



ผลสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (FTTx) ของ ทีโอที

Converting your business from Good to Great.

บุษบง สันติปาตี
วาสนา ลือหาม
ส่วนบริหารข้อมูลทางการตลาด
ฝ่ายกลยุทธ์การตลาด
ตุลาคม 2563

ระเบียบวิธีการวิจัย

พื้นที่การศึกษา

พื้นที่ภาคเหนือ

และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

- เชียงใหม่
- พิษณุโลก
- นครสวรรค์
- นครราชสีมา
- ขอนแก่น
- อุดรธานี



พื้นที่ภาคกลาง ภาคใต้

และภาคตะวันออก

- นครปฐม
- พระนครศรีอยุธยา
- สงขลา
- ภูเก็ต
- ฉะเชิงเทรา
- ชลบุรี

พื้นที่นครหลวง

- กรุงเทพมหานคร
- ปทุมธานี
- นนทบุรี
- สมุทรปราการ

ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์ลูกค้าที่ใช้บริการ FTTx ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2563

- กลุ่มตัวอย่าง : ลูกค้าที่โอที ซึ่งรวมถึงลูกค้าที่โอที ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงรายอื่นด้วย
- กำหนดโควตาตามพื้นที่และประเภทลูกค้า และตามสัดส่วนผู้ใช้งาน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบ Random
- สัมภาษณ์ผ่าน Call Center โดยได้รับแบบสอบถามตอบกลับสมบูรณ์ จำนวน 1,000 ราย

ระยะเวลาดำเนินการ

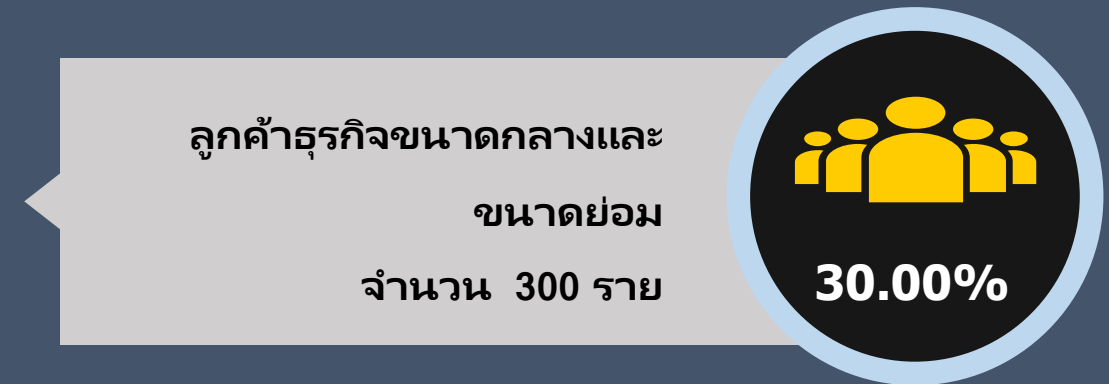
ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 18 มิถุนายน – 8 กรกฎาคม 2563

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

พื้นที่



ประเภทลูกค้า



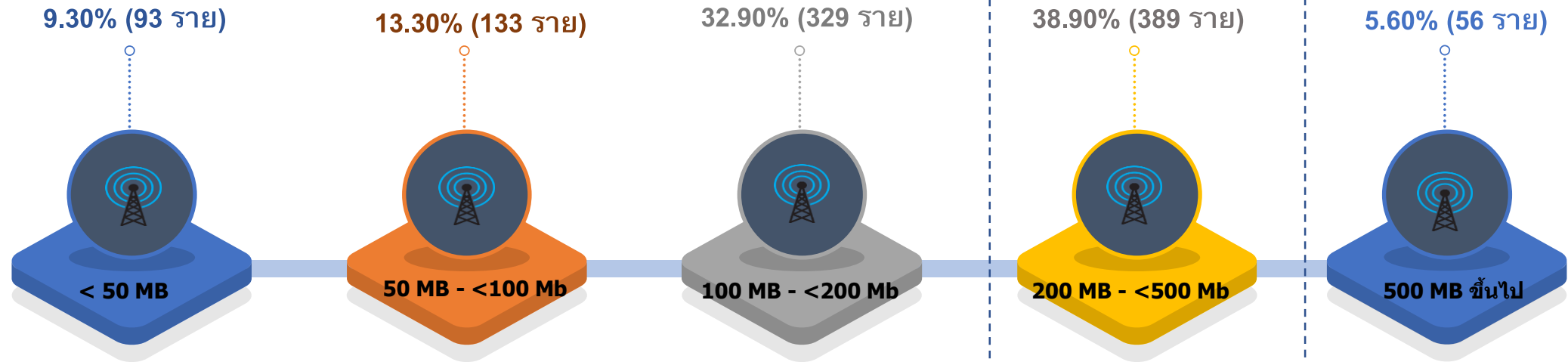


ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง : ความเร็วที่ใช้ และ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า

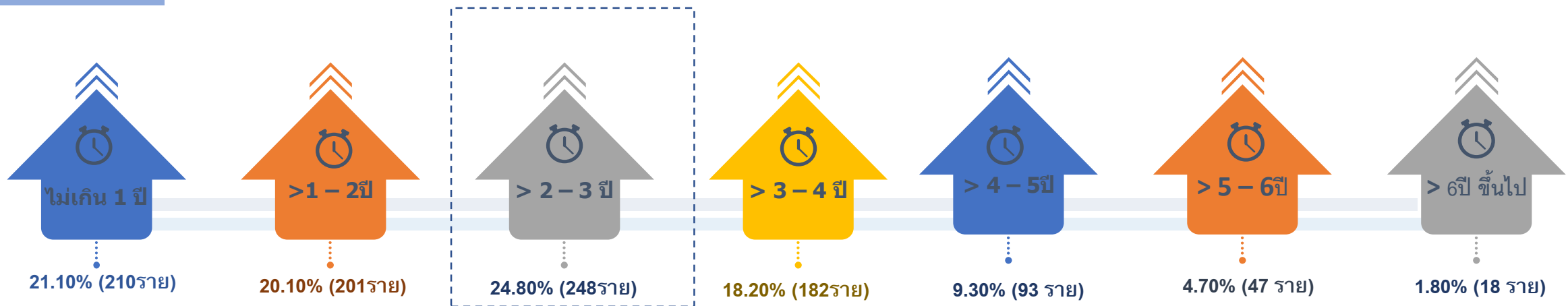
N = 1000

ความเร็วที่ใช้



ความเร็วที่ลูกค้าใช้ส่วนใหญ่ คือ 200 - <500 MB 38.90 % รองลงมา คือ 100 - <200 MB 32.90%

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า

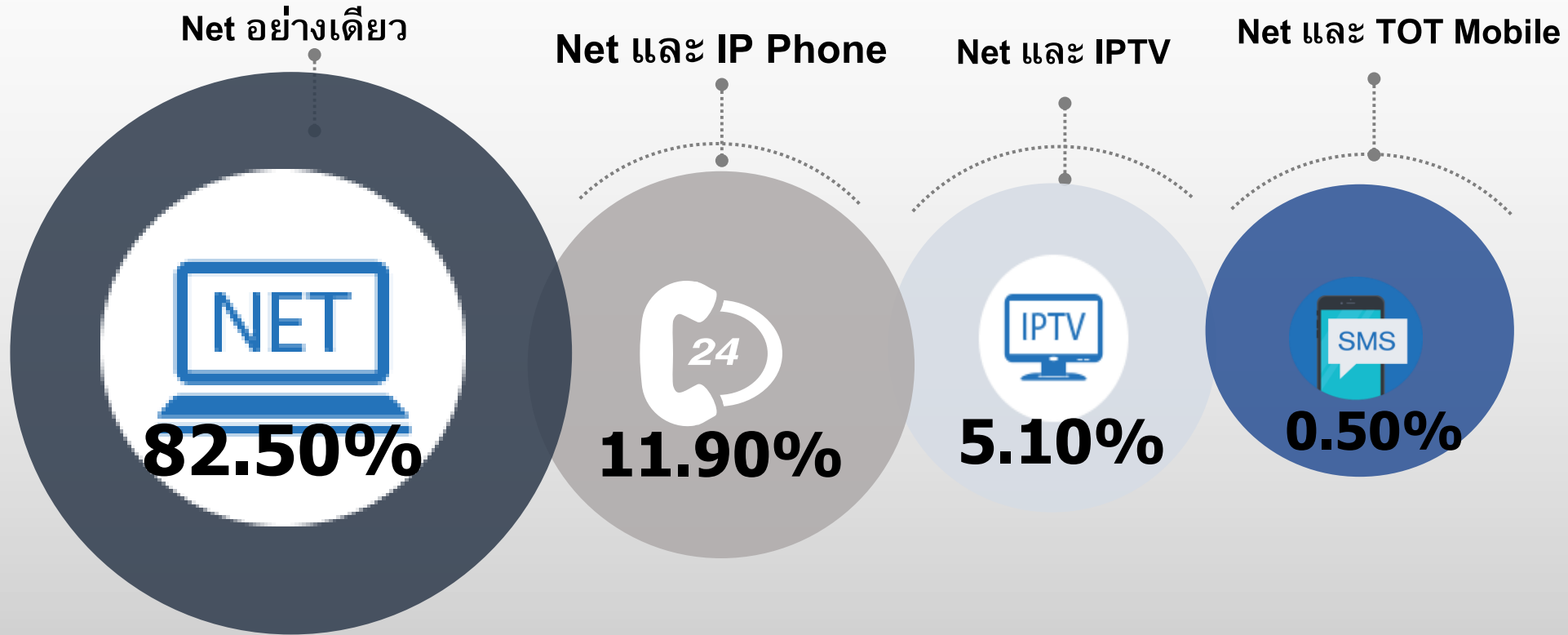


ระยะเวลาการเป็นลูกค้าของลูกค้าส่วนใหญ่ คือ ตั้งแต่ 2 - 3 ปี คิดเป็น 24.80% รองลงมา คือ > 1 - 2 ปี คิดเป็น 20.10%

โปรโมชั่นและบริการเสริมที่ใช้อยู่

N=1000

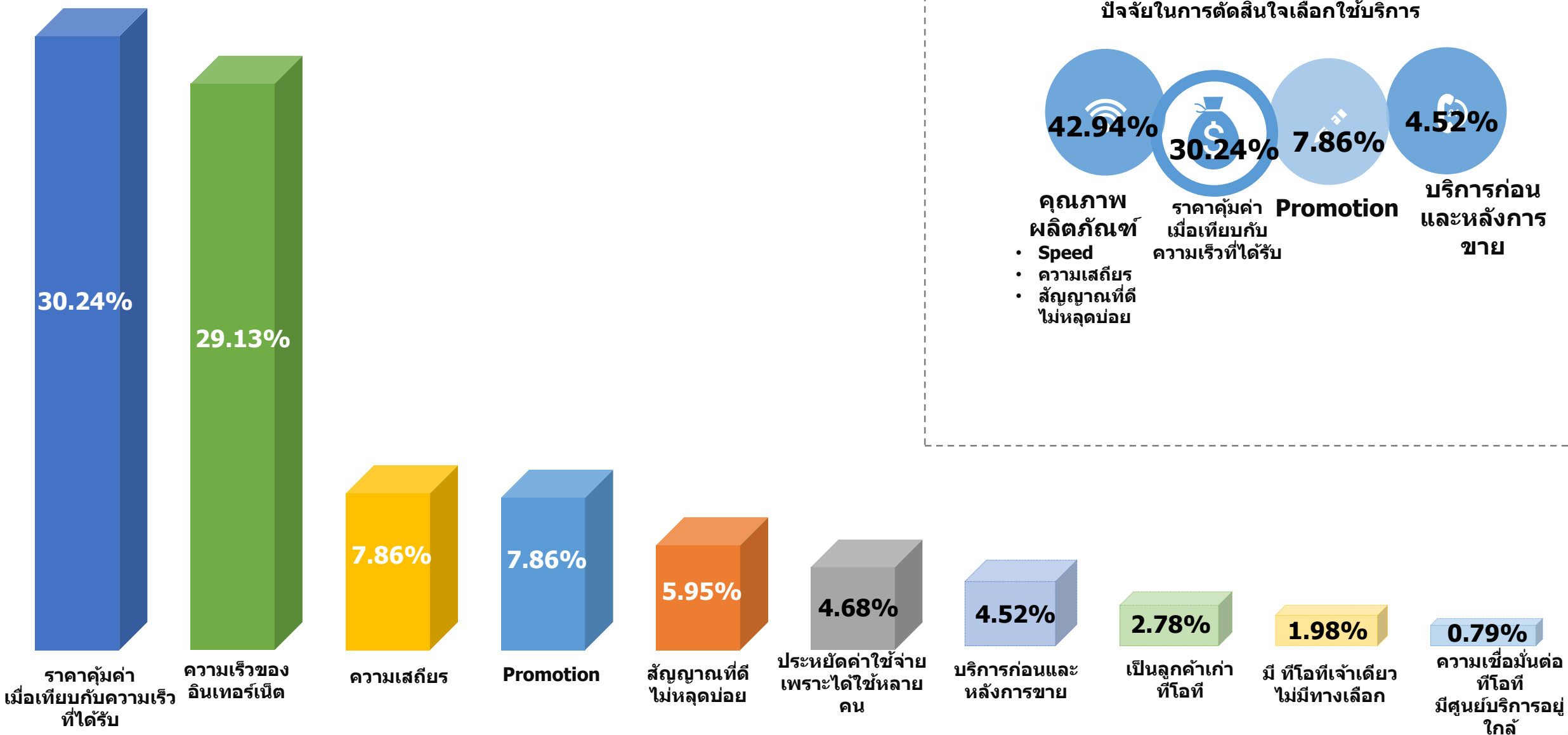
%



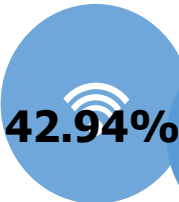


ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้
บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (10 อันดับแรก)



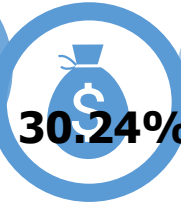
ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ



42.94%

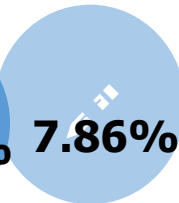
คุณภาพ
ผลิตภัณฑ์

- Speed
- ความเสถียร
- สัญญาณที่ดีไม่หลุดบ่อย



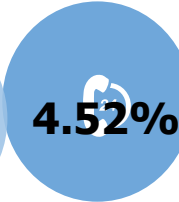
30.24%

ราคาคุ้มค่าเมื่อเทียบกับความเร็วที่ได้รับ



7.86%

Promotion



4.52%

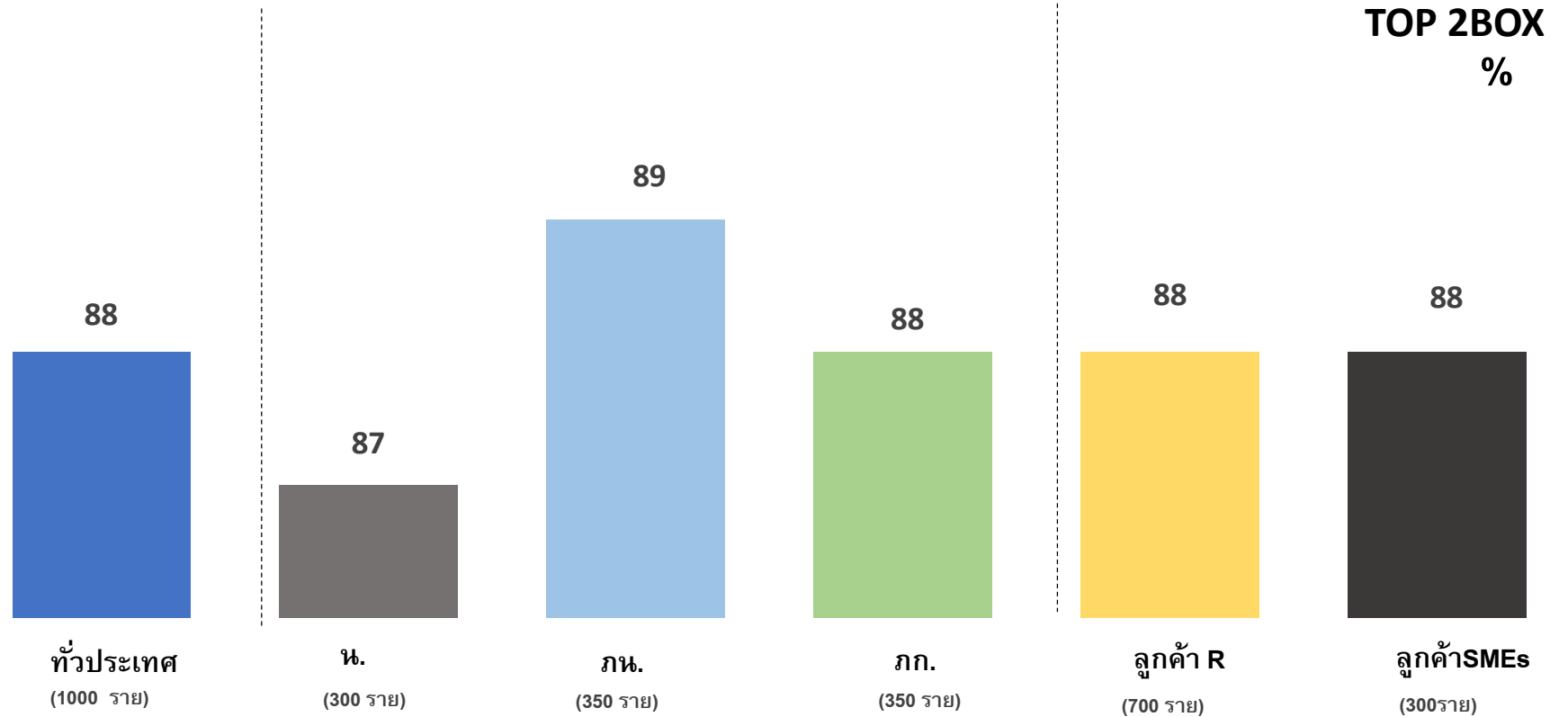
บริการก่อนและหลังการขาย



ความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บริการต่อบริการ
อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

ความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ ทีโอที

N=1000



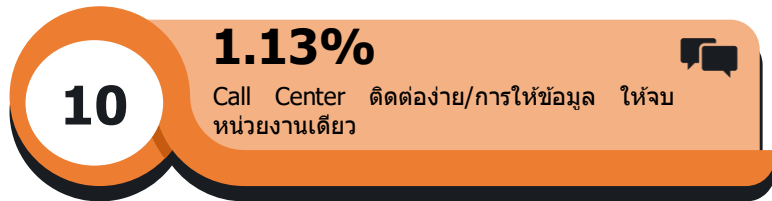
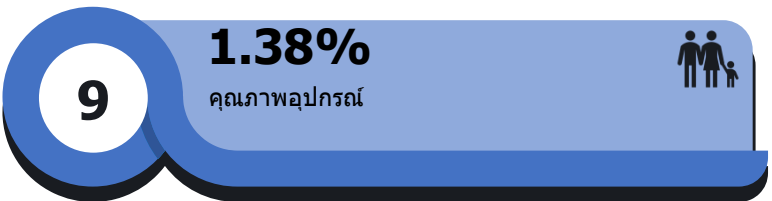
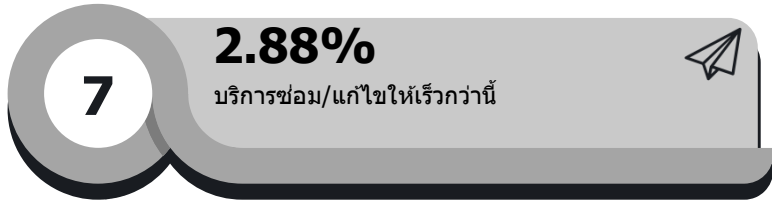
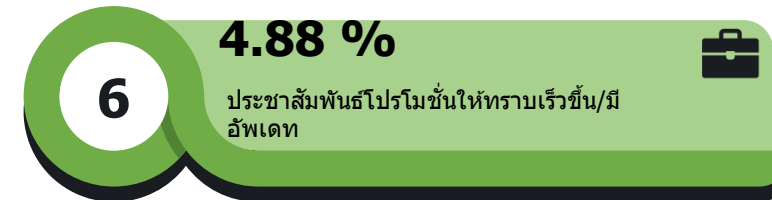
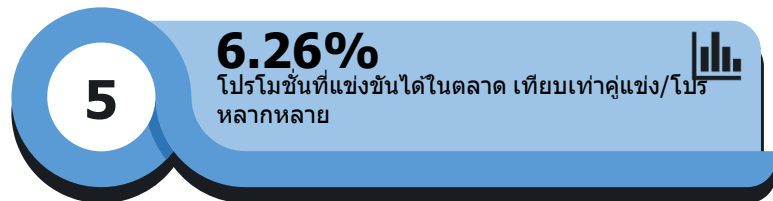
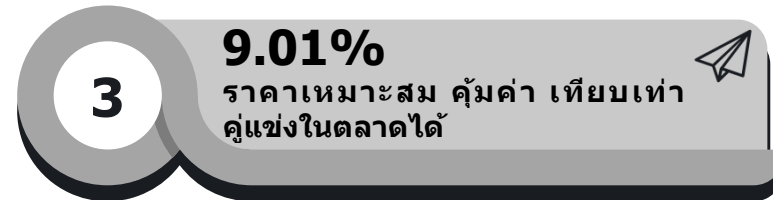
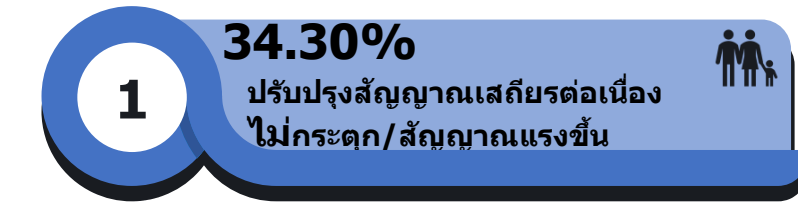
- ความพึงพอใจโดยรวมทั่วประเทศ เท่ากับ 88 %
- แยกตามพื้นที่ : ภน. มีความพึงพอใจสูงสุด 89% รองลงมา คือ ภก. 88% และ น. 87%
- แยกตามประเภทลูกค้า : ลูกค้า R และ ลูกค้า SMEs มีความพึงพอใจเท่ากัน คือ 88 %

หมายเหตุ

การคิดคะแนน TOP 2 BOX คัดจากคะแนน 4 และ 5 จาก คะแนนเต็ม 5

สิ่งที่ต้องปรับปรุงเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า 10 อันดับแรก

N คำตอบ = 799





ขอบคุณค่ะ