บทที่ 1

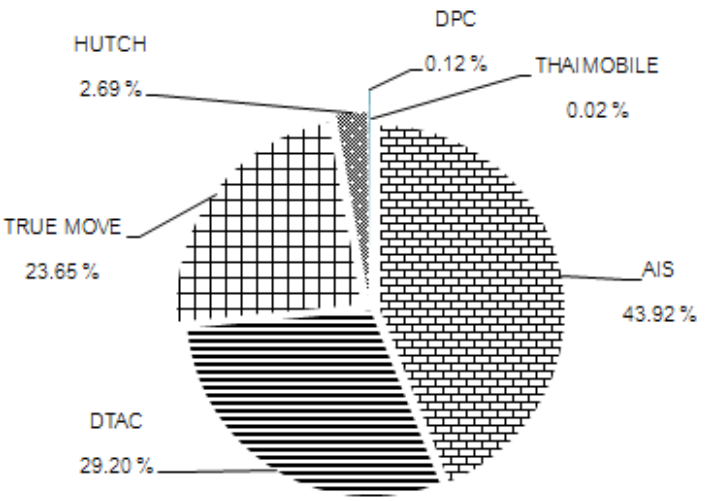
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทย มีสำนักงานกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติเป็นหน่วยงานกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมในประเทศไทย ซึ่งกำลังจะประกาศใช้การบริการคงสิทธิเลขหมายเคลื่อนที่ กล่าวคือ บริการซึ่งสามารถเอื้อให้ผู้ใช้บริการยังคงถือครองเลขหมายโทรศัพท์เดิมได้ในขณะที่สามารถเปลี่ยนผู้ให้บริการสถานที่ หรือประเภทบริการได้ ภายในปี 2553 ทำให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย สามารถที่จะมีสิทธิในการใช้หมายเลขโทรศัพท์เบอร์เดิมได้ ทำให้ผู้ให้บริการเกิดการแข่งขันมากขึ้น แต่ปัจจุบันอัตราการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย (CHURN) ของผู้ให้บริการรายใหญ่มีค่าต่ำมาก แสดงว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยมีการเกิด LOCK-IN เป็นจำนวนมาก

ภาพที่ 1.1

ส่วนแบ่งการตลาดผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่



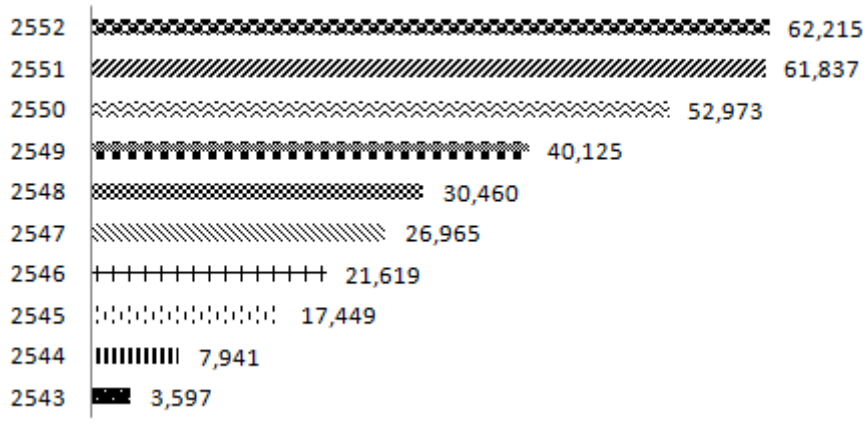
ที่มา : สำนักเศรษฐกิจโทรคมนาคม พ.ศ. 2552

ปัจจุบันประเทศไทยมีตลาดผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นตลาดผู้ขายน้อยราย ประกอบไปด้วยผู้ให้บริการ 5 ราย ได้แก่ บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (AIS), บมจ.โทเทิ่ล แอคแซส แอนด์ เทเลคอมมิวนิเคชั่น (DTAC), บมจ.ทรู คอร์ปอเรชั่น (TRUE MOVE), บจ.ดิจิตอลโฟน (DPC), บจ.ฮัทชิสัน ซีเอที ไวร์เลส (HUTCH) โดยที่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เหล่านี้ได้ทำสัญญาร่วมการงานแบบ BTO (Build-Transfer-Operate) กับ CAT (บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)) ยกเว้น AIS ที่ทำสัญญา BTO กับ TOT (บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)) แต่ผู้ให้บริการหลักในประเทศไทยมีเพียง 3 รายเท่านั้น นั่นคือ AIS, DTAC และ TRUE MOVE แสดงได้จากภาพที่ 1.1 พบว่ามีส่วนแบ่งการตลาดในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รวมกันทั้ง 3 รายสูงถึงร้อยละ 97.17 โดยผู้ที่เข้ามาให้บริการรายแรกหลังจากที่มีการเปิดให้สัมปทานกับภาคเอกชนคือ AIS ตามมาด้วย DTAC และ TRUE MOVE การแข่งขันให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นไปอย่างรุนแรง ทั้งการแข่งขันทางด้านราคาและไม่ใช่ราคา ทำให้มีจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จากภาพที่ 1.2 จำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปีพ.ศ.2551 เพิ่มจาก 61,837,000 คน เป็น 65,215,000 คน ในปีพ.ศ. 2552

ภาพที่ 1.2

จำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

จำนวนผู้ใช้บริการ (หน่วย : พันคน)



ที่มา : สำนักเศรษฐกิจโทรคมนาคม พ.ศ. 2552

ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2543 ถึงปีพ.ศ. 2552 ตลาดผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็วในระยะเวลา 10 ปี และในปีพ.ศ. 2552 ประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประมาณ 62.215 ล้านเลขหมาย โดยมีอัตราส่วนการมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อประชากรถึงร้อยละ 67.073 แสดงให้เห็นว่าตลาดผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เริ่มมีการอิ่มตัวแล้ว ทำให้ผู้ให้บริการต้องพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆเพื่อให้สามารถที่จะแข่งขันกับผู้ให้บริการรายอื่นได้ การแข่งขันของผู้ให้บริการจึงเกิดขึ้นอย่างรุนแรง ผู้ให้บริการแต่ละรายต้องรักษาฐานผู้ใช้บริการให้คงอยู่กับตนและพยายามที่จะดึงดูดให้ผู้ใช้บริการของเครือข่ายอื่นๆ มาใช้บริการของตนให้ได้มากที่สุด โดยเสนอราคาให้บริการระดับที่ต่ำ คิดค่าบริการโทรในเครือข่าย (on net) ที่ราคาต่ำออกโปรโมชั่นที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ขณะเดียวกัน ก็มีการขยายเครือข่ายการให้บริการให้ครอบคลุมตามไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้นยังเกิดการ LOCK-IN หรือเกิด Brand Loyaltyต่อการใช้บริการกับเครือข่ายเดิมอยู่ เพราะผู้ใช้บริการมีต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย ทำให้ไม่สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงไปใช้บริการกับผู้ที่ทำให้ตนเกิดอรรถประโยชน์สูงสุดได้ จึงทำให้หน่วยงานที่กำกับและดูแลกิจการโทรคมนาคม หรือ กทช.ได้ออกกฎหมาย การคงสิทธิเลขหมายเคลื่อนที่ (Mobile Number Portability) เพื่อทำให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการ และทำให้อุตสาหกรรมการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เกิดการแข่งขันอย่างเสรี แต่การคงสิทธิเลขหมายเคลื่อนที่ปัจจุบันยังอยู่ในขั้นตอนการดำเนินการ

จึงเกิดประเด็นปัญหาที่ว่าทำไมผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ยังคงใช้บริการกับเครือข่ายเดิมอยู่ ทั้งที่หากเปลี่ยนไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่นอาจจะได้อรรถประโยชน์ที่มากกว่า

จากการทบทวนงานศึกษาในอดีต นิยมศึกษาปัจจัยที่ทำผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เปลี่ยนแปลงเครือข่ายหรือผู้ให้บริการ และปัจจัยอะไรที่จะทำให้ดึงดูดคนมาใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มากกว่างานศึกษาปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เกิดการLOCK-IN กับผู้ให้บริการปัจจุบัน ปัจจัยที่นำมาศึกษาส่วนใหญ่ ได้แก่ ลักษณะของการให้บริการ(คุณภาพการโทรออก,ภาพลักษณ์ของการให้บริการขนาดของเครือข่ายฯลฯ) และปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายเป็นต้น การศึกษาส่วนใหญ่จะนำแบบจำลองโลจิต (Logit Model) ซึ่งเป็นแบบจำลองทางเศรษฐมิติมาใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ดังนั้นประเด็นที่น่าสนใจคือปัจจัยใดที่เป็นตัวกำหนดการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย (Switching Cost) มีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างไร

1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1. ในการศึกษาครั้งนี้พิจารณาเฉพาะผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการรายใหญ่ 4 ราย ได้แก่ เอไอเอส ,ดีแทค ,ทรูมูฟ และฮัทช์ ที่ใช้บริการทั้งแบบจดทะเบียนและเติมเงิน จำนวน 400 ตัวอย่าง ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลพฤติกรรมผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่เกิดการลำเอียง

2. ศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร เพราะว่ามีสัญญาณการให้บริการครอบคลุม และจำนวนผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมีถึงร้อยละ 40 อีกทั้งพิจารณาเรื่องต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายต้องพิจารณาจากผู้ให้บริการที่มีความสามารถในการให้บริการที่เหมือนกัน

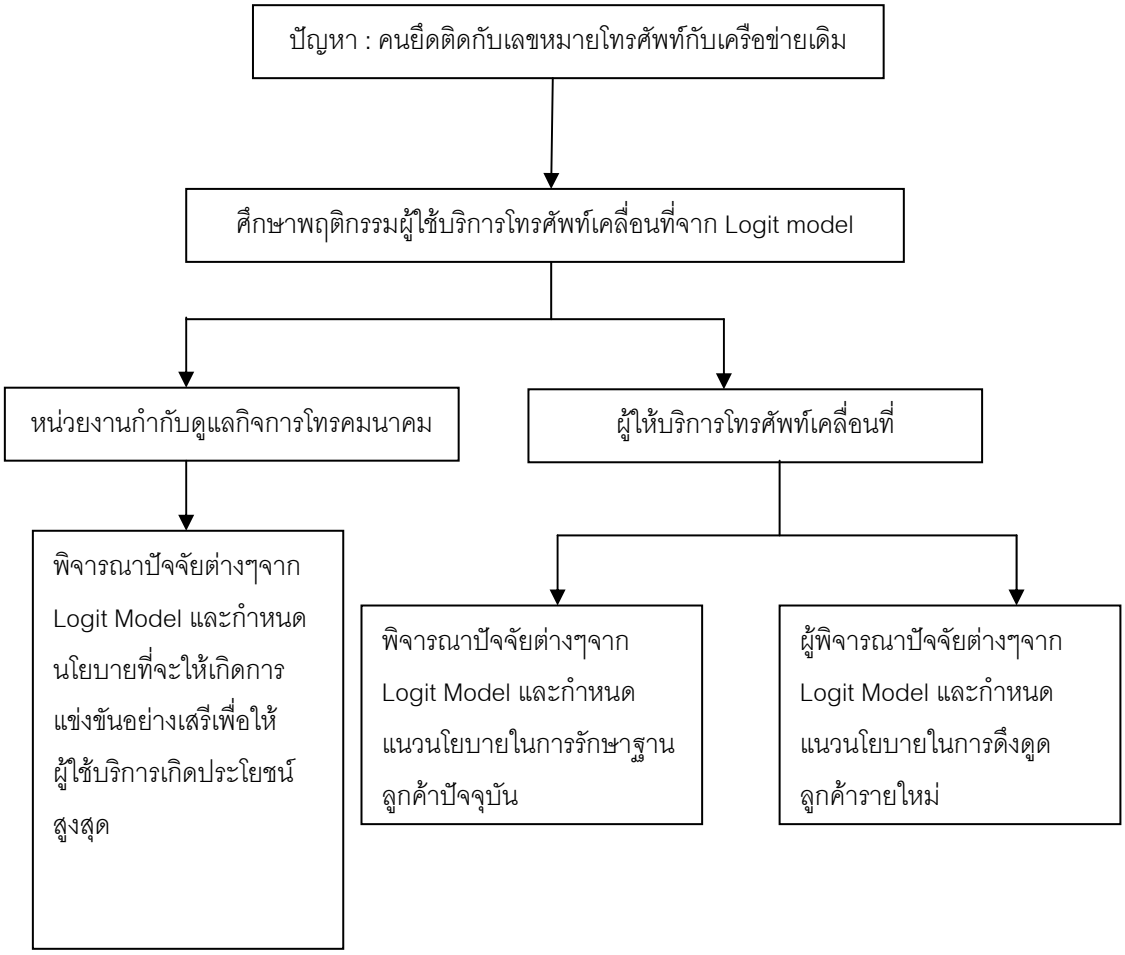
3. ศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการประเภทปัจเจกบุคคลที่ชำระค่าใช้บริการเองเท่านั้นไม่ได้ศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการประเภทนิติบุคคล

4. นิยามคำว่า LOCK-IN งานศึกษาของ Kim&Yoon (2003) กล่าวว่าผู้ใช้บริการที่เกิดการ LOCK-IN ในผู้ให้บริการที่ใช้ปัจจุบันนั้น มีสาเหตุมากจากผู้ใช้บริการรายนั้นมีต้นทุนในการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย สำหรับในงานศึกษานี้จะให้นิยามของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เกิดการ LOCK-IN ในผู้ให้บริการปัจจุบันคือ การที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ใช้บริการกับเครือข่าย (ผู้ให้บริการ) เดิมมาแล้วเป็นอย่างน้อย 1 ปี และยังคงที่จะใช้บริการเครือข่ายนี้ต่อไปอีกในอนาคต แม้ว่าผู้ให้บริการจะเปลี่ยนแปลงโปรโมชั่น หรือปรับราคาสูงขึ้นกว่าเดิม

1.4 วิธีการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และการศึกษาอิทธิพลของต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายต่อ การเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองโลจิต เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของปัจจัยต่างๆ ที่มีต่อความน่าจะเป็นในการคงใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่กับผู้ให้บริการรายเดิม โดยเฉพาะความสำคัญของต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อให้ผู้กำหนดนโยบายและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำกับดูแลอุตสาหกรรมการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจคงใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตลอดจนต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และกำหนดนโยบายที่จะทำให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายที่ลดลงเพื่อที่จะได้รับอรรถประโยชน์สูงสุด ซึ่งสามารถทำให้อุตสาหกรรมบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เกิดการแข่งขันอย่างเสรีและมีประสิทธิภาพต่อไป

ภาพที่ 1.3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ