

ผลสำรวจความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการ
อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (FTTx)
ของ ทีโอที

บุษบง สันติปาดิ
วาสนา ลีอนาม

ส่วนบริหารข้อมูลทางการตลาด
ฝ่ายกลยุทธ์การตลาด
พฤศจิกายน 2562

วัตถุประสงค์



■ เพื่อทราบปัจจัยสำคัญที่เลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (FTTx)



■ เพื่อทราบช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (FTTx)



■ เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (FTTx)



■ เพื่อทราบระดับความภักดีที่มีต่อบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (FTTx)



■ เพื่อทราบถึงความไม่พึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ และข้อจำกัดในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (FTTx)



ระเบียบวิธีการวิจัย

- ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์ลูกค้าที่ใช้บริการ FTTx ข้อมูล ณ เดือน เมษายน 2562 (ลูกค้าที่โอที และลูกค้าที่โอทีที่ใช้รายอื่นด้วย)
- โดยกำหนดโควตาตามพื้นที่และประเภทลูกค้า และตามสัดส่วนผู้ใช้งาน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบ Random
- สัมภาษณ์ผ่าน Call Center (ธลช.2.) โดยได้รับแบบสอบถามตอบกลับสมบูรณ์ จำนวน 960 ราย

ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 20 กรกฎาคม - 2

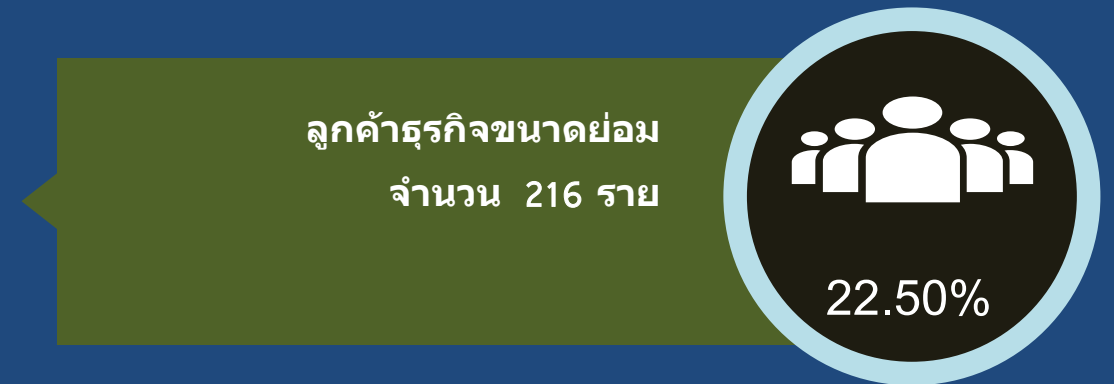
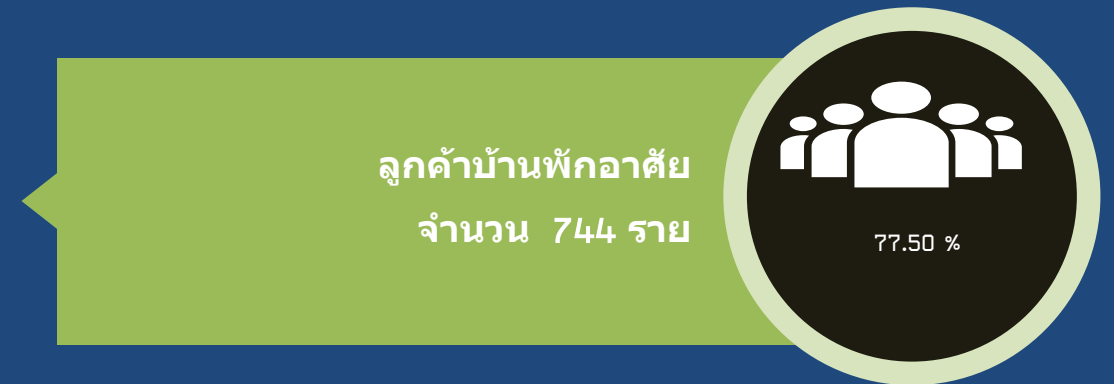
สิงหาคม 2562

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

พื้นที่



ประเภทลูกค้า



ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง : ความเร็วที่ใช้



ความเร็วที่ลูกค้าใช้ส่วนใหญ่ คือ 50 -100 MB 34.69 % ความเร็วรองลงมา คือ 30 - 50 MB 29.27%

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง : ระยะเวลาเป็นลูกค้า



ไม่เกิน 1 ปี
18.85%



> 1 - 2 ปี
38.34 %



> 3 - 4 ปี
12.81%



> 4 - 5 ปี
4.90%



> 5 - 6 ปี
0.83%



> 6 ปี ขึ้นไป
0.42%

- ระยะเวลาเป็นลูกค้าของลูกค้าส่วนใหญ่ คือ ตั้งแต่ 1- 2 ปี คิดเป็น 38.34%
- รองลงมา คือ ตั้งแต่ 2-3 ปี คิดเป็น 23.85%

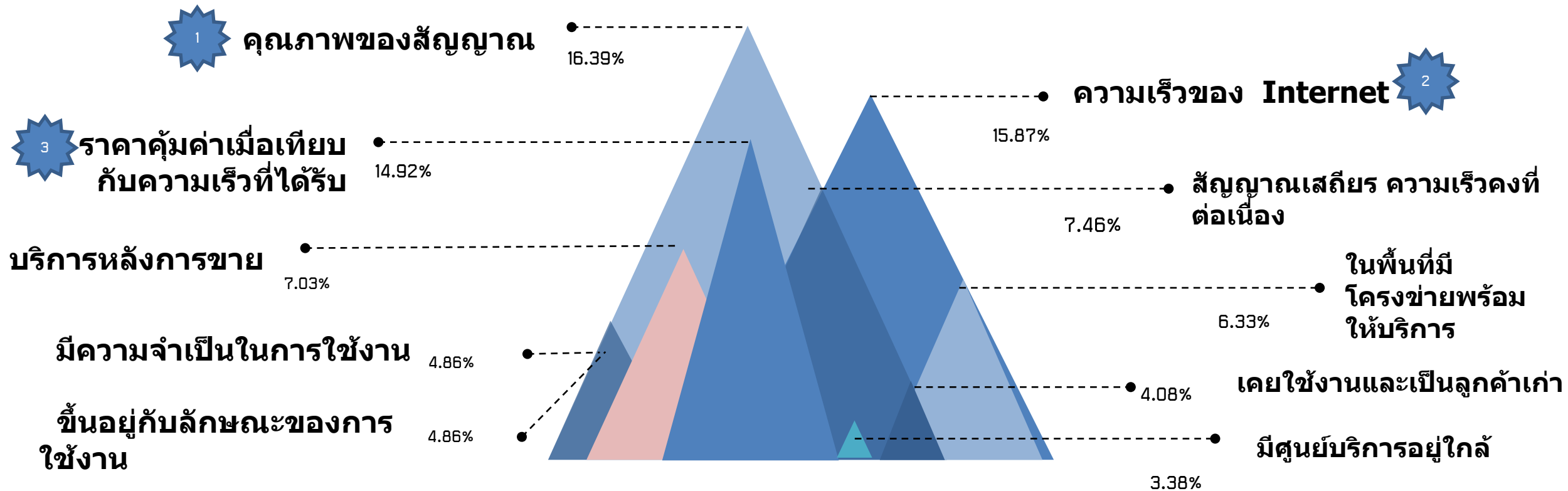


ปัจจัยในการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ต
ความเร็วสูง

ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

(10 อันดับแรก)

N คำตอบ=1153



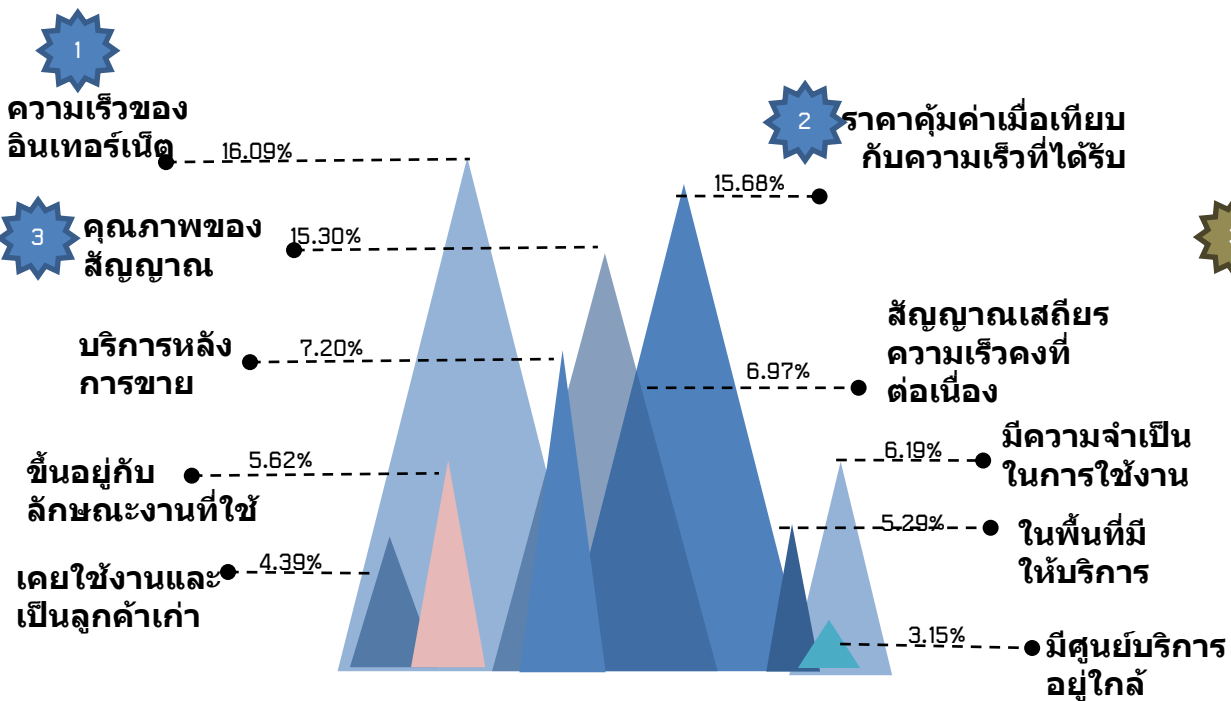
หมายเหตุ : หากรวมคุณภาพของสัญญาณ กับ สัญญาเช่าฟรี ความเร็วคงที่ เท่ากับ 23.85%

ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

แยกตามกลุ่มลูกค้า(10 อันดับแรก)

ลูกค้า R

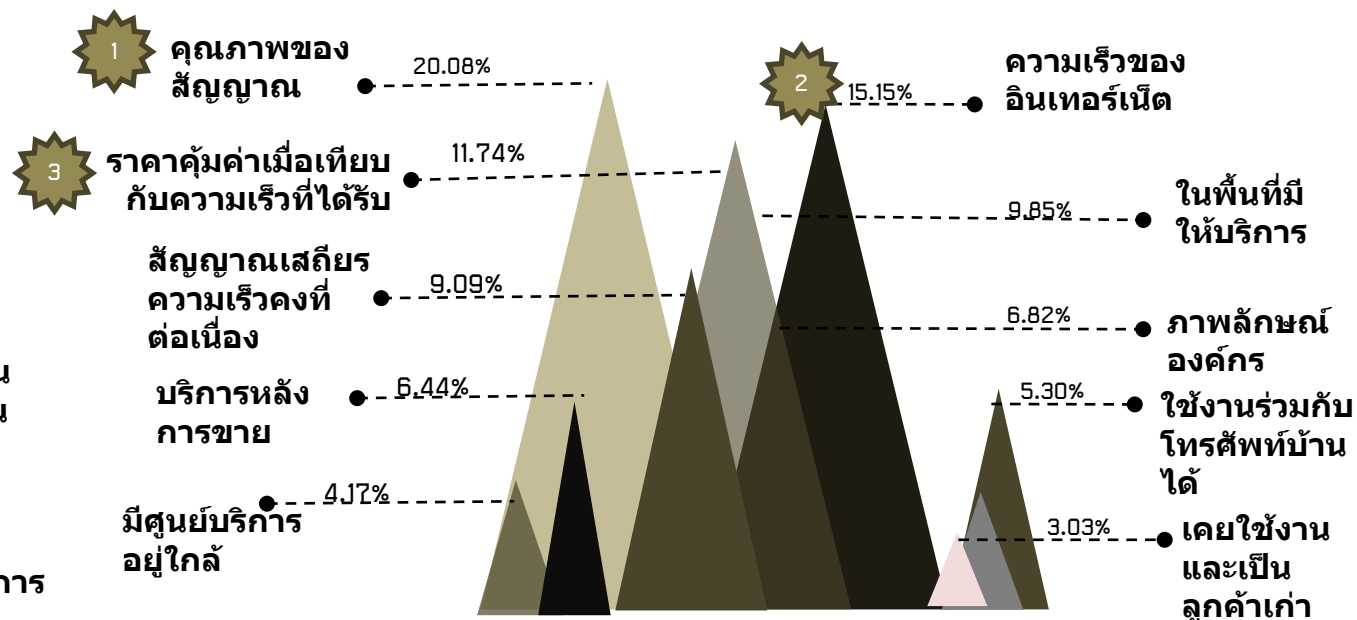
N คำตอบ = 889



หมายเหตุ : ลูกค้า R หากรวมคุณภาพของสัญญาณ กับ สัญญาณเสถียร ความเร็วคงที่ เท่ากับ 23.06%

ลูกค้า SMEs

N คำตอบ=264



หมายเหตุ : ลูกค้า SMEs หากรวมคุณภาพของสัญญาณ กับ สัญญาณเสถียร ความเร็วคงที่ เท่ากับ 29.17%

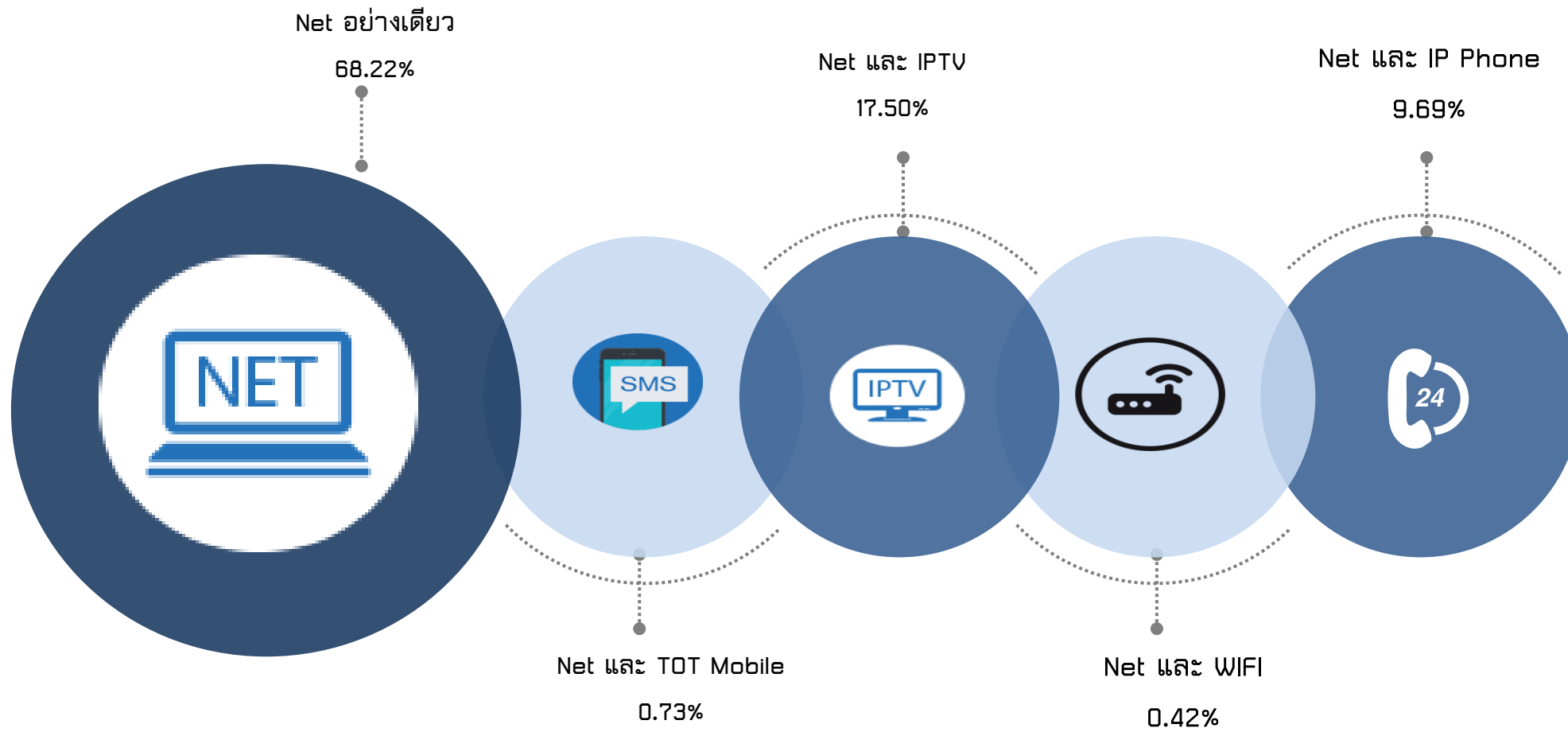


พฤติกรรมการใช้งานผู้ใช้บริการ
อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

โปรโมชั่นและบริการเสริมที่ใช้อยู่

N=960

%



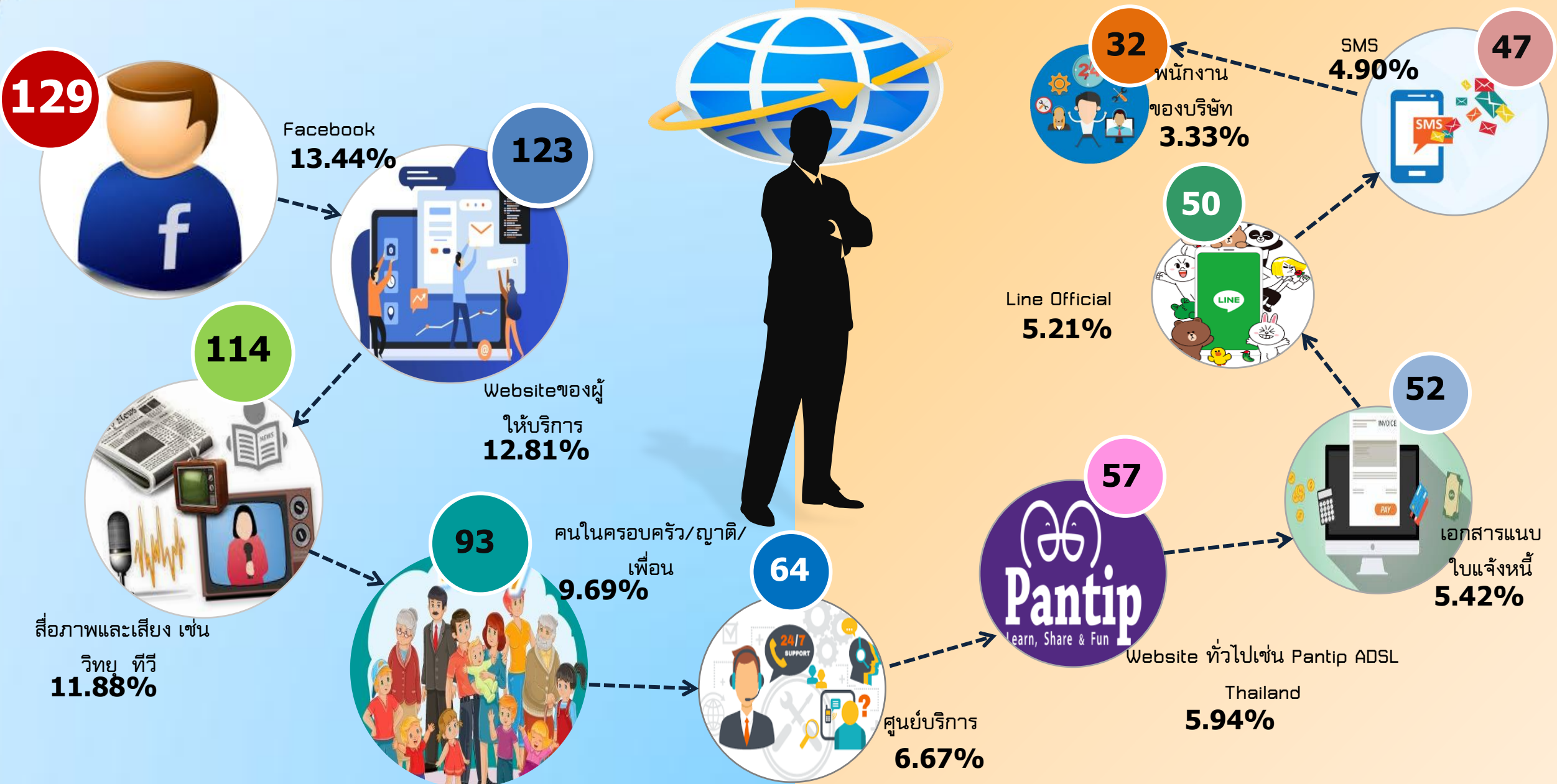
การรับทราบข้อมูลข่าวสารอินเทอร์เน็ต 10 อันดับแรก (ภาพรวม)



ประเภทสื่อ

	จำนวนคำตอบ	%
โทรศัพท์	656	15.96
FACEBOOK	528	12.85
Website	481	11.70
ใบแจ้งหนี้	372	9.05
โฆษณาออนไลน์	354	8.61
ศูนย์บริการ	322	7.83
โปสเตอร์	265	6.45
LineOfficial	260	6.33
บิลบอร์ด	177	4.31
SMS	172	4.18

ข้อมูลข่าวสารที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อ/ใช้บริการอินเทอร์เน็ต 10 อันดับแรก %



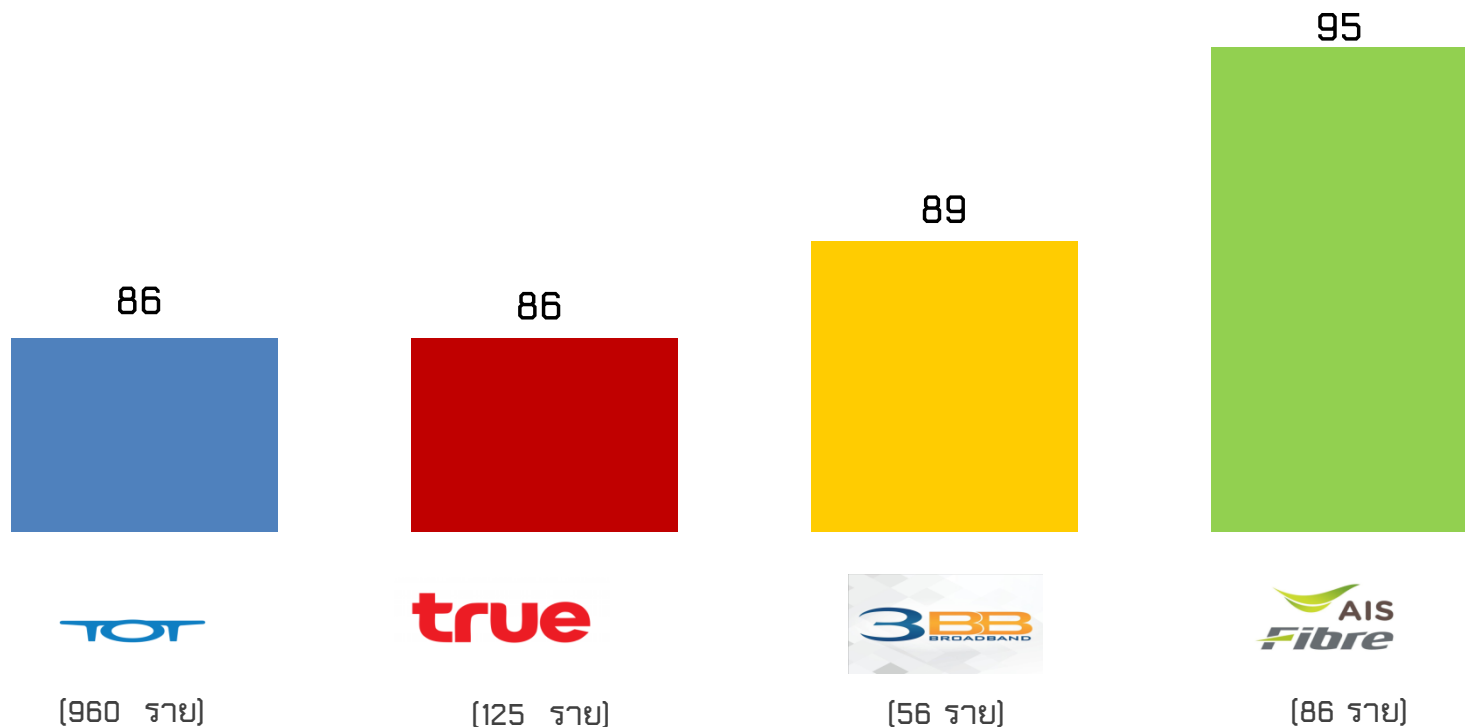


ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการ
อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

ความพึงพอใจโดยรวม ต่อบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

N=960

TOP 2BOX

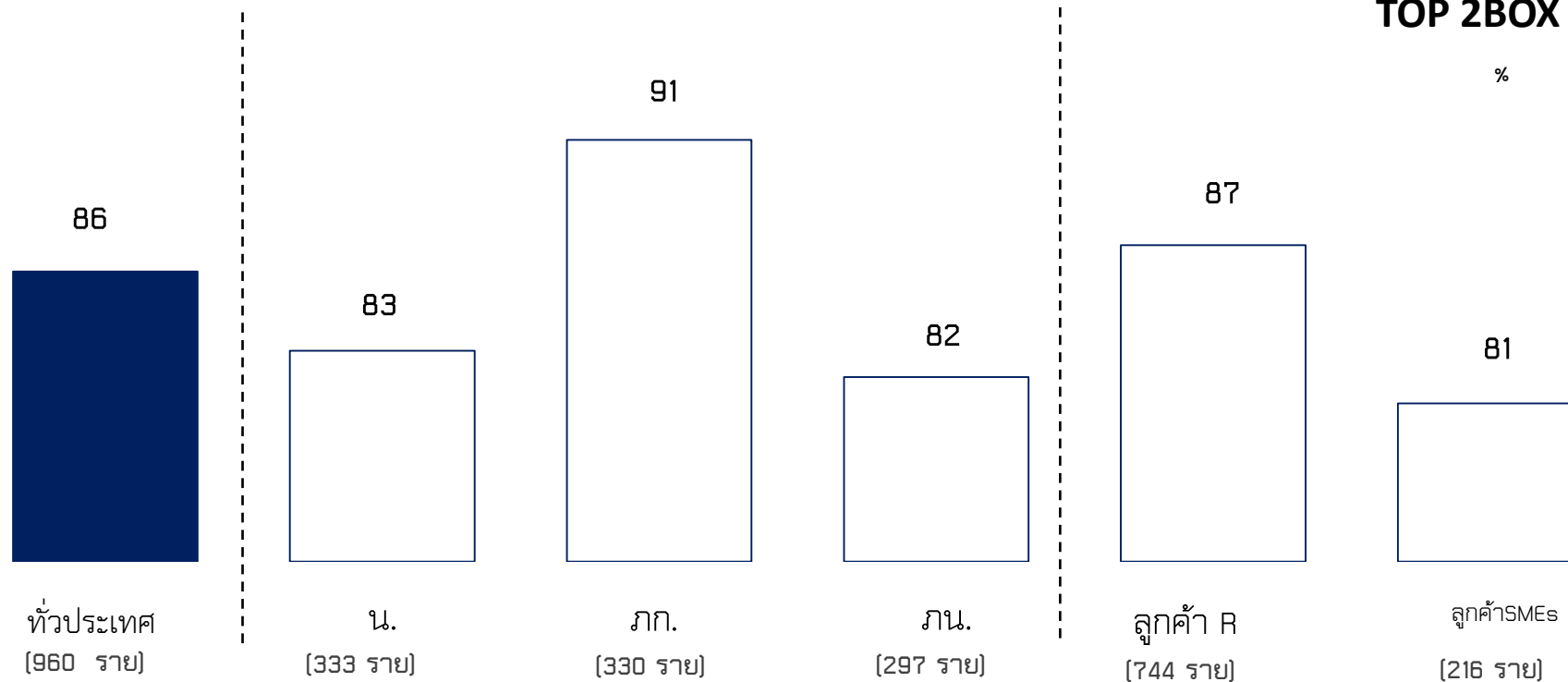


- คะแนนความพึงพอใจโดยรวม เทียบผู้ให้บริการรายอื่น
- AIS มีคะแนนความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด เท่ากับ 95% รองลงมา คือ 3BB มีความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 89 %

สำหรับ ทีโอที มีความ พึงพอใจเท่ากับ true คือ 86 %

ความพึงพอใจโดยรวม ต่อบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ ทีโอที

N=960



- ความพึงพอใจโดยรวมทั่วประเทศ เท่ากับ 86 %
- แยกตามพื้นที่ : ภก.ความพึงพอใจเท่ากับ 91 % ซึ่งสูงกว่านครหลวง และ ภน.
- แยกตามประเภทลูกค้า : ลูกค้า R มีความพึงพอใจเท่ากับ 87 % สูงกว่าลูกค้า SMEs

ความพึงพอใจต่อประเด็นต่างๆ : แยกตามภาพรวม / กลุ่มลูกค้า / พื้นที่บริการ

ความพึงพอใจโดยรวม ที่โอที เท่ากับ 86 %

- กลุ่มลูกค้า R มีความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 87 % สูงกว่ากลุ่มลูกค้า SMEs ที่มีความพึงพอใจเท่ากับ 81 %
- พื้นที่ รก. มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 91 % รองลงมาคือ พื้นที่นครหลวง 83 % ซึ่งใกล้เคียงกับ พื้นที่ ภน. ที่มีความพึงพอใจเท่ากับ 82%
- สำหรับความพึงพอใจต่อประเด็นต่าง ๆ : ด้านพนักงานบริการ ด้านต่างๆ มีความพึงพอใจสูงกว่าทุกด้าน และ ด้านข้อมูลการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจต่ำกว่าทุกด้าน
- กลุ่มลูกค้า R มีความพึงพอใจต่อประเด็นต่างๆ สูงกว่าภาพรวม และ SMEs เกือบทุกประเด็น ยกเว้น ค่าบริการและรายการส่งเสริมการขาย เท่ากับ ภาพรวม
- พื้นที่ รก. มีความพึงพอใจต่อประเด็นต่างๆ สูงกว่า น. และ ภน. เกือบทุกประเด็น ยกเว้น คุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการและรายการส่งเสริมการขาย ที่เท่ากับ ภน.

TOP2BOX

	ภาพรวม (N=960)	R (N=744)	SMEs (N=216)	น. (N=333)	รก. (N=330)	ภน. (N=297)
คุณภาพผลิตภัณฑ์	84	85	80	80	85	85
ค่าบริการและรายการส่งเสริมการขาย	78	78	76	74	80	80
สถานที่และช่องทางการให้บริการ	80	81	78	78	84	79
การประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร	67	69	62	60	75	67
พนักงานบริการด้านต่างๆ	86	87	83	85	91	83
ความพึงพอใจโดยรวม	86	87	81	83	91	82

ความภักดี (Rational Loyalty) ต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

%

	โดยรวม	แยกตามกลุ่มลูกค้า		แยกตามพื้นที่		
		R	SMEs	นครหลวง	ภก	ภน
ความพึงพอใจโดยรวม	86	87	81	83	91	82
ยินดีที่จะใช้บริการต่อไปในอนาคต	83	83	82	77	91	81
ยินดีที่จะแนะนำให้กับผู้อื่นที่รู้จัก	60	62	52	51	68	61
ความภักดี (Rational Loyalty)	76	77	72	70	83	75

ค่าความภักดีต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ ทีโอที โดยรวม มีคะแนนเท่ากับ 76 % เรื่องที่คะแนนน้อยที่สุดคือ ยินดีที่จะแนะนำให้กับผู้อื่นที่รู้จัก มีคะแนนเท่ากับ 60 %

เมื่อแยกตามกลุ่มลูกค้า พบว่า กลุ่มลูกค้า R ที่ได้คะแนน 77 % ซึ่งได้มากกว่า กลุ่มลูกค้า SMEs ได้คะแนนความภักดีเท่ากับ 72 %

โดยกลุ่มลูกค้า SMEs ยินดีที่จะแนะนำให้กับผู้อื่นที่รู้จัก ได้คะแนนน้อยที่สุด 52 %

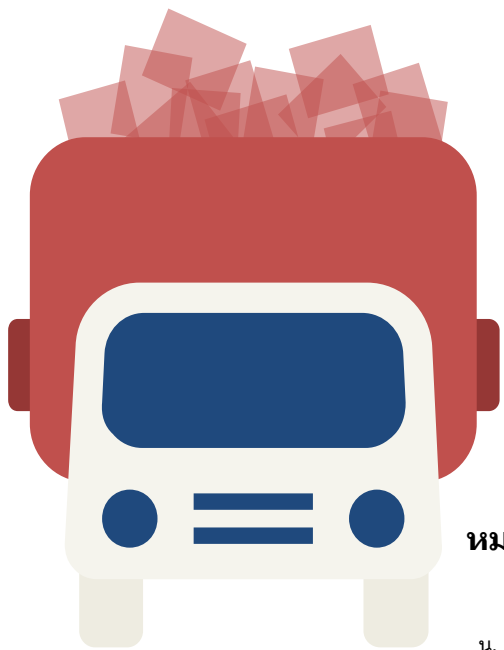
เมื่อแยกตามพื้นที่ พบว่า พื้นที่ ภก.ได้คะแนนความภักดีเท่ากับ 83 % และ พื้นที่ นครหลวง ได้คะแนนต่ำสุด เท่ากับ 70 %

โดยพื้นที่นครหลวงยินดีที่จะแนะนำให้กับผู้อื่นที่รู้จัก ได้คะแนนน้อยที่สุด เท่ากับ 51 %



ปัญหาจากการใช้งาน

ปัญหาที่พบบ่อยจากการใช้งานที่ทำให้ไม่พึงพอใจ 10 อันดับแรก



หมายเหตุ

น. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารโปรโมชั่น ไม่ทั่วถึง 1.93%
ศูนย์บริการและช่องทางการชำระเงินมีน้อย/ไม่สะดวก 1.45%







ภก. ราคาแพง/ไม่เหมาะสม/ไม่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับความเร็วที่ได้รับ 1.75%
ใบแจ้งหนี้ล่าช้า/ไม่ได้รับ 1.40%

ภน. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารโปรโมชั่นไม่ทั่วถึง 3.03%
บริการหลังการขายล่าช้า 2.02%

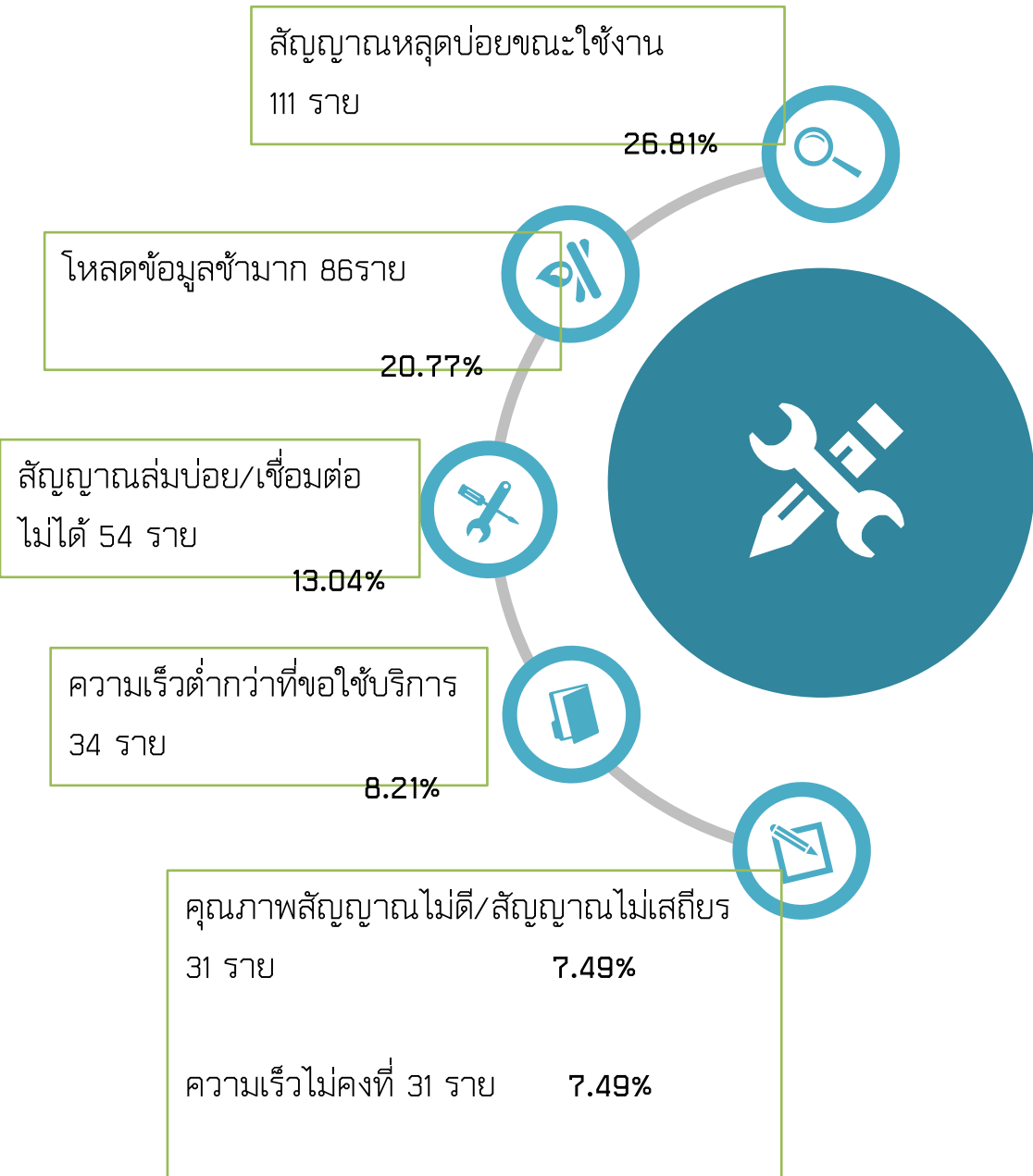
ปัญหาที่พบบ่อยจากการใช้งาน	ภาพรวม N=690 ราย	น.	ภก.	ภน.
สัญญาณหลุดบ่อยขณะใช้งาน	24.20 %	26.81	23.16	21.55
โหลดข้อมูลช้ามาก	16.97%	20.77	16.84	11.78
สัญญาณสลับบ่อย/เชื่อมต่อไม่ได้	16.37%	13.04	17.89	16.84
คุณภาพสัญญาณไม่ดี/สัญญาณไม่เสถียร	9.44%	7.49	10.18	11.45
ความเร็วไม่คงที่	8.53 %	7.49	9.47	9.09
ความเร็วต่ำกว่าที่ขอใช้บริการ	7.93 %	8.21	8.77	6.73
พวง. ช่างซ่อมช้า/แก้ปัญหาไม่ได้/เหตุเสียช้า/ไม่มาซ่อม/ผิดนัด/ติดต่อยาก	3.01%	2.42	1.75	5.05
บริการหลังการขายล่าช้า	2.21%	-	-	2.02
สัญญาณ Wifi ไม่เสถียร กระจายสัญญาณไม่ครอบคลุม	1.00 %	1.45	1.05	-
Modem Router ไม่สามารถรับสัญญาณได้/เสียบ่อย	0.70%	-	-	-

ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนผู้ให้บริการ



ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนผู้ให้บริการ	ภาพรวม	R	SMEs
คุณภาพของบริการ เช่น คุณภาพของสัญญาณ/สัญญาณเสถียร/ความเร็วคงที่ต่อเนื่อง/ความเร็วของ Speed ให้สูงขึ้น/สัญญาณครอบคลุม	50.90	50.37 	52.21 
ราคาคุ้มค่า ราคาคุ้มค่าเมื่อเทียบกับความเร็วที่ได้รับ	18.35	18.78 	17.28 
บริการหลังการขาย บริการหลังการขายที่รวดเร็ว/ขั้นตอนแจ้งซ่อม/ซ่อมรวดเร็ว/ช่างแก้ไขปัญหาเร็ว/พณง.ติดตั้ง_ศูนย์บริการ แนะนำการใช้งานและให้บริการที่รวดเร็ว/การติดตั้งรวดเร็ว	13.15	11.92 	19.12 
โปรโมชั่น โพรโมชันหลากหลาย น่าสนใจ/มีส่วนลด	10.18	10.88	8.46
พื้นที่ให้บริการ	1.91	2.38	0.74

ปัญหาของบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (พื้นที่นครหลวง)



สิ่งที่ต้องปรับปรุงเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (พื้นที่นครหลวง)



ปัญหาของบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (พื้นที่ ภก.)



สิ่งที่ต้องปรับปรุงเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (พื้นที่ ภก.)





ขอบคุณค่ะ