บทที่ 5

ผลการศึกษา

บทนี้จะเป็นการสรุปผลการศึกษาที่ได้จากการเก็บข้อมูลภาคสนาม รวมทั้งผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม STATA โดยจะแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย (Switching Cost) และสรุปผลการศึกษา

5.1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

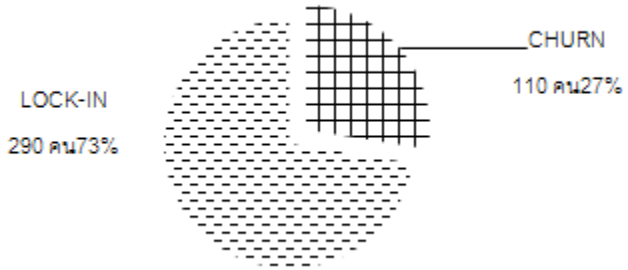
หัวข้อนี้จะเป็นการกล่าวถึงลักษณะข้อมูลพื้นฐานโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะเป็นกลุ่มที่มีการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลภาคสนาม ในช่วงระหว่างวันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2553 ถึงวันที่ 7 เมษายน พ.ศ. 2553 รวมจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยที่กลุ่มตัวอย่างที่เกิดการ LOCK-IN ในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่กับผู้ให้บริการปัจจุบัน จำนวน 290 ราย และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เกิดการ LOCK-IN ในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่กับผู้ให้บริการปัจจุบัน จำนวน 110 ราย

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นในงานศึกษานี้ จะแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ข้อมูลสภาพเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ภาพที่ 5.1

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

จำแนกตามการ LOCK-INในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่กับผู้ให้บริการปัจจุบัน



ที่มา : จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

5.1.1 ข้อมูลสภาพเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์สภาพเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง จะแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็นมิติต่างๆ ดังนี้

5.1.1.1 เพศ

จากการสำรวจข้อมูลแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายมีสัดส่วนที่น้อยกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีจำนวน 166 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 41.5 และเพศหญิงมีจำนวน 234 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 58.5 สามารถแสดงรายละเอียดจากภาพที่ 5.2

ภาพที่ 5.2

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

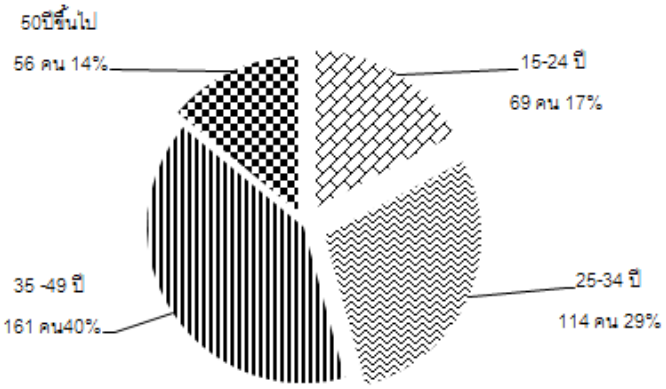
ที่มา : จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

5.1.1.2 อายุ

จากการสำรวจข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ มีการกระจายการสุ่มกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครตามสัดส่วนของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี พ.ศ. 2551 โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มช่วงอายุดังนี้ กลุ่มนักเรียน นักศึกษา อายุ15 – 24 ปี จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.25 กลุ่มวัยทำงานตอนต้น อายุ 25-34 ปี จำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.5 กลุ่มวัยทำงานตอนปลาย อายุ 35-49 ปี จำนวน 161 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.25 และกลุ่มผู้สูงอายุ อายุ 50 ปีขึ้นไป 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 14 (ดูภาพที่ 5.3)

ภาพที่ 5.3

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ



ที่มา : จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

5.1.1.3 ระดับการศึกษา

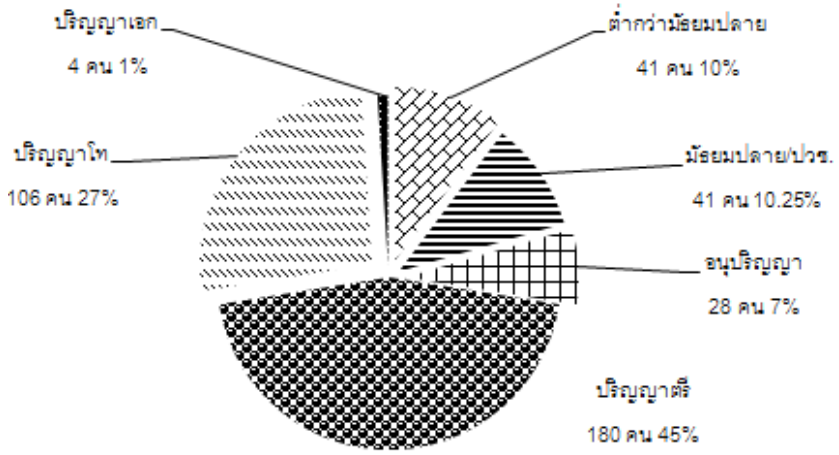
จากการสำรวจข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ระดับการศึกษารวมถึงกำลังระดับที่กำลังศึกษาของกลุ่มตัวอย่างจากภาพที่ 5.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุดจำนวน 180 ราย คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาโท จำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.5 ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายและระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. เท่ากันคือ จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.25 ถัดไปได้แก่ ระดับอนุปริญญาหรือ ปวส.จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 7 และอันดับสุดท้าย ระดับปริญญาเอก จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1

5.1.1.4 อาชีพ

จากการสำรวจข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ จากภาพที่ 5.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 205 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 51.25 กลุ่มนักเรียนนักศึกษา จำนวน 67 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 16.75 25 กลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 54 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 13.5 กลุ่มข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 45 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 11.25 กลุ่มแม่บ้านหรือเกษียณอายุ จำนวน 15 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 3.75 และกลุ่มอาชีพอื่นๆ จำนวน 14 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 3.5

ภาพที่ 5.4

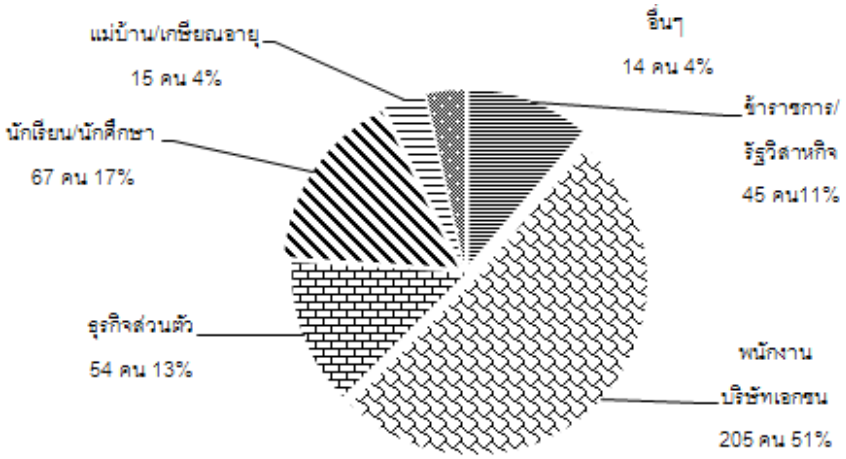
จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา



ที่มา : จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

ภาพที่ 5.5

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับอาชีพ



ที่มา : จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

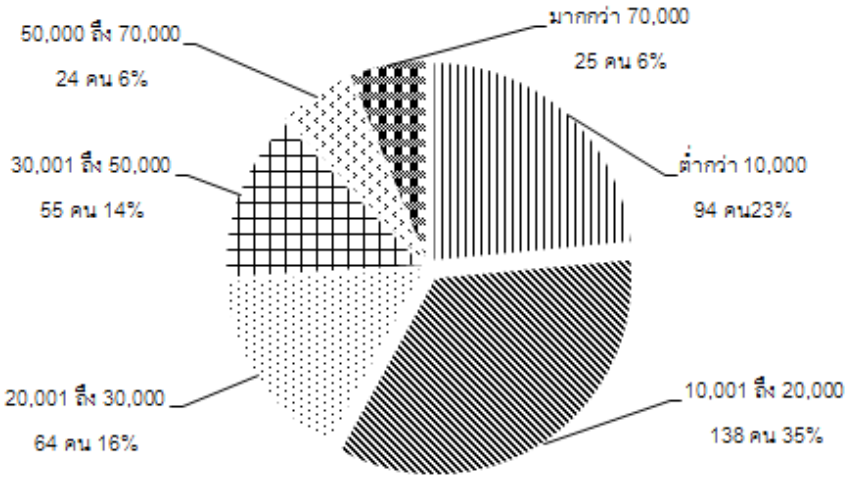
5.1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากการสำรวจข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ จะนำเอารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณา จากการสำรวจพบว่ารายได้ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับ 10,001 บาทถึง 20,000 บาทมากที่สุดจำนวน138 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่า10,000 บาท จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.5 ถัดมาเป็นกลุ่มผู้มีรายได้อยู่ในช่วง 20,001 บาทถึง 30,000 บาท

จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 16 ขณะที่กลุ่มผู้ที่มีรายได้สูงมีจำนวนน้อยลดหลั่นกันลดมา ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้อยู่ช่วง 30,001 ถึง 50,000 บาทจำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.75 ถัดไป กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้อยู่ช่วง 50,001 ถึง 70,000 บาทจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 6 และกลุ่มสุดท้ายผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 70,000 บาทขึ้นไปจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.25 ดังแสดงในรายละเอียดในภาพที่ 5.6

ภาพที่ 5.6

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับรายได้



ที่มา : จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

ตารางที่ 5.1

สภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทางเศรษฐกิจ และสังคม	จำนวนตัวอย่าง (คน)	สัดส่วนร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	166	41.5
หญิง	234	58.5
2. อายุ		
15 – 24 ปี	69	16.8
25 – 34 ปี	114	28.5
35 – 49 ปี	161	40.25
50 ปี ขึ้นไป	56	14
3. ระดับการศึกษา(รวมที่กำลังศึกษาอยู่)		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	41	10.25
มัธยมปลายหรือ ปวช.	41	10.25
อนุปริญญา หรือ ปวส.	28	7
ปริญญาตรี	180	45
ปริญญาโท	106	26.5
ปริญญาเอก	4	1

ที่มา : จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ลักษณะทางเศรษฐกิจ และสังคม	จำนวนตัวอย่าง (คน)	สัดส่วนร้อยละ
4.อาชีพ		
ข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	45	11.25
พนักงานบริษัทเอกชน	205	51.25
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	54	13.5
นักเรียน นักศึกษา	67	16.75
แม่บ้าน หรือเกษียณอายุ	15	3.75
อื่นๆ	14	3.5
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า10,000 บาท	94	23.5
10,001 ถึง 20,000 บาท	138	34.5
20,001 ถึง 30,000 บาท	64	16
30,001 ถึง 50,000 บาท	55	13.75
50,001 ถึง 70,000 บาท	24	6
มากกว่า 70,000 บาท	25	6.25

ที่มา : จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

5.1.2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มตัวอย่าง

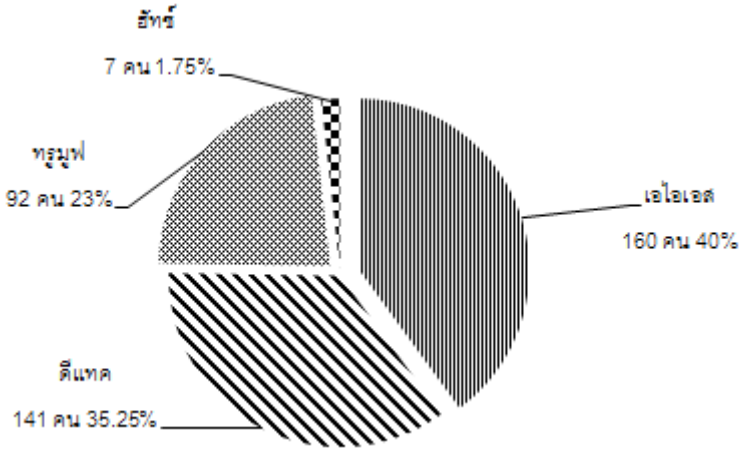
ในงานศึกษานี้จะวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็นมิติต่างๆ ดังนี้

5.1.2.1 การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเอไอเอสมากที่สุด จำนวน 160 ราย คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาได้แก่ ดีแทค จำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.25 ถัดมาเป็น ทรูมูฟ จำนวน 92 ราย และ กลุ่มตัวอย่างให้บริการฮัทช์น้อยที่สุดจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.75 ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 5.7 ซึ่งจากการเก็บข้อมูลภาคสนามนี้สอดคล้องกับส่วนแบ่งการตลาดของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยที่มี เอไอเอส เป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีจำนวนผู้ใช้บริการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ดีแทค ทรูมูฟ และฮัทช์ ตามลำดับ

ภาพที่ 5.7

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่



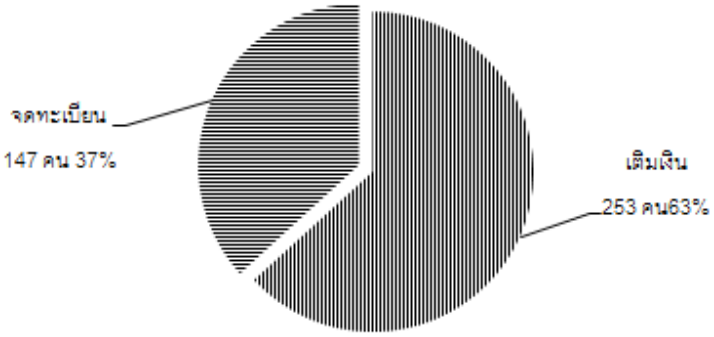
ที่มา : จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

5.1.2.2 ลักษณะการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ลักษณะการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยมี 2 แบบ ได้แก่ แบบเติมเงิน และแบบจดทะเบียน จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน มีมากกว่าแบบจดทะเบียน โดยผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินจำนวน 253 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.25 และ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบจดทะเบียนจำนวน 147 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.75 ดังรายละเอียดในภาพที่ 5.8

ภาพที่ 5.8

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่



ที่มา : จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

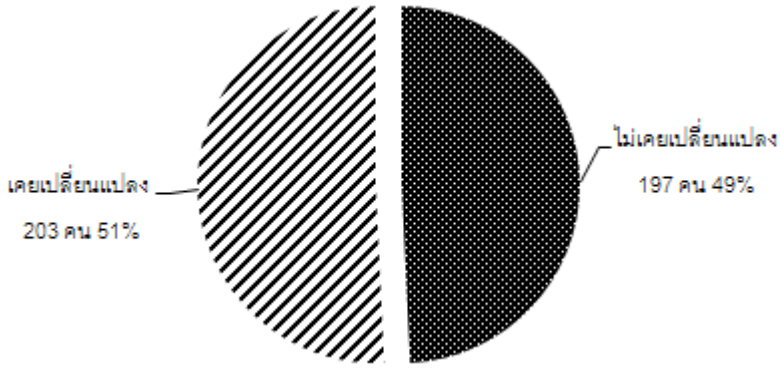
5.1.2.3 ประสบการณ์ในการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่(เครือข่าย)

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายเป็นส่วนใหญ่ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีประสบการณ์ในการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายจำนวน 203 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 50.75 และกลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีไม่เคยมีประสบการณ์ในการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายจำนวน 197 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 49.25 ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 5.9

5.1.2.4 การ LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

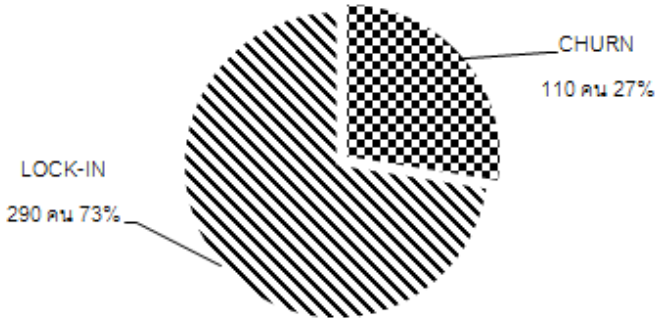
ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เกิดการ LOCK-IN ในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบัน หมายถึง ผู้ใช้บริการที่มี Brand loyalty ต่อผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์ที่ยังคงใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่เกิน 1 ปี และยังยินดีที่จะใช้บริการกับผู้ให้บริการรายเดิมอยู่ แม้โปรโมชั่นจะเปลี่ยนแปลงไปก็ตาม จากการสำรวจพบว่ามีจำนวนผู้ใช้บริการที่เกิดการ LOCK-IN จำนวน290 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.5 และจำนวนผู้ใช้บริการที่คาดว่าจะเปลี่ยนแปลงเครือข่ายหลังจากหมดโปรโมชั่น (CHURN) จำนวน110 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.5 ดังแสดงในภาพที่ 5.10

ภาพที่ 5.9
จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์
ในการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่



ที่มา : จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

ภาพที่ 5.10
จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามผู้ใช้บริการที่เกิดการ LOCK-IN
ในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือเครือข่าย



ที่มา : จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

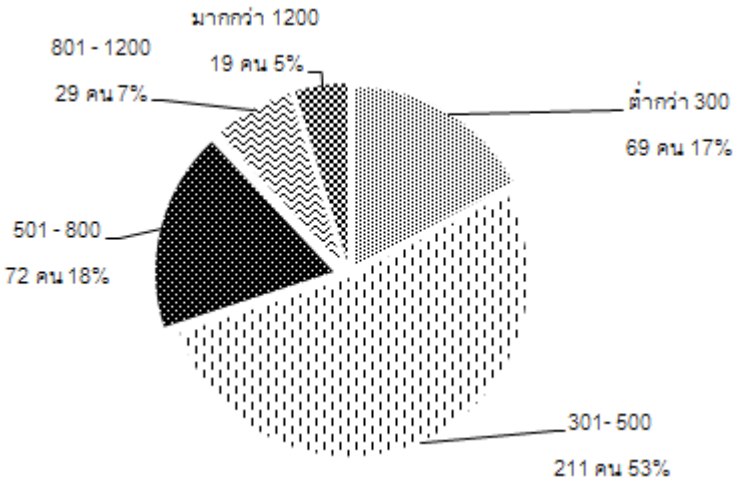
5.1.2.5 ค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน

จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่มีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 300- 500 บาทมากที่สุดจำนวน 211 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.75 รองลงมาประมาณ 501-800 บาท จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 18 ถัดมาเป็นช่วงค่าใช้บริการ น้อยกว่า 300 บาทต่อเดือน จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.25 ช่วง 801- 1200 บาท จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อย

ละ 7.25 และค่าใช้บริการรายเดือนประมาณ 1200 บาทขึ้นไป จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.75 ดังแสดงในภาพที่ 5.11

ภาพที่ 5.11

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน



ที่มา : จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

ตารางที่ 5.2

พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มตัวอย่าง

พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนตัวอย่าง (คน)	สัดส่วนร้อยละ
1.การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่ายปัจจุบัน		
เอไอเอส	160	40
ดีแทค	141	35.25
ทรูมูฟ	92	25
ฮัทช์	7	1.75
2.ลักษณะการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่		
แบบจดทะเบียน	147	36.75
แบบเติมเงิน	253	63.25
3.ประสบการณ์เปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการ		
เคยเปลี่ยนแปลง	207	50.75
ไม่เคยเปลี่ยนแปลง	197	49.25

ที่มา : จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนตัวอย่าง (คน)	สัดส่วนร้อยละ
4.การ LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่		
LOCK-IN	290	72.5
CHURN	110	27.5
5. ค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 300 บาท	69	17.25
300 – 500 บาท	211	52.75
501 – 800 บาท	72	18
801 – 1200 บาท	29	7.25
มากกว่า 1200 บาท	19	4.75

ที่มา : จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

5.1.3 ความคิดเห็นในการคงเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในผู้ให้บริการรายปัจจุบัน

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการLOCK-IN ต่อผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบันจากตารางที่ 5.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการเป็นที่รู้จักอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ3.96 รองลงมาคือ ความครอบคลุมและคุณภาพของเครือข่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ถัดไปการคิดค่าบริการที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรมโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ3.65 ปัจจัยเรื่องการคิดค่าบริการเฉลี่ยทุกบริการต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ3.64 ปัจจัยเรื่องการคิดค่าโทรทุกเครือข่ายราคาเดียว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ3.37 ปัจจัยเรื่องคนใกล้ชิดแนะนำ อาทิ ครอบครัว เพื่อน โดย

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ปัจจัยเรื่องบริการหลังการขายโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และปัจจัยเรื่องคิดค่าโทรในเครือข่ายราคาต่ำกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่ำที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

5.1.4 การแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่ายเดียวกัน

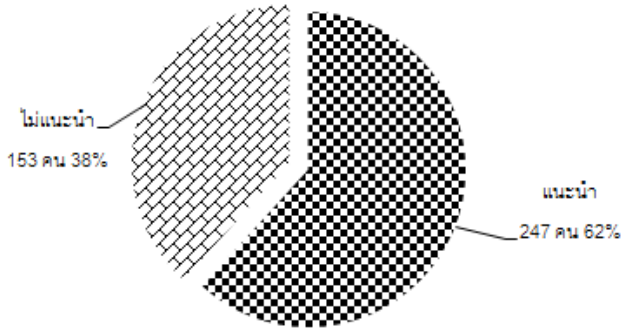
จากงานศึกษาของ Kim,H.S.และ Yoon, C.H. (2004) พบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บางรายมีการ LOCK-IN ต่อผู้ให้บริการ หากพอใจในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการปัจจุบันก็จะยินดีที่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการในเครือข่ายเดียวกับตนเอง แสดงว่าผู้ใช้บริการรายนั้นเกิด Brand Loyalty ต่อผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้น แต่หากว่าผู้ใช้บริการรายนั้น ไม่พอใจในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เขาก็อาจจะไม่ยินดีที่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการในเครือข่ายเดียวกับตน Kim,H.S.และYoon,C.H.(2004) เรียกว่าเกิดความภักดีเทียม(Spurious Loyalty) จากการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่ยินดีที่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการในเครือข่ายเดียวกับตนมีจำนวน 247 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.75 และกลุ่มผู้ใช้บริการที่ไม่ยินดีที่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการในเครือข่ายเดียวกับตนมีจำนวน153 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.25 (ดูภาพที่ 5.12)

ตารางที่ 5.3
ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการ LOCK-IN
ต่อผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบัน

ปัจจัยที่ทำให้คนเกิด LOCK-IN	จำนวนตัวอย่าง (คน)					ค่าเฉลี่ย
	พอใจอย่างยิ่ง (5)	พอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจอย่างยิ่ง (1)	
1.ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการเป็นที่รู้จัก	91	208	98	0	3	3.96
2 ความครอบคลุมและคุณภาพของเครือข่าย	102	188	87	18	5	3.91
3.คิดค่าบริการที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรม	59	174	139	23	5	3.65
4.คิดค่าโทรในเครือข่ายราคาต่ำ	73	139	159	29	0	3.64
5.คนใกล้ชิดแนะนำ อาทิ ครอบครัว เพื่อน	32	132	201	23	12	3.37
6.คิดค่าบริการเฉลี่ยทุกบริการต่ำสุด	30	121	206	34	9	3.32
7.คิดค่าโทรทุกเครือข่ายราคาเดียว	82	117	152	40	9	3.56
8.บริการหลังการขาย	45	119	184	45	7	3.37

ที่มา : จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

ภาพที่ 5.12
จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการแนะนำให้ผู้อื่น
ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เดียวกัน

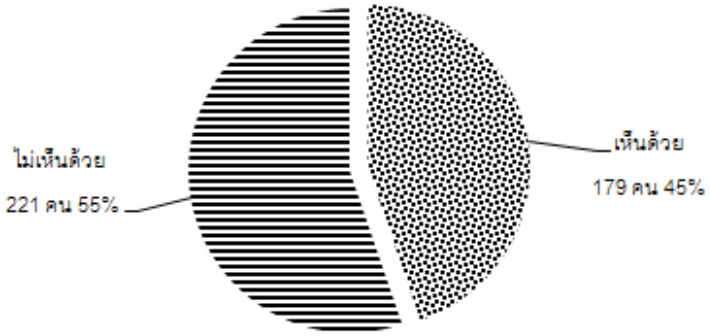


ที่มา : จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

5.1.5 ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย

จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ยังคงใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่กับผู้ให้บริการปัจจุบัน ไม่ได้ให้ความสำคัญกับค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย กลุ่มตัวอย่างไม่ได้ คิดว่าค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายมีความสำคัญเป็นจำนวน 221 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.25 และกลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายมีความสำคัญเป็นจำนวน 179 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.75 ดังแสดงในภาพที่ 5.13

ภาพที่ 5.13
จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการให้ความสำคัญ
ต่อค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย



ที่มา : จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

ตารางที่ 5.4
ความคิดเห็นต่อต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย

ต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย	จำนวนตัวอย่าง (คน)					ค่าเฉลี่ย
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ปานกลาง (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	
1.มีต้นทุนที่เกิดจากการทำธุรกรรม เช่น มีค่าใช้จ่ายในการโทรบอกผู้อื่นว่าเปลี่ยนเบอร์	110	136	111	28	15	3.74
2.มีต้นทุนการค้นหา เช่น มีค่าใช้จ่ายในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้บริการและบริการเสริมของผู้ให้บริการแต่ละรายเป็นเท่าไร	59	110	180	35	16	3.40
3.มีต้นทุนการเรียนรู้ เช่น มีค่าเสียเวลาในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการทำงานของผู้ให้บริการรายใหม่	53	109	158	64	16	3.30
4.มีต้นทุนค่าเสียโอกาส เช่น โปรโมชั่นและสิทธิพิเศษต่างๆ	62	118	161	40	19	3.41
5.มีต้นทุนทางจิตวิทยา เช่น การใช้บริการต่างระบบกับผู้ใกล้ชิดอาจมีปัญหาด้านการสื่อสารในกรณีฉุกเฉิน	54	106	161	51	28	3.27
6.มีต้นทุนความไม่แน่นอน เช่น ความไม่แน่นอนด้านคุณภาพและบริการของผู้ให้บริการรายใหม่ว่าจะมีมาตรฐานดีกว่าหรือน้อยกว่าผู้ให้บริการปัจจุบัน	55	132	141	52	21	3.37

ที่มา : จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

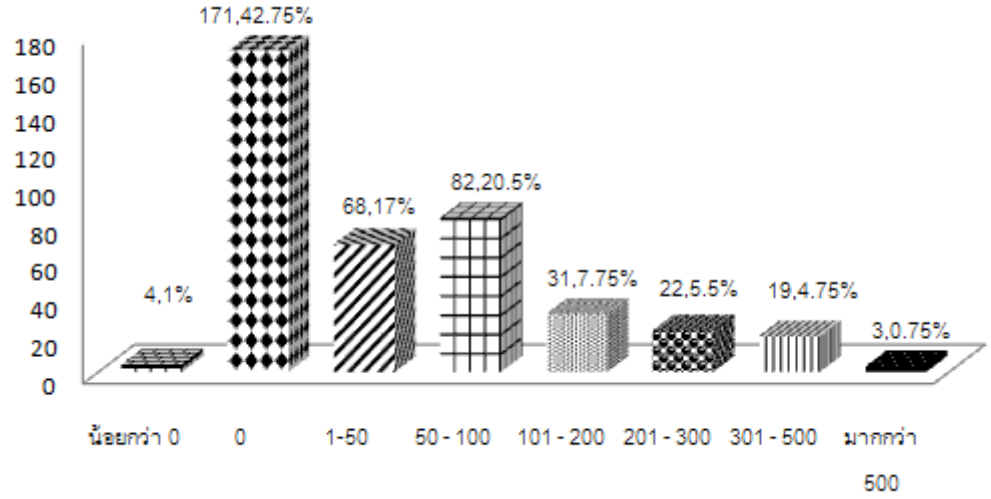
จากตารางที่ 5.4 จากการสำรวจความคิดเห็นต่อต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายกับการเกิด LOCK-IN ในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบันพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับต้นทุนที่เกิดจากการทำธุรกรรมมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมาคือต้นทุนค่าเสียโอกาส คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ถัดไปคือ ต้นทุนการค้นหา คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และต้นทุนความไม่แน่นอน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ3.37 ต้นทุนการเรียนรู้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และต้นทุนทางจิตวิทยา กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญน้อยที่สุดคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

5.1.6 การบริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่ไม่ทราบเรื่องการบริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile number portability : MNP) กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการให้ ผู้ให้บริการจ่ายค่าตอบแทนในการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย เช่น ผู้ให้บริการรายอื่นมีการแถมซิมฟรีและมีค่าโทรฟรีให้ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1 กลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่คิดว่าไม่ควรต้องเสียเงินเลย การเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือเครือข่ายควรเปลี่ยนฟรีมากที่สุด เป็นจำนวน171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 กลุ่มตัวอย่างที่คิดว่ายินดีเสียเงินค่าใช้จ่ายในเปลี่ยนแปลงเครือข่าย ช่วง 1 – 50 บาท จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 17 กลุ่มตัวอย่างที่คิดว่ายินดีเสียเงินค่าค่าใช้จ่ายในเปลี่ยนแปลงเครือข่าย ช่วง 51 – 100 บาท จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.5 กลุ่มตัวอย่างที่ คิดว่ายินดีเสียเงินค่าใช้จ่ายในเปลี่ยนแปลงเครือข่าย ช่วง 101 – 200 บาท จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.75 กลุ่มตัวอย่างที่คิดว่ายินดีเสียเงินค่าใช้จ่ายในเปลี่ยนแปลงเครือข่าย ช่วง 201 – 300 บาท จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5 กลุ่มตัวอย่างที่คิดว่ายินดีเสียเงินค่าใช้จ่ายในเปลี่ยนแปลงเครือข่าย ช่วง 301 – 500 บาท จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.75 และกลุ่มตัวอย่างที่คิดว่ายินดีเงินเสียค่าใช้จ่ายในเปลี่ยนแปลงเครือข่ายตั้งแต่ 500 บาทขึ้นไป มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.75 ดังแสดงในภาพที่ 5.14

ภาพที่ 5.14

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการบริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่



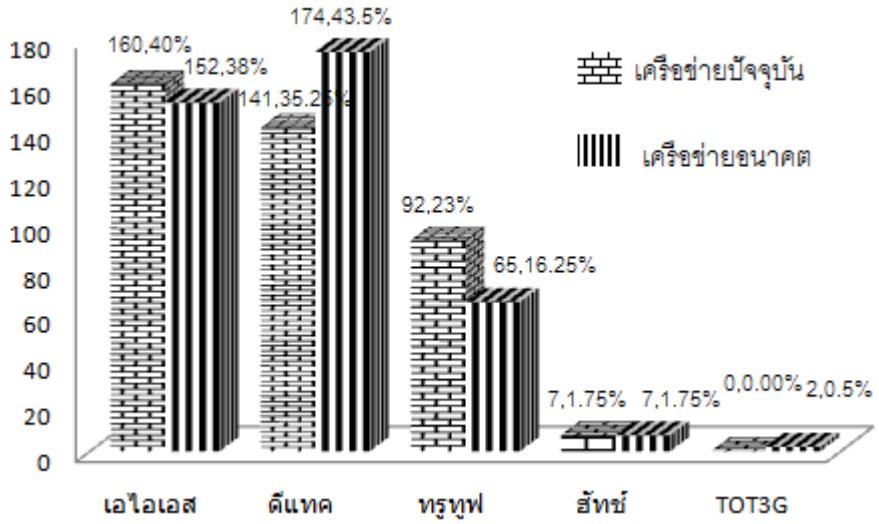
ที่มา : จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

5.1.7 ผู้ให้บริการในอนาคต

ประเทศไทยกำลังจะมีการบริการคงสิทธิหมายเลขเคลื่อนที่ (Mobile number portability: MNP) ดังนั้นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถที่จะใช้เบอร์โทรศัพท์เลขหมายเดิม แต่ว่าเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการก็จะมีการแข่งขันการให้บริการกันมากกว่าเดิม จากการสำรวจพบว่าแนวโน้มที่กลุ่มตัวอย่างจะเปลี่ยนไปใช้บริการนั้นเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือเครือข่ายขนาดใหญ่ อธิบายได้จากภาพที่ 5.15 ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างอยากเปลี่ยนไปใช้กับ ดีแทค มากที่สุด จำนวน 174 คิดเป็นร้อยละ 43.5 กลุ่มตัวอย่างอยากเปลี่ยนไปใช้กับเอไอเอส อันดับรองลงมาเป็นจำนวน 152 ราย คิดเป็นร้อยละ 38 กลุ่มตัวอย่างอยากเปลี่ยนไปใช้กับทรูมูฟ เป็นจำนวน65 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.25 กลุ่มตัวอย่างอยากเปลี่ยนไปใช้กับฮัทช์เป็นจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.75 และที่น่าสนใจคือ กลุ่มตัวอย่างอยากเปลี่ยนไปใช้บริการกับผู้ให้บริการของรัฐ นั่นคือ TOT 3 G โดยที่ ขณะนี้ยังไม่ได้เปิดให้ใช้บริการ เป็นจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5

ภาพที่ 5.15

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการในอนาคต



ที่มา : จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

ตารางที่ 5.5

ความคิดเห็นในการคงเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในผู้ให้บริการรายปัจจุบัน

พฤติกรรมการเกิด LOCK-IN ในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	สัดส่วนร้อยละ
1. การแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่ายเดียวกัน		
ยินดีแนะนำ	247	61.75
ไม่ยินดีแนะนำ	153	38.25
2. ต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย		
มีความสำคัญ	179	44.75
ไม่มีความสำคัญ	221	55.25

ที่มา : จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

จากตารางที่ 5.5 กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นในการคงเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในผู้ให้บริการรายปัจจุบัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างยินดีที่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเครือข่ายเดียวกันเป็นจำนวน 247 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 61.75 และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ยินดีแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเครือข่ายเดียวกันเป็นจำนวน153 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 38.25

ขณะเดียวกันกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความสำคัญกับต้นทุนในการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายว่าปัจจัยสำคัญในการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการปัจจุบัน จำนวน 179 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 44.75 และกลุ่มตัวอย่างที่ให้ไม่คิดว่ากับต้นทุนในการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายเป็นปัจจัยสำคัญในการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการปัจจุบัน เป็นจำนวน 179 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 44.75

5.1.8 ความเห็นเรื่องการบริการคงสิทธิหมายเลขเคลื่อนที่

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการบริการคงสิทธิหมายเลขเคลื่อนที่ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าประเทศไทยจะมีการดำเนินการใช้บริการคงสิทธิหมายเลขเคลื่อนที่ภายในปีนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ต้องการเสียค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายจำนวน 171 รายคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 42.75 มากที่สุด อันดับถัดมา ยินดีเสียค่าใช้จ่ายในเปลี่ยนไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่น แต่ยังคงใช้เลขหมายเดิมอยู่ ช่วง 51- 100 บาท เป็นจำนวน 82 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 20.5 อันดับถัดมา ยินดีเสียค่าใช้จ่ายในเปลี่ยนไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่น แต่ยังคงใช้เลขหมายเดิมอยู่ ช่วง 1- 50 บาทเป็นจำนวน 68 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 17 อันดับถัดมา ยินดีเสียค่าใช้จ่ายในเปลี่ยนไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่น แต่ยังคงใช้เลขหมายเดิมอยู่ ช่วง 101- 200 บาท เป็นจำนวน 31 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 7.75 อันดับถัดมา ยินดีเสียค่าใช้จ่ายในเปลี่ยนไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่น แต่ยังคงใช้เลขหมายเดิมอยู่ ช่วง 201- 300 บาทเป็นจำนวน 22 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 5.5 อันดับถัดมา ยินดีเสียค่าใช้จ่ายในเปลี่ยนไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่น แต่ยังคงใช้เลขหมายเดิมอยู่ ช่วง 301- 500 บาท เป็นจำนวน 19 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 4.75 กลุ่มตัวอย่างต้องการให้เครือข่ายจ่ายค่าตอบแทนในการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายเช่น ให้ใช้บริการฟรี หรือว่าให้ซิมฟรีและมีค่าโทรฟรีเป็นต้น จำนวน 4 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ยินดีเสียค่าใช้จ่ายมากกว่า 500 บาทจำนวน 3 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.75 (ดูตารางที่ 5.6)

ตารางที่ 5.6
ความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในผู้ให้บริการในอนาคต

พฤติกรรมเลือกผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอนาคตของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	สัดส่วนร้อยละ
1.การบริการคงสิทธิเลขหมายคงที่		
- ต้องการให้เครือข่ายจ่ายค่าตอบแทนใน การเปลี่ยนแปลงเครือข่าย	4	1
- ไม่ต้องการเสียค่าใช้จ่าย (ฟรี)	171	42.75
- ยินดีเสียค่าใช้จ่ายในช่วง 1- 50 บาท	68	17
- ยินดีเสียค่าใช้จ่ายในช่วง 51- 100 บาท	82	20.5
- ยินดีเสียค่าใช้จ่ายในช่วง 101- 200 บาท	31	7.75
- ยินดีเสียค่าใช้จ่ายในช่วง 201- 300 บาท	22	5.5
- ยินดีเสียค่าใช้จ่ายในช่วง 301- 500 บาท	19	4.75
- ยินดีเสียค่าใช้จ่ายมากกว่า 500 บาท	3	0.75
2. ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอนาคต		
- เอไอเอส	152	38
- ดีแทค	174	43.5
- ทรูมูฟ	65	16.25
- ฮัทช์	7	1.75
- ทีโอที 3 จี	2	0.5

ที่มา : จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

5.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายปัจจุบันจากการประมาณค่าด้วยแบบจำลองโลจิต

ส่วนของงานศึกษานี้จะกล่าวถึง ปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายปัจจุบันจากการประมาณค่าด้วยแบบจำลองโลจิต (Logit Model) ในตารางที่ 5.9 พบว่าตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศชาย อาชีพ(พนักงานบริษัทและธุรกิจส่วนตัว) ประสบการณ์ในการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการ ลักษณะการใช้บริการแบบจดทะเบียน ขนาดของเครือข่ายได้แก่ผู้บริการดีแทค และฮัทช์ คุณภาพสัญญาณและเครือข่ายที่ครอบคลุม การคิดค่าบริการที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรม บุคคลใกล้ชิดเป็นคนแนะนำ (ใช้บริการเครือข่ายเดียวกับบุคคล

ใกล้ชิด) ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการ ต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายที่เกิดจากความไม่แน่นอน

งานศึกษานี้ได้คัดเลือกแบบจำลองที่เหมาะสมในการศึกษาปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายปัจจุบัน จาก 4 แบบจำลองได้แก่

แบบจำลองที่ 1 : แบบจำลองขยายตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด (ภาคผนวก ค.7-11)

$$L_i = Z_i = \beta_0 + \beta_1 gen + \beta_2 age + \beta_3 Occupation + \beta_4 Education + \beta_5 Experience + \beta_6 Expense + \beta_7 Attribute + \beta_8 Year + \beta_9 NetworkSize + \beta_{10} Quality + \beta_{11} Billing + \beta_{12} Onnet + \beta_{13} \mathrm{Re}lation + \beta_{14} Service + \beta_{15} Brand + \beta_{16} Same\,\mathrm{Pr}ice + \beta_{17} Switch + \beta_{18} Transaction + \beta_{19} Search + \beta_{20} Learn + \beta_{21} Opportunity + \beta_{22} Psycho\log y + \beta_{23} Uncerta\,\mathrm{int}\, y$$

โดยตัวแปรอาชีพ (Occupation) และตัวแปรระดับการศึกษา (Education) จะพิจารณาทุกกลุ่มตัวอย่าง ใช้อาชีพนักเรียนนักศึกษาและระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายเป็นตัวฐาน (Base case)

แบบจำลองที่ 2 : แบบจำลองที่ยุบตัวแปรเชิงกลุ่ม (ภาคผนวก ค.1-5)

$$L_i = Z_i = \beta_0 + \beta_1 gen + \beta_2 age + \beta_3 Occupation + \beta_4 Education + \beta_5 Experience + \beta_6 Expense + \beta_7 Attribute + \beta_8 Year + \beta_9 NetworkSize + \beta_{10} Quality + \beta_{11} Billing + \beta_{12} Onnet + \beta_{13} \mathrm{Re}lation + \beta_{14} Service + \beta_{15} Brand + \beta_{16} Same\,\mathrm{Pr}ice + \beta_{17} Switch + \beta_{18} Transaction + \beta_{19} Search + \beta_{20} Learn + \beta_{21} Opportunity + \beta_{22} Psycho\log y + \beta_{23} Uncerta\,\mathrm{int}\, y$$

โดยตัวแปรอาชีพ (Occupation) และตัวแปรระดับการศึกษา (Education) จะพิจารณาเป็นตัวแปรดัมมี่คือ พิจารณาอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและธุรกิจส่วนตัว และพิจารณาระดับการศึกษาก่อนปริญญาตรี และหลังปริญญาตรี

แบบจำลองที่ 3 : แบบจำลองแบบจำลองเฉพาะตัวแปรที่มีนัยสำคัญตามแบบจำลองที่ 2 (ภาคผนวก ค.12-16)

$$L_i = Z_i = \beta_0 + \beta_1 gen + \beta_2 Occupation + \beta_3 Education + \beta_4 Experience + \beta_5 Attribute + \beta_6 NetworkSize + \beta_7 Quality + \beta_8 Billing + \beta_9 \mathrm{Re}lation + \beta_{10} Switch + \beta_{11} Uncerta\,\mathrm{int}\, y$$

แบบจำลองที่ 4 : แบบจำลองเฉพาะผลประโยชน์และต้นทุน (ภาคผนวก ค.17-21)

$$L_i = Z_i = \beta_0 + \beta_1 NetworkSize + \beta_2 Quality + \beta_3 Billing + \beta_4 \mathrm{Re}lation + \beta_5 Service + \beta_6 Brand + \beta_7 Same\,\mathrm{Pr}ice + \beta_8 Switch + \beta_9 Transaction + \beta_{10} Search + \beta_{11} Learn + \beta_{12} Onnet + \beta_{13} Opportunity + \beta_{14} Psycho\log y + \beta_{15} Uncerta\,\mathrm{int}\, y$$

จากตารางที่ 5.7 แสดงให้เห็นว่า แบบจำลองเหมาะสมที่สุดคือแบบจำลองที่ 2 สามารถทำนายผลการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ถูกต้องร้อยละ 85.50 (ภาคผนวก ค.4) และจากค่าVIF(ภาคผนวค ค.5) ของตัวแปรที่นำมาใช้ในการศึกษามีค่าสูงสุดคือ 2.29 และค่าเฉลี่ยคือ 1.55 ซึ่งที่ไม่เกิน 10 (Brien,O &Robert M.,2007) แสดงว่าตัวแปรไม่มีปัญหาความสัมพันธ์พหุร่วมเชิงเส้น (Multicollinearity) และจากการทดสอบค่าความน่าเชื่อถือของแบบจำลอง (Goodness of fit) ค่า Psuedo R^2 มีค่าเท่ากับ 0.3906 (ภาคผนวก ค.1) โดย (Ortuzar,1994) กล่าวว่าสัดส่วนระหว่าง 2 ทางเลือกจากงานศึกษานี้ที่มี ผู้ใช้บริการที่เกิด LOCK-IN ต่อผู้ใช้บริการที่ไม่เกิด LOCK-IN สัดส่วน 72.5 : 27.5 ค่า Psuedo R^2 ต่ำสุดที่รับได้คือ 0.12 ซึ่งจากตารางที่ 5.8 แสดงว่าแบบจำลองนี้มีความน่าเชื่อถือในการศึกษาปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายปัจจุบัน

ตารางที่ 5.7

การทดสอบความน่าเชื่อถือของแต่ละแบบจำลอง

ค่าสถิติ	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
Pseudo R^2	0.3938	0.3906	0.3701	0.2960
VIF	1.94	1.55	1.09	1.59
Correctly Classified	85.25%	85.50%	84.75%	83.00%

ที่มา : จากงานศึกษา

ตารางที่ 5.8

การทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบจำลองที่เลือกใช้ศึกษา(แบบจำลองที่ 2)

การทดสอบ	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ	ค่ายอมรับได้	ค่าที่ได้จากแบบจำลอง
ความสามารถในการทำนาย	Correctly classified	ใกล้100	85.50
ค่าความน่าเชื่อถือของแบบจำลอง	Psuedo R^2	0.12	0.3906
ความสัมพันธ์พหุร่วมเชิงเส้น	VIF	ไม่เกิน5-10	1.55

ที่มา : จากงานศึกษา

5.2.1 เพศ (gen)

จากผลการศึกษาพบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของ Hee-Su Kim and Choong-Han Yoon (2004) ที่กล่าวว่าเพศชายมีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ต่อผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในทางบวกโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีค่าผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal Effect) เท่ากับ 0.1137898 สามารถอธิบายได้ว่า หากผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นเพศชาย ความน่าจะเป็นที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จะเกิดการ LOCK-IN ต่อผู้ให้บริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.38

คาดว่าลักษณะของผู้ชายที่ไม่ค่อยชอบความยุ่งยากในการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายมีค่าใช้บริการเฉลี่ยรายเดือนมากกว่าผู้หญิง แสดงว่าผู้ชายมีปริมาณการใช้บริการที่มากกว่าผู้หญิงเนื่องจากค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสะท้อนทั้งราคาและปริมาณในการโทร เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการนั้นเกิดการ LOCK-IN ต่อผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าเพศหญิง ที่ค่อนข้างที่จะพิถีพิถันในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์มากกว่าเพศชาย

5.2.2 อายุ (age)

จากการศึกษานี้ได้แบ่งสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างออกเป็นช่วงอายุ ตั้งแต่กลุ่มอายุ 15 – 24 ปี , กลุ่มอายุ 25 – 34 ปี, กลุ่มอายุ 35 –49 ปี และกลุ่มอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไปเพื่อที่จะได้มีข้อมูลที่ไม่เกิดการลำเอียงและครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกกลุ่มอายุ พบว่าอายุไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของ Hee-Su Kim and Choong-Han Yoon (2004)และของ Hee-Su Kim and Namhoon Kwon (2003) ที่กล่าวว่าอายุมีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ต่อผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบันในทิศทางบวก และขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

คาดว่าการแข่งขันของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ มีการจัดโปรโมชั่นที่หลากหลายสามารถที่จะตอบสนองการใช้บริการของผู้ใช้บริการในทุกกลุ่มอายุเช่น โปรโมชั่นการโทรน้อยเน้นการรับสายสำหรับผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ใหญ่มีพฤติกรรมการโทรออกที่น้อยกว่าวัยรุ่น โปรโมชั่นการโทรมากสำหรับผู้ใช้บริการวัยรุ่นและวัยทำงานที่ต้องการติดต่อบุคคลอื่น และมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ทั่วถึงทำให้ผู้ใช้บริการทุกวัยได้เข้าใจต่อการให้บริการ ทั้งนี้คาดว่าผลกระทบของอายุของผู้ใช้บริการ ถูกสะท้อนผ่านตัวแปรอื่นๆ (ตัวแปรอายุมีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรต่างๆได้แก่ อาชีพ , ประเภทการใช้บริการ,ระยะเวลาที่ใช้ ขนาดของเครือข่ายบริการในเครือข่ายปัจจุบัน,ขนาดเครือข่าย (ทรูมูฟ), การโทรในเครือข่ายราคาถูก,บุคคลใกล้ชิดเป็นคนแนะนำ, บริการหลังการขาย,ภาพลักษณ์

ในการให้บริการ) ทำให้อายุของผู้ใช้บริการที่เกิดจากการทำธุรกรรมจึงไม่มีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบัน

5.2.3 อาชีพ (Occupation)

จากการศึกษาพบว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและธุรกิจส่วนตัว มีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ต่อผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในทางบวกโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีค่าผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal Effect) เท่ากับ 0.1087359 สามารถอธิบายได้ว่า หากผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประกอบอาชีพบริษัทเอกชนและธุรกิจส่วนตัว ความน่าจะเป็นที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จะเกิดการ LOCK-IN ต่อผู้ให้บริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 10.87 เมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่นๆ

เนื่องจากอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและธุรกิจส่วนตัวมีความจำเป็นในการติดต่อธุรกิจผ่านทางโทรศัพท์เนื่องจากเป็นการประหยัดเวลาและสะดวก รายชื่อบุคคลที่ติดต่อธุรกิจด้วยก็จะทราบเบอร์ปัจจุบันที่ใช้ในการติดต่อ หากผู้ใช้บริการเปลี่ยนหมายเลข จะทำให้ขาดการติดต่อระหว่างบุคคลที่เคยแจกนามบัตรไปทำให้เกิดการเสียหายทางธุรกิจได้ ดังนั้นผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและธุรกิจส่วนตัวจึงเกิดการ LOCK-INในผู้ให้บริการปัจจุบัน

5.2.4 ระดับการศึกษา (Education)

จากการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อการเกิด LOCK-IN ในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบัน ผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามที่สมมติฐานที่ตั้งเอาไว้ที่กล่าวว่าระดับการศึกษาที่สูงกว่าจะเกิดการLOCK-IN ต่อผู้ให้บริการรายปัจจุบันมากกว่า

จากการแข่งขันของผู้ให้บริการที่สามารถตอบสนองการให้บริการได้ครอบคลุมทุกระดับการศึกษา ผู้ให้บริการมีการจัดโปรโมชั่นที่หลากหลาย ยืดหยุ่นต่อบุคคลหลายประเภท โดยลักษณะของการแข่งขันของโปรโมชั่นที่ออกมาจะมีความคล้ายคลึงกันในทุกเครือข่าย ทั้งนี้คาดว่าผลกระทบของระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ ถูกสะท้อนผ่านตัวแปรอื่นๆ (ตัวแปรระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรต่างๆได้แก่ อายุ, ขนาดเครือข่าย(ดีแทค)) ทำให้ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ จึงไม่มีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบัน

5.2.5 ประสบการณ์ในการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการ (Experience)

จากการประมาณค่าพบว่าประสบการณ์ในการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการ ส่งผลกระทบต่อการเกิด LOCK-IN ในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีค่าผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal Effect) เท่ากับ 0.0987953 สามารถอธิบายได้ว่า หากผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีประสบการณ์ในการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการมาก่อน ความน่าจะเป็นที่

ผู้ใช้บริการรายนั้นจะเกิดการ LOCK-IN ต่อผู้ให้บริการรายนั้นร้อยละ 9.87 ซึ่งผลจากการประมาณค่าทางสถิติตรงกับสมมติฐานที่มีการตั้งไว้และตรงกับงานศึกษาของ Hee-Su Kim and Choong-Han Yoon (2004)ที่กล่าวว่าประสบการณ์ในการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการมีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในทางบวก

จากลักษณะของการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้น ผู้ใช้บริการจะทราบคุณภาพของการให้บริการก็ต่อเมื่อได้ใช้บริการนั้นแล้ว(กรณีนี้ผู้ใช้บริการที่เกิดการ LOCK-IN ในเครือข่ายแปลว่ามีการใช้บริการมาเกิน 1 ปี และยังคงใช้บริการกับเครือข่ายเดิมอยู่) หากผู้ใช้บริการรายใดที่เคยเปลี่ยนแปลงเครือข่ายมาก่อน มีสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายมาจากปัญหาเรื่องสัญญาณการโทร ค่าใช้บริการ หรือว่าบริการหลังการขาย ผู้ใช้บริการจะสามารถเปรียบเทียบคุณภาพสัญญาณกับผู้ให้บริการในอดีตได้ การที่ใช้บริการมาเกิน1 ปีแสดงว่ายอมรับประโยชน์ที่เกิดจากการให้บริการในเครือข่ายปัจจุบัน การที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการเครือข่ายใหม่อีกก็จะเกิดต้นทุนทำให้ผู้ใช้บริการยังคงใช้บริการในเครือข่ายเดิม ดังนั้นการที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีประสบการณ์ในการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายมาก่อน จึงมีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ในผู้ให้บริการรายปัจจุบัน

5.2.6 ค่าบริการเฉลี่ยรายเดือน (Expense)

ค่าบริการเฉลี่ยรายเดือนนั้น สะท้อนถึงราคาและปริมาณในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จากการศึกษาพบว่าค่าบริการเฉลี่ยรายเดือนไม่มีนัยสำคัญต่อการเกิด LOCK-IN ใน ผลการศึกษาไม่เป็นไปตามที่สมมติฐานที่ตั้งเอาไว้ที่กล่าวว่าผู้ใช้บริการที่มีค่าบริการเฉลี่ยรายเดือนสูงกว่าจะเกิดการ LOCK-IN ต่อผู้ให้บริการรายปัจจุบันมากกว่า

การแข่งขันทางด้านราคาที่สูง รายงานอัตราค่าใช้บริการจากสำนักงานเศรษฐกิจโทรคมนาคม ปี2552 พบว่าค่าบริการเฉลี่ยปัจจุบันอยู่ที่นาทีละ 1.25 บาท ซึ่งแนวโน้มการตั้งราคามีการลดลงตลอด อีกทั้งตั้งแต่มีการเก็บค่าเชื่อมโยงเครือข่าย ผู้ให้บริการเน้นให้ผู้ใช้บริการโทรในเครือข่ายเดียว โดยตั้งราคาในเครือข่ายที่ราคาถูกและมีช่วงระยะเวลาในการโทรในเครือข่ายเดียวกันฟรี ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นราคา หรือว่าปริมาณในการโทร ของแต่ละเครือข่ายจึงไม่มีความแตกต่างกันสำหรับผู้ใช้บริการ อีกทั้งคาดว่าผลกระทบของค่าบริการเฉลี่ยรายเดือนถูกสะท้อนผ่านตัวแปรอื่นๆ (ตัวแปรค่าบริการเฉลี่ยรายเดือนมีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรต่างๆ ได้แก่ ลักษณะการใช้บริการ, ระยะเวลาที่ใช้บริการ,คุณภาพสัญญาณและเครือข่ายที่ครอบคลุม,ภาพลักษณ์ของเครือข่าย,การโทรทุกเครือข่ายราคาเดียว,ต้นทุนความไม่แน่นอน) ทำให้ค่าบริการเฉลี่ยรายเดือนจึงไม่มีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบัน

5.2.7 ประเภทการใช้บริการ (Attribute)

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบจดทะเบียนส่งผลกระทบต่อการเกิด LOCK-IN ในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 และมีค่าผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal Effect) เท่ากับ 0.1774564 สามารถอธิบายได้ว่า หากผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้บริการแบบจดทะเบียน ความน่าจะเป็นที่ผู้ใช้บริการรายนั้นจะเกิดการ LOCK-IN ในเครือข่ายมากกว่าผู้ใช้บริการแบบเติมเงินร้อยละ17.74 ผลจากการประมาณค่าสอดคล้องกับอัตราการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย(CHURN RATE)ของผู้ให้บริการโดยเฉพาะรายใหญ่อย่างเอไอเอส ในปีพ.ศ.2552 อยู่ที่ร้อยละ 4.9 เท่านั้น ทั้งนี้ยังตรงกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้ว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบจดทะเบียนมีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในทางบวก

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่างมีโปรโมชั่นในการที่จะรักษาฐานลูกค้าเดิม โดยนอกจากจะเน้นการโฆษณาแบบจดทะเบียนมากกว่าแบบเติมเงินแล้ว ผู้ให้บริการยังสร้างเงื่อนไขเฉพาะสำหรับผู้ใช้บริการแบบจดทะเบียน เพื่อทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการ LOCK-IN ในเครือข่าย เช่น ดีแทคไลฟ์แคร์ ที่มีวงประกันการคุ้มครองสำหรับการเสียชีวิตด้วยอุบัติเหตุสำหรับผู้ใช้บริการที่ไม่ค้างค่าชำระบริการรายเดือนติดกัน 3 เดือนโดยที่มูลค่าวงประกันขึ้นกับระยะเวลาที่ใช้บริการวงเงินสูงสุดสำหรับผู้ใช้บริการ 10 ปี วงเงินคุ้มครองถึง 500,000 บาท หรือ เอไอเอสเซริเนด ที่มีส่วนลดร้านอาหาร ตั๋วหนัง สิทธิพิเศษในการจองตั๋วเครื่องบิน เป็นต้น เงื่อนไขต่างๆเหล่านี้ผู้ให้บริการได้สร้างมาเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพอใจที่เพิ่มขึ้น และไม่เปลี่ยนแปลงเครือข่ายไปใช้กับบริการเครือข่ายอื่น โปรโมชั่นที่ออกมาส่วนใหญ่จะเน้นที่ผู้ใช้บริการแบบจดทะเบียนมากกว่าแบบเติมเงิน ดังนั้นการที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบจดทะเบียน จึงมีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ใน ผู้ให้บริการรายปัจจุบันในทางบวก

5.2.8 ระยะเวลาที่ใช้บริการในเครือข่ายปัจจุบัน(Year)

จากการศึกษาพบว่าระยะเวลาที่ใช้บริการในเครือข่ายปัจจุบันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อการเกิด LOCK-IN ในเครือข่าย แต่ผลการศึกษาไม่เป็นไปตามที่สมมติฐานที่ตั้งเอาไว้ที่กล่าวว่าผู้ใช้บริการที่ใช้บริการในเครือข่ายปัจจุบันมาเป็นระยะเวลานานจะเกิดการ LOCK-IN ต่อผู้ให้บริการรายปัจจุบันมากกว่าผู้ที่ใช้บริการระยะเวลาสั้น

งานศึกษานี้สอดคล้องกับงานศึกษาของ Hee-Su Kim and Choong-Han Yoon (2004) ที่พบว่าระยะเวลาในการใช้บริการในเครือข่ายปัจจุบันไม่ได้มีนัยสำคัญในการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้คาดว่าผลกระทบระยะเวลาที่ใช้บริการในเครือข่ายปัจจุบันถูกสะท้อนผ่านตัวแปรอื่นๆ (ตัวแปรระยะเวลาที่ใช้บริการในเครือข่ายปัจจุบันมีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรต่างๆ ได้แก่ อายุ,

อาชีพ,ประสบการณ์ในการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย,ค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน,ประเภทของการใช้บริการ,ขนาดเครือข่าย(ทรูมูฟ),คุณภาพสัญญาณและเครือข่ายที่ครอบคลุม,การโทรในเครือข่ายราคาถูก, บุคคลใกล้ชิดเป็นคนแนะนำ,บริการหลังการขาย,ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย,ต้นทุนการทำธุรกรรม) ทำให้ระยะเวลาที่ใช้บริการในเครือข่ายปัจจุบันจึงไม่มีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบัน

5.2.9 ขนาดของเครือข่ายหรือจำนวนผู้ใช้บริการในเครือข่าย (Network size)

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้ง 4 รายได้แก่ 1. เอไอเอส (AIS) 2.ดีแทค (DTAC) 3.ทรูมูฟ (TRUEMOVE) 4.ฮัทช์ (Hutch)

พบว่าผู้ใช้บริการที่ใช้บริการในเครือข่ายขนาดใหญ่อย่างดีแทค(DTAC) มีผลกระทบต่อการเกิด LOCK-IN ในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ90 และมีค่าผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal Effect) เท่ากับ 0.0881983 สามารถอธิบายได้ว่าหากผู้ใช้บริการใช้บริการในเครือข่ายขนาดใหญ่อย่างดีแทค ความน่าจะเป็นที่ผู้ใช้บริการรายนั้นจะเกิดการ LOCK-IN ในดีแทคเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.81 เมื่อเปรียบเทียบกับเอไอเอส

ขณะเดียวกันผู้ใช้บริการที่ใช้บริการในเครือข่ายขนาดเล็กอย่างฮัทช์ (Hutch) มีผลกระทบต่อการเกิด LOCK-IN ในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 และมีค่าผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal Effect) เท่ากับ - 0.3732507 สามารถอธิบายได้ว่าหากผู้ใช้บริการใช้บริการในเครือข่ายขนาดเล็กอย่างฮัทช์ ความน่าจะเป็นคนจะเกิด LOCK-IN ต่อฮัทช์ลดลงร้อยละ 37.32 เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้บริการที่ใช้เอไอเอส

ผลการศึกษานี้พบว่าตรงกับงานศึกษาของ Hee-Su Kim andNamhoon Kwon (2003) ที่กล่าวว่าเครือข่ายหรือผู้ให้บริการขนาดใหญ่มีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบันในทางบวก แสดงว่าผู้ใช้บริการที่อยู่ในเครือข่ายดีแทค เผชิญกับสถานการณ์ทางเลือกว่า จะใช้ดีแทคต่อไปหรือว่าจะใช้เครือข่ายอื่น เมื่อผู้ใช้บริการได้เลือกคงใช้ดีแทคแสดงว่าได้รับประโยชน์จาก ขนาดของเครือข่าย หรือจำนวนผู้ที่ใช้บริการเครือข่ายดีแทคมากกว่าที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการในเครือข่ายอื่น ขณะเดียวกันผู้ทีใช้บริการฮัทช์ เผชิญหน้ากับทางเลือกในการเลือกใช้ฮัทช์หรือว่าเครือข่ายอื่น พบว่าผู้ใช้บริการฮัทช์คิดว่าประโยชน์จากการใช้บริการในเครือข่ายเครือข่ายมีมาก หากใช้บริการในเครือข่ายที่ขนาดใหญ่กว่าย่อมได้ประโยชน์มากกว่าการใช้บริการในเครือข่ายขนาดเล็กจำนวนผู้ใช้บริการน้อยกว่า ดังนั้นจากประโยชน์ของจำนวนผู้ใช้บริการที่จนาดใหญ่กว่า ทำให้แนวโน้มของผู้ใช้บริการในเครือข่ายขนาดเล็กอย่างฮัทช์จึงเกิดการ LOCK-INในเครือข่ายลดลง

ขนาดของเครือข่ายทั้งขนาดใหญ่อย่างดีแทค และขนาดเล็กอย่างฮัทช์ มีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ในผู้ให้บริการรายนั้น เกิดจาก Network Externality ในการใช้บริการ หลังจากมีการเก็บค่าเชื่อมโยงเครือข่ายตั้งแต่ปี 2550 จึงทำให้รูปแบบการแข่งขันของผู้ให้บริการเน้นเรื่องการโทรในเครือข่ายราคาถูก ดังนั้นการที่ผู้ใช้บริการที่อยู่ในเครือข่ายขนาดใหญ่จะมีความได้เปรียบในการติดต่อกับผู้ใช้บริการในเครือข่ายเดียวกันมากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในเครือข่ายขนาดเล็ก อีกทั้งคุณภาพและสัญญาณการให้บริการของเครือข่ายขนาดก็ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการที่มากกว่าหากไปยังต่างจังหวัด ทำให้ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการในเครือข่ายขนาดใหญ่ได้ประโยชน์จากการใช้บริการในเครือข่ายที่มีจำนวนผู้ใช้บริการมาก จึงทำให้ผู้ใช้บริการนั้นเกิดการ LOCK-IN ในเครือข่ายเดิม มากกว่าที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการในเครือข่ายอื่น ขณะเดียวกันผู้ให้บริการขนาดเล็กอย่างฮัทช์ ที่มีข้อจำกัดของสัญญาณของเครือข่าย ทำให้มีจำนวนผู้ใช้บริการที่น้อยลงไปด้วย ขณะเดียวกันการแข่งขันของผู้ให้บริการที่เน้นเรื่องการโทรในเครือข่ายราคาถูก ทำให้ผู้ที่ใช้บริการในเครือข่ายขนาดเล็กไม่ได้รับประโยชน์จากการใช้บริการในการติดต่อกับผู้ใช้บริการในเครือข่ายเดียวกันอย่างเต็มที่ ดังนั้นขนาดของเครือข่ายจึงมีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบัน และตรงกับแนวคิดเรื่องผลกระทบภายนอกจากโครงข่าย (Network Externality) ที่กล่าวว่ายิ่งมีคนใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย(ผู้ให้บริการ) เดียวกับตนเองมากเท่าไร ผู้ใช้บริการรายนั้นก็จะได้ประโยชน์จากการที่มีคนใช้เครือข่ายเดียวกับเขามากขึ้นเท่านั้น จึงเป็นเหตุจูงใจให้ผู้ใช้บริการกับเครือข่ายขนาดเล็กอย่างฮัทช์ไม่เกิด LOCK-IN ในเครือข่ายปัจจุบันและมีความน่าจะเป็นที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการกับเครือข่ายอื่นที่เป็นเครือข่ายที่ขนาดใหญ่กว่า

5.2.10 คุณภาพสัญญาณและเครือข่ายที่ครอบคลุม (Quality)

จากการประมาณค่าพบว่า คุณภาพสัญญาณและเครือข่ายที่ครอบคลุม มีอิทธิพลต่อการ LOCK-IN ในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 และมีค่าผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal Effect) เท่ากับ 0.1668405 สามารถอธิบายได้ว่า หากผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีคุณภาพสัญญาณและเครือข่ายที่ครอบคลุมมากขึ้น ความน่าจะเป็นที่ผู้ใช้บริการจะเกิดการ LOCK-IN กับผู้ให้บริการรายนั้นจะเพิ่มขึ้นร้อยละ 16.68 เมื่อพิจารณากับสมมติฐานที่ตั้งไว้ถือว่ามีความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกัน

เนื่องจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็น Experience good ผู้ใช้บริการจะทราบว่าเครือข่ายจะมีคุณภาพสัญญาณและเครือข่ายที่ครอบคลุมหรือไม่ ก็ต่อเมื่อได้ใช้ลองใช้บริการแล้ว จากงานศึกษานี้พบว่าผู้ใช้บริการเกิดการ LOCK-IN ในเครือข่ายปัจจุบัน เลือกทางเลือกที่จะใช้บริการในเครือข่ายเดิมเนื่องจากได้รับผลประโยชน์จากการที่ได้ใช้บริการที่มีคุณภาพสัญญาณและเครือข่ายที่

ครอบคลุมจากเครือข่ายปัจจุบันแทนที่จะเลือกทางเลือกในการเปลี่ยนไปใช้บริการในเครือข่ายอื่นที่ไม่ทราบคุณภาพสัญญาณหากไม่ได้เข้าไปทดลองจริง

หากผู้ใช้บริการสามารถที่จะติดต่อกับบุคคลอื่นได้ด้วยสัญญาณที่ครอบคลุม เรียกสายได้โดยไม่ต้องเรียกหลายครั้ง สายไม่หลุด ไม่มีสัญญาณขาดหาย ดังนั้นโอกาสที่ผู้ใช้บริการจะยังคงใช้บริการกับเครือข่ายนั้นต่อไปมากกว่าที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่นที่ไม่สามารถที่จะทราบได้ถึงคุณภาพสัญญาณและเครือข่ายที่ครอบคลุม ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานศึกษาของ Kim ,H.S. และ Yoon,C.H. (2004) และ Shin ,D.H. (2006) ที่กล่าวว่าคุณภาพสัญญาณและเครือข่ายที่ครอบคลุม มีอิทธิพลต่อการ LOCK-IN ในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

5.2.11 การคิดค่าบริการที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรม (Billing)

จากการประมาณค่าพบว่าการคิดค่าบริการที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรมมีอิทธิพลต่อการ LOCK-IN ในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 และมีค่าผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal Effect) เท่ากับ 0.0601267 สามารถอธิบายได้ว่า หากผู้ให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจในคิดค่าธรรมเนียมและเชื่อมั่นว่าเป็นธรรมไม่โกง ความน่าจะเป็นที่ผู้ใช้บริการจะเกิดการ LOCK-IN ในเครือข่ายเพิ่มขึ้น ร้อยละ 6.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของ Kim , H.S. and Yoon, C.H (2004) ที่พบว่า การคิดค่าบริการที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรมมีผลกระทบต่อการเกิดLOCK-IN ในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในทางบวก

แสดงว่าเมื่อผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต้องเผชิญหน้ากับการเลือกคงใช้บริการในเครือข่ายเดิม หรือว่าเปลี่ยนไปใช้บริการกับเครือข่ายอื่น พบว่าประโยชน์จากการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากความมั่นใจในการคิดค่าบริการที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรมของผู้ให้บริการที่ใช้อยู่นั้นมากกว่าเพราะว่าผู้ใช้บริการจะไม่ทราบว่าเครือข่ายอื่นมีการคิดค่าบริการที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรมหรือไม่นอกจากจะลองเข้าไปใช้บริการเอง แสดงว่าผู้ใช้บริการที่เกิดการ LOCK –IN ในเครือข่ายปัจจุบันได้รับประโยชน์จากความมั่นใจตรงนี้มากกว่าเมื่อเทียบกับความเสี่ยงในการที่จะเปลี่ยนไปใช้กับผู้ให้บริการรายอื่น

คาดว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยเข้าใจในการคิดค่าใช้จ่ายในการบริการและเชื่อมั่นในความโปรงใสของการคิดค่าบริการ เนื่องจากสัดส่วนของการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการอีกทั้งประเทศไทยยังมีสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สบท.) จึงทำให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถเรียกร้องความเป็นธรรมหากโดยผู้ให้บริการเอาเปรียบได้ ทั้งนี้พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการคิดค่าบริการที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรมมากโดยพบว่าปีพ.ศ. 2551 สบท. รายงานว่า มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการคิดค่าบริการที่ผิดพลาดมากถึงร้อยละ 17 ของเรื่อง

ร้องเรียนทั้งหมด ดังนั้นหากผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจเรื่องการคิดค่าบริการและผู้ให้บริการมีการคิดค่าใช้บริการที่เป็นธรรมแล้ว ผู้ใช้บริการก็จะเกิดการ LOCK-IN ในเครือข่ายนั้นไปด้วยเช่นกัน

5.2.12 การโทรในเครือข่ายราคาถูก (Low Net on Price)

จากการประมาณค่า พบว่า การที่ผู้ให้บริการมีการนำเสนออัตราค่าโทรแบบโทรในเครือข่ายเดียวกันราคาถูก ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติและไม่ตรงกับงานศึกษาของ Srinuan, P. & Bohlin, E (2009) ที่กล่าวว่า การโทรในเครือข่ายราคาถูก ผลกระทบต่อการเกิด LOCK-IN ในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในทางบวก

คาดว่าผู้ให้บริการหลายรายได้มีกลยุทธ์ในการแข่งขันโทรในเครือข่ายราคาถูกเพื่อที่จะลดต้นทุนการการโทรนอกเครือข่ายและเพื่อสร้างให้เกิดเครือข่ายที่เหนียวแน่นสำหรับผู้ใช้บริการที่ติดต่อในเครือข่ายเดียวกัน จากปัญหาเรื่องการโทรนอกเครือข่ายที่มักเกิด traffic jam ในเครือข่ายที่เน้นการโทรเหมาราคาถูก ภายหลังจึงมีการเก็บค่าเชื่อมโยงเครือข่ายเพื่อให้แต่และเครือข่ายสามารถทำงานรวมกัน การติดต่อสื่อสารกันไม่มีปัญหาทางเทคนิค จึงมีต้นทุนในการโทรไปเครือข่ายอื่น

ดังนั้นผู้ให้บริการทุกเครือข่ายจึงเน้นให้มีการโทรในเครือข่ายราคาถูกเหมือนกัน และอัตราการคิดค่าบริการเฉลี่ยแต่ละเครือข่ายไม่มีความแตกต่างกันมาก ทำให้ผู้ใช้บริการที่ต้องเผชิญหน้าเลือกระหว่างคงใช้บริการในเครือข่ายเดิมหรือว่าเปลี่ยนแปลงเครือข่ายไป ไม่ได้เห็นถึงประโยชน์ของการที่ผู้ให้บริการคิดอัตราค่าโทรในเครือข่ายราคาถูก ไปมากกว่าปัจจัยตัวอื่นๆ เช่น คุณภาพของเครือข่ายและสัญญาณที่ครอบคลุม เป็นต้น

ทั้งนี้คาดว่าการโทรในเครือข่ายราคาถูก นั้นถูกสะท้อนผ่านตัวแปรอื่นๆ (ตัวแปรการโทรในเครือข่ายราคาถูกมีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรต่างๆ ได้แก่ เพศ,อายุ, ระยะเวลาที่ใช้บริการในเครือข่ายปัจจุบัน,ขนาดของเครือข่าย(ดีแทค ทรูมูฟ ฮัทช์) ,การคิดค่าบริการที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรม, บุคคลใกล้ชิดเป็นคนแนะนำ,บริการหลังการขาย,ภาพลักษณ์ของเครือข่าย,การโทรทุกเครือข่ายราคาเดียว,ต้นทุนการทำธุรกรรม,ต้นทุนการค้นหา,ต้นทุนค่าเสียโอกาส,ต้นทุนเชิงจิตวิทยา) ทำให้การโทรในเครือข่ายราคาถูกจึงไม่มีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบัน

5.2.13 บุคคลใกล้ชิดเป็นคนแนะนำ (Relation)

จากการศึกษาพบว่าบุคคลใกล้ชิดเป็นคนแนะนำ มีอิทธิพลต่อการ LOCK-IN ในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 และมีค่าผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal Effect) เท่ากับ 0.051368 สามารถอธิบายได้ว่า หากผู้ใช้บริการได้ใช้บริการเดียวกับบุคคลใกล้ชิดหรือเครือข่ายเดียวกับบุคคลใกล้ชิดความน่าจะเป็นที่ผู้ใช้บริการนั้นจะเกิดการLOCK-IN ในเครือข่ายปัจจุบันเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.13

เนื่องจากปัจจุบันมีโปรโมชั่นสำหรับการโทรหาบุคคลใกล้ชิดเช่น โปรฯสำหรับเบอร์คู่รัก ที่โทรหากันฟรีหรือราคาถูก ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการในเครือข่ายเดียวกับบุคคลใกล้ชิด และหากมีผู้แนะนำให้ใช้บริการแสดงว่าเขาได้การันตีผู้ให้บริการรายนั้น ขณะเดียวกันก็เป็นการ ดังนั้นผู้ใช้บริการจะได้รับประโยชน์จากการใช้บริการในเครือข่ายเดียวกันกับบุคคลใกล้ชิด จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการ LOCK-IN ในเครือข่ายปัจจุบันมากกว่าใช้คนละเครือข่ายกับบุคคลใกล้ชิด หากผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการตามบุคคลใกล้ชิดที่แนะนำ โดยใช้บริการในเครือข่ายขนาดใหญ่หรือเครือข่ายที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ผู้ใช้บริการนั้นจะได้รับผลประโยชน์จากมีจำนวนผู้ใช้บริการจำนวนมากอีกด้วย เพราะว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่สามารถที่จะเลือกติดต่อ หรือทราบมาก่อนว่าบุคคลที่เราต้องการติดต่อไปยังปลายทางใช้บริการเครือข่ายเดียวกับตน ดังนั้นการที่มีบุคคลใกล้ชิดเป็นคนแนะนำหรือใช้บริการในเครือข่ายเดียวกันกับบุคคลใกล้ชิด จึงมีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบัน

5.2.14 บริการหลังการขาย (Customer Service)

จากการประมาณค่าพบว่าการให้บริการหลังการขายไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อการเกิด LOCK-IN ในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนั้นจึงไม่ตรงกับงานศึกษาของ Hee-Su Kim and Choong-Han Yoon (2004) และ Dong Hee Shin (2006) ที่กล่าวว่าการให้บริการหลังการขายมีอิทธิพลกับการเกิด LOCK-IN ในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในทางบวก

ผลการศึกษานี้ แสดงว่าเมื่อผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เผชิญกับทางเลือกระหว่างการใช้บริการในเครือข่ายเดิมหรือว่าเปลี่ยนไปใช้บริการเครือข่ายอื่น ประโยชน์จากการที่ได้รับการบริการหลังการขายนั้น อาจไม่มีความสำคัญมากพอ หากเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่นที่ทำให้ผู้ใช้บริการได้ประโยชน์มากกว่าจึงยังคงใช้บริการในเครือข่ายเดิม ทั้งนั้นคาดว่าบริการหลังการขายของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แต่ละราย ต่างแข่งขันกันเพื่อที่จะเอาใจผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกช่องทาง ทั้งช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย ช่องทางการติดต่อกับพนักงานเมื่อการใช้บริการมีปัญหา ทั้งเอไอเอส ดีแทคและทรูมูฟ มีช่องทางสื่อสารกับผู้ให้บริการทางอินเตอร์เนต มีการคิดค่าธรรมเนียมในโทรหา call center ราคาเหมาครั้งละ 3 บาทจากเดิมที่คิดเป็นนาที และผู้ใช้บริการสามารถที่จะเข้าไปติดต่อกับตัวแทนผู้ให้บริการทุกห้างสรรพสินค้าได้อย่างสะดวก เป็นต้น จึงทำให้การบริการหลังการขายของผู้ให้บริการแต่ละรายไม่มีความแตกต่างกัน

ทั้งนี้คาดว่าการให้บริการหลังการขายถูกสะท้อนผ่านตัวแปรอื่นๆ (ตัวแปรการให้บริการหลังการขายมีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรต่างๆ ได้แก่ อายุ,ระยะเวลาที่ใช้บริการในเครือข่ายปัจจุบัน ,ขนาดของเครือข่าย(ดีแทค) , การคิดค่าบริการที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรม,การโทรในเครือข่ายราคาถูก,

บุคคลใกล้ชิดเป็นคนแนะนำ,การโทรทุกเครือข่ายราคาเดียว ,ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย, ต้นทุนที่เกิดจากการทำธุรกรรม ,ต้นทุนการค้นหา,ต้นทุนการเรียนรู้,ต้นทุนค่าเสียโอกาส,ต้นทุนเชิงจิตวิทยา,ต้นทุนความไม่แน่นอน) ทำให้การให้บริการหลังการขายจึงไม่มีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบัน

5.2.15 ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Brand Image)

จากการประมาณค่าพบว่า ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ไม่ตรงตามกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่ได้ส่งผลต่อการ LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ Hee-Su Kim and Choong-Han Yoon (2004) ที่ระบุว่าภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเกิด LOCK-IN ในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผลการศึกษานี้ แสดงว่าเมื่อผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เผชิญกับทางเลือกระหว่างการใช้บริการในเครือข่ายเดิมหรือว่าเปลี่ยนไปใช้บริการเครือข่ายอื่น ประโยชน์จากการที่ได้รับภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการนั้น อาจไม่มีความสำคัญมากพอ หากเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่นที่ทำให้ผู้ใช้บริการได้ประโยชน์มากกว่าจึงยังคงใช้บริการในเครือข่ายเดิม

คาดว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยมีน้อยราย ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีภาพลักษณ์การให้บริการเป็นที่น่าเชื่อถือ อีกทั้งผู้ให้บริการที่ให้บริการในปัจจุบันส่วนใหญ่ได้ให้บริการมาแล้วเป็นระยะเวลานาน ผู้ใช้บริการสามารถที่จะเห็นภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ ความน่าเชื่อถือของเครือข่ายได้จากบุคคลใกล้ชิดที่ใช้บริการแต่ละเครือข่ายอยู่ได้ ทั้งนี้การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการแต่ละรายที่มีค่าใช้จ่ายสูงเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถที่จะเข้าถึงและเข้าใจในการให้บริการได้น่าจะเป็นสิ่งทำให้ผู้ใช้บริการสามารถที่จะเห็นถึงภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของเครือข่ายได้มากขึ้น ขณะเดียวกันการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทุกเครือข่าย ภายใต้การกำกับดูแลของกทช.ที่ไม่ให้เกินความเป็นจริงทำให้ผู้ใช้บริการมั่นใจในทุกเครือข่ายไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้คาดว่าผลกระทบของภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ถูกสะท้อนผ่านตัวแปรอื่นๆ (ตัวแปรภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรต่างๆ ได้แก่ อายุ, ขนาดของเครือข่าย(ดีแทค ทรูมูฟ),คุณภาพสัญญาณและเครือข่ายที่ครอบคลุม,การคิดค่าบริการที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรม,การโทรในเครือข่ายราคาถูก,บุคคลใกล้ชิดเป็นคนแนะนำ,การโทรทุกเครือข่ายราคาเดียว ,ต้นทุนที่เกิดจากการทำธุรกรรม,ต้นทุนการค้นหา,ต้นทุนการเรียนรู้,ต้นทุนค่าเสียโอกาส,ต้นทุนความไม่แน่นอน) ทำให้ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จึงไม่มีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบัน

5.2.16 การโทรทุกเครือข่ายราคาเดียว (Same Price)

จากการศึกษาพบว่า การโทรทุกเครือข่ายราคาเดียวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของเราว่าหากผู้ใช้บริการพอใจการใช้บริการโทรทุกเครือข่ายราคาเดียว[1] จะทำให้เกิดการ LOCK-INในเครือข่ายปัจจุบัน

ผลการศึกษานี้ แสดงว่าเมื่อผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เผชิญกับทางเลือกระหว่างการใช้บริการในเครือข่ายเดิมหรือว่าเปลี่ยนไปใช้บริการเครือข่ายอื่น ประโยชน์จากการที่ได้รับจากการที่ผู้ให้บริการมีการคิดอัตราค่าโทรทุกเครือข่ายราคาเดียว อาจไม่มีความสำคัญมากพอ หากเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่นที่ทำให้ผู้ใช้บริการได้ประโยชน์มากกว่าจึงยังคงใช้บริการในเครือข่ายเดิม

การที่ผู้ให้บริการมีการคิดอัตราค่าบริการในการโทรที่ราคาเดียวกันทุกเครือข่าย ทำให้เกิดการแข่งขันทางด้านราคาที่รุนแรง การแข่งขันในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยจะมีเครือข่ายขนาดเล็กเป็นผู้นำในการตั้งราคาที่ลดลง ทั้งนี้เพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการที่ใช้บริการในเครือข่ายขนาดใหญ่มาใช้บริการในเครือข่ายของตน จากการแข่งขันในอดีตที่ผ่านมาทรูมูฟเป็นผู้นำในการคิดอัตราค่าบริการที่ต่ำ ขณะเดียวกันเมื่อผู้ให้บริการอย่างทรูมูฟมีการคิดอัตราค่าบริการในการโทรต่ำแล้ว ผู้ให้บริการอย่างฮัทช์ก็เน้นการโทรเหมาจ่ายและราคาเฉลี่ยในทุกเครือข่ายถูกตามไปด้วยเช่นกัน ขณะเดียวกันผู้ให้บริการขนาดใหญ่อย่างดีแทคและเอไอเอสก็ต้องปรับกลยุทธ์การตั้งราคาโทรทุกเครือข่ายให้ลดลงตามไปด้วย จากรายงานอัตราค่าบริการโทรคมนาคมประจำไตรมาสที่ 3/2552 ของสำนักเศรษฐกิจโทรคมนาคม พบว่าผู้ที่คิดอัตราค่าบริการที่ต่ำที่สุดเรียงมาตามลำดับได้แก่ ฮัทช์ ทรูมูฟ ดีแทค และเอไอเอส แต่ความแตกต่างของราคาไม่ได้แตกต่างกันมาก จึงทำให้ผู้ใช้บริการไม่รู้สึกถึงความแตกต่างหากเปรียบเทียบทั้งราคาและคุณภาพของสัญญาณที่ให้บริการด้วย

ทั้งนี้คาดว่าผลกระทบของการโทรทุกเครือข่ายราคาเดียว ถูกสะท้อนผ่านตัวแปรอื่นๆ (ตัวแปรการโทรทุกเครือข่ายราคาเดียว มีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรต่างๆ ได้แก่ ค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อ

---

[1]การโทรทุกเครือข่ายราคาเดียว มีนัยสำคัญในแบบจำลองเฉพาะผลประโยชน์และต้นทุน จากภาคผนวก ค ตารางที่ ค.17 แสดงว่าการโทรทุกเครือข่ายราคาเดียว มีอิทธิพลต่อการ LOCK-IN ในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 และมีค่าผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal Effect) เท่ากับ 0.0455385 สามารถอธิบายได้ว่า หากผู้ใช้บริการพอใจในการโทรทุกเครือข่ายราคาเดียว ความน่าจะเป็นที่ผู้ใช้บริการนั้นจะเกิดการLOCK-IN ในเครือข่ายปัจจุบันเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.55

เดือน, ขนาดของเครือข่าย(ดีแทค),คุณภาพสัญญาณและเครือข่ายที่ครอบคลุม,การคิดค่าบริการที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรม,การโทรในเครือข่ายราคาถูก,บุคคลใกล้ชิดเป็นคนแนะนำ,บริการหลังการขาย,ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่,ต้นทุนการค้นหา) ทำให้การโทรทุกเครือข่ายราคาเดียวจึงไม่มีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบัน

5.2.17 ค่าใช้จ่ายในเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการ (Switch)

จากการประมาณค่าพบว่าค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการ (Switching Expense) ส่งผลกระทบต่อการเกิด LOCK-IN ในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 และมีค่าผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal Effect) เท่ากับ 0.1701094 สามารถอธิบายได้ว่า หากผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น ความน่าจะเป็นที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จะเกิดการ LOCK-IN กับผู้ให้บริการปัจจุบันเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 17.01 ซึ่งตรงกับงานศึกษาของ Hee-Su Kim and Namhoon Kwon (2003) ,Dong Hee Shin (2006) และ Özer ,G. and Aydin, S.(2005) ที่กล่าวว่าค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายมีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในทางบวก

ผลการศึกษานี้ แสดงว่าเมื่อผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เผชิญกับทางเลือกระหว่างการใช้บริการในเครือข่ายเดิมหรือว่าเปลี่ยนไปใช้บริการเครือข่ายอื่น หากผู้ใช้บริการต้องเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์จากการที่ใช้บริการในเครือข่ายเดิม กับประโยชน์ที่จะได้รับหากเปลี่ยนแปลงไปใช้บริการในเครือข่ายอื่น โดยยินดีเสียค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายเพื่อที่จะได้รับประโยชน์จากการเปลี่ยนไปอยู่ในเครือข่ายใหม่ พบว่าค่าใช้จ่ายในการที่ผู้ใช้บริการจะต้องเสียไปเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการยังคงยึดติดกับเครือข่ายเก่า ผู้ใช้บริการจะไม่ยอมเปลี่ยนแปลงเครือข่ายหรือว่าเกิดการ LOCK-IN ในเครือข่ายเดิมหากว่าค่าใช้จ่ายที่จะเสียไปมากกว่าผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการเปลี่ยนไปใช้บริการในเครือข่ายที่ใหญ่กว่า

คาดว่าประเทศไทยยังไม่มีการประกาศใช้การบริการคงสิทธิเลขหมายเคลื่อนที่ (Mobile number portability : MNP) ทำให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยเกิดการ LOCK-IN ในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบัน ทำให้ไม่เปลี่ยนแปลงไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่นโดยใช้เลขหมายเดิมได้ จึงมีค่าใช้จ่ายในในการโทรบอกผู้อื่นแม้นว่าผู้ให้บริการบางรายจะมีการส่งข้อความสั้นบอกไปยังบุคคลที่อยู่ในสมุดโทรศัพท์ของผู้ใช้บริการที่ต้องการเปลี่ยนเบอร์ แต่ว่าบริการนี้ยังเป็นการให้บริการเฉพาะผู้ใช้บริการแบบจดทะเบียน ยังไม่ครอบคลุมไปยังผู้ใช้บริการแบบเติมเงิน ทั้งนี้ก็ยังไม่สามารถใช้ได้กับบุคคลบางประเภท เช่น นักธุรกิจที่มีการพิมพ์นามบัตรและได้แจกจ่ายไปยังผู้ที่ต้องการจะติดต่อด้วย หากว่านักธุรกิจรายนั้นเปลี่ยนแปลงหมายเลขไป จะทำให้

เขาไม่สามารถที่จะติดต่อหรือว่าบุคคลที่ต้องการจะติดต่อสามารถติดต่อเขาได้ ซึ่งถึงเป็นการสูญเสียทางธุรกิจอย่างหนึ่ง ขณะเดียวกันผู้ใช้บริการที่ต้องการจะเปลี่ยนแปลงเครือข่ายยังมีค่าเสียเวลาในการศึกษาทำความเข้าใจกับผู้ให้บริการรายใหม่ อีกทั้งยังเสียโอกาสในแคมเปญพิเศษเช่นโทรฟรีในวันเกิด สำหรับผู้ใช้บริการที่ใช้มาแล้วเป็นระยะเวลา 1 ปีขึ้นไปเป็นต้น ดังนั้นการมีค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายจึงทำให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เกิดการ LOCK-IN ในผู้ให้บริการปัจจุบันในทางบวก

5.2.18 ต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย (Switching Cost)

5.2.18.1 ต้นทุนที่เกิดจากการทำธุรกรรม(Transaction)

จากการประมาณค่าพบว่าต้นทุนการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการที่เกิดจากการทำธุรกรรม (Transaction cost) ไม่มีนัยสำคัญกับการเกิด LOCK-IN ในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าต้นทุนที่เกิดจากการทำธุรกรรมมีผลกระทบต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบันในทางบวก

เมื่อผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เผชิญกับทางเลือกระหว่างการใช้บริการในเครือข่ายเดิมหรือว่าเปลี่ยนไปใช้บริการเครือข่ายอื่นหริอไม่ ผู้ใช้บริการจะต้องเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับจากเครือข่ายปัจจุบันกับประโยชน์ที่จะได้รับจากเครือข่ายใหม่ ภายใต้การยอมเสียต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลง ผลการศึกษานี้ แสดงว่าการที่ต้นทุนที่เกิดจากการทำธุรกรรมในการบอกคนอื่นหากผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงเบอร์ไปนั้นไม่มีนัยสำคัญ ในการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการยังคงใช้บริการในเครือข่ายเดิมทั้งนี้มาจากการที่ผู้ให้บริการบางรายได้มีบริการสำหรับส่งข้อความ(sms) บอกไปยังปลายทางในสมุดโทรศัพท์หากผู้ใช้บริการรายนั้นเปลี่ยนแปลงเบอร์หรือเครือข่ายแต่ทั้งนี้ข้อจำกัดของการให้บริการนี้มีเพียงบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบจดทะเบียนเท่านั้น

ต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายไม่มีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ในโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คาดว่าผลกระทบของต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายผู้ให้บริการที่เกิดจากการทำธุรกรรม (Transaction cost) ถูกสะท้อนผ่านตัวแปรอื่นๆ (ตัวแปรต้นทุนที่เกิดจากการทำธุรกรรม มีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรต่างๆ ได้แก่ลักษณะการให้บริการ, ระยะเวลาที่ใช้บริการในเครือข่ายปัจจุบัน,การคิดค่าบริการที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรม,การโทรในเครือข่ายราคาถูก,บุคลลใกล้ชิดแนะนำ ,บริการหลังการขาย,ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ,ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการ,ต้นทุนการค้นหา,ต้นทุนการเรียนรู้,ต้นทุนค่าเสียโอกาส,ต้นทุนเชิงจิตวิทยา,ต้นทุนความไม่แน่นอน) ทำให้ต้นทุนการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการที่เกิดจากการทำธุรกรรมจึงไม่มีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบัน

5.2.18.2 ต้นทุนการค้นหา (Search)

จากการประมาณค่าพบว่าต้นทุนการค้นหาผู้ให้บริการที่เกิดจากการค้นหา (Search Cost) ไม่มีนัยสำคัญกับการเกิด LOCK-IN ในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าต้นทุนการค้นหามีผลกระทบต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบันในทางบวก

เมื่อผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เผชิญกับทางเลือกระหว่างการใช้บริการในเครือข่ายเดิมหรือว่าเปลี่ยนไปใช้บริการเครือข่ายอื่นหรือไม่ ผู้ใช้บริการจะต้องเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับจากเครือข่ายปัจจุบันกับประโยชน์ที่จะได้รับจากเครือข่ายใหม่ ภายใต้การยอมเสียต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลง ผลการศึกษานี้ แสดงว่าการที่ต้นทุนที่เกิดจากการค้นหาบริการของเครือข่ายอื่นหากต้องการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย ไม่มีนัยสำคัญต่อการคงใช้บริการในเครือข่ายเดิม

สาเหตุที่ต้นทุนการค้นหาข้อมูลในการให้บริการไม่มีนัยสำคัญต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการทั้งนี้มาจากการให้ข้อมูลกับผู้ใช้บริการผ่านสื่อทุกช่องทางของทุกเครือข่าย ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเตอร์เนต และการนำเสนอโปรโมชั่นให้ลูกค้ารู้จักตามสถานที่ต่างๆ เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า ป้ายรถเมล์ ทำให้ผู้ใช้บริการได้ทราบข้อมูลเพื่อเป็นการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ และทั้งนี้คาดว่าผลกระทบของต้นทุนการค้นหาผู้ให้บริการที่เกิดจากการค้นหา(Search Cost) ถูกสะท้อนผ่านตัวแปรอื่นๆ (ตัวแปรต้นทุนการค้นหา มีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรต่างๆ ได้แก่ อาชีพ, ระดับการศึกษา,คุณภาพสัญญาณและเครือข่ายที่ครอบคลุม,การคิดค่าบริการที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรม,การโทรในเครือข่ายราคาถูก,บุคคลใกล้ชิดเป็นคนแนะนำ,บริการหลังการขาย,ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่,การโทรทุกเครือข่ายราคาเดียว,ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการ, ต้นทุนที่เกิดจากการทำธุรกรรม ต้นทุนการเรียนรู้,ต้นทุนค่าเสียโอกาส,ต้นทุนเชิงจิตวิทยา,ต้นทุนความไม่แน่นอน) ทำให้ต้นทุนการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการที่เกิดจากการค้นหา จึงไม่มีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบัน

5.2.18.3 ต้นทุนการเรียนรู้ (Learn)

จากการประมาณค่าพบว่าต้นทุนการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learning Cost) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับการเกิด LOCK-IN ในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ต้นทุนการเรียนรู้ มีผลกระทบต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบันในทางบวก

เมื่อผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เผชิญกับทางเลือกระหว่างการใช้บริการในเครือข่ายเดิมหรือว่าเปลี่ยนไปใช้บริการเครือข่ายอื่นหรือไม่ ผู้ใช้บริการจะต้องเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับ

จากเครือข่ายปัจจุบันกับประโยชน์ที่จะได้รับจากเครือข่ายใหม่ ภายใต้การยอมเสียต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลง ผลการศึกษานี้ แสดงว่าการที่ต้นทุนการเรียนรู้ไม่ได้มีนัยสำคัญต่อการเลือกใช้บริการในเครือข่ายเดิม

คาดว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่ใช้บริการในรูปแบบเสียงมากที่สุด จากรายงานสภาพโทรคมนาคมของสำนักเศรษฐกิจโทรคมนาคมปี 2552 พบว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่ใช้บริการในรูปแบบเสียงหรือการโทรออกมากที่สุดถึงร้อยละ 86.72 เมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่ไม่ใช่เสียง อีกทั้งเรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ ผู้ให้บริการมีงบประมาณในการโฆษณาจำนวนมากเพื่อที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการเข้าใจในการใช้บริการ ดังนั้นจึงไม่มีขั้นตอนยุ่งยากเมื่อผู้ใช้บริการต้องการเปลี่ยนแปลงไปให้บริการกับเครือข่ายอื่น ทั้งนี้คาดว่าผลกระทบของต้นทุนต้นทุนการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learning Cost) ถูกสะท้อนผ่านตัวแปรอื่นๆ (ตัวแปรต้นทุนที่เกิดจากการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรต่างๆ ได้แก่ ระดับการศึกษา,ประสบการณ์ในการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายหรือผู้ให้บริการ, ประเภทการใช้บริการ,คุณภาพสัญญาณและเครือข่ายที่ครอบคลุม,บุคคลใกล้ชิดเป็นคนแนะนำ, ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่,ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการ,ต้นทุนที่เกิดจากการทำธุรกรรม,ต้นทุนการค้นหา,ต้นทุนค่าเสียโอกาส,ต้นทุนเชิงจิตวิทยา, ต้นทุนความไม่แน่นอน) ทำให้ต้นทุนการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการที่เกิดจากการเรียนรู้ จึงไม่มีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบัน

5.2.18.4 ต้นทุนค่าเสียโอกาส(Opportunity)

จากการประมาณค่าพบว่าต้นทุนการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการที่เกิดจากค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับการเกิด LOCK-IN ในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ต้นทุนค่าเสียโอกาสมีผลกระทบต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบันในทางบวก

เมื่อผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เผชิญกับทางเลือกระหว่างการใช้บริการในเครือข่ายเดิมหรือว่าเปลี่ยนไปใช้บริการเครือข่ายอื่นหรือไม่ ผู้ใช้บริการจะต้องเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับจากเครือข่ายปัจจุบันกับประโยชน์ที่จะได้รับจากเครือข่ายใหม่ ภายใต้การยอมเสียต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลง ผลการศึกษานี้ แสดงว่าการที่ต้นทุนค่าเสียโอกาสมีมูลค่าต่ำมากจนไม่มีนัยสำคัญต่อการคงเลือกใช้บริการในเครือข่ายเดิม

ต้นทุนค่าเสียโอกาสเป็นต้นทุนที่ผู้ให้บริการเป็นผู้สร้างขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการอาจจะเผชิญกับการสูญเสียอรรถประโยชน์ หากจะเปลี่ยนแปลงไปใช้บริการเครือข่ายอื่น เช่นการที่ผู้ให้บริการให้

สิทธิพิเศษกับผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ใช้บริการมาเป็นระยะเวลาหนึ่ง คาดว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อาจจะไม่ได้คำนึงถึงสิทธิพิเศษต่างๆ เหล่านี้เมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพในการให้บริการหรือความโปรงใสในการคิดค่าบริการ ทั้งนี้คาดว่าผลกระทบของต้นทุนการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการที่เกิดจากค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost) ถูกสะท้อนผ่านตัวแปรอื่นๆ (ตัวแปรต้นทุนที่เกิดจากค่าเสียโอกาสมีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรต่างๆ ได้แก่ การคิดค่าบริการที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรม ,การโทรในเครือข่ายราคาถูก,บุคคลใกล้ชิดเป็นคนแนะนำ,บริการหลังการขาย,ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่,ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการ,ต้นทุนที่เกิดจากการทำธุรกรรม, ต้นทุนการค้นหา,ต้นทุนการเรียนรู้,ต้นทุนเชิงจิตวิทยา,ต้นทุนความไม่แน่นอน) ทำให้ต้นทุนการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการที่เกิดจากค่าเสียโอกาส จึงไม่มีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบัน

5.2.18.5 ต้นทุนเชิงจิตวิทยา (Psychology)

จากการประมาณค่าพบว่าต้นทุนการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการด้านจิตวิทยา (Psychological Cost) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับการเกิด LOCK-IN ในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ต้นทุนเชิงจิตวิทยา มีผลกระทบต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบันในทางบวก

เมื่อผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เผชิญกับทางเลือกระหว่างการใช้บริการในเครือข่ายเดิมหรือว่าเปลี่ยนไปใช้บริการเครือข่ายอื่นหริอไม่ ผู้ใช้บริการจะต้องเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับจากเครือข่ายปัจจุบันกับประโยชน์ที่จะได้รับจากเครือข่ายใหม่ ภายใต้การยอมเสียต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลง ผลการศึกษานี้ แสดงว่าต้นทุนเชิงจิตวิทยานั้นผู้ใช้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญในการเป็นเหตุผลที่จะใช้บริการในเครือข่ายเดิมต่อ

การที่ผู้ใช้บริการรู้สึกสูญเสียสิ่งบางอย่างไป หากต้องเปลี่ยนแปลงไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายใหม่ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บางรายใช้เครือข่ายเดียวกับบุคคลใกล้ชิด หากว่าเปลี่ยนแปลงไปใช้บริการกับเครือข่ายอื่นที่ผู้ใช้บริการรายเดิมก็มีความรู้สึกว่าสามารถติดต่อกับบุคคลใกล้ชิดได้ไม่สะดวกเท่าเดิม นั้นคือต้นทุนด้านจิตวิทยา แต่การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการให้บริการเครือข่ายที่ครอบคลุม จึง ทำให้ปัญหาเรื่องการติดต่อบุคคลปลายทางไม่สะดวกน้อยลง ทั้งนี้คาดว่าผลกระทบของต้นทุนการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการด้านจิตวิทยา (Psychological Cost) ถูกสะท้อนผ่านตัวแปรอื่นๆ (ตัวแปรต้นทุนด้านจิตวิทยา มีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรต่างๆ ได้แก่ การโทรในเครือข่ายราคาถูก,บุคคลใกล้ชิดเป็นคนแนะนำ ,บริการหลังการขาย,ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการ,ต้นทุนที่เกิดจากการทำธุรกรรม,ต้นทุน

การค้นหา,ต้นทุนการเรียนรู้,ต้นทุนค่าเสียโอกาส,ต้นทุนความไม่แน่นอน) ทำให้ต้นทุนการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการด้านจิตวิทยา จึงไม่มีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบันไม่มีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบัน

5.2.18.6 ต้นทุนความไม่แน่นอน (Uncertainty)

จากการประมาณค่าพบว่าต้นทุนการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการที่เกิดจากความไม่แน่นอน (Uncertainty Cost) ส่งผลกระทบต่อการเกิด LOCK-IN ในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีค่าผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal Effect) เท่ากับ 0.0583603 สามารถอธิบายได้ว่าหากผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับต้นทุนความไม่แน่นอนมากความน่าจะเป็นที่ผู้ใช้บริการจะเกิดการ LOCK-IN ในเครือข่ายปัจจุบันจะเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.83

เมื่อผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เผชิญกับทางเลือกระหว่างการใช้บริการในเครือข่ายเดิมหรือว่าเปลี่ยนไปใช้บริการเครือข่ายอื่นหริอไม่ ผู้ใช้บริการจะต้องเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับจากเครือข่ายปัจจุบันกับประโยชน์ที่จะได้รับจากเครือข่ายใหม่ ภายใต้การยอมเสียต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลง ผลการศึกษานี้ แสดงว่าต้นทุนความไม่แน่นอนเป็นสิ่งสำคัญเมื่อผู้ใช้บริการได้เปรียบเทียบดูว่าประโยชน์จากการที่ใช้บริการในเครือข่ายเดิมย่อมมากกว่าหากเสี่ยงไปใช้บริการกับเครือข่ายใหม่ที่ไม่สามารถที่จะทราบได้ถึงคุณภาพของสัญญาณและการให้บริการ

การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็น experience good ผู้ใช้บริการจะทราบคุณภาพของการให้บริการก็ต่อเมื่อได้เข้ามาใช้บริการในเครือข่ายก่อน จากปัจจัยเรื่องการที่ผู้ใช้บริการคำนึงถึงต้นทุนความไม่แน่นอน สอดคล้องกับประสบการณ์ในการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย ว่าหากผู้ใช้บริการเคยเปลี่ยนแปลงเครือข่ายมาก่อนแล้ว และใช้บริการในเครือข่ายปัจจุบันมาถึง 1 ปี ผู้ใช้บริการรายนั้นจะทราบถึงคุณภาพการให้บริการของเครือข่ายปัจจุบันและเครือข่ายที่เคยเปลี่ยนแปลงมา แต่ว่าจะไม่ทราบคุณภาพสัญญาณและการให้บริการของเครือข่ายอื่นที่ไม่เคยได้ และสอดคล้องกับการที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพของการให้บริการและเครือข่ายที่ครอบคลุม และการคิดราคาที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรม ดังนั้นต้นทุนความไม่แน่นอนที่ผู้ใช้บริการไม่สามารถที่จะคาดคะเนได้หากไม่ได้ทดลองใช้บริการจึงทำให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เกิดการ LOCK-IN ในผู้ให้บริการปัจจุบัน

ตารางที่ 5.9

ผลการประมาณค่าของตัวแปรโดยใช้แบบจำลองโลจิต (LOGIT MODEL)

ตัวแปรอิสระ (VARIABLE)	ค่าสัมประสิทธิ์ (COEFFICIENT)	ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (STANDARD ERROR)	ค่าสถิติทดสอบ Z	P - VALUE	ผลกระทบส่วนเพิ่ม (MARGINAL EFFECT)
GEN	0.8019719	0.3170075	2.53	0.011**	0.1137898
AGE	0.2158075	0.4842415	0.45	0.656	0.0277828
Occupation	0.7960844	0.3445341	2.31	0.021**	0.1087359
Education	0.2397976	0.314509	0.76	0.446	0.0321341
Experience	0.7312897	0.3299896	2.22	0.027**	0.0987953
EXPENSE	0.0000965	0.000464	0.21	0.835	0.000013
ATTRIBUE	1.471329	0.3936611	3.74	0.000***	0.1774564
YEAR	0.0261192	0.0547789	0.48	0.633	0.0035271
DTAC	0.6979367	0.4132339	1.69	0.091*	0.0881983
TRUEMOVE	0.0599983	0.4757124	0.13	0.900	0.0080135
HUTCH	-1.802846	1.071317	-1.68	0.092*	-0.3732507
QUAL	1.235503	0.2443765	5.06	0.000***	0.1668405

ที่มา : จากการคำนวนด้วยโปรแกรม STATA

หมายเหตุ : * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

*** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

ตารางที่ 5.9 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ (VARIABLE)	ค่าสัมประสิทธิ์ (COEFFICIENT)	ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (STANDARD ERROR)	ค่าสถิติทดสอบ Z	P - VALUE	ผลกระทบส่วนเพิ่ม (MARGINAL EFFECT)
BILLING	0.4452562	0.2362317	1.88	0.059*	0.0601267
ONNET	-0.0052003	0.2401755	-0.02	0.983	-0.0007022
RELATION	0.3803949	0.2172845	1.75	0.080*	0.051368
Service	-0.3447303	0.2126353	-1.62	0.105	-0.0465519
Brand	-0.4105319	0.2715859	-1.51	0.131	-0.0554376
SAMEPRICE	0.2746092	0.1822292	1.51	0.132	0.0370828
SWITCH	1.197743	0.334416	3.55	0.000***	0.1701094
TRANSACTION	-0.0631897	0.1960608	-0.32	0,747	-0.008533
SEARCH	0.1905645	0.2367664	0.80	0.421	0.0257335
LEARN	0.0597679	0.2223552	0.27	0.788	0.008071

ที่มา : จากการคำนวนด้วยโปรแกรม STATA

หมายเหตุ : * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

*** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

ตารางที่ 5.9 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ (VARIABLE)	ค่าสัมประสิทธิ์ (COEFFICIENT)	ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (STANDARD ERROR)	ค่าสถิติทดสอบ Z	P - VALUE	ผลกระทบส่วนเพิ่ม (MARGINAL EFFECT)
OPPORT	-0.2211537	0.2010654	-1.10	0.271	-0.0298643
PSYCHO	-0.1828889	0.2107304	-0.87	0.385	-0.024697
UNCERTAIN	0.4321752	0.2149083	2.01	0.44**	0.583603

ที่มา : จากการคำนวนด้วยโปรแกรม STATA

หมายเหตุ : * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

*** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

ตารางที่ 5.10

สรุปความเชื่อมโยงของผลการศึกษาพฤติกรรมการเกิด LOCK-IN ในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จากแบบจำลองโลจิต กับสมมติฐาน

กลุ่มตัวแปรอิสระ ลักษณะประชากร	สมมติฐานในการศึกษา	ผลการศึกษา	สรุปผลการศึกษา	หมายเหตุ
เพศ	+	+	เพศชายมีนัยสำคัญต่อการเกิด LOCK-INของผู้ให้บริการ	เนื่องจากมีค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนที่มากกว่าเพศหญิง
อายุ	+	0	อายุไม่มีนัยสำคัญต่อการเกิด LOCK-INของผู้ให้บริการ	ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีโปรโมชั่นที่หลากหลายสามารถตอบสนองได้ทุกวัย
อาชีพ	+	+	อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและธุรกิจส่วนตัวมีนัยสำคัญต่อการเกิดLOCK-INของผู้ให้บริการ	อาชีพพนักงานบริษัทและธุรกิจส่วนตัวมีความจำเป็นในการติดต่อกับลูกค้ามาก
ระดับการศึกษา	+	0	ระดับการศึกษาไม่มีนัยสำคัญต่อการเกิดLOCK-INของผู้ให้บริการ	ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีโปรโมชั่นที่หลากหลายสามารถตอบสนองได้ทุกระดับการศึกษา

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : 0 ในกรณีนี้ หมายถึง ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 5.10 (ต่อ)

กลุ่มตัวแปรอิสระ ลักษณะประชากร	สมมติฐานในการศึกษา	ผลการศึกษา	สรุปผลการศึกษา	หมายเหตุ
ประสบการณ์ในการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย	+	+	ประสบการณ์ในการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย มีนัยสำคัญต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการ	ผู้ที่มีประสบการณ์ในการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย สามารถเปรียบเทียบคุณภาพของสัญญาณและการให้บริการของเครือข่ายปัจจุบันและอดีตได้
ค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน	+	0	ค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีนัยสำคัญต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการ	ปริมาณการโทรไม่มีนัยสำคัญต่อการเกิดLOCK-IN
ลักษณะการใช้บริการ	+	+	ลักษณะการใช้บริการมีนัยสำคัญต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการ	ผู้ใช้บริการแบบจดทะเบียนมีการเกิด LOCK-INมากกว่าแบบเติมเงิน
ระยะเวลาที่ใช้บริการในเครือข่ายปัจจุบัน	+	0	ระยะเวลาในการใช้บริการไม่มีนัยสำคัญต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการ	ระยะเวลาการใช้บริการไม่ได้ทำให้ผู้ใช้บริการเกิด LOCK-IN

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : 0 ในกรณีนี้ หมายถึง ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 5.10 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ ด้านผลประโยชน์	สมมติฐานในการศึกษา	ผลการศึกษา	สรุปผลการศึกษา	หมายเหตุ
ขนาดของเครือข่าย	+	+	ผลประโยชน์จากขนาดของเครือข่ายมีนัยสำคัญต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการ	ผู้ให้บริการขนาดใหญ่มีความได้เปรียบจากขนาดของเครือข่ายทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการ LOCK-IN
คุณภาพสัญญาณและเครือข่ายที่ครอบคลุม	+	+	ผลประโยชน์จากคุณภาพสัญญาณและเครือข่ายที่ครอบคลุมมีนัยสำคัญต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการ	ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับคุณภาพสัญญาณและเครือข่ายที่ครอบคลุมมากกว่าราคา
การคิดค่าบริการที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรม	+	+	ผลประโยชน์จากการคิดค่าบริการที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรมมีนัยสำคัญต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการ	ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการคิดค่าบริการที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรมมากกว่าราคา
การโทรในเครือข่ายราคาถูก	+	0	ผลประโยชน์จากการโทรในเครือข่ายราคาถูกไม่มีนัยสำคัญต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการ	ราคาไม่ได้มีความสำคัญในการเกิดLOCK-IN

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : 0 ในกรณีนี้ หมายถึง ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 5.10 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ ด้านผลประโยชน์	สมมติฐานในการศึกษา	ผลการศึกษา	สรุปผลการศึกษา	หมายเหตุ
บุคคลใกล้ชิดเป็นคนแนะนำ	+	+	ผลประโยชน์จากการติดต่อบุคคลใกล้ชิดเป็นคนแนะนำมีนัยสำคัญต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการ	ผู้ใช้บริการได้ประโยชน์จากการใช้เครือข่ายเดียวกับบุคคลใกล้ชิด
บริการหลังการขาย	+	0	ผลประโยชน์จากการใช้บริการหลังการขายไม่มีนัยสำคัญต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการ	การให้บริการหลังการขายแต่ละเครือข่ายไม่มีแตกต่างกันเลยทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รู้สึกรับถึงผลประโยชน์ของบริการหลังการขายว่ามีความพิเศษ
ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	+	0	ผลประโยชน์จากภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่มีนัยสำคัญต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการ	ผู้ให้บริการมีน้อยราย โฆษณามากและแข่งขันสูง ทำให้ภาพลักษณ์ของเครือข่ายไม่มีนัยสำคัญ

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : 0 ในกรณีนี้ หมายถึง ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 5.10 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ ด้านผลประโยชน์	สมมติฐานในการศึกษา	ผลการศึกษา	สรุปผลการศึกษา	หมายเหตุ
การโทรทุกเครือข่ายราคาเดียว	+	0	ผลประโยชน์ของการโทรทุกเครือข่ายราคาเดียวไม่มีนัยสำคัญต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการ	ราคาไม่ได้มีความสำคัญในการเกิดLOCK-IN
ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการ	+	+	ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการมีนัยสำคัญต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการ	ผู้ใช้บริการคำนึงค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายจึงเกิดการ LOCK-IN
ต้นทุนที่เกิดจากการทำธุรกรรม	+	0	ต้นทุนที่เกิดจากการทำธุรกรรมไม่มีนัยสำคัญต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการ	ผู้ให้บริการมีบริการส่ง SMS ไปปลายทางหากเปลี่ยนมาใช้บริการรายเดือนกับตนปัญหาต้นทุนการทำธุรกรรมจึงน้อยลง
ต้นทุนการค้นหา	+	0	ต้นทุนการค้นหาไม่มีนัยสำคัญต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการ	ผู้ให้บริการมีการลงทุนโฆษณาสูงทำให้ผู้ใช้บริการรู้จักโปรโมชั่นแต่ละราย

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : 0 ในกรณีนี้ หมายถึง ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 5.10 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ ด้านต้นทุน	สมมติฐานในการศึกษา	ผลการศึกษา	สรุปผลการศึกษา	หมายเหตุ
ต้นทุนการเรียนรู้	+	0	ต้นทุนการเรียนรู้ไม่มีนัยสำคัญต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการ	การใช้บริการส่วนใหญ่เป็นแบบเสียงซึ่งไม่ได้มีทักษะในการใช้บริการที่ต้องเรียนรู้มาก
ต้นทุนค่าเสียโอกาส	+	0	ต้นทุนค่าเสียโอกาสไม่มีนัยสำคัญต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการ	ผู้ใช้บริการบางรายไม่ได้ใช้บริการพิเศษที่แต่ละเครือข่ายมีเพราะว่ามีเงื่อนไขและข้อจำกัดมากจึงไม่ได้ให้ความสำคัญกับเงื่อนไขพิเศษที่ผู้ให้บริการมีให้

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : 0 ในกรณีนี้ หมายถึง ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 5.10 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ ด้านต้นทุน	สมมติฐานในการศึกษา	ผลการศึกษา	สรุปผลการศึกษา	หมายเหตุ
ต้นทุนเชิงจิตวิทยา	+	0	ต้นทุนเชิงจิตวิทยาไม่มีนัยสำคัญต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการ	แม้นจะไม่ได้ใช้บริการเครือข่ายเดียวกับบุคคลใกล้ชิดแต่ด้วยผู้ให้บริการมีการให้บริการเครือข่ายที่ครอบคลุม จึง ทำให้ปัญหาเรื่องการติดต่อบุคคลปลายทางไม่สะดวกน้อยลง
ต้นทุนความไม่แน่นอน	+	+	ต้นทุนความไม่แน่นอนมีนัยสำคัญต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการ	บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็น EXERIENCE GOOD ทำให้ผู้ใช้บริการยอมใช้บริการกับเครือข่ายเดิมเพราะว่าไม่แน่ใจในการให้บริการของเครือข่ายใหม่ว่าจะดีกว่าเครือข่ายเดิมหรือไม่

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : 0 ในกรณีนี้ หมายถึง ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กล่าวโดยสรุปว่า ในบทนี้ เป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยมีรายละเอียดในข้อมูลส่วนต่างๆ ได้แก่ ข้อมูลเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลความคิดเห็นในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง และข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่

รวมไปถึงการแสดงผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการLOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการประมาณค่าด้วยแบบจำลองโลจิต

ผลการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่เป็นตัวกำหนดการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า เพศชาย อาชีพ ประสบการณ์ในการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย ลักษณะการใช้บริการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการ LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญในทางบวก

ผลการศึกษาปัจจัยด้านผลประโยชน์ ที่เป็นตัวกำหนดการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า ขนาดเครือข่าย คุณภาพของสัญญาณและเครือข่ายที่ครอบคลุม การคิดค่าบริการที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรม บุคคลใกล้ชิดแนะนำมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการ LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญในทางบวก

ผลการศึกษาปัจจัยด้านต้นทุนที่เป็นตัวกำหนดการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย และต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายที่เกิดจากความไม่แน่นอน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการ LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญในทางบวก

ผลการศึกษาอิทธิพลของต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า ต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายที่เกิดจากความไม่แน่นอน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการ LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญในทางบวก

5.3 ข้อสรุปจากแบบจำลอง

จากงานศึกษานี้พบว่าเมื่อผู้ใช้บริการเผชิญการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จะต้องเลือกระหว่างผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้บริการในเครือข่ายปัจจุบัน กับต้นทุนในการที่จะเปลี่ยนแปลงไปใช้บริการกับเครือข่ายอื่น พบว่า การที่ผู้ใช้บริการเกิดการ LOCK-IN ในเครือข่ายปัจจุบันมากจากประโยชน์ที่เขาได้รับจากความพึงพอใจในขนาดเครือข่าย คุณภาพของสัญญาณและเครือข่าย

ที่ครอบคลุม การคิดค่าบริการที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรม การใช้บริการเครือข่ายเดียวกับบุคคลใกล้ชิด ซึ่งเป็นผลที่ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ได้จากการบริการเกิดการ LOCK-IN ในเครือข่ายก็มาจากการต้องเผชิญกับต้นทุน ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย และต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายที่เกิดจากความไม่แน่นอน ไม่ใช่แค่ต้นทุนต่างๆที่ผู้ใช้บริการเผชิญเท่านั้น แต่ข้อจำกัดเรื่องการยึดติดกับเลขหมายเดิม ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการ LOCK-IN ในเครือข่าย อีกทั้งการแข่งขันของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการแข่งขันทางด้านราคาและไม่ใช่ราคาอย่างสูง ผู้ให้บริการสร้างเงื่อนไขที่ทำให้ผู้ใช้บริการเล็งเห็นประโยชน์ มายึดให้ผู้ใช้บริการยังคงใช้บริการต่อไป ทั้งนี้มาจากการแข่งขันที่รุนแรงหลังจากการที่ประเทศไทยได้เปิดเสรีโทรคมนาคม

ซึ่งผลการศึกษาได้พิสูจน์ให้เห็นจริงว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เกิด LOCK-IN ในผู้ให้บริการปัจจุบัน เพราะว่า ต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย ทั้งนี้ประเทศไทยยังไม่มีการดำเนินใช้การบริการคงสิทธิเลขหมายเคลื่อนที่ (MNP) จึงทำให้ผู้ใช้บริการยังมีต้นทุนในการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายอยู่ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่น

อีกทั้งปัจจัยเรื่องขนาดเครือข่าย ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการ LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สอดคล้องกับแนวคิดผลกระทบภายนอกจากโครงข่าย (Network externality) ที่กล่าวว่ายิ่งจำนวนผู้บริโภคสินค้าเพิ่มขึ้น จะทำให้คุณค่าของสินค้านั้นที่เราเป็นเจ้าของเพิ่มขึ้น จากงานศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการที่ใช้บริการในเครือข่ายขนาดเล็กอย่าง ฮัทช์ มีความน่าจะเป็นที่จะเปลี่ยนแปลงเครือข่ายมากกว่าเครือข่ายขนาดใหญ่อย่างเอไอเอส ทั้งนี้เพราะว่าได้ผลประโยชน์จากเครือข่ายขนาดใหญ่ ยิ่งมีคนใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย (ผู้ให้บริการ) เดียวกับตนเองมากเท่าไร ผู้ใช้บริการรายนั้นก็จะได้ประโยชน์จากการที่มีคนใช้เครือข่ายเดียวกับเขามากขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าขนาดเครือข่ายหรือจำนวนผู้ใช้บริการขนาดใหญ่ กระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศ

ดังนั้นหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลฯ ควรให้ความสำคัญในการลดต้นทุนของการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายและความได้เปรียบจากขนาดของผู้ใช้บริการจากผู้ให้บริการที่เข้าสู่ตลาดมาก่อน โดยเร่งให้มีการเปิดใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเร็ววัน กระตุ้นให้ผู้ให้บริการหาข้อยุติได้โดยเร็ว ทั้งนี้เพื่อที่จะทำให้ผู้ใช้บริการ มีต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายที่น้อยลง โดยสามารถเลือกใช้บริการกับผู้ให้บริการที่ทำให้ตนเกิดอรรถประโยชน์สูงสุด

จากพฤติกรรมที่เกิดการ LOCK-IN ในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการที่ใช้บริการกับผู้ให้บริการปัจจุบันเป็นระยะเวลานาน ทำให้ผู้ให้บริการที่เข้าสู่ตลาดรายแรกๆ ได้เปรียบ ดังนั้นแม้นว่าจะมีการเปิดใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าความ

ได้เปรียบของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่ที่เข้าสู่ตลาดก่อนจะลดลงไป ซึ่งถือเป็นอุปสรรคในการเข้าสู่ตลาดของผู้ให้บริการรายใหม่ ขณะเดียวกันกรณีตัวอย่างของการเปิดบริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในบางประเทศเช่น สหรัฐอเมริกา, สวีเดน ก็ยังแสดงให้เห็นว่าแม้นจะมีการใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่แล้วแต่ผู้ให้บริการรายใหญ่ที่เข้าสู่ตลาดก่อนและมีส่วนแบ่งการตลาดหรือจำนวนผู้ให้บริการมากมีความได้เปรียบจากการที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เกิดการ LOCK-IN ในผู้ให้บริการรายนั้นมาเป็นระยะเวลายาวนาน

ดังนั้นการที่เปิดให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่อาจจะไม่ได้ช่วยทำให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีต้นทุนในการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายหมดไป แต่ก็สามารถทำให้ต้นทุนที่ต้องเผชิญลดต่ำลง สิ่งที่หน่วยงานกำกับดูแลผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ควรทำก็คือทำให้เกิดการแข่งขันในผู้ให้บริการที่เสรีและเป็นธรรม ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้รับอรรถประโยชน์ที่ดีขึ้น และเกิดการใช้ทรัพยากรอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด ดังมาตรา 40 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่บัญญัติไว้ว่า “คลื่นความถี่ที่ใช้ใน การส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และวิทยุโทรคมนาคม เป็นทรัพยากรสื่อสารของ ชาติเพื่อประโยชน์สาธารณะ การดำเนินการตามวรรคสอง ต้องคำนึงถึงประโยชน์ สูงสุดของประชาชนในระดับชาติและระดับท้องถิ่น รวมทั้งการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม”