

## บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมสภาพการณ์จำต้องใช้ต่อ (LOCK-IN) ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์การศึกษา 2 ประการคือ ศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดสภาพการณ์จำต้องใช้ต่อ (LOCK-IN) ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และศึกษาอิทธิพลของต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายต่อสภาพการณ์จำต้องใช้ต่อ (LOCK-IN) ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

การศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมสภาพการณ์จำต้องใช้ต่อของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และการศึกษาอิทธิพลของต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายต่อพฤติกรรมสภาพการณ์จำต้องใช้ต่อของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีกรอบแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย (switching cost) และผลกระทบภายนอกจากโครงข่าย (network externality) เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีพฤติกรรมสภาพการณ์จำต้องใช้ต่อ ซึ่งนำเอาแบบจำลองโลจิสต์ (Logit Model) มาใช้ในการวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการเกิดพฤติกรรมสภาพการณ์จำต้องใช้ต่อในผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

การศึกษาทั้ง 2 วัตถุประสงค์นี้ได้ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง (กำหนดสัดส่วนจากวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า จากสัดส่วนกลุ่มอายุของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามสำนักงานสถิติแห่งชาติ และแบ่งเป็น กลุ่มผู้ใช้บริการที่ไม่เปลี่ยนแปลงเครือข่ายจำนวน 290 ราย และกลุ่มผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงเครือข่าย จำนวน 110 ตัวอย่าง) โดยสอบถามเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลทางเศรษฐกิจและสังคม รวมไปถึงพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผลการศึกษาที่ได้จากแบบจำลองโลจิสต์ แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลทางบวกต่อพฤติกรรมสภาพการณ์จำต้องใช้ต่อของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศชาย อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและธุรกิจส่วนตัว ประสบการณ์ในการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย ผู้ใช้บริการระบบจดทะเบียน ขนาดเครือข่าย คุณภาพของสัญญาณและเครือข่ายที่ครอบคลุม การคิดค่าบริการที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรม บุคคลใกล้ชิดเป็นคนแนะนำหรือการใช้บริการเครือข่ายเดียวกับบุคคลใกล้ชิด ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ขณะเดียวกันต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายที่มีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมสภาพการณ์จำต้องใช้ต่อของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทางบวกได้แก่ ต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายที่เกิดจากความไม่แน่นอน ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อค้นพบทางเศรษฐศาสตร์ของงานศึกษานี้คือ ประโยชน์จากการใช้บริการเครือข่าย เดิม เช่น ขนาดเครือข่าย คุณภาพของสัญญาณและเครือข่ายที่ครอบคลุม การคิดค่าบริการที่ เข้าใจง่ายและเป็นธรรม การใช้บริการเครือข่ายเดียวกับบุคคลใกล้ชิด และต้นทุนเกี่ยวกับการ เปลี่ยนแปลงเครือข่ายได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย ต้นทุนการเปลี่ยนแปลง เครือข่ายที่เกิดจากความไม่แน่นอน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในคงเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในผู้ให้บริการรายปัจจุบัน ขณะที่การโทรในเครือข่ายราคาถูก โทรทุกเครือข่ายราคาเดียว ค่าใช้ บริการเฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้งานจำเป็นต้องใช้ต่อใน เครือข่ายไม่ได้ให้ความสำคัญต่อราคาและปริมาณในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งนี้เนื่องจาก การการแข่งขันทางด้านราคาของผู้ให้บริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ทำให้ผู้ใช้บริการไม่เห็นถึง ความแตกต่างกัน และผู้ให้บริการมีการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทุกราย และระดับ การศึกษา ในขณะที่การแข่งขันของผู้ให้บริการเป็นการแข่งขันแบบตลาดผู้ขายน้อยรายแต่มีการ แข่งขันที่สูงจนทำให้แทบไม่มีความแตกต่างทางด้านภาพลักษณ์ และการบริการหลังการขาย ขณะที่ปัจจัยเกี่ยวกับต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายประเภทอื่นๆยกเว้นต้นทุนความไม่แน่นอน ไม่มีนัยสำคัญต่อผู้ใช้บริการในที่มีพฤติกรรมการใช้งานจำเป็นต้องใช้ต่อในเครือข่าย

จึงนำไปสู่ข้อเสนอแนะแก่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อที่จะได้รักษารฐานลูกค้า ตนเองและดึงดูดผู้ใช้บริการรายอื่นมากขึ้น ขณะเดียวกันเพื่อที่จะเสนอให้หน่วยงานที่กำกับดูแล กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติเร่งผลักดันให้เกิดการแข่งขันที่เสรีและเป็นธรรมเพื่อที่ผู้ใช้บริการจะได้ อรรถประโยชน์สูงสุด ไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการมีการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรม จะได้เกิดการจัดสรรทรัพยากรอย่างเกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป