด ตามมาด้วยเส้นกราฟของภาคเหนือ เพราะภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีรายได้เฉลี่ยต่อคน 4,984 บาทต่อเดือน และภาคเหนือ 7,581 บาทต่อเดือน ในขณะที่กรุงเทพฯ และปริมณฑลมีเส้นกราฟอยู่ในระดับต่ำที่สุด เนื่องจากมีรายได้เฉลี่ยต่อคนสูงถึง 42,508 บาทต่อเดือน

7.2 ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียน ปี 2557 (ASEAN ICT Price Basket 2014)

ดังที่ได้กล่าวถึงก่อนหน้านี้ ในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย ปี 2557 ครั้งนี้ ได้นำไปสู่การพิจารณาคำนวณดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ กสทช. ปี 2557 ในหัวข้อที่ 7.1 ซึ่งอ้างอิงตามหลักการของดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (ITU) ที่นอกจากจะเอื้อให้สามารถพิจารณาความเหมาะสมและเป็นธรรมของราคาค่าบริการโทรคมนาคมจากความสามารถในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมเมื่อพิจารณาจากข้อจำกัดทางด้านราคา (ความสามารถในการจ่าย) ภายในประเทศแล้ว การศึกษาในครั้งนี้ได้มีการพิจารณาคำนวณดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียนซึ่งเป็นการเพิ่มมุมมองแก่สำนักงาน กสทช. ในการพิจารณาเชิงนโยบายจากการที่ประเทศไทยก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียนในช่วงปลายปี 2558 นี้ ในด้านบทบาทในการกำกับดูแลเชิงนโยบายระหว่างประเทศ โดยเฉพาะภายในภูมิภาค มุมมองดังกล่าวเป็นมุมมองเพิ่มเติมจากการจัดทำข้อมูลของ ITU ที่ได้มีการพิจารณาค่าดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมในเชิงภูมิภาคโดยพิจารณาดัชนีราคาค่าบริการของทวีปเอเชียและแปซิฟิกเท่านั้น

• ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียน ปี 2557

ในการคำนวณดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียน ปี 2557 นั้น ในส่วนของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับราคาค่าบริการของสินค้าโทรคมนาคมของแต่ละประเทศที่เป็นเป้าหมายในการศึกษานั้น มีที่มาจากรายงาน Measuring the Information Society Report 2014 ของ ITU ซึ่งเป็นการจัดทำข้อมูลราคาค่าบริการโทรคมนาคมของบริการหลักที่ปรากฏในดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของแต่ละประเทศที่เป็นสมาชิก ITU ของปี 2556 ดังนั้น ในการคำนวณค่าดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียนของปี 2557 ตามแนวทางการคำนวณดังกล่าวข้างต้นในการศึกษาครั้งนี้จึงเริ่มจากคำนวณดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียนของปี 2556 โดยอ้างอิงจากข้อมูลรายประเทศดังกล่าว จากนั้นจึงนำไปสู่การคำนวณค่าดัชนีดังกล่าวของปี 2557

จะเห็นได้ว่าในการคำนวณราคาค่าบริการโทรคมนาคมแต่ละประเภทนั้น เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบได้ในการวัดระหว่างประเทศที่มีความแตกต่างทั้งรายได้เฉลี่ย และการพัฒนาทางเศรษฐกิจโทรคมนาคมที่สะท้อนด้วยอำนาจซื้อ (Purchasing Power) นั้น ราคาค่าบริการของสินค้าโทรคมนาคมแต่ละประเภทจะถูกปรับให้อยู่ในหน่วยการพิจารณาเดียวกันคือ ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (USD) โดยอัตราแลกเปลี่ยน รวมทั้ง ทำการพิจารณาความแตกต่างของอำนาจซื้อด้วยการพิจารณาปรับความเท่าเทียมของอำนาจซื้อในหน่วยค่าเงินที่ใช้

พิจารณาเดียวกัน (Purchasing Power Parity : PPP\$) ขณะที่ค่ารายได้เฉลี่ยมวลรวมประชาชาติเฉลี่ยต่อคน ต่อเดือนในหน่วยดอลลาร์สหรัฐฯ ที่ใช้ในการคำนวณเป็นค่าที่คำนวณด้วยวิธี Atlas Method¹⁴ ของธนาคารโลก หรือการเฉลี่ยค่าโดยใช้อัตราแลกเปลี่ยนพิเศษ (Atlas Conversion) ที่มีการพิจารณาผลกระทบของการผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนระหว่างประเทศ และอัตราเงินเฟ้อระหว่างประเทศ (International Inflation Rate)

ข้อควรพิจารณาที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การคำนวณดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียนในการศึกษาคครั้งนี้ ในส่วนของข้อมูลดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของประเทศไทยที่ใช้ในการคำนวณได้พิจารณาใช้ตัวเลขดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของประเทศไทยที่รายงานใน Measuring the Information Society Report 2014 ของ ITU เนื่องจากเป็นข้อมูลที่ได้ถูกจัดทำบนฐานเดียวกับข้อมูลของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่น ๆ ที่ใช้ในการคำนวณครั้งนี้ นอกจากนี้ในส่วนของการจัดทำดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของประเทศไทยที่คำนวณจากข้อมูลสำรวจของช่วงปี 2554-2555 นั้น ได้จัดทำดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของประเทศไทยที่จำแนกตามปริมาณการใช้บริการโทรคมนาคมออกเป็น 3 ระดับได้แก่ ระดับต่ำ (ระดับปริมาณการใช้ที่ร้อยละ 10 ของผู้ใช้บริการ หรือ Percentile ที่ 10) ระดับกลาง (ระดับปริมาณการใช้ที่ร้อยละ 50 ของผู้ใช้บริการ หรือ Percentile ที่ 50) และระดับสูง (ระดับปริมาณการใช้ที่ร้อยละ 90 ของผู้ใช้บริการ หรือ Percentile ที่ 90) เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ของการสนับสนุนการพิจารณาทางด้านนโยบายของประเทศ ทำให้ลักษณะของดัชนีมีความแตกต่างจากวิธีการจำแนกข้อมูลของ ITU และทำให้การเปรียบเทียบระหว่างประเทศด้วยดัชนีดังกล่าวอาจไม่เหมาะสม ภายใต้หลักการดังกล่าวข้างต้น ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียน ปี 2556 และ ปี 2557 มีลักษณะดังต่อไปนี้

1) ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียนของปี 2556

การคำนวณดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียนในการศึกษาคครั้งนี้ได้อ้างอิงข้อมูลการสำรวจเกี่ยวกับราคาค่าบริการโทรคมนาคมที่ปรากฏในรายงาน Measuring the Information Society Report 2014 ของ ITU ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการสำรวจในปี 2556 (ค.ศ. 2013) ทำให้การจัดข้อมูลและการคำนวณค่าดัชนีเริ่มจากการคำนวณค่าดัชนีฯ ของปี 2556 ก่อน ซึ่งนอกจากจะเป็นฐานของการคำนวณค่าดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของปี 2557 ต่อไป

¹⁴ The Atlas conversion factor (local currency to the U.S. dollar) for any country for year t is given by: (e_t^{atlas})

$$e_t^{atlas} = \frac{1}{3} \left[e_t + e_{t-1} \left(\frac{r_{t-1}}{r_{t-1}^{SDRS}} \right) + e_{t-2} \left(\frac{r_{t-2}}{r_{t-2}^{SDRS}} \right) \right]$$

โดย e_t = the average annual exchange rate (local currency to the U.S. dollar) for year t.

GNI in U.S. dollars (Atlas method) for year t (Y_t^{atlasS}) is calculated by applying the Atlas conversion factor to a country's GNI in current prices (local currency) (Y_t) as follows:

$$Y_t^{atlasS} = Y_t / e_t^{atlas}$$

ที่มา: <https://datahelpdesk.worldbank.org/knowledgebase/articles/378832-what-is-the-world-bank-atlas-method>

การดำเนินการเริ่มจากการจัดข้อมูลเพื่อจัดสร้าง 3 ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมรายสินค้า (ICT Sub-Basket) ของทั้ง 3 สินค้าเป้าหมายในการคำนวณดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคม อันได้แก่ ราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ (Fixed-Telephone Sub-Basket) ราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile-Cellular Sub-Basket) และราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ (Fixed-Broadband Sub-Basket) เพื่อนำมาสู่การคำนวณดัชนีย่อย (ASEAN Sub-Basket) ของราคาค่าบริการโทรคมนาคม แต่ละประเภทของกลุ่มประเทศอาเซียน เพื่อนำไปสู่การคำนวณดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียนที่เป็นการพิจารณาทั้ง 3 บริการร่วมกันต่อไป

ก. ราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ (Fixed-Telephone Sub-Basket) ของประเทศสมาชิกอาเซียน การสำรวจของ ITU (2014) ได้ระบุว่า ในปี 2556 บริการโทรศัพท์ประจำที่ยังคงเป็นบริการโทรคมนาคมที่แพร่หลายที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับบริการโทรคมนาคมอื่น รวมทั้งเหนือกว่าสื่ออย่างวิทยุและโทรทัศน์ แม้ว่าจำนวนการติดตั้งจะลดลงในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาก็ตาม นอกจากนี้ ยังพบว่าการเปลี่ยนแปลงราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่มีการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างน้อย (Flat Evolution) โดยมีการเปลี่ยนแปลงลดลงของราคาเล็กน้อยในประเทศกำลังพัฒนา ซึ่งครอบคลุมประเทศกลุ่มอาเซียนด้วย ทำให้สามารถสรุปได้ว่าตลาดการให้บริการโทรศัพท์ประจำที่เป็นตลาดที่มีการพัฒนาอย่างเต็มที่ที่สุดในการพิจารณาเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคม

จากตารางที่ 7.6 จะเห็นได้ว่าในปี 2556 หากไม่พิจารณาข้อมูลจากประเทศพม่า ซึ่งไม่เพียงพอในการพิจารณาในครั้งนี้ ยังมีความหลากหลายในกลุ่มประเทศอาเซียนเกี่ยวกับราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ โดยจะเห็นได้ว่าราคาค่าบริการอยู่ตั้งแต่ระดับที่ร้อยละ 0.20 ของ GNI p.c. ซึ่งเป็นอัตราที่เอื้อต่อความสามารถในการเข้าถึงมากที่สุด (Most Affordable Entry Level) อันได้แก่ ประเทศสิงคโปร์ จนถึงร้อยละ 6.05 ของ GNI p.c. อันได้แก่ ประเทศฟิลิปปินส์ ขณะที่ประเทศไทยมีราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่โดยเปรียบเทียบอยู่ในอันดับที่ 5 ของกลุ่มประเทศอาเซียนรองจากประเทศสิงคโปร์ บรูไนดารุสซาลาม มาเลเซีย และอินโดนีเซียตามลำดับ

¹⁵ การสำรวจดำเนินการในปี 2556 ปรากฏในรายงานผลการศึกษาระดับสุดท้าย โครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2555-2556 โดยสถาบันศึกษาความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตารางที่ 7.6 Fixed-Telephone Sub-Basket of ASEAN Countries 2013

	Economy	Fixed-Telephone Sub-Basket			
		as % of GNI p.c.	USD	PPP\$	GNI p.c. USD, 2013*
1	Brunei Darussalam	0.46	12.55	18.91	33,002
2	Cambodia	4.80	3.80	9.81	950
3	Indonesia	1.34	4.00	9.54	3,580
4	Laos	3.94	4.80	12.01	1,460
5	Malaysia	1.05	9.08	17.99	10,400
6	Myanmar	n/a	n/a	n/a	n/a
7	Philippines	6.05	16.49	36.15	3,270
8	Singapore	0.20	8.80	9.10	54,040
9	Vietnam	1.26	1.82	4.44	1,730
10	Thailand	1.38	6.18	14.55	5,370

หมายเหตุ: (1) ที่มาของข้อมูลของประเทศสมาชิกอาเซียนที่ใช้ในการคำนวณ International Telecommunication Union (ITU), *Measuring the Information Society Report 2014*

(2) ที่มาของข้อมูล GNI per Capita (GNI p.c.) และข้อมูล PPP\$ (Purchasing Power Parity in USD) ที่ใช้ในการศึกษามาจากฐานข้อมูลของธนาคารโลก (World Bank Data)

(3) * ข้อมูลได้ถูกปรับจากข้อมูล GNI per capita ปี ค.ศ. 2013 หรือข้อมูลล่าสุดเท่าที่มี (ซึ่งได้มาด้วย Atlas Method) ด้วย international Inflation Rate

ข. ราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile-Cellular Sub-Basket) ของประเทศสมาชิกอาเซียน ITU (2014) ได้ระบุว่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ช่วยสนับสนุนช่องว่างของการให้บริการที่โทรศัพท์ประจำที่ไม่สามารถครอบคลุมได้ โดยพบว่า เครือข่ายการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถครอบคลุมประมาณร้อยละ 93 ของประชากรโลก ซึ่งเป็นความสามารถในการครอบคลุมที่เหนือกว่าการให้บริการ 3G ที่มีความสามารถในการครอบคลุมแค่ประมาณร้อยละ 50 ของประชากรโลกเท่านั้น (ข้อมูลเมื่อสิ้นปี 2555) การคำนวณค่าดัชนีย่อยราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ITU ได้พบแนวโน้มการลดลงของราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างต่อเนื่องในทุกระดับการพัฒนาในโลก

จากตารางที่ 7.7 จะเห็นได้ว่า ในปี 2556 หากไม่พิจารณาข้อมูลจากประเทศพม่า ซึ่งไม่เพียงพอในการพิจารณาในครั้งนี้ ราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งมีความหลากหลายในกลุ่มประเทศอาเซียน อย่างไรก็ตามช่วงของความแตกต่างไม่ได้กว้างมากนักเมื่อเปรียบเทียบกับพิจารณาในระดับโลกและภูมิภาค โดยจะเห็นได้ว่าราคาอยู่ตั้งแต่ระดับที่ร้อยละ 0.19 ของ GNI p.c. ซึ่งเป็นอัตราที่เอื้อต่อความสามารถในการเข้าถึงมากที่สุด (Most Affordable Entry Level) อันได้แก่ ประเทศสิงคโปร์ จนถึงร้อยละ 7.92 ของ GNI p.c. อันได้แก่ ประเทศกัมพูชา ขณะที่ประเทศไทยมีราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยเปรียบเทียบ อยู่ในอันดับที่ 4 ของกลุ่มประเทศอาเซียน รองจากประเทศสิงคโปร์ บรูไนดารุสซาลาม และมาเลเซีย ตามลำดับ

ตารางที่ 7.7 Mobile-Cellular Sub-Basket of ASEAN Countries in 2013

	Economy	Fixed-Telephone Sub-Basket			
		as % of GNI p.c.	USD	PPP\$	GNI p.c. USD, 2013*
1	Brunei Darussalam	0.71	19.65	29.60	33,002
2	Cambodia	7.92	6.27	16.16	950
3	Indonesia	2.30	6.86	16.38	3,580
4	Laos	5.86	7.13	17.84	1,460
5	Malaysia	0.83	7.16	14.20	10,400
6	Myanmar	n/a	n/a	n/a	n/a
7	Philippines	3.72	10.15	22.24	3,270
8	Singapore	0.19	8.74	9.04	54,040
9	Vietnam	2.50	3.61	8.81	1,730
10	Thailand	1.20	5.36	12.61	5,370

หมายเหตุ: (1) ที่มาของข้อมูลของประเทศสมาชิกอาเซียนที่ใช้ในการคำนวณ International Telecommunication Union (ITU), *Measuring the Information Society Report 2014*

(2) ที่มาของข้อมูล GNI per Capita (GNI p.c.) และข้อมูล PPP\$ (Purchasing Power Parity in USD) ที่ใช้ในการศึกษามาจากฐานข้อมูลของธนาคารโลก (World Bank Data)

(3) *ข้อมูลได้ถูกปรับจากข้อมูล GNI per capita ปี ค.ศ. 2013 หรือข้อมูลล่าสุดเท่าที่มี (ซึ่งได้มาด้วย Atlas Method) ด้วย international Inflation Rate

ค. ราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ (Fixed-Broadband Sub-Basket) ของประเทศสมาชิกอาเซียน

อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่เป็นบริการที่สำคัญที่เป็นเงื่อนไขในการเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องทั้งในด้านความเร็วและปริมาณข้อมูล รายงานของ ITU (2014) ได้ระบุว่าในช่วงปี 2551-2556 ราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ในระดับแรกเข้ารับบริการ (Entry-Level) ของโลกได้ลดลงประมาณร้อยละ 70 ขณะที่ความเร็วและปริมาณข้อมูลที่เสนอในบริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยแนวโน้มดังกล่าวเป็นที่สังเกตได้อย่างชัดเจนในประเทศกำลังพัฒนา ซึ่งรวมทั้งประเทศในกลุ่มอาเซียนด้วย

จากตารางที่ 7.8 จะเห็นได้ว่า ในปี 2556 หากไม่พิจารณาข้อมูลจากประเทศพม่า ซึ่งไม่เพียงพอในการพิจารณาในครั้งนี้ ราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ยังมีความหลากหลายในกลุ่มประเทศอาเซียนโดยช่วงของความแตกต่างกันกว้างค่อนข้างมากเมื่อเปรียบเทียบการพิจารณาราคาบริการโทรศัพท์ประจำที่ และโทรศัพท์เคลื่อนที่ แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ในระดับโลก และประเทศกำลังพัฒนามีแนวโน้มลดลง ขณะที่ราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้วไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลง โดยราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ของกลุ่มประเทศอาเซียนอยู่ในช่วงตั้งแต่ระดับที่ร้อยละ 0.44 ของ GNI p.c. ซึ่งเป็นอัตราที่เอื้อต่อความสามารถในการเข้าถึงมากที่สุด (Most Affordable Entry Level) อันได้แก่ ประเทศสิงคโปร์ จนถึงร้อยละ 14.97 ของ GNI p.c. อันได้แก่ ประเทศกัมพูชา ขณะที่ประเทศไทยมีราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่โดยเปรียบเทียบอยู่ในอันดับที่ 5 ของกลุ่มประเทศอาเซียนรองจากประเทศสิงคโปร์ บรูไนดารุสซาลาม เวียดนาม และมาเลเซีย ตามลำดับ นอกจากนี้ หากพิจารณาอ้างอิงจากแนวคิดของ Broadband Commission for Digital Development ที่กำหนดให้ภายในปี 2558 ประเทศกำลังพัฒนาทุกประเทศควรมีอัตราค่าบริการเทคโนโลยีการส่งข้อมูลความเร็วสูง ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้วยเทคโนโลยี Broadband ที่เหมาะสม และเข้าถึงได้สำหรับระดับการใช้ขั้นต่ำเบื้องต้น ที่ระดับราคาไม่เกินร้อยละ 5 ของรายได้มวลรวมประชาชาติเฉลี่ยต่อคนต่อเดือนนั้น พบว่า ประเทศไทยมีราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่อยู่ที่ระดับที่เกือบเหมาะสม (สูงกว่ามาตรฐานร้อยละ 0.02) ขณะที่การพัฒนาส่งเสริมยังมีความจำเป็นอย่างมากในประเทศอินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ ลาว และกัมพูชา

ตารางที่ 7.8 Fixed-Broadband Sub-Basket of ASEAN Countries in 2013

	Economy	Fixed-Telephone Sub-Basket			Speed in Mbit/s	Cap per Month in GB	GNI p.c. USD, 2013*
		as % of GNI p.c.	USD	PPP\$			
1	Brunei Darussalam	1.89	51.95	78.28	1.00	Unlimited	33,002
2	Cambodia	14.97	11.85	30.55	2.00	Unlimited	950
3	Indonesia	6.87	20.50	48.92	0.38	3.00	3,580
4	Laos	13.67	16.64	41.65	0.50		1,460
5	Malaysia	2.42	20.95	41.52	0.51	Unlimited	10,400
6	Myanmar	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
7	Philippines	8.64	23.54	51.59	3.00	Unlimited	3,270
8	Singapore	0.44	19.90	20.58	25.00	Unlimited	54,040
9	Vietnam	2.03	2.93	7.15	2.50	1.00	1,730
10	Thailand	5.02	22.46	52.85	13.00	Unlimited	5,370

หมายเหตุ: (1) ที่มาของข้อมูลของประเทศสมาชิกอาเซียนที่ใช้ในการคำนวณ International Telecommunication Union (ITU), *Measuring the Information Society Report 2014*

(2) ที่มาของข้อมูล GNI per Capita (GNI p.c.) และข้อมูล PPP\$ (Purchasing Power Parity in USD) ที่ใช้ในการศึกษามาจากฐานข้อมูลของธนาคารโลก (World Bank Data)

(3) *ข้อมูลได้ถูกปรับจากข้อมูล GNI per capita ปี ค.ศ. 2013 หรือข้อมูลล่าสุดเท่าที่มี (ซึ่งได้มาด้วย Atlas Method) ด้วย International Inflation Rate

ดัชนีราคาย่อยของบริการโทรคมนาคมทั้งสามที่อยู่ในการคำนวณของดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของประเทศสมาชิกอาเซียน ได้นำมาสู่การคำนวณค่าดัชนีย่อยของบริการโทรคมนาคมทั้งสามของกลุ่มประเทศอาเซียน (ASEAN ICT Sub-Basket) ของปี 2556 ภายใต้แนวทางการคำนวณดังกล่าวข้างต้น โดยพบว่า ดัชนีย่อยราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ของกลุ่มประเทศอาเซียนเท่ากับร้อยละ 2.28 ของ GNI p.c. ดัชนีย่อยราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มประเทศอาเซียนเท่ากับร้อยละ 2.80 ของ GNI p.c. และดัชนีย่อยราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่เท่ากับร้อยละ 6.22 ของ GNI p.c. ตามลำดับ

ตารางที่ 7.9 ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียน ปี 2556
(ASEAN ICT Price Basket 2013)

	Economy	Fixed-Telephone Sub-Basket as % of GNI p.c.	Mobile-Cellular Sub-Basket as % of GNI p.c.	Fixed-Broadband Sub-Basket as % of GNI p.c.
1	Brunei Darussalam	0.46	0.71	1.89
2	Cambodia	4.80	7.92	14.97
3	Indonesia	1.34	2.30	6.87
4	Laos	3.94	5.86	13.67
5	Malaysia	1.05	0.83	2.42
6	Myanmar	n/a	n/a	n/a
7	Philippines	6.05	3.72	8.64
8	Singapore	0.20	0.19	0.44
9	Vietnam	1.26	2.50	2.03
10	Thailand	1.38	1.20	5.02
	ASEAN Sub-Basket	2.28	2.80	6.22
	ASEAN ICT Price Basket	3.77		

อ้างอิงตาม แนวคิดการคำนวณดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ ITU เราสามารถใช้ข้อมูลค่าดัชนีย่อยของบริการโทรคมนาคมทั้งสามของกลุ่มประเทศอาเซียน (ASEAN Sub-Basket) มาคำนวณดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียน ปี 2556 ได้โดยการแทนค่าสูตร และได้ผลลัพธ์เท่ากับร้อยละ 3.77 ของ GNI p.c.

$$\begin{aligned} \text{ASEAN ICT Price Basket 2013} &= \frac{2.28+2.80+6.22}{3} \\ &= 3.77\% \text{ ของ GNI p.c.} \end{aligned}$$

2) ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียนของปี 2557

ในการคำนวณดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียนของปี 2557 ในการศึกษาครั้งนี้นั้น มีข้อจำกัดที่สำคัญ อันได้แก่ ข้อจำกัดด้านข้อมูลทั้งของประเทศสมาชิกอาเซียนในปี 2557 รวมทั้งข้อมูลรายได้มวลรวมประชาชาติ (GNI) เฉลี่ยต่อคนต่อเดือนในปี 2557 เนื่องจากระยะเวลาที่ต้องใช้

ในการรวบรวมข้อมูลเหล่านี้ ทำให้ไม่สามารถใช้ข้อมูลจริงเป็นฐานของการคำนวณได้ ดังนั้น คณะผู้วิจัยได้ใช้แนวทางอ้างอิงข้อมูลราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียนของปี 2556 ที่ได้คำนวณในส่วนก่อนหน้าและทำการจัดการข้อจำกัดเหล่านี้ด้วยการดำเนินการต่อไปนี้

การประมาณการราคาค่าบริการโทรคมนาคมของบริการเป้าหมายทั้งสามโดยการพิจารณาการเปลี่ยนแปลงดัชนีราคาผู้บริโภคในส่วนที่เกี่ยวกับราคาโทรคมนาคมของประเทศสมาชิกอาเซียนที่เกิดขึ้นในช่วงปี 2557 รายละเอียดของข้อมูลดัชนีราคาผู้บริโภคของประเทศสมาชิกอาเซียนในปี 2557 มีดังนี้

ประเทศ	ข้อมูลที่ใช้	แหล่งที่มาของข้อมูล
Brunei	CPI: Comm: Telephone & Telefax Services	Department of Economic Planning and Development, Prime Minister's Office
Cambodia	CPI: PNP: Communication: Telephone & Telefax Services	National Institute of Statistics
Indonesia	Consumer Price Index: TC: Communication and Delivery	Central Bureau of Statistics
Laos	CPI: Post and Telecommunication	Bank of the Lao PDR
Malaysia	CPI: Communication: Telephone & Telefax Services	Department of Statistics
Philippines	CPI: CO: Telephone & Telefax Services	Philippine Statistics Authority
Singapore	Consumer Price Index: Communications	Department of Statistics
Vietnam	CPI: Post and Telecommunications	General Statistics Office
Thailand	CPI: TC: Communication and Equipments: Services	Bureau of Trade and Economic Indices

การประมาณการรายได้มวลรวมประชาชาติเฉลี่ยต่อคนต่อเดือนของปี 2557 โดยการพิจารณาอัตราการเปลี่ยนแปลงของรายได้ประชาชาติเฉลี่ยต่อคนของประเทศอาเซียนในช่วงปี 2557 รายละเอียดของข้อมูลรายได้ประชาชาติเฉลี่ยต่อคนของประเทศสมาชิกอาเซียนในปี 2557 (วิธี Atlas Method) และการพิจารณาอัตราการเปลี่ยนแปลง (อัตราการเจริญเติบโต) มีดังนี้

ประเทศ	ข้อมูลที่ใช้	แหล่งที่มาของข้อมูล
Brunei	BN: GDP: USD: Gross National Income per Capita: Atlas Method	World Bank
Cambodia	KH: GDP: USD: Gross National Income per Capita: Atlas Method	World Bank
Indonesia	ID: GDP: USD: Gross National Income per Capita: Atlas Method	World Bank
Laos	LA: GDP: USD: Gross National Income per Capita: Atlas Method	World Bank
Malaysia	MY: GDP: USD: Gross National Income per Capita: Atlas Method	World Bank
Philippines	PH: GDP: USD: Gross National Income per Capita: Atlas Method	World Bank
Singapore	SG: GDP: USD: Gross National Income per Capita: Atlas Method	World Bank
Vietnam	VN: GDP: USD: Gross National Income per Capita: Atlas Method	World Bank
Thailand	TH: GDP: USD: Gross National Income per Capita: Atlas Method	World Bank

อัตราการเปลี่ยนแปลงของดัชนีราคาผู้บริโภคในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริโภคบริการโทรคมนาคมของประเทศอาเซียนในปี 2557 นั้น เมื่อนำไปปรับมูลค่าราคาค่าบริการโทรคมนาคมของสินค้าที่พิจารณาทั้งสามของประเทศอาเซียนของปี 2556 จะได้ราคาค่าบริการโทรคมนาคมของสินค้าที่พิจารณาทั้งสามของประเทศอาเซียนของปี 2557 และเมื่อนำไปพิจารณาร่วมกับรายได้มวลรวมประชาชาติเฉลี่ยต่อคนต่อเดือนของปี 2557 ที่ประมาณการขึ้น จะได้มูลค่าดัชนีย่อยของราคาค่าบริการโทรคมนาคมทั้งสามของประเทศอาเซียนของปี 2557 (Country Sub-Basket) ดังที่แสดงในตารางที่ 7.10 ซึ่งจะนำไปสู่การคำนวณดัชนีย่อยของราคาค่าบริการโทรคมนาคมทั้งสามของกลุ่มประเทศอาเซียน (ASEAN Sub-Basket) ของปี 2557 และดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียนของปี 2557 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.43 ดังที่แสดงในตารางที่ 7.10 ในที่สุด

$$\begin{aligned}
 \text{ASEAN ICT Price Basket 2014} &= \frac{2.09+2.55+5.66}{3} \\
 &= 3.43\% \text{ ของ GNI p.c.}
 \end{aligned}$$

ดัชนีย่อยของราคาค่าบริการโทรคมนาคมทั้งสามของประเทศอาเซียนของปี 2557 ได้ระบุแนวโน้มที่ลดลงของดัชนีย่อยของราคาค่าบริการโทรคมนาคมในทุกประเทศอาเซียน โดยหากพิจารณารายประเภทของบริการโทรคมนาคม พบว่า

- **ความหลากหลายของราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ระหว่างประเทศอาเซียนมีแนวโน้มที่ลดลง** โดยประเทศที่ราคาค่าบริการอยู่ตั้งแต่ระดับที่ร้อยละ 0.19 ของ GNI p.c. อันได้แก่ ประเทศสิงคโปร์ จนถึงร้อยละ 5.70 ของ GNI p.c. อันได้แก่ ประเทศฟิลิปปินส์ โดยคาดว่าประเทศไทยจะมีอันดับราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่โดยเปรียบเทียบลดลงมาอยู่ในอันดับที่ 6 ของกลุ่มประเทศอาเซียนรองจากประเทศสิงคโปร์ บรูไนดารุสซาลาม มาเลเซีย เวียดนาม และอินโดนีเซียตามลำดับ ดัชนีย่อยราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ของกลุ่มประเทศอาเซียนของปี 2557 เท่ากับร้อยละ 2.09 ของ GNI p.c. ซึ่งลดลงจากอัตราปี 2556 ที่เท่ากับร้อยละ 2.28 ของ GNI p.c.

- **ความหลากหลายของราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระหว่างประเทศอาเซียนมีแนวโน้มที่ลดลง** โดยประเทศที่ราคาค่าบริการอยู่ตั้งแต่ระดับที่ร้อยละ 0.18 ของ GNI p.c. อันได้แก่ ประเทศสิงคโปร์ จนถึงร้อยละ 7.28 ของ GNI p.c. อันได้แก่ ประเทศกัมพูชา โดยคาดว่าประเทศไทยจะยังคงสามารถรักษาอันดับราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยเปรียบเทียบในอันดับที่ 4 ของกลุ่มประเทศอาเซียนต่อไป โดยเป็นรองจากประเทศสิงคโปร์ บรูไนดารุสซาลาม และมาเลเซีย ตามลำดับ ดัชนีย่อยราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มประเทศอาเซียนของปี 2557 เท่ากับร้อยละ 2.55 ของ GNI p.c. ซึ่งลดลงจากอัตราปี 2556 ที่เท่ากับร้อยละ 2.80 ของ GNI p.c.

- **ความหลากหลายของราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ระหว่างประเทศอาเซียนมีแนวโน้มที่ลดลง** โดยประเทศที่ราคาค่าบริการอยู่ตั้งแต่ระดับที่ร้อยละ 0.41 ของ GNI p.c. อันได้แก่ ประเทศสิงคโปร์ จนถึงร้อยละ 13.76 ของ GNI p.c. อันได้แก่ ประเทศกัมพูชา โดยคาดว่าประเทศไทยจะยังคงมีอันดับราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่โดยเปรียบเทียบคงที่ในอันดับที่ 5 ของกลุ่มประเทศอาเซียนรองจากประเทศสิงคโปร์ บรูไนดารุสซาลาม เวียดนาม และมาเลเซีย ตามลำดับ และดัชนีย่อยราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ของกลุ่มประเทศอาเซียนของปี 2557 เท่ากับร้อยละ 5.66 ของ GNI p.c. ซึ่งลดลงจากอัตราปี 2556 ที่เท่ากับร้อยละ 6.22 ของ GNI p.c.

หากพิจารณาเปรียบเทียบดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียนของปี 2557 กับดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียนของปี 2556 ดังที่ได้คำนวณก่อนหน้านี้ จะเห็นได้ว่า ค่าดัชนีได้ชี้ให้เห็นถึงแนวโน้มที่ลดลงของราคาค่าบริการโทรคมนาคมในกลุ่มประเทศอาเซียน เมื่อพิจารณาส่วนประกอบของดัชนี พบว่า ราคาค่าบริการโทรคมนาคมทุกประเภทในกลุ่มประเทศอาเซียนทุกประเทศมีแนวโน้มลดลง ซึ่งแสดงถึงความสำเร็จในการกำกับดูแลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกลุ่มประเทศอาเซียน และความก้าวหน้าในการพัฒนาด้านโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียนอย่างเห็นได้ชัด

ตารางที่ 7.10 ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียนของปี 2557
(ASEAN ICT Price Basket 2014)

	Economy	Inflation Rate 2014	Avg. Growth GNI p.c.	Fixed Telephone Sub-Basket 2013 as % of GNI p.c.	Fixed Telephone Sub-Basket 2014 as % of GNI p.c.	Mobile-Cellular Sub-Basket 2013 as % of GNI p.c.	Mobile-Cellular Sub-Basket 2014 as % of GNI p.c.	Fixed-Broadband Sub-Basket 2013 as % of GNI p.c.	Fixed-Broadband Sub-Basket 2014 as % of GNI p.c.
1	Brunei Darussalam	1.48%	5.33%	0.46	0.44	0.71	0.68	1.89	1.82
2	Cambodia	-0.09%	8.69%	4.80	4.41	7.92	7.28	14.97	13.76
3	Indonesia	-0.79%	12.87%	1.34	1.18	2.30	2.02	6.87	6.04
4	Laos	0.66%	13.97%	3.94	3.48	5.86	5.18	13.67	12.07
5	Malaysia	-0.08%	8.59%	1.05	0.97	0.83	0.76	2.42	2.23
6	Myanmar	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
7	Philippines	0.14%	6.36%	6.05	5.70	3.72	3.50	8.64	8.14
8	Singapore	-0.19%	6.47%	0.20	0.19	0.19	0.18	0.44	0.41
9	Vietnam	-0.39%	11.07%	1.26	1.13	2.50	2.24	2.03	1.82
10	Thailand	0.03%	7.43%	1.38	1.28	1.20	1.12	5.02	4.67
	ASEAN Sub-Basket			2.28	2.09	2.80	2.55	6.22	5.66
	ASEAN ICT Price Basket			2013 = 3.77 2014 = 3.43					

7.3 บทวิเคราะห์ดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคม ปี 2557

ดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมเป็นดัชนีที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมซึ่งสะท้อนถึงระดับราคาขั้นต่ำและความสามารถในการจ่ายของประชาชน สำนักงาน กสทช. ในฐานะหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแล ส่งเสริมความเป็นธรรม และความสามารถในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมนั้น ได้ดำเนินการจัดสร้างดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคม (ICT Price Basket) ขึ้น โดยอ้างอิงแนวคิดดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของ ITU เพื่อสะท้อนประเด็นความสามารถในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมของประชาชนไทยผ่านประเด็นทางด้านราคาซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงที่สำคัญดังกล่าว และสนับสนุนการทำงานของสำนักงาน กสทช. ในการกำหนดนโยบายต่อไป

- **ดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. ปี 2557**

ดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. (NBTC ICT Price Basket) ปี 2557 ทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 1.44 ร้อยละ 2.06 และร้อยละ 3.96 ณ ระดับการใช้บริการขั้นต่ำ กลาง และสูงตามลำดับ โดยเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2556 ที่มีค่าเท่ากับร้อยละ 1.57 ร้อยละ 2.59 และร้อยละ 6.52 พบว่า มีค่าลดลงในทุกระดับการใช้บริการสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมที่ดีขึ้นของประชากรไทย โดยมีราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ลดลง ณ ทุกระดับปริมาณการใช้บริการ และมีราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ลดลง ณ ปริมาณการใช้ระดับกลางและระดับสูงแต่มีราคาสูงขึ้นเล็กน้อย ณ ปริมาณการใช้ระดับต่ำ แต่ก็มีความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูลเพิ่มสูงขึ้นด้วยเช่นกัน สำหรับราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ พบว่า มีค่าคงที่ เนื่องจากอัตราค่าบริการยังคงเท่ากับปีที่ผ่านมามาทั้งนี้ดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. ในปี 2557 ณ ระดับการใช้บริการขั้นต่ำ กลาง และสูง มีค่าแตกต่างกันมากในแต่ละภูมิภาคเนื่องจากความแตกต่างของรายได้มวลรวมประชาชาติต่อคนต่อเดือน ในขณะที่ราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของแต่ละภูมิภาคมีความแตกต่างกันไม่มากนักในแต่ละระดับการใช้บริการ

- **ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียนของปี 2557**

ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียนของปี 2557 มีแนวโน้มลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียนในปี 2556 ทั้งภาพรวมและรายสินค้าของทั้ง 3 สินค้าเป้าหมายในการคำนวณดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคม อันได้แก่ โทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ โดยดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมในภาพรวมของกลุ่มประเทศอาเซียนมีค่าลดลงจากร้อยละ 3.77 ของ GNI p.c. เป็นร้อยละ 3.43 ของ GNI p.c. ในปี 2557 ซึ่งแสดงถึงความสำเร็จในการกำกับดูแลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกลุ่มประเทศอาเซียน และความก้าวหน้าในการพัฒนา ด้านโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียน สำหรับประเทศไทย เมื่อพิจารณาในรายสินค้าเป้าหมายพบว่า ประเทศไทยมีอันดับราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่โดยเปรียบเทียบอยู่ในอันดับที่ 6 ของกลุ่มประเทศอาเซียน ขณะที่อันดับราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยเปรียบเทียบในอันดับที่ 4 ของกลุ่มประเทศอาเซียน และอันดับราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่โดยเปรียบเทียบคงที่ในอันดับที่ 5 ของกลุ่มประเทศอาเซียน

บทที่ 8

สรุปผลการวิเคราะห์พฤติกรรม ผู้ใช้บริการโทรคมนาคม

การสรุปผลพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ บริการทางเสียง (ประกอบด้วยการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลและการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ) และบริการอินเทอร์เน็ต (ประกอบด้วยการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายประจำที่และการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายไร้สาย) โดยเป็นบทสรุปจากข้อมูลการสำรวจและผลการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ใช้บริการโทรคมนาคมประเภทต่าง ๆ จากแบบจำลองทางเศรษฐมิติ ซึ่งประกอบด้วย 1) ข้อมูลการใช้บริการและการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการในช่วงเวลาที่ผ่านมา 2) การจำแนกความแตกต่างของปัจจัยเชิงกลุ่มที่ส่งผลกระทบต่อปริมาณและความพึงพอใจในการใช้บริการเพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณากลยุทธ์ในการตอบสนองที่สอดคล้องกับคุณลักษณะของแต่ละกลุ่มประชากร 3) การวัดขนาดและทิศทางของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการโทรคมนาคมเพื่อพิจารณาการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของค่าบริการว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร 4) การคาดการณ์ผลการตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้บริการโทรคมนาคมเพื่อหาความเป็นไปได้ของพฤติกรรมผู้ใช้บริการโทรคมนาคม และ 5) ปัญหาและความพึงพอใจในการใช้บริการโทรคมนาคม

8.1 การใช้บริการทางเสียงปี 2557

สำหรับพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงในปี 2557 สามารถสรุปสาระสำคัญของ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมที่น่าสนใจในช่วงเวลาดังกล่าวโดยสรุปเป็น 5 ประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1) ข้อมูลการใช้บริการและการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการในช่วงเวลาที่ผ่านมา

- บริการโทรศัพท์ประจำที่ : ภาพรวมมีผู้ใช้บริการลดลงเหลือร้อยละ 25.7 ส่วนใหญ่ใช้งาน “รับสาย” และ “โทรออก” มากกว่าร้อยละ 87.0 อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันพบว่าการใช้งาน “เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต” มีสัดส่วนมากขึ้น ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงเวลา 16.01-22.00 น. มากที่สุด โดยผู้ให้บริการ รายใหญ่ยังคงเป็น TOT ซึ่งมีสัดส่วนร้อยละ 71.0

- บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ : ในปี 2557 มีผู้ใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 91.0 ลดลงเมื่อเทียบกับ ปี 2555-2556 สำหรับการใช้งานหลัก คือ “โทรออก” และ “เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต” ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน (Pre-paid) โดยช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด คือ 08.01-16.00 น.

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการหลักยังคงเป็นกลุ่มบริษัท AIS กลุ่มบริษัท DTAC และกลุ่มบริษัท TRUE โดยผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยังคงเลือกใช้ใช้บริการเครือข่ายของกลุ่มบริษัท AIS มากที่สุด ในขณะที่กลุ่มบริษัท TRUE มีส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 48.5 โดยสาเหตุสำคัญในการเลือกใช้บริการกับผู้ให้บริการยังคงเกิดจากการที่ผู้ให้บริการมีเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่

- บริการโทรศัพท์ทางไกล : การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศของไทยมีแนวโน้มลดลง แต่ยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากปีก่อนหน้ามากนัก โดยในปี 2557 มีผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 7.6 ซึ่งลดลงเมื่อเทียบกับปี 2555-2556 สาเหตุสำคัญที่มีอัตราการใช้ลดลงในปี 2557 ยังคงเป็นสาเหตุหลักสองประการ เช่นเดียวกับปี 2555-2556 คือ ผู้ใช้บริการเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องโทรทางไกลภายในประเทศด้วยโทรศัพท์ประจำที่ และเห็นว่าการใช้บริการด้วยโทรศัพท์เคลื่อนที่สะดวกกว่า ในส่วนของการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศโดยผู้ให้บริการเลือกใช้การโทรผ่านระบบอินเทอร์เน็ตกลับประเทศไทยเป็นอันดับหนึ่ง สอดคล้องกับรูปแบบการโทรจากไทยไปต่างประเทศที่มีการใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตแบบไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

- บริการโทรศัพท์สาธารณะ : มีแนวโน้มการใช้บริการลดลงต่อเนื่อง ในปี 2557 พบว่ามีผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะทั่วประเทศคิดเป็นร้อยละ 20.0 พบว่า ร้อยละ 80.8 เลือกที่จะไม่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ เนื่องจากไม่มีความจำเป็นต้องใช้ สำหรับผู้ที่ใช้บริการยังคงเกิดจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้ไม่ได้ (เช่น ไม่มีสัญญาณแบตเตอรี่หมด ฯลฯ) เป็นสาเหตุหลักโดยใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะที่ติดตั้งใกล้ที่พักอาศัยมากที่สุด ทั้งนี้ มีปริมาณการใช้งานลดลงในปี 2557 คงเหลือเท่ากับประมาณ 1.2 ครั้งต่อเดือน ซึ่งลดลงมาจากปี 2555-2556 ที่ 4.1 ครั้งต่อเดือน หรือมีอัตราการลดลงร้อยละ 70.7

2) การจำแนกความแตกต่างของปัจจัยเชิงกลุ่มที่ส่งผลต่อปริมาณและความพึงพอใจในการใช้บริการ

- บริการโทรศัพท์ประจำที่ : ลักษณะอาชีพและระดับรายได้มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการ รวมถึงความพึงพอใจในบริการของโทรศัพท์ประจำที่มากที่สุด โดยทั้ง 2 ปัจจัยดังกล่าว มีผลกระทบต่อระยะเวลาในการใช้บริการต่อวัน ค่าใช้บริการต่อเดือน และความพึงพอใจในบริการ

- บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ : อายุของผู้ใช้บริการมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการ รวมถึงความพึงพอใจในบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด โดยทั้ง 2 ปัจจัยดังกล่าว มีผลกระทบต่อความถี่ในการใช้บริการต่อวัน ระยะเวลาในการใช้บริการต่อวัน ค่าใช้บริการต่อเดือน และความพึงพอใจในบริการ

- บริการโทรศัพท์ทางไกล : ปัจจัยด้านเพศ ด้านอายุ และด้านการศึกษา มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในบริการด้านคุณภาพและมาตรฐาน ด้านค่าบริการ และด้านบริการหลังการขายเท่านั้น แต่ไม่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ ตรงกันข้ามกับความแตกต่างด้านอาชีพซึ่งมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศและความพึงพอใจในบริการทุก ๆ ด้าน

- บริการโทรศัพท์สาธารณะ : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และด้านการศึกษา มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะในเรื่องความถี่ในการใช้บริการต่อปี รวมทั้งยังส่งผลถึงความพึงพอใจในบริการด้านคุณภาพและมาตรฐาน และด้านค่าบริการ

3) การวัดขนาดและทิศทางของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการโทรคมนาคม

- บริการโทรศัพท์ประจำที่ : ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคามีค่าอยู่ในระดับต่ำ เท่ากับ 0.8 สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้บริการยังเห็นว่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ที่มีความจำเป็น ในขณะที่ค่าความยืดหยุ่นไขว้มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ทดแทนโทรศัพท์ประจำที่

- บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ : ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคามีค่าอยู่ในระดับต่ำ เท่ากับ 0.9 เช่นเดียวกับการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ แสดงว่าปัจจุบันผู้ใช้บริการเห็นว่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต ซึ่งแตกต่างจากผลการสำรวจในปี 2555-2556 ที่ถือว่าบริการโทรศัพท์ประจำที่และบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นสินค้าฟุ่มเฟือย

- บริการโทรศัพท์ทางไกล : ค่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคาของบริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศมีค่าอยู่ในระดับต่ำ เท่ากับ 0.5 แสดงว่าผู้ใช้บริการเห็นว่าบริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศผ่านโทรศัพท์ประจำที่ยังคงมีความจำเป็นในการใช้บริการ ในขณะที่ปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศขึ้นกับระดับการศึกษา เขตที่อยู่อาศัยในเมือง และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเป็นสำคัญ

- บริการโทรศัพท์สาธารณะ : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ได้แก่ อายุที่เพิ่มขึ้น ระดับการศึกษาที่สูงขึ้น สถานภาพสมรส และเขตที่อยู่อาศัยในเมืองส่งผลให้มีการใช้บริการเพิ่มขึ้น

4) การคาดการณ์ผลการตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้บริการโทรคมนาคม

- การตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 1 หมายเลข : โดยสถานภาพสมรสและจำนวนสมาชิกที่เพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มในการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 1 เลขหมาย ทั้งนี้ อาชีพข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจและอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว เป็นสองอาชีพที่มีโอกาสมากกว่าอาชีพอื่น ๆ ในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 1 หมายเลข

- การตัดสินใจเปลี่ยนผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ : การเคยเปลี่ยนเครือข่ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ทำให้โอกาสที่จะทำการเปลี่ยนผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีมากขึ้น ดังนั้นอาจเป็นสัญญาณให้กับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ทราบว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เคยเปลี่ยนผู้ให้บริการมีโอกาสที่จะเปลี่ยนผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่เคยเปลี่ยนผู้ให้บริการ

- การตัดสินใจใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ Smart Phone : ระดับการศึกษาที่สูงขึ้น ระดับรายได้ที่เพิ่มขึ้น และอาชีพข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทภาคเอกชน อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีโอกาสในการตัดสินใจใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ Smart Phone มากขึ้น

- การตัดสินใจระหว่างการใช้โทรศัพท์ประจำที่กับโทรศัพท์เคลื่อนที่เมื่ออยู่ที่พักอาศัย : พบว่า ผู้ใช้บริการยังคงยืนยันเลือกที่จะใช้โทรศัพท์ประจำที่มากกว่า โดยมีผู้ตัดสินใจว่าจะใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 63.2 โดยให้เหตุผลว่ามีความสะดวกมากกว่าเมื่ออยู่ที่พักอาศัย

5) ปัญหาและความพึงพอใจในการใช้บริการโทรคมนาคม

- บริการโทรศัพท์ประจำที่ : ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหาจากการใช้งาน แต่สำหรับ ผู้ใช้บริการที่ประสบปัญหา คิดเป็นร้อยละ 23.8 โดยปัญหาสำคัญ คือ มีค่าบริการแพงเกินไป ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจการให้บริการทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพและมาตรฐาน ด้านค่าบริการ และด้านบริการหลัง การขายในระดับพึงพอใจมากที่สุดสูงกว่าในปี 2555-2556 ที่ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

- บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ : ผู้ใช้บริการเห็นว่าไม่ประสบปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่นเดียวกับโทรศัพท์ประจำที่ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการมีความรู้ความเข้าใจและการใช้บริการเกี่ยวกับการคงสิทธิ เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 41.1 ซึ่งถือเป็นช่องทางหนึ่งในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้บริการในกรณี ที่ประสบปัญหาการใช้งานโดยผู้ที่เคยใช้บริการมีความพึงพอใจกับบริการคงสิทธิเลขหมายระดับมาก

- บริการโทรศัพท์ทางไกล : ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกล ระหว่างประเทศไม่แตกต่างกันระหว่างด้านค่าบริการและด้านคุณภาพและมาตรฐาน โดยระดับความพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจระดับปานกลาง อย่างไรก็ตาม เนื่องจากค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมีแนวโน้ม ปรับเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านค่าบริการที่ปรับเพิ่มจากระดับพึงพอใจปานกลางเป็นระดับพึงพอใจ มาก ทั้งนี้ ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพและมาตรฐานไม่มีการปรับตัวมากนักอาจเป็นสัญญาณของ ผู้ใช้บริการที่ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงคุณภาพบริการมากขึ้น เนื่องจากผู้ใช้บริการมีช่องทางในการใช้บริการ ที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เช่น ผ่านอินเทอร์เน็ตแบบไม่เสียค่าใช้จ่าย

- บริการโทรศัพท์สาธารณะ : ปัญหาสำคัญของบริการโทรศัพท์สาธารณะ คือ มีตู้โทรศัพท์สาธารณะ แต่ส่วนใหญ่เสีย ใช้งานไม่ได้ ซึ่งมีผู้เห็นด้วยกับประเด็นดังกล่าว ร้อยละ 64.2 รองลงมา คือ เวลาต้องการใช้งาน หาโทรศัพท์ได้ยาก ส่งผลให้มีความพึงพอใจในการใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และ เมื่อ เทียบกับบริการอื่น ๆ ถือว่ามีความพึงพอใจระดับน้อยกว่าบริการอื่น ๆ ทั้งหมด

8.2 การใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต

สำหรับพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตทั้งที่ผ่านโครงข่ายประจำที่ และโครงข่ายไร้สายในปี 2557 สามารถสรุปสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมที่น่าสนใจในช่วงเวลาดังกล่าว ได้ดังนี้

1. การเข้าถึงการใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากขึ้น : โดยผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ในปี 2557 คิดเป็น ร้อยละ 53.8 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 17.0 ในปี 2555-2556 โดยกรุงเทพฯ และปริมณฑลยังคงเป็นภูมิภาคที่มี

จำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.6 ในขณะที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.2 แต่มีปริมาณการใช้บริการเพิ่มขึ้นจากปี 2555-2556 คิดเป็นร้อยละ 16.8

2. ช่องทางการเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตเปลี่ยนแปลงไปสู่โครงข่ายไร้สายมากขึ้น : โดยในปี 2557 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายไร้สาย (Wireless Network) (อาทิ โทรศัพท์เคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์พกพาแบบหน้าจอสัมผัส เป็นต้น) โดยมีผู้ใช้บริการที่สามารถเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายไร้สายมากกว่าผู้ใช้บริการที่สามารถเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายประจำที่ (Fixed Network) (อาทิ โทรศัพท์ประจำที่ สายเคเบิลใยแก้วนำแสง เป็นต้น) คิดเป็นร้อยละ 63.7

3. ช่วงอายุวัยทำงานมีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากขึ้น : ช่วงอายุ 15-19 ปี ยังคงมีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตทั้งที่ผ่านโทรศัพท์ประจำที่และผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด อย่างไรก็ตาม พบว่า ช่วงอายุ 30-49 ปี แม้ว่าจะมีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ลดลงแต่มีสัดส่วนการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า ร้อยละ 50.0 แสดงว่าประชากรวัยเรียนช่วงอายุ 15-19 ปี และวัยทำงานช่วงอายุ 30-49 ปี ของไทยมีการเชื่อมต่อกับโลกอินเทอร์เน็ต เกินกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนประชากรทั้งหมด โดยอาชีพที่มีสัดส่วนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ อาชีพข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 77.6 รองลงมาคือ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา

4. การแข่งขันของบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายประจำที่เพิ่มขึ้น : สำหรับผู้ให้บริการผ่านโครงข่ายประจำที่อันดับหนึ่ง ได้แก่ TOT คิดเป็นร้อยละ 60.7 ซึ่งปรับเพิ่มขึ้นจากปี 2555-2556 ที่คิดเป็นร้อยละ 40.9 โดยมีลักษณะการครองส่วนแบ่งตลาดเช่นเดียวกับปี 2554 โดยมีผู้ให้บริการหลัก 3 ราย ได้แก่ TOT 3BB และ TRUE และผู้ให้บริการ TOT และ 3BB มีสัดส่วนการครองตลาดไม่แตกต่างกันมากนัก ในส่วนของผู้ให้บริการผ่านโครงข่ายไร้สายสัดส่วนการครองตลาดยังคงไม่เปลี่ยนแปลง ได้แก่ กลุ่มบริษัท AIS ร้อยละ 45.1 กลุ่มบริษัท DTAC ร้อยละ 34.8 และกลุ่มบริษัท TRUE ร้อยละ 19.3 อย่างไรก็ตาม สำหรับตลาดของบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายประจำที่มีการแข่งขันมากขึ้น โดยมีผู้ให้บริการรายใหม่เพิ่มขึ้น อาทิ กลุ่มบริษัท AIS กลุ่มบริษัท CTH เป็นต้น อีกทั้งมีการส่งเสริมการขายด้วยแพ็คเกจสำหรับการเชื่อมต่อผ่าน Fiber Optic ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายประจำที่หลักทั้ง 3 ราย

5. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายประจำที่ลดลงและระยะเวลาการใช้งานนานขึ้น : การใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายประจำที่ส่วนใหญ่ยังคงใช้การเชื่อมต่อประเภทอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.1 เพิ่มขึ้นจากปี 2555-2556 คิดเป็นร้อยละ 33.5 โดยมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยเท่ากับ 584.9 บาทต่อเดือน ซึ่งไม่แตกต่างจากเดิมมากนัก แต่มีระยะเวลาการใช้งานโดยเฉลี่ยสูงขึ้นอยู่ที่ 4 ชั่วโมง 22 นาทีต่อวัน เมื่อเทียบกับปี 2555-2556 เท่ากับ 1 ชั่วโมง 44 นาทีต่อวัน ทั้งนี้ การเชื่อมต่อผ่านสายเคเบิลใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) แม้จะมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยสูงกว่า (671.4 บาทต่อเดือน) แต่มีระยะเวลาการใช้งานเฉลี่ยสูงกว่าด้วยเช่นกัน อยู่ที่ 7 ชั่วโมง 42 นาทีต่อวัน

6. ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายไร้สายใช้บริการในรูปแบบ WiFi Hotspot เพิ่มมากขึ้น :

ปัจจุบันค่าใช้จ่ายเฉลี่ยจากการเชื่อมต่อผ่านระบบ Edge / 3G / 4G เท่ากับ 231.50 บาทต่อเดือน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2555-2556 แต่มีระยะเวลาการใช้งานผ่านระบบดังกล่าวลดลงเหลือ 1 ชั่วโมง 44 นาทีต่อวัน เนื่องจากผู้ให้บริการมีการขยายพื้นที่การให้บริการเชื่อมต่อในรูปแบบ Wifi Hotspot เพิ่มขึ้น ประกอบกับ การใช้บริการในรูปแบบที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการในสถานที่ต่าง ๆ เช่น ที่ทำงาน เป็นต้น

7. การใช้บริการอินเทอร์เน็ตยังคงรูปแบบการใช้งานประเภทบริการเพื่อการสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลเป็นส่วนใหญ่ : ประเภทบริการที่ใช้งานสามอันดับแรก ได้แก่ 1) เครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter, Instagram เป็นต้น 2) ค้นหาข้อมูล เช่น Google, Yahoo, Bing และ 3) สื่อสารข้อความ (แชท) ผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น Skype, Yahoo, BB, WhatsApp, LINE โดยมีผู้ใช้งานเฉลี่ยในแต่ละประเภทบริการดังกล่าวมากกว่าร้อยละ 69.0 ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตทั้งที่ผ่านเครือข่ายประจำที่และเครือข่ายไร้สาย อย่างไรก็ตาม บริการประเภทธุรกรรมทางการเงิน เช่น ซื้อสินค้าออนไลน์ บริการธนาคารทาง Website / Smart Phone และการซื้อขายหุ้น/อนุพันธ์ออนไลน์ยังไม่ได้ได้รับความนิยมมากนัก โดยมีผู้ที่ยังไม่ใช้บริการดังกล่าวมากกว่าร้อยละ 60.0 ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตทั้งที่ผ่านเครือข่ายประจำที่และเครือข่ายไร้สาย

8. ราคาค่าบริการและเขตที่อยู่อาศัยเป็นปัจจัยหลักในการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตทั้งที่ผ่านเครือข่ายประจำที่และเครือข่ายไร้สาย : นอกเหนือจากราคาค่าบริการและเขตที่อยู่อาศัยแล้วสำหรับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายประจำที่ยังมีปัจจัยด้านระดับการศึกษาเข้ามาด้วย โดยหากแนวโน้มราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายประจำที่ลดลง ระดับการศึกษาสูงขึ้น และมีเขตที่อยู่อาศัยในเมืองจะส่งผลให้มีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายประจำที่เพิ่มขึ้น ในส่วนของปัจจัยที่กำหนดการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายเคลื่อนที่ นอกจากปัจจัยด้านราคาค่าบริการและเขตที่อยู่อาศัยแล้ว ปัจจัยด้านรายได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการด้วยเช่นกัน

9. บริการอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายเคลื่อนที่ ยังคงไม่สามารถทดแทนบริการอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายประจำที่ : เนื่องจากความยืดหยุ่นไขว้ของทั้งสองบริการไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือ อาจกล่าวได้ว่าการที่ราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายเคลื่อนที่ ไม่ส่งผลต่อความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายประจำที่ แสดงให้เห็นว่าในทัศนะของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายเคลื่อนที่ ไม่สามารถทดแทนบริการอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายประจำที่ได้ เนื่องจากความเร็วในการรับส่งข้อมูลของอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายเคลื่อนที่เมื่อเปรียบเทียบกับของอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายประจำที่ ยังคงช้ากว่า บริการทั้งสองประเภทนี้จึงไม่สามารถทดแทนกันได้ ในสายตาของผู้ใช้บริการ

10. ปัญหาความเร็วในการใช้งานไม่เป็นไปตามที่กำหนดเป็นปัญหาสำคัญที่ผู้บริการต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลง : สำหรับปัญหาในการใช้งานที่สำคัญที่สุด ได้แก่ ปัญหาความเร็วในการใช้งานไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้มากกว่าร้อยละ 80.0 รองลงมา คือ ปัญหาสัญญาณขัดข้อง เครือข่ายล่ม อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการเพิ่มขึ้นโดยปรับระดับจากพึงพอใจปานกลางเป็นระดับพึงพอใจมาก ทั้งด้านคุณภาพและมาตรฐาน ด้านค่าบริการ และด้านบริการหลังการขาย ทั้งนี้ หากสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวนอกจากจะช่วยให้ผู้บริการใช้งานได้เต็มศักยภาพ คุ่มค่า แล้วยังช่วยให้ได้รับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอีกด้วย

บทที่ 9

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจและวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย ในปี 2557 ที่ผ่านมา มีประเด็นข้อสังเกตที่สำคัญที่ควรพิจารณาและนำไปสู่การพิจารณาเชิงนโยบายดังนี้

9.1 การบริหารจัดการโทรศัพท์ประจำที่ และโทรศัพท์สาธารณะในฐานะ บริการพื้นฐานของบริการโทรคมนาคม (Basic Infrastructure)

1) การบริหารจัดการการเข้าถึงของโทรศัพท์ประจำที่

ผลการสำรวจเกี่ยวกับโทรศัพท์ประจำที่ระบุประเด็นเชิงนโยบายเพื่อพิจารณา 2 ประเด็น คือ (1) การพิจารณาโทรศัพท์ประจำที่ในฐานะสิ่งจำเป็นพื้นฐาน และเงื่อนไขในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม ประเภทอื่น ๆ และ (2) ประเด็นที่เกี่ยวกับราคาค่าบริการของโทรศัพท์ประจำที่

ในส่วนที่เกี่ยวกับความจำเป็นในฐานะบริการพื้นฐานของบริการโทรคมนาคมและเงื่อนไขในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมประเภทอื่น ๆ นั้น เป็นที่ยอมรับว่า โทรศัพท์ประจำที่เป็นสิ่งจำเป็นในการเชื่อมต่อ สำหรับบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ กล่าวคือ การมีโทรศัพท์ประจำที่จะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถ เข้าถึงบริการโทรคมนาคมอย่างอื่นได้โดยง่าย ดังนั้น หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความต้องการในการส่งเสริม การใช้งานบริการโทรคมนาคมที่มีความเกี่ยวข้องจึงควรส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการโทรศัพท์ ประจำที่มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

นอกจากนี้ ในเชิงของการเป็นบริการพื้นฐานนั้น แม้ว่าผลการพัฒนาเพื่อให้เกิดความครอบคลุม เชิงพื้นที่ของโทรศัพท์เคลื่อนที่จะประสบผลสำเร็จในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา ประกอบกับ ในหลายพื้นที่ โทรศัพท์ประจำที่ยังไม่สามารถเข้าถึงได้ ผู้ใช้บริการจึงเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อทดแทนความต้องการ ในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งผลที่ได้จากการสำรวจและวิเคราะห์ครั้งนี้ได้ชี้ให้เห็นว่าโทรศัพท์ประจำที่กับโทรศัพท์ เคลื่อนที่เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นสำหรับผู้ใช้บริการที่ไม่แตกต่างกันก็ตาม สิ่งที่ไม่สามารถปฏิเสธได้คือ โทรศัพท์ ประจำที่ยังคงเป็นบริการพื้นฐานที่มีความจำเป็นและมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อในเชิงของโครงสร้างพื้นฐานที่ มีลักษณะเด่นคนละรูปแบบกับกรณีของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผลสำรวจในครั้งนี้พบว่า โทรศัพท์ประจำที่สามารถ ตอบสนองความต้องการใช้งานติดต่อพื้นฐานอันได้แก่ การโทรออกและการรับสาย ซึ่งเป็นเงื่อนไขที่สำคัญของ การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ยิ่งไปกว่านั้น ในบางพื้นที่ที่มีลักษณะภูมิประเทศและภูมิอากาศที่มีความแปรปรวน บ่อยนั้น (เช่น พื้นที่เกาะ หรือชนบทห่างไกล) จะมีความต้องการโทรศัพท์ประจำที่มากเนื่องจากสัญญาณ โทรศัพท์มีความเสถียรมากกว่าการติดต่อเชื่อมโยงผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ส่วนประเด็นเกี่ยวกับค่าบริการของโทรศัพท์ประจำที่นั้น เป็นประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจ สูงที่สุด โดยส่วนใหญ่มีการเปรียบเทียบกับบริการโทรคมนาคมอื่น ๆ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งการส่งเสริมการขายและราคาอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีผู้ใช้บริการหลายราย ตัดสินใจยกเลิกบริการดังกล่าวไป หากพิจารณาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ ของประเทศไทยทั้งจากผลการสำรวจ และรายงานของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunication Union : ITU) นั้น จะเห็นได้ว่า ราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่มีการเปลี่ยนแปลง ค่อนข้างน้อย (Flat Evolution) ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีการให้ความเห็นว่าน่าจะเป็นเพราะตลาดการให้บริการ โทรศัพท์ประจำที่นั้นเป็นตลาดที่มีการพัฒนาอย่างเต็มที่ที่สุด (Most Mature Market) ทำให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงค่อนข้างน้อยในตลาดนี้ อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ของประเทศ ต่าง ๆ ในอาเซียนในปี 2556-2557 ที่ผ่านมานั้น จะเห็นได้ว่า แม้ว่าราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ของประเทศ ต่าง ๆ ในอาเซียนจะลดลงซึ่งสะท้อนความสำเร็จในการกำกับดูแลทางด้านราคาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ตาม (อันดับทางด้านราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ของประเทศไทยลดลงจากอันดับ 5 ในปี 2556 มาเป็นอันดับ 6 ในปี 2557) แต่สัดส่วนของราคาค่าบริการเมื่อเทียบรายหัวต่อเดือน (GNI p.c.) ไม่ได้ลดลง ขณะที่ เมื่อพิจารณาราคาค่าบริการของประเทศที่มีอัตราค่าบริการที่เอื้อต่อความสามารถในการเข้าถึงมากที่สุด (Most Affordable Entry Level) อย่างประเทศสิงคโปร์ที่มีราคาค่าบริการอยู่ที่ระดับร้อยละ 0.19 ของ GNI p.c. ในปี 2557 แล้ว ที่ปรึกษาฯ เห็นว่ายังมีช่องทางที่สามารถดำเนินมาตรการที่เกี่ยวกับราคาค่าบริการ เพื่อเอื้อให้เกิดการเข้าถึงที่มากขึ้น และเพิ่มคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน

2) การจัดการให้มีโทรศัพท์สาธารณะในฐานะบริการพื้นฐานในปริมาณที่เหมาะสม

เป็นที่ยอมรับว่าโทรศัพท์สาธารณะได้รับความสำคัญน้อยลงจากการมีโทรศัพท์เคลื่อนที่มาทดแทน อย่างไรก็ตาม ผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการยังคงระบุว่า ลักษณะการใช้งานโทรศัพท์สาธารณะอยู่ใน รูปแบบของการใช้ประกอบกับการใช้งานโทรศัพท์ประจำที่ และโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกรณีที่บริการโทรคมนาคม ดังกล่าวทั้งสองไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้รวมทั้งในกรณีที่ต้องมีการดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การเติมเงินค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น นอกจากนี้ ในบางพื้นที่และสำหรับประชากรที่มีระดับรายได้ ต่ำทำให้การใช้งานโทรศัพท์สาธารณะยังเป็นสิ่งที่จำเป็น ทำให้สามารถสรุปได้ว่า โทรศัพท์สาธารณะยังมีความ จำเป็นในฐานะบริการพื้นฐานในกรณีที่ผู้ใช้บริการเกิดความจำเป็นในลักษณะต่าง ๆ

สิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบันคือ การเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเทคโนโลยี และความสามารถในการเข้าถึง บริการโทรคมนาคมต่าง ๆ ที่มากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับในอดีตทำให้พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ เปลี่ยนแปลงไป ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ การวางลักษณะการให้บริการที่เดิมมีเพื่อตอบสนองความต้องการใช้ที่ ค่อนข้างมาก ขณะที่ความต้องการใช้งานเปลี่ยนแปลงไปนั้นทำให้เกิดอุปทานส่วนเกิน (Excess Supply) ของ การให้บริการ และทำให้เกิดปัญหาการใช้งานน้อยหรือไม่ใช้งานในหลายพื้นที่ รวมทั้งปัญหาเรื่องของการดูแล รักษาที่ไม่เพียงพอและเหมาะสมที่ทำให้ความต้องการใช้งานลดลง เช่น สกปรก และสภาพชำรุดทรุดโทรม เป็นต้น

ดังนั้น เพื่อตอบสนองกับความต้องการใช้งานที่เปลี่ยนแปลงไป และปัญหาความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการดังกล่าวข้างต้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในด้านหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแล ผู้ให้บริการ และพื้นที่ท้องถิ่น ควรมีการพิจารณากำหนดพื้นที่ และจำนวนในการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะที่เหมาะสม โดยพิจารณาจากลักษณะของพื้นที่และการคาดการณ์ความต้องการใช้งานของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก (หน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลอาจทำการพิจารณากำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาจำนวนโทรศัพท์สาธารณะที่เหมาะสมเพื่อประกอบการพิจารณา) รวมทั้งการกำหนดแผนการในการจัดการบำรุงและดูแลรักษาเพื่อทำให้สามารถใช้งานและตอบสนองความต้องการใช้งานเมื่อจำเป็นในฐานะบริการพื้นฐานสำหรับประชาชนต่อไป

9.2 การจัดการด้านราคาค่าบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ และอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายไร้สาย

ประเด็นด้านราคาค่าบริการของทั้งบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายไร้สายนั้น เป็นประเด็นความไม่พึงพอใจสูงสุดในการสำรวจส่วนที่เกี่ยวกับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากมีการคาดการณ์การพัฒนาทางด้านบริการโทรคมนาคมที่ผ่านมาจะทำให้คุณภาพของการบริการมีการยกระดับการให้บริการขึ้นนั้น จะมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านราคา อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมในการศึกษาครั้งนี้จะเห็นได้ว่าการดำเนินการทางด้านราคาของประเทศไทยมีความสำเร็จในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ผลการสำรวจได้ชี้ให้เห็นว่า ยังมีความต้องการให้ดำเนินการเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

9.3 การจัดการด้านคุณภาพและมาตรฐานของบริการอินเทอร์เน็ต

ผลการสำรวจในส่วนที่เกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ และโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ระบุว่า ปัญหาความเร็วในการใช้งานที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนดเป็นปัญหาสำคัญที่ผู้ใช้บริการต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งปัญหาที่เกี่ยวกับสัญญาณขัดข้อง และเครือข่ายล่ม ซึ่งเป็นประเด็นที่เกี่ยวกับการพัฒนาทางด้านคุณภาพและมาตรฐานที่ผู้ใช้บริการต้องการให้เกิดการพัฒนาในช่วงที่ผ่านมา ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการพิจารณาเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (ซึ่งอาจเชื่อมโยงกับพื้นฐานในการพิจารณาเกี่ยวกับการกำหนดราคา) และการติดตามประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยอาจมีการกำหนดแผนการสุ่มตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีการตระหนักเกี่ยวกับการกำหนดแผนการตลาด และการให้บริการที่เหมาะสม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานได้อย่างเต็มสมรรถภาพกับค่าใช้จ่ายที่ได้ชำระไป (การคุ้มครองผู้ใช้บริการ) และสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วย

นิยามศัพท์เฉพาะ

พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

โทรศัพท์ประจำที่ หมายถึง การใช้บริการสื่อสารทางเสียงผ่านการเชื่อมต่อด้วยระบบโทรศัพท์แบบใช้สาย ทั้งที่เป็นลวดสายทองแดง หรือสายเคเบิลใยแก้ว โทรศัพท์ประจำที่อาจเรียกว่า โทรศัพท์พื้นฐาน หรือ “โทรศัพท์บ้าน” ทั้งนี้ รวมถึงโทรศัพท์ประจำที่ (ที่มีหมายเลขโทรศัพท์) ที่ใช้เพื่อการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพียงอย่างเดียวด้วย แต่ไม่รวมถึงโทรศัพท์รวมที่ใช้ร่วมกันในหอพักและการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบบไม่มีหมายเลขโทรศัพท์

การใช้งานโทรศัพท์ประจำที่ หมายถึง การใช้งานในที่อยู่อาศัยหรือครัวเรือน

ผู้ให้บริการ หมายถึง บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์ประจำที่

ค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์ประจำที่ หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่พิจารณาจากใบเรียกเก็บค่าบริการของแต่ละหมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้ในที่อยู่อาศัยหรือครัวเรือนของผู้ตอบ

การใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่เพื่อต่ออินเทอร์เน็ต หมายถึง การใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านสายโทรศัพท์บ้าน ทั้งที่เป็นการใช้งานแบบ ADSL และแบบ Dial-up

การขอติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ หมายถึง การดำเนินการติดตั้งเลขหมายเพิ่มเติม ในกรณีที่มีการใช้งานโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัยอยู่แล้วอย่างน้อยหนึ่งเลขหมาย และหมายถึงการดำเนินการขอเพิ่มเลขหมายครั้งล่าสุดเท่านั้น

การยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ หมายถึง การดำเนินการยกเลิกเลขหมายครั้งล่าสุดเท่านั้น

พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง การใช้โทรศัพท์มือถือ แต่ไม่รวมถึงหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่ได้ใช้บริการเสียง (Net Sim Card ที่ใช้กับ Tablet หรือ Aircard เท่านั้น)

ผู้ให้บริการ หมายถึง เครือข่ายที่ให้บริการหรือบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่ใช่บริษัทหรือแบรนด์ของเครื่องโทรศัพท์มือถือ

ค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนของแต่ละเลขหมาย ในกรณีที่ใช้ซิมการ์ดประเภทเติมเงิน (Prepaid) ให้หมายถึงในแต่ละเดือนเติมเงินเฉลี่ยเป็นจำนวนเงินเท่าใดและให้ถือว่าค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของเลขหมายนั้นเท่ากับค่าใช้จ่ายในการเติมเงินหรือมูลค่าบัตรโทรศัพท์ที่ผู้ตอบเติมเงินในแต่ละเดือน ขณะที่หากใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบจ่ายเงินรายเดือน (Postpaid)

ให้ถือว่าค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของเลขหมายนั้น เท่ากับจำนวนเงินที่จ่ายทั้งหมดตามใบเรียกเก็บค่าบริการในแต่ละเดือนโดยไม่ต้องหักค่าบริการเสริมใด ๆ ที่นอกเหนือจากค่าโทรศัพท์ออก

การเปลี่ยนเครือข่าย หมายถึง การเปลี่ยนเลขหมายจากเครือข่ายหนึ่งไปใช้หมายเลขใหม่ของอีกเครือข่ายหนึ่ง ในกรณีที่มีการเคยเปลี่ยนมากกว่า 1 ครั้งในปีที่ผ่านมา ถือเป็นเฉพาะการดำเนินการครั้งล่าสุดเท่านั้น

บริการคงสิทธิเลขหมาย หมายถึง การเปลี่ยนเครือข่ายหนึ่งไปใช้เครือข่ายใหม่ โดยยังคงเลขหมายเดิมไว้ ซึ่งในปัจจุบันสามารถทำได้โดยการติดต่อเครือข่ายผู้ให้บริการที่ต้องการเปลี่ยนเข้าไปใช้บริการ โดยเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการครั้งละไม่เกิน 29 บาท (คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) กำหนดค่าบริการไว้ที่ 29 บาทต่อ 1 เลขหมาย (รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว) ทั้งนี้ค่าใช้จ่ายดังกล่าวเป็นรายได้ของบริษัทที่เป็นตัวกลางในการโอนย้าย เครือข่าย คือ บริษัท ศูนย์บริการคงสิทธิเลขหมาย จำกัด) ใช้ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 3 วัน ทั้งนี้ เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ใช้บริการประสงค์ขอโอนย้ายผู้ให้บริการ ต้องไม่อยู่ระหว่างถูกระงับบริการโดยผู้ให้บริการรายเดิม รวมทั้งต้องเป็นเลขหมายที่ใช้บริการของผู้ให้บริการรายเดิมติดต่อกันไม่น้อยกว่า 60 วัน

Smart Phone หมายถึง โทรศัพท์มือถือที่มีคุณสมบัติเด่นในเรื่องของความสามารถในการทำงานคล้ายเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก ซึ่งมีระบบปฏิบัติการ (OS : Operating System) หรือแพลตฟอร์ม (Platform) ของตัวเอง เช่น iPhone OS (Apple), Blackberry OS (RIM), Android OS, Windows Mobile OS (Microsoft) และ Symbian OS เป็นต้น หรืออาจสรุปได้ว่า Smart Phone คือ โทรศัพท์มือถือที่มีฟังก์ชันเพิ่มเติมจากการทำงานของโทรศัพท์มือถือทั่วไป โดยมีความสามารถหลากหลายใกล้เคียงกับคอมพิวเตอร์ เช่น การใช้งานอินเทอร์เน็ต หรือการใช้งานด้านความบันเทิงทั่วไป และมีระบบปฏิบัติการ

พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกล

การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ หมายถึง การสื่อสารทางเสียงจากโทรศัพท์ประจำที่เพื่อโทรเข้าโทรศัพท์ประจำที่ (Fixed to Fixed) ที่มีการติดต่อด้วยเลขรหัสโทรศัพท์ที่อยู่ในพื้นที่ต่างกันและมีการคิดอัตราค่าบริการต่างกัน อาทิเช่น การโทรจากรหัส 02-xxx-xxxx ไปยังรหัส 032-xxx-xxx เป็นต้น บางกรณีอยู่ต่างพื้นที่ แต่รหัสเดียวกัน เช่น พิษณุโลก โทรไป ตาก ซึ่งมีรหัสเดียวกัน (055) จะเห็นว่าแม้รหัสขึ้นต้นจะเหมือนกันแต่อยู่คนละจังหวัดกัน ในการโทรด้วยโทรศัพท์ประจำที่เข้าโทรศัพท์ประจำที่ข้ามเขตจังหวัดจะมีการคิดอัตราค่าบริการต่างกัน สำหรับการโทรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โทรจากรหัส 02 ไปยัง 02 แม้จะเป็นการโทรต่างพื้นที่คนละจังหวัด แต่ในกรณีศึกษานี้จะไม่นับว่าเป็นการโทรทางไกลภายในประเทศ เพราะมีการคิดค่าบริการเท่ากัน

การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ หมายถึง การสื่อสารทางเสียงที่มีการติดต่อด้วยเลขรหัสโทรศัพท์ต่างกัน โดยเน้นพิจารณาจากการติดต่อข้ามพรมแดนประเทศเป็นสำคัญ เช่น การโทรจากประเทศไทย ไปเลขหมายรหัสปลายทางประเทศมาเลเซีย หรือการโทรจากต่างประเทศกลับเข้ามาประเทศไทย เป็นต้น (รหัสโทรศัพท์ประเทศไทย คือ “66” ซึ่งเท่ากับหมายเลข “0” ที่ใช้ในประเทศ)

บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ (International Roaming : IR) หมายถึง บริการที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถนำโทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่องเดิม หมายเลขเดิม ที่ใช้อยู่ที่ประเทศไทย ไปใช้โทรออก รับสายโทรเข้า ส่งข้อความ หรือเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในต่างประเทศได้

พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

การใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ หมายถึง การใช้โทรศัพท์ที่จัดให้บริการในที่สาธารณะทั่วไปทั้งแบบหยอดเหรียญและใช้การ์ด (Prepaid) การใช้บริการโดยปกติ อาจมีได้หมายถึง การใช้งานเป็นประจำ แต่ดูพฤติกรรมโดยเฉลี่ยในช่วงหนึ่งปีที่ผ่านมาว่ามีการใช้บริการหรือไม่ โดยพิจารณาข้อมูลเป็นจำนวนครั้งต่อปี

พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์อินเทอร์เน็ต

การใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง การเชื่อมต่อใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตผ่านระบบไร้สาย (Wireless หรือ Mobile Internet) ที่มีการใช้งานผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

VoIP (Voice over Internet Protocol) หมายถึง การสื่อสารทางเสียงผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นเทคโนโลยีใหม่สำหรับการโทรศัพท์ผ่านทางเครือข่าย Internet โดย VoIP เป็นเทคโนโลยีที่รวมการส่งสัญญาณเสียงกับข้อมูลเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อให้การส่งผ่านสัญญาณทั้งสองไปบนระบบเครือข่ายด้วยโปรโตคอลที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบันอย่าง IP (Internet Protocol) หรือการบริการที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการสื่อสารพูดคุยแลกเปลี่ยนกัน แทนการใช้เครื่องโทรศัพท์แบบเดิม โดยมีทั้งแบบเสียค่าบริการและไม่เสียค่าบริการ และคุณภาพของบริการก็ถูกพัฒนาขึ้นมาเรื่อย ๆ จนเทียบเท่าระบบโทรศัพท์ประจำที่ ซึ่งรูปแบบการให้บริการของ VoIP ในปัจจุบันสามารถแบ่งได้เป็น 4 รูปแบบหลัก ๆ ตามใบอนุญาตดำเนินธุรกิจที่ออกให้โดยคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.)

1. โทรศัพท์กับโทรศัพท์ (Phone-to-Phone) เป็นการโทรจากระบบโทรศัพท์แบบ VoIP ไปยังระบบโทรศัพท์ปกติหรือระบบ PSTN ทั่วไป ซึ่งเป็นวิธีที่ง่ายและเป็นที่ยอมรับในการใช้งานมากที่สุด แต่ยังมีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง

2. คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลไปยังคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (PC-to-PC) เป็นการโทรจากเครื่องคอมพิวเตอร์ต้นทางไปยังเครื่องปลายทาง โดยทั้งสองเครื่องต้องติดตั้งโปรแกรม VoIP ที่เรียกกันว่า Softphone ด้วย เช่น

Skype, Googletalk โดยการใช้งานจำเป็นต้องเปิดโปรแกรมนี้ทั้ง 2 ฟังก์ชันจะสามารถคุยผ่านกันได้ ซึ่งวิธีนี้อาจไม่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์แต่อย่างใด

3. คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลไปยังโทรศัพท์ประจำที่และโทรศัพท์เคลื่อนที่ (PC-to-Phone) เป็นการส่งสัญญาณเสียงจากคอมพิวเตอร์ ไปยังโทรศัพท์พื้นฐานที่อยู่ปลายทาง โดยคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ที่ต้นทางจะต้องติดตั้ง Software ที่จะใช้งานร่วมกับโทรศัพท์พื้นฐานเพื่อส่งสัญญาณไปยังปลายทางที่เป็นโทรศัพท์ธรรมดา หรือติดตั้งอุปกรณ์ Voice Gateway เพื่อแปลงสัญญาณเสียง ไปเป็นสัญญาณดิจิทัล ส่งผ่านระบบ VoIP แต่วิธีนี้ต้องอาศัยผู้ให้บริการ (Provider) ในการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตเข้ากับระบบเครือข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน โดยผู้ให้บริการจะต้องเสียค่าบริการตามเวลาที่ใช้งานจริง

4. โทรศัพท์ไปยังคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Phone-to-PC) เป็นการโทรจากระบบโทรศัพท์แบบ VoIP หรือโทรศัพท์ธรรมดาที่มีการติดตั้งอุปกรณ์ Voice Gateway เพื่อแปลงสัญญาณเสียง ไปเป็นสัญญาณดิจิทัล ส่งผ่านระบบ VoIP ไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งโปรแกรม VoIP หรือ Softphone บนเครื่องคอมพิวเตอร์ จึงสามารถสื่อสารกันได้

ตัวอย่างผู้ให้บริการ VOIP ในประเทศไทย ได้แก่ CAT 2 Call (<http://cat2call.com>) และ TOT netcall (www.totnetcall.com) เป็นต้น

Dial Up หมายถึง การเชื่อมต่อ Internet รูปแบบหนึ่ง โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์บุคคล กับสายสัญญาณโทรศัพท์บ้านที่เป็นสายตรงต่อเชื่อมเข้ากับโมเด็ม (Modem) เป็นการสื่อสารข้อมูลด้วยความเร็วสูง ประมาณ 56-128 kbps หรือเรียกว่าอินเทอร์เน็ทความเร็วต่ำ (Narrowband) โดยผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตต้องทำการติดต่อกับผู้ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านหมายเลขโทรศัพท์บ้าน โดยผู้ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตจะกำหนดชื่อผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password) มาให้เพื่อเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ADSL (Asynchronous Digital Subscriber Line) หมายถึงเทคโนโลยี Modem แบบใหม่ที่เป็น การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านสายสัญญาณโทรศัพท์บ้าน แต่ไม่ต้องติดต่อกับผู้ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ทุกครั้งที่ใช้บริการเช่นแบบ Dial Up ซึ่ง ADSL จะมีความเร็วในการเชื่อมต่อสูงกว่า โดย ADSL สามารถสื่อสารด้วยความเร็วกว่า 6 Mbps ไปยังผู้ให้บริการ และได้เร็วถึงกว่า 640 Kbps โดยทั่วไปเรียกว่าอินเทอร์เน็ทความเร็วสูง (Broadband) หรือ Hi-speed Internet

Cable Internet หรืออินเทอร์เน็ตผ่านสายเคเบิล หมายถึง การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านสายเคเบิลใยแก้ว (Cable Hi-speed Internet) ซึ่งเป็นระบบใหม่ที่ต่างจาก ADSL เดิมที่ใช้สายโทรศัพท์ สิ่งที่ผู้ให้บริการจะได้รับจากการใช้เคเบิลอินเทอร์เน็ต คือ ความเร็วในการเปิดเว็บไซต์และการดาวน์โหลดที่มากกว่าระบบ ADSL เดิม เช่น บริการอินเทอร์เน็ตผ่านสายเคเบิล (Docsis) ของ True Online และบริการเคเบิลอินเทอร์เน็ตของบริษัทแทคเวิลด์ เน็ทเวิร์ค จำกัด เป็นต้น

WiFi Hotspot หมายถึง อาณาบริเวณที่สามารถเข้าถึงโครงข่ายไร้สาย 802.11b หรือ WiFi ที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้ หรือที่คนส่วนใหญ่เข้าใจกันว่า การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่าน Wireless เป็นการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ซึ่งเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้โดยไม่ต้องใช้สายโทรศัพท์บ้าน ในที่นี้จะนับรวมการใช้อินเทอร์เน็ตแบบ Wireless Broadband ด้วย

3G (3rd Generation) หมายถึง เทคโนโลยีการสื่อสารในยุคที่ 3 โดยอุปกรณ์การสื่อสารยุคที่ 3 นั้นจะเป็นอุปกรณ์ที่ผสมผสาน การนำเสนอข้อมูล และเทคโนโลยีในปัจจุบันเข้าด้วยกัน เช่น PDA โทรศัพท์มือถือ Walkman กล้องถ่ายรูป และอินเทอร์เน็ต ความเร็วในการดาวน์โหลดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของ 3G จะสูงกว่าแบบ EDGE/GPRS ซึ่งความเร็วสูงสุดในปัจจุบันจะอยู่ที่ 72 Mbps

4G (4th Generation) หมายถึง ระบบสื่อสารไร้สายความเร็วสูงยุคที่ 4 ซึ่งเป็นระบบที่สามารถรับส่งข้อมูลได้เร็วมาก สูงสุดถึง 100 Mbps ระบบ 4G ที่นิยมใช้กันมีอยู่ 2 ระบบย่อย คือระบบ LTE (Long Term Evolution) และระบบ Wi-MAX ซึ่งระบบ LTE ได้รับความนิยมสูงกว่าและใช้กันทั่วโลก ในขณะที่ระบบ Wi-MAX นิยมใช้กันในบางประเทศเท่านั้น เช่น ญี่ปุ่น ไต้หวัน และบังกลาเทศ เป็นต้น

Skype, Viber, LINE หมายถึง โปรแกรม/แอปพลิเคชันสำหรับใช้งานโทรศัพท์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

นิยามค่าสถิติเบื้องต้น

อัตราร้อยละ (Percentage) หมายถึง อัตราส่วนชนิดหนึ่งซึ่งเทียบต่อ 100 การคำนวณโดยเอา 100 ไปคูณสัดส่วนที่ต้องการหาผลลัพธ์ก็จะออกมาเป็นร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์

ค่าเฉลี่ย (Mean) หมายถึง ค่าของข้อมูลที่ได้ผลบวกของสมาชิกทุกจำนวนหารด้วยจำนวนสมาชิกในรายการนั้น

มัธยฐาน (Median) หมายถึง ค่าของข้อมูลที่เป็นจุดกึ่งกลางหรืออยู่ในตำแหน่งตรงกลางของข้อมูลทั้งหมด เมื่อได้นำข้อมูลมาเรียงกันจากน้อยไปหามาก หรือจากมากไปหาน้อย

ฐานนิยม (Mode) หมายถึง ค่าของข้อมูลที่มีจำนวนซ้ำกันมากที่สุด

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) หมายถึง ค่าเฉลี่ยความแตกต่างของข้อมูลแต่ละตัวจากค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น กล่าวคือ โดยเฉลี่ยแล้วข้อมูลแต่ละค่าอยู่ห่างจากค่าเฉลี่ยของกลุ่มข้อมูลเท่าใด

ค่าสูงสุด (Maximum) หมายถึง ค่าสูงสุดของข้อมูลชุดนั้น

ค่าต่ำสุด (Minimum) หมายถึง ค่าต่ำสุดของข้อมูลชุดนั้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ฐาปณี ศิริเต็มกุล (2550). อุปสงค์ของการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ดารารพร สุรินา (2542). การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ธนิยาภรณ์ อตมกุลศรี (2547). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออุปสงค์ของโทรศัพท์พื้นฐานภายในประเทศไทย. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

นราทิพย์ ชูติวงศ์ (2547) ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์จุลภาค, คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประพันธ์ จับใจนาย (2551). อุปสงค์ของการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย กรณีศึกษา : โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พรรณทิวา มีล่อง (2553). การวิเคราะห์พฤติกรรมการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ภราดร ปริดาศักดิ์ (2556). หลักเศรษฐศาสตร์จุลภาค, คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ภัทร ฐานวิเศษ (2547). แบบจำลองอุปสงค์ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วลัยภรณ์ แสงเพชร (2554). ปัญหากฎหมายไทยกับการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม. วิทยานิพนธ์นิติศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554

วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน (2547). หลักเศรษฐศาสตร์จุลภาค, คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541). การวิจัยการตลาด, กรุงเทพมหานคร

สถาบันการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (2553). การให้บริการอย่างทั่วถึง (Universal Service).

สุธีร์ ตันเปาว์ (2544). ปัจจัยกำหนดอุปสงค์และพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตส่วนบุคคลในประเทศไทย, คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (2553). รายงานผลการศึกษาระดับสมบูรณืโครงการจัดทำหนังสือที่เกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคมและวิทยุโทรทัศน์ ในยุคหลอมรวมสื่อและเทคโนโลยี Convergence.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (2556). รายงานดัชนีชี้วัดในกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทย ประจำปี 2555-2556.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (2554). รายงานผลโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2554.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (2556). รายงานผลโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2555-2556.

เอกพล ม่วงแก้ว (2549). พฤติกรรมการบริโภคและปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์ของการใช้บริการ Hi-speed internet ส่วนบุคคล (ADSL Broadband) ในเขตกรุงเทพมหานคร. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ภาษาอังกฤษ

Engel, Blackwell and Miniard (1993). Consumer behavior, Dryden Press.

Heij, C., Boer, P. D., Franses, P. H., Kloek, T. and Dijk, H. K. V. Econometric Methods with Applications in Business and Economics, OXFORD University Press.

International Communication Union (2012). Measuring the Information Society.

Nabaz T. Khayyat and Almas Heshmati (2013). Determinants of Mobile Telecommunication Adoption in Kurdistan. International Journal of Communication 7 (2013), 2285-2311.

Philip Kotler (1997). Marketing Management Prentice Hall

Rui Menezes and Sofia Portela (2009). A Logit Model of Customer Churn as a way to Improve the Customer Retention Strategy in the Fixed Telecommunications Industry in Portugal. Department of Quantitative Methods, ISCTE Business School.

คณะทำงาน

คณะนักวิจัยผู้เชี่ยวชาญทางเศรษฐศาสตร์
มูลนิธิสถาบันวิจัยนโยบายเศรษฐกิจการคลัง

ที่ปรึกษาและผู้อำนวยการโครงการ

ดร. ชัยวัฒน์ วิบูลย์สวัสดิ์

ดร. พิชญ์ นิตยเสมอ

ดร. รพีสุภา หวังเจริญรุ่ง

คณะทำงานด้านการเข้าถึงบริการ

ดร. อนันตโชค โอแสงธรรมนนท์

นางชรุณา ผาสุก

นายวัลลภ คุ้มประดิษฐ์

คณะทำงานด้านพฤติกรรมผู้บริโภค

ดร. ธิรัช เชื้อประไพศิลป์

นายดาวิดา ยูนุช

นายศุภชัย อังควัฒนวิทย์

นายต้องการ จิตเลิศขจร

คณะทำงานด้านอุปสงค์และความพึงพอใจผู้บริโภค

ดร. ญัฐพงษ์ พัฒนพงษ์

นางสาวศิรินารถ อมรธรรม

นางสาวฉัตรมณี ช้อเพชร

นายปิยะชนันท์ เมตติยวงศ์

เลขานุการโครงการ

นางสาวสุธาสินี เขียงขวา

นายชัยณพ อมตวิวัฒน์

ชื่อหนังสือ

รายงานการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการ
โทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2557

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>

ออกแบบ

นางสาวรัชฎาวรรณ สุนงาม

จัดพิมพ์

หจก.เมจิก ท็อป พรินท์ติ้ง

37/21 ถ.จอมทอง แขวงบางค้อ

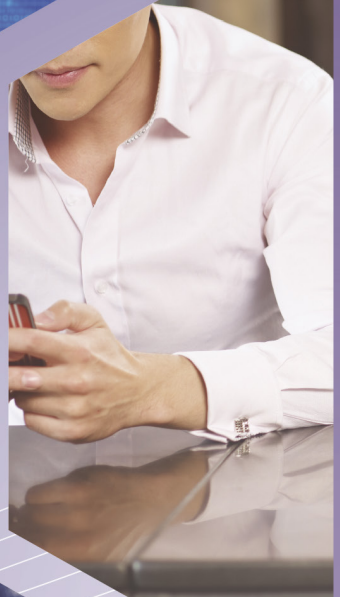
เขตจอมทอง กรุงเทพฯ 10150

โทรศัพท์ 0 2875 8468-9

โทรสาร 0 2875 9162

พิมพ์ครั้งที่ 1 เมษายน 2558

จำนวนพิมพ์ 1,000 เล่ม



สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

87 ซอยพหลโยธิน 8 (สายลม) ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน
เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 02 271 0151 - 60 ต่อ 487, 504, 510
โทรสาร 02 278 5316
www.nbt.go.th



PLATFORM

© 2014 NATIONAL BROADCASTING SYSTEMS BOARD. ALL RIGHTS RESERVED. THIS SURVEY REPORT IS THE PROPERTY OF THE NATIONAL BROADCASTING SYSTEMS BOARD. NO PART OF THIS REPORT MAY BE REPRODUCED OR TRANSMITTED IN ANY FORM OR BY ANY MEANS, ELECTRONIC OR MECHANICAL, INCLUDING PHOTOCOPYING, RECORDING, OR BY ANY INFORMATION STORAGE AND RETRIEVAL SYSTEM, WITHOUT PERMISSION IN WRITING FROM THE NATIONAL BROADCASTING SYSTEMS BOARD.