

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ .....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(9)
สารบัญภาพประกอบ.....	(10)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา.....	4
1.3 ขอบเขตการศึกษา.....	4
1.4 วิธีการศึกษา.....	5
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	5
2. อุตสาหกรรมการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่.....	7
2.1 ภาพรวมของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่.....	7
2.1.1 ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย.....	8
2.1.2 ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย.....	17
2.2 การเปิดเสรีกิจการโทรคมนาคมและการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม..	20
2.2.1 วิวัฒนาการของการเปิดเสรีของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่.....	25

2.2.1.1	การบริการคงสิทธิเลขหมายเคลื่อนที่.....	26
2.2.1.2	การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G.....	28
2.3	สรุปภาพรวมอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ .....	30
3.	แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา .....	31
3.1	ความหมายของการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่.....	31
3.2	แนวคิด Cost-Benefit กับการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ .....	32
3.3	แนวคิดเรื่องต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย (Switching Cost) .....	34
3.4	แนวคิดเรื่องผลกระทบภายนอกจากโครงข่าย (Network Externality) และอุปทานหมู่ (Bandwagon effect) .....	37
3.5	วรรณกรรมปริทัศน์ .....	38
4.	วิธีการศึกษา .....	59
4.1	แบบจำลอง LOGIT .....	59
4.1.1	การประมาณแบบจำลองโลจิสติก(Estimation of the Logit Model) .	64
4.1.2	การทดสอบความมีนัยสำคัญของแบบจำลอง .....	65
4.2	แบบจำลองที่นำมาใช้ในการประมาณค่า .....	68
4.2.1	ปัจจัยที่นำมาใช้ในการศึกษา .....	69
4.2.2	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการออกภาคสนาม .....	80
5.	ผลการศึกษา.....	83
5.1	ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง .....	83
5.1.1	ข้อมูลสภาพเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง .....	84
5.1.1.1	เพศ .....	84
5.1.1.2	อายุ.....	84
5.1.1.3	ระดับการศึกษา.....	85
5.1.1.4	อาชีพ .....	85

5.1.1.5	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	86
5.1.2	ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มตัวอย่าง	90
5.1.2.1	การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่.....	90
5.1.2.2	ลักษณะการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่.....	90
5.1.2.3	ประสบการณ์ในการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือ เครือข่าย .....	91
5.1.2.4	การ LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ .....	91
5.1.2.5	ค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน .....	92
5.1.3	ความคิดเห็นในการคงเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในผู้ให้บริการ รายปัจจุบัน .....	95
5.1.4	การแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการโทรศัพท์เครือข่ายเดียวกัน .....	96
5.1.5	ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย .....	98
5.1.6	การบริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ .....	100
5.1.7	ผู้ให้บริการในอนาคต .....	101
5.1.8	ความเห็นเรื่องการบริหารคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ .....	103
5.2	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายปัจจุบัน จากการประมาณค่าด้วยแบบจำลองโลจิสติก .....	104
5.2.1	เพศ.....	107
5.2.2	อายุ.....	107
5.2.3	อาชีพ .....	108
5.2.4	ระดับการศึกษา.....	108
5.2.5	ประสบการณ์ในการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการ .....	108
5.2.6	ค่าบริการเฉลี่ยรายเดือน.....	109
5.2.7	ประเภทการใช้บริการ.....	110
5.2.8	ระยะเวลาที่ใช้บริการในเครือข่ายปัจจุบัน.....	110
5.2.9	ขนาดของเครือข่าย(จำนวนผู้ใช้บริการในเครือข่าย) .....	111
5.2.10	คุณภาพสัญญาณและเครือข่ายที่ครอบคลุม .....	112
5.2.11	การคิดค่าบริการที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรม .....	113
5.2.12	การโทรในเครือข่ายราคาถูก.....	114

5.2.13 บุคคลใกล้ชิดเป็นคนแนะนำ .....	114
5.2.14 บริการหลังการขาย.....	115
5.2.15 ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ .....	116
5.2.16 การโทรทุกเครื่องจ่ายราคาเดียว .....	117
5.2.17 ค่าใช้จ่ายในเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการ.....	118
5.2.18 ต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย.....	119
5.2.18.1 ต้นทุนที่เกิดจากการทำธุรกรรม .....	119
5.2.18.2 ต้นทุนการค้นหา .....	120
5.2.18.3 ต้นทุนการเรียนรู้ .....	120
5.2.18.4 ต้นทุนค่าเสียโอกาส .....	121
5.2.18.5 ต้นทุนเชิงจิตวิทยา .....	122
5.2.18.6 ต้นทุนความไม่แน่นอน .....	123
5.3 ข้อสรุปจากแบบจำลอง .....	134
6. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	137
6.1 การศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ .....	137
6.2 การศึกษาอิทธิพลของต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่.....	139
6.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย .....	141
6.4 ข้อจำกัดในการศึกษาและข้อเสนอแนะสำหรับงานศึกษาในอนาคต .....	144
รายการอ้างอิง.....	145
ภาคผนวก	
ก. ความหมายของตัวแปรต่างๆที่ต้องการศึกษา .....	152

ข. แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจภาคสนาม .....	153
ค. ผลการศึกษาจากแบบจำลองโลจิสติก.....	158
ง. ไปรษณียบัตรของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่.....	184
ประวัติการศึกษา.....	193