

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในส่วนของการสรุปผลการศึกษา จะทำการสรุปผลการศึกษาพอสังเขป งานศึกษามีวัตถุประสงค์รวม 2 ข้อ ดังนั้นจึงสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ นั่นคือ ส่วนที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และส่วนที่ 3 สรุปข้อแตกต่างของงานศึกษาครั้งนี้กับงานศึกษาในอดีต

วิธีการศึกษาทั้ง 2 วัตถุประสงค์ คือ การเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งกลุ่มตัวอย่างที่เกิดการ LOCK-IN ในผู้ให้บริการเคลื่อนที่(ไม่เปลี่ยนแปลง หากหมดโปรโมชั่นที่ใช้อยู่ปัจจุบัน) และ กลุ่มตัวอย่างที่เกิดการ CHURN ในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มีความคิดที่จะเปลี่ยนแปลงไปใช้กับผู้ให้บริการรายอื่นหลังจากหมดระยะเวลาโปรโมชั่นปัจจุบัน) โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง (กำหนดสัดส่วนจากวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า จากสัดส่วนกลุ่มอายุของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามสำนักงานสถิติแห่งชาติ และแบ่งเป็น กลุ่มผู้ใช้บริการที่เกิดการ LOCK-IN จำนวน 290 ราย และกลุ่มผู้ใช้บริการที่เกิดการ CHURN จำนวน 110 ตัวอย่าง) จากการสัมภาษณ์ได้สอบถามเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลทางเศรษฐกิจและสังคม รวมไปถึงพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้แบบจำลองโลจิสต์ (Logit Model) ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิด LOCK-IN ในผู้ให้บริการเคลื่อนที่

6.1 การศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

การศึกษาค้นคว้าที่เป็นตัวกำหนดการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ นำเอาแนวคิดเรื่อง Network externality และ Bandwagon effect มาใช้ในการวิเคราะห์ในแบบจำลองโลจิสต์ที่นำมาเป็นเครื่องมือในการศึกษาวัตถุประสงค์นี้

สมมติฐานของงานศึกษานี้ คือ เพศ, อายุ, อาชีพ, ระดับการศึกษา, ประสบการณ์ในการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย, ค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน, ประเภทของการใช้บริการ, ระยะเวลาที่ใช้บริการในเครือข่ายปัจจุบัน, ขนาดของเครือข่าย, คุณภาพสัญญาณและเครือข่ายที่ครอบคลุม, การคิดค่าบริการที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรม, การโทรในเครือข่ายราคาถูก, บุคคลใกล้ชิดเป็นคนแนะนำ

,บริการหลังการขาย,ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่,การโทรทุกเครือข่ายราคาเดียว, ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการ มีผลต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในทางบวก

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลทางบวกต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศชาย(gen) อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและนักธุรกิจ (Occupation) ประสบการณ์ในการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย(Experience) ประเภทของการใช้บริการ(Attribute) ขนาดเครือข่าย(Network Size) คุณภาพของสัญญาณและเครือข่ายที่ครอบคลุม (Quality) การคิดค่าบริการที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรม (Billing) บุคคลใกล้ชิดเป็นคนแนะนำหรือการใช้บริการเครือข่ายเดียวกับบุคคลใกล้ชิด (Relation) ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย(Switch) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญในทางบวก

จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการที่ผู้ให้บริการเผชิญหน้ากับการตัดสินใจว่าจะยังคงใช้บริการกับผู้ให้บริการรายเดิม หรือว่าเปลี่ยนแปลงไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่น จากพฤติกรรมของผู้ให้บริการรายนั้นจะต้องเลือกทางเลือกที่ทำให้ตนได้ประโยชน์มากที่สุด ผู้ให้บริการที่เกิดการ LOCK-IN ในเครือข่าย แสดงว่า เขาได้รับประโยชน์จากการใช้บริการในเครือข่ายนั้นมากกว่าที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่นดังที่ปัจจัยเรื่องขนาดเครือข่าย (Network Size) คุณภาพของสัญญาณและเครือข่ายที่ครอบคลุม (Quality) การคิดค่าบริการที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรม (Billing) การใช้บริการเครือข่ายเดียวกับบุคคลใกล้ชิด (Relation) เมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายได้แก่ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย(Switch)และปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ให้บริการเกิดการLOCK-INในเครือข่ายปัจจุบันสาเหตุจากการที่ประเทศไทยยังไม่มีบริการคงสิทธิหมายเลขเคลื่อนที่ (Mobile number portability : MNP) ทำให้ผู้ให้บริการเกิดค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย (Switching Expense)

จากแนวคิดเรื่อง Network Externality และBandwagon effect ผลการศึกษาพบว่าขนาดของเครือข่ายมีผลต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยเนื่องจากผู้ให้บริการเครือข่ายขนาดเล็กอย่างฮัทธี่มีความน่าจะเป็นที่จะเกิดการ LOCK-IN ต่อเครือข่ายเดิมในทางลบ แสดงว่า ขนาดเครือข่ายก็มีผลต่อการเกิดLOCK-IN ต่อผู้ให้บริการ การที่ผู้ให้บริการนิยมเลือกใช้บริการกับผู้ให้บริการขนาดใหญ่อย่างดีแทค มีความน่าจะเป็นที่จะเกิดการ LOCK-IN ในเครือข่ายเพิ่มขึ้น ทั้งนี้มาจาก Network Externality ที่ผู้ให้บริการได้รับจากการใช้บริการของเครือข่ายขนาดใหญ่และเครือข่ายเดียวกับบุคคลใกล้ชิด ทำให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เกิด

Bandwagon effect คือมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการกับผู้ให้บริการขนาดใหญ่มากกว่า และสาเหตุที่ปัจจัยเรื่องขนาดของเครือข่ายที่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นหน่วยงานที่กำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม อย่าง กทช. ต้องเร่งที่จะผลักดันให้สามารถเปิดให้บริการคงสิทธิหมายเลขเคลื่อนที่นี้ได้เพื่อที่ผู้ใช้บริการจะได้ไม่เกิดต้นทุนในการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายและถูกยึดติดจากเงื่อนไขเรื่องเลขหมายที่ใช้บริการ ทำให้เขาต้องใช้บริการกับผู้ให้บริการรายเดิมต่อไปแทนที่จะเปลี่ยนแปลงไปใช้บริการกับผู้ให้บริการที่ให้อรรถประโยชน์มากกว่า

6.2 การศึกษาอิทธิพลของต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายต่อ การเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

สมมติฐานของงานศึกษานี้ ต้นทุนที่เกิดจากการทำธุรกรรม , ต้นทุนการค้นหา, ต้นทุนการเรียนรู้, ต้นทุนค่าเสียโอกาส, ต้นทุนเชิงจิตวิทยา, ต้นทุนความไม่แน่นอน มีผลต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในทางบวก

ผลการศึกษาอิทธิพลของต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายต่อ การเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า ต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายที่เกิดจากความไม่แน่นอน (Uncertainty) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการ LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญในทางบวก

กล่าวคือผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่ไม่แน่ใจในคุณภาพของสัญญาณและการให้บริการในเครือข่ายที่ครอบคลุมของผู้ให้บริการรายอื่น มากกว่าที่จะคำนึงถึงต้นทุนประเภทอื่น เช่น ต้นทุนการทำธุรกรรม(Transaction) เนื่องจากว่าผู้ใช้บริการมีบริการส่งข้อความไปยังหมายเลขปลายทางที่อยู่ในสมุดโทรศัพท์ (แต่มีข้อจำกัดบริการเฉพาะแบบจดทะเบียนเท่านั้น) จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายที่ลดลง ขณะเดียวกันการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการตามสื่อต่างๆ ทำให้ต้นทุนในการค้นหา(Search)ไปโรมันซ์ในเครือข่ายใหม่ของผู้ใช้บริการลดลง และประกอบกับรูปแบบการใช้งานบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการในประเทศไทยส่วนใหญ่ใช้แบบเสียง กล่าวคือโทรออกมากกว่าที่จะใช้บริการอื่น ทำให้ต้นทุนในการเรียนรู้ (Learn) เรื่องการใช้บริการเมื่อเปลี่ยนเครือข่ายใหม่จึงไม่มีนัยสำคัญต่อการเกิด LOCK-IN ของผู้ใช้บริการ ขณะเดียวกันจากการที่ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมีสัญญาณเครือข่ายครอบคลุม ผู้ให้บริการบางรายมีการจ่ายค่าชดเชยในกรณีที่สายหลุด หรือสัญญาณมีปัญหา ทำให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจหากต้องการติดต่อบุคคลใกล้ชิดในยามฉุกเฉินดังนั้นต้นทุน

ทางด้านจิตวิทยา(Psychology) สำหรับเงื่อนไขสิทธิพิเศษที่ผู้ให้บริการได้สร้างมาเพื่อดึงดูดให้ผู้ใช้บริการยังคงใช้บริการอยู่ยังเป็นการให้บริการที่มีเงื่อนไขที่ซ่อนเร้นและมีจำนวนจำกัด ทำให้ผู้ใช้บริการบางรายไม่ได้ประโยชน์จากสิทธิพิเศษตรงนั้นนั่นต้นทุนค่าเสียโอกาส (Opportunity) จึงไม่มีนัยสำคัญต่อการเกิด LOCK-IN ในเครือข่าย

งานศึกษานี้สอดคล้องกับงานศึกษาของ Kim&Yoon (2003) ที่กล่าวว่าผู้ใช้บริการที่เกิดการ LOCK-IN ในผู้ใช้บริการที่ใช้ปัจจุบันนั้น มีสาเหตุมากจากผู้ให้บริการรายนั้นมีต้นทุนในการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย จากการศึกษาต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายเหล่านี้มีผลต่อการเกิด LOCK-IN ในผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ ปัญหาเรื่องต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายโดยเฉพาะเรื่อง ต้นทุนความไม่แน่นอน(Uncertainty) จึงเป็นตัวที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่นอย่างเสรี ดังนั้นผู้ใช้บริการควรที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้คุณภาพ สัญญาณและเครือข่ายที่ครอบคลุม เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจ และหน่วยงานที่กำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม อย่าง กทช. ต้องเร่งที่จะผลักดันให้สามารถเปิดให้บริการคงสิทธิหมายเลขเคลื่อนที่นี้ได้เพื่อที่ผู้ใช้บริการจะได้มีค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายที่ลดลง

จากผลการศึกษาในหัวข้อที่ 6.1 และ 6.2 สามารถสรุปได้ว่าการศึกษาคั้งนี้ได้แตกต่างจากงานศึกษาอื่น คือ ได้มีการนำเอาตัวแปรจากงานศึกษาต่างๆที่เกี่ยวกับการเกิด LOCK-IN ในผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มาใช้วิเคราะห์ผลการศึกษา โดยเฉพาะต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายที่สามารถวิเคราะห์ได้ว่าต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายแบบใดที่มีผลต่อการเกิด LOCK-IN ในผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และขนาดของเครือข่าย โดยสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง switching cost และ Network externality

สำหรับปัจจัยที่นำไปใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรม LOCK-IN ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครได้แก่ อายุ, ระดับการศึกษา, ค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน, ระยะเวลาที่ใช้บริการในเครือข่ายปัจจุบัน, การโทรในเครือข่ายราคาถูก, บริการหลังการขาย, ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่, การโทรทุกเครือข่ายราคาเดียว, ต้นทุนที่เกิดจากการทำธุรกรรม, ต้นทุนการค้นหา, ต้นทุนการเรียนรู้, ต้นทุนค่าเสียโอกาส, ต้นทุนเชิงจิตวิทยา ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้สาเหตุมาจากพฤติกรรมการแข่งขันของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประเทศไทยที่เป็นผู้ใช้บริการรายใหญ่ เป็นตลาดผู้ขายน้อยรายและจึงเป็นที่รู้จักและมีภาพลักษณ์ การให้บริการที่ไม่มีความแตกต่างกัน อีกทั้งพฤติกรรมตั้งราคาก็มีการแข่งขันทางด้านราคา และไม่ใช้ราคา ที่คล้ายคลึงกัน จึงทำให้ไม่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จึงทำให้งานศึกษาคั้งนี้แตกต่างจากงานศึกษาอื่น

และผลจากการศึกษานี้สามารถนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม เพื่อที่จะเร่งให้เกิดการแข่งขันของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่แท้จริงและเร่งนโยบายบริการคงสิทธิเลขหมายเคลื่อนที่ (Mobile number portability : MNP) เพื่อให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้มีต้นทุนในการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายที่ต่ำลง และได้รับอรรถประโยชน์สูงสุดได้อีกทั้งยังเป็นแนวทางให้แก่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยได้ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่สามารถตอบสนองของความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุด

6.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สำหรับข้อเสนอแนะในงานศึกษานี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วนได้แก่ ข้อเสนอแนะทางธุรกิจสำหรับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และข้อเสนอแนะทางนโยบายสำหรับหน่วยงานที่กำกับดูแลอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

1. ข้อเสนอแนะส่วนแรกสำหรับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากการศึกษาพบว่าพฤติกรรมผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้ความสำคัญกับขนาดเครือข่าย (Network Size) คุณภาพของสัญญาณและเครือข่ายที่ครอบคลุม (Quality) การคิดค่าบริการที่เข้าใจง่ายและเป็นธรรม (Billing) บุคคลใกล้ชิดเป็นคนแนะนำหรือการใช้บริการเครือข่ายเดียวกับบุคคลใกล้ชิด (Relation) ค่าใช้จ่ายในเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการ (Switch) ต้นทุนความไม่แน่นอน (Uncertainty) ทำให้ผู้ใช้บริการต้องพัฒนาเทคโนโลยีการให้บริการทั้งคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุม รูปแบบโปรโมชั่นที่หลากหลายเพื่อตอบสนองของความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อให้รักษาสถานะผู้ใช้บริการเดิม และเพิ่มแรงจูงใจดึงดูดผู้ใช้บริการรายใหม่อีก โดยเฉพาะลักษณะทางประชากรของผู้ใช้บริการเพศชาย (gen) มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและนักธุรกิจ (Occupation) มีประสบการณ์ในการเปลี่ยนแปลงเครือข่าย (Experience) ผู้ใช้บริการแบบจดทะเบียน (Attribute) มีนัยสำคัญต่อการเกิด LOCK-IN ในเครือข่ายปัจจุบัน สำหรับแนวนโยบายสำหรับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการรักษาสถานะผู้ใช้บริการปัจจุบัน

- โพรโมชันพิเศษสำหรับผู้ให้บริการที่เป็นเพศชาย ผู้ที่ใช้บริการแบบจดทะเบียน และกลุ่มผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและนักธุรกิจ เป็นพิเศษเนื่องจากผู้ใช้บริการกลุ่มนี้มีนัยสำคัญกับการเกิด LOCK-IN ในเครือข่าย เช่น มีส่วนลดหรือว่าการร่วมรายการในกิจกรรมทางด้านกีฬา , การให้สิทธิพิเศษสำหรับผู้ใช้บริการแบบรายเดือนในการซื้อสินค้าและบริการต่างๆ, การคิด

ค่าบริการที่ถูกลงในหมายเลขที่มีการติดต่อเป็นประจำอย่างเบอร์ของคู่ค้า เป็นต้น

- พัฒนาคุณภาพของสัญญาณและเครือข่าย ให้ทันสมัยและให้บริการที่ครอบคลุมทุกพื้นที่
- นำเสนอการคิดอัตราค่าบริการแก่ผู้ใช้บริการที่โปร่งใส แสดงมีเงื่อนไขการให้บริการที่ชัดเจน และสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้บริการมั่นใจในการคิดค่าบริการที่ถูกต้องและยินดีให้ตรวจสอบได้

สำหรับแนวนโยบายสำหรับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการดึงดูดผู้ใช้บริการใหม่

- นำเสนอโปรโมชั่นสำหรับผู้ให้บริการแบบเติมเงินที่หลากหลายให้สามารถเป็นทางเลือกให้ผู้ใช้บริการรายใหม่ โดยสร้างความแตกต่างให้ไม่เหมือนกับผู้ใช้บริการรายอื่น อาจจะเน้นโปรโมชั่นสำหรับผู้ให้บริการที่เป็นเพศหญิง เพราะว่าการผูกมัดเพศหญิงเกิดการ LOCK-IN ต่อเครือข่ายน้อยกว่าผู้ชายทั้งนี้มาจากอัตราค่าเฉลี่ยบริการรายเดือนของผู้หญิงน้อยกว่าผู้ชาย เช่น โปรโมชั่นสำหรับคนโทรน้อย
- นำเสนอโปรโมชั่นสำหรับผู้ให้บริการที่แนะนำให้เพื่อนหรือบุคคลใกล้ชิดมาใช้บริการ งานศึกษานี้พบว่าผู้ใช้บริการยินดีที่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการในเครือข่ายเดียวกับตนเองถึง ร้อยละ 61.75) เช่น มีส่วนลดในค่าบริการรายเดือนหากแนะนำเพื่อนมาใช้บริการในเครือข่ายเดียวกัน
- ก่อนการเปิดใช้นโยบายการคงสิทธิเลขหมายเคลื่อนที่ ผู้ให้บริการควรมีบริการสำหรับผู้ที่ย้ายมาใช้บริการในเครือข่ายตนให้ไม่ขาดการติดต่อเมื่อมีการเปลี่ยนหมายเลขที่ใช้บริการโดยสามารถให้บริการได้ทั้งแบบผู้ใช้บริการแบบจดทะเบียนและแบบเติมเงิน เพื่อทำให้ผู้ใช้บริการมีต้นทุนในการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายที่ลดลง
- รูปแบบการคิดค่าบริการควรที่จะเน้นการคิดค่าบริการโทรทุกเครือข่ายราคาเดียวมากกว่าที่จะเน้นการคิดค่าบริการโทรในเครือข่ายราคาถูก เนื่องจากแบบจำลองที่พิจารณาเฉพาะตัวแปรทางด้านต้นทุนและผลประโยชน์ การคิดค่าโทรทุกเครือข่ายราคาเดียวนั้นมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการเกิด LOCK-IN ในเครือข่าย เพราะว่าการใช้บริการที่ไม่สามารถที่จะทราบหมายเลขปลายทางที่ต้องการ และไม่ทราบว่าต้องเสียค่าบริการในปลายทางที่ราคาเท่าไร ทั้งนี้การคิดค่าบริการโทร

ทุกเครือข่ายอัตราเดียวจะทำให้เกิดความเป็นธรรมสำหรับผู้ให้บริการที่ไม่ทราบการติดต่อไปยังหมายเลขปลายทาง แต่ขณะเดียวกันการที่ผู้ใช้บริการใช้เครือข่ายเดียวกับบุคคลใกล้ชิด (Relation) มีนัยสำคัญต่อการเกิด LOCK-IN เช่นกัน แสดงว่าผู้ใช้บริการเหล่านี้ได้ประโยชน์จากการโทรในเครือข่ายเดียวกัน ทำให้ผู้ใช้บริการควรยังคงการคิดอัตราค่าใช้บริการในหมายเลขพิเศษของบุคคลใกล้ชิดต่อไป หากมีการคิดค่าบริการที่หลากหลายและชัดเจนก็จะทำให้ผู้ใช้บริการมีทางเลือกมากยิ่งขึ้น

- ควรตกลงเจรจากับผู้ให้บริการด้วยกันในเรื่องการบริการคงสิทธิเลขหมายเคลื่อนที่ (Mobile number portability : MNP) เพื่อที่จะทำให้ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายต่ำที่สุด เนื่องจากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ต้องการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายไปใช้บริการที่คิดว่าตนจะได้รับอรรถประโยชน์สูงสุดทำให้นักศึกษานี้พบว่าสัดส่วนของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆมากที่สุด แต่ค่าเฉลี่ยค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในนักศึกษานี้ อยู่ระหว่างช่วง 1-50 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สบท.) ปีพ.ศ. 2550 ที่ได้สำรวจอยู่ที่ 50.25 บาท และไม่ควรเกินตามอัตราค่าเฉลี่ยต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเลขหมายที่ กทช. ได้กำหนดไว้ที่ 200-250 บาท¹
2. ข้อเสนอแนะส่วนที่สองสำหรับหน่วยงานที่กำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม
- เร่งผลักดันนโยบายการบริการคงสิทธิเลขหมายเคลื่อนที่ (Mobile number portability : MNP) ให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถตกลงเงื่อนไขกันได้ อย่างเร็ววัน เพื่อที่จะทำให้ผู้ใช้บริการมีต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายที่น้อยลงจากการที่สามารถที่จะใช้หมายเลขเดิม และเลือกเครือข่ายที่ทำให้ตนได้รับอรรถประโยชน์สูงสุดได้
 - ควบคุมการแข่งขันทางด้านราคาของผู้ให้บริการให้คิดค่าบริการที่เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการและสามารถทำให้ผู้ให้บริการทุกเครือข่ายสามารถที่จะแข่งขันกันได้

¹ ลั่นกลอง “หมายเลขเดียวทุกระบบ” (19 เมษายน พ.ศ. 2553), เดลินิวส์, น.12

อย่างเสรีและเป็นธรรม อีกทั้งควรให้ผู้ให้บริการคิดอัตราค่าบริการที่หลายหลายเพื่อเป็นทางเลือกแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นหน่วยงาน กทช. ควรทบทวนเรื่องการคิดอัตราค่าบริการราคาเดียวทุกเครือข่าย เนื่องจากมีผู้ใช้บริการบางรายที่ได้รับประโยชน์จากใช้บริการในเครือข่ายเดียวกันกับบุคคลใกล้ชิด และควบคุมไม่ให้ผู้ใช้บริการจับมือกันคิดอัตราค่าบริการอัตราเดียวกันชั้นสูง (3 บาท) เพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการเอาเปรียบผู้ใช้บริการ

- ผู้ให้บริการขนาดใหญ่ที่มีความได้เปรียบจากจำนวนผู้ใช้บริการที่ขนาดใหญ่กว่า ทำให้ผู้ใช้บริการรายเล็กเสียเปรียบจากจำนวนผู้ใช้บริการที่เล็กกว่า ดังนั้น กทช. ควรผลักดันนโยบายเรื่องการโรมมิ่ง (Roaming) อนุญาตเพื่อที่จะทำให้ผู้ใช้บริการทุกเครือข่ายทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ มีคุณภาพสัญญาณในการใช้บริการและเครือข่ายที่ครอบคลุมเหมือนกัน

6.4 ข้อจำกัดในการศึกษาและข้อเสนอแนะสำหรับงานศึกษาในอนาคต

1. งานศึกษานี้มีข้อจำกัดเฉพาะศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านต้นทุนและเวลา จึงทำให้อาจจะไม่สามารถวิเคราะห์ได้ทั่วถึงทั้งระดับประเทศ เพราะในพื้นที่การให้บริการที่มีเครือข่ายความครอบคลุมที่แตกต่างกันอาจมีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกันตามไปด้วย งานศึกษาในอนาคตอาจจะศึกษากลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมไปยังพื้นที่ต่างๆเพื่อที่จะสามารถนำมาเปรียบเทียบผลการศึกษาได้ในแต่ละเขตพื้นที่
2. งานศึกษานี้มิได้นำตัวแปรบางตัวที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ เช่น ตัวแปรทางด้านบริการเสริม (เนื่องจากรายงานของสำนักงานเศรษฐกิจโทรคมนาคมปี 2552 พบว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีการใช้บริการในรูปแบบบริการเสียงถึงร้อยละ 93.44) , การขายบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเป็นแพคเกจร่วมกับบริการอื่นๆเช่นเคเบิลทีวี หรือโทรศัพท์บ้าน เป็นต้น
3. งานศึกษานี้ไม่ได้แยกพฤติกรรมของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบจดทะเบียนและแบบเติมเงิน เพื่อให้งานศึกษาต่อไปสามารถที่จะอธิบายได้ครอบคลุมถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแต่ละบริการอาจจะทำการแยกศึกษาเฉพาะแต่ละบริการก็ได้
4. งานศึกษานี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ก่อนการใช้บริการคงสิทธิเลขหมายเคลื่อนที่ (Mobile number portability: MNP)