

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน โดยส่วนแรกจะกล่าวถึงสรุปผลการศึกษา ส่วนที่สองคือข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และส่วนสุดท้ายจะกล่าวถึงข้อจำกัดในการศึกษาและข้อเสนอแนะสำหรับงานศึกษาในอนาคต

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์หลักสำคัญ 3 ประการ คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้อินเตอร์เน็ตความเร็วสูง ศึกษาความยืดหยุ่นในการใช้อินเตอร์เน็ตความเร็วสูง และศึกษาระดับความเต็มใจจ่ายอินเตอร์เน็ตความเร็วสูง

ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ทฤษฎีอรรถประโยชน์ที่ได้จากการใช้อินเตอร์เน็ต ซึ่งมาจากแบบจำลองการหาอรรถประโยชน์สูงสุดของการทำงานและการพักผ่อน (Labor-leisure utility maximization model) ทฤษฎีความเต็มใจจ่าย และการวัดผลของการเปลี่ยนแปลงต่อสวัสดิการผู้บริโภคโดยใช้วิธี Compensation Variation (CV) และ Equivalent Variation (EV) เพื่อหาค่าความเต็มใจจ่ายสูงสุดที่มีต่อการใช้อินเตอร์เน็ตความเร็วสูง

โดยมีสมมติฐานของการศึกษาว่า เพศชาย, จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่เป็นผู้ใช้อินเตอร์เน็ต, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว, ระดับการศึกษา และจำนวนชั่วโมงการทำงาน มีผลต่อการเลือกใช้อินเตอร์เน็ตความเร็วสูงในทางบวก ส่วนปัจจัยทางด้านอายุ และราคาอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงมีผลต่อการเลือกใช้อินเตอร์เน็ตความเร็วสูงในทางลบ

วิธีการศึกษาที่เลือกมาใช้ คือ การสัมภาษณ์ผู้ใช้อินเตอร์เน็ตเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปทางด้านเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงพฤติกรรมการใช้งานอินเตอร์เน็ตในชีวิตประจำวัน และคำถามเกี่ยวกับความเต็มใจจ่าย โดยใช้แบบจำลอง Logit Model และวิธีการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความเต็มใจจ่าย (Compare Mean WTP) ในการศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้งานของผู้ใช้อินเตอร์เน็ต

ทำศึกษาผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่พักอาศัยอยู่ในสถานที่ส่วนบุคคลที่สามารถทำการเชื่อมต่อสายโทรศัพท์พื้นฐาน และมีเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นของตนเอง จำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการเลือกใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ได้แก่ จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ใช้อินเทอร์เน็ต (HHN), ระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัว (INH), จำนวนชั่วโมงการใช้งาน (USH), ราคาอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (P_AD), วัตถุประสงค์ในการใช้งานเกมออนไลน์ (OBJ3), และวัตถุประสงค์ในการใช้ฟังเพลง / ดูทีวีออนไลน์ (OBJ5) ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ในขณะที่ค่าความยืดหยุ่นต่อราคา และความยืดหยุ่นต่อรายได้ ที่มีต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ได้จากการประมาณค่าพบว่าในกลุ่มผู้ที่ไม่ได้ติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจะมีค่าความยืดหยุ่นต่อราคาเท่ากับ -3.17 และความยืดหยุ่นต่อรายได้เท่ากับ 0.92 และในกลุ่มผู้ที่ติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีค่าความยืดหยุ่นต่อราคาเท่ากับ -0.42 และความยืดหยุ่นต่อรายได้เท่ากับ 0.13 เมื่อเปรียบเทียบแล้วสรุปได้ว่าค่าความยืดหยุ่นในกลุ่มของผู้ที่ไม่ได้ติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีค่าความยืดหยุ่นสูงกว่า และในกลุ่มผู้ที่ติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอยู่แล้วมีค่าความยืดหยุ่นที่ต่ำกว่า ซึ่งหมายถึงผู้ที่ติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงโดยส่วนใหญ่รู้สึกว่าการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเป็นสินค้าที่มีความจำเป็น ซึ่งดูจากการทดแทนการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มนี้ก็ยิ่งพบว่า ประมาณร้อยละ 25 เท่านั้นที่จะกลับไปใช้อินเทอร์เน็ตแบบ Dial-up หากไม่มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงใช้

ผลการศึกษาเกี่ยวกับความเต็มใจจ่ายพบว่า ค่าเฉลี่ยของความเต็มใจจ่ายในกลุ่มผู้ที่ไม่ได้ติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ที่มีต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Mean of WTP to obtain) มีค่าเท่ากับ 337.64 บาทต่อเดือน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความเต็มใจจ่าย ได้แก่ อายุของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต (AGE), จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ใช้อินเทอร์เน็ต (HHN), ระดับรายได้ของครอบครัว (INH), จำนวนชั่วโมงการใช้งาน (USH) และผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นประจำที่บ้าน (Home User)

ส่วนค่าเฉลี่ยของความเต็มใจจ่ายในกลุ่มผู้ที่ติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ที่จะไม่มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงใช้ (Mean of WTP to avoid) มีค่าเท่ากับ 335.87 บาทต่อเดือน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความเต็มใจจ่าย ได้แก่ จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ใช้อินเทอร์เน็ต (HHN), จำนวนชั่วโมงในการใช้งาน (USH),

วัตถุประสงค์ในการใช้งานความเร็วสูง (OBJ) และผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นประจำที่บ้าน (Home User)

ทั้งนี้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และปัจจัยที่กำหนดความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความเต็มใจจ่าย พบว่าปัจจัยต่างๆ มีความสอดคล้องในทิศทางเดียวกันกับสมมติฐาน และการศึกษาที่ผ่านมาในอดีตด้วยเช่นกัน

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความเต็มใจจ่ายของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งแบ่งได้เป็นสองกลุ่มคือ กลุ่มตัวแปรทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ใช้อินเทอร์เน็ต (HHN), ระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัว (INH), จำนวนชั่วโมงการใช้งาน (USH), ราคาอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (P_AD) และตัวแปรทางด้านพฤติกรรมการใช้งาน ได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อเล่นเกมออนไลน์ (OBJ3) และวัตถุประสงค์เพื่อใช้ฟังเพลง / ดูทีวีออนไลน์ (OBJ5)

ถ้าหากวิเคราะห์ตัวแปรทางด้านเศรษฐกิจและสังคม จะสะท้อนให้เห็นว่าตัวแปรทุกตัวมีส่วนเกี่ยวข้องกับผลทางด้านราคาในการใช้งานเฉลี่ยต่อคน หรือต่อชั่วโมง ถ้าตัวแปรใดที่ทำให้จำนวนค่าใช้จ่ายต่อคน หรือต่อชั่วโมงลดลงก็จะทำให้มีโอกาสที่จะใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพิ่มมากขึ้น

ดังนั้นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ได้จากการศึกษานี้คือ การปรับราคาอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ลดลงอย่างช้าๆ ควบคู่กับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ (ความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ต) อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเป็นสินค้าที่ไม่เหมือนสินค้าอื่นเมื่อมีผู้ใช้ในระบบมากขึ้น ก็อาจจะทำให้เกิดความต้องการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมากเกินไปในช่วงเวลา ทำให้เกิดความแออัดซึ่งทำให้ผู้ใช้ทุกคนเสียประโยชน์ ซึ่งจะต้องให้เกิดความสมดุลกันระหว่างราคาที่ลดลง และคุณภาพในระดับเดิม การปรับลดราคา จะทำให้กลุ่มผู้ที่ไม่ได้ติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ที่มีค่าความยืดหยุ่นสูง เลือกใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพิ่มมากขึ้น

จากผลการศึกษานำมาสู่ข้อเสนอแนะในเชิงธุรกิจ กล่าวคือทางด้านผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงควรจะเจาะกลุ่มเป้าหมายในกลุ่มเป้าหมายที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ในกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเล่นเกมออนไลน์ และใช้เพื่อฟังเพลงหรือดูทีวีออนไลน์ โดยอาจจะเป็นการส่งเสริมการขาย เช่น การหาพันธมิตรที่เป็นผู้ให้บริการเกมออนไลน์

ร่วมกันจัดโปรโมชั่น อาทิเช่น เมื่อติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจะแถมชั่วโมงในการเล่นเกม (Air time) หรือบัตรเครดิตที่ใช้ในการเล่นเกม หรือจัดกิจกรรมเพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ ให้กับสมาชิกผู้ติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ทั้งนี้รวมไปถึงผู้ให้บริการต่างๆ เช่น สถานีวิทยุ สถานีโทรทัศน์ ที่ให้บริการทางอินเทอร์เน็ตด้วย

กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตภายในที่อยู่อาศัยที่ไม่ได้ติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงซึ่งจะเป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตแบบ Dial-up ถือว่าเป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีโอกาสที่จะติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เมื่อวิเคราะห์จากผลการศึกษาพบว่า ค่าความยืดหยุ่นในกลุ่มผู้ใช้ที่ไม่ได้ติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจะมีค่าสูงกว่าในกลุ่มผู้ที่ติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และความเต็มใจจ่ายที่มีต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของทั้งสองกลุ่มอยู่ที่ช่วงราคาประมาณ 330 บาท

การจัดรายการส่งเสริมการขาย ที่ดึงดูดให้กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเกิดความรู้สึกยินดีที่จะติดตั้ง ซึ่งจากผลการศึกษาที่พบว่าค่าความเต็มใจจ่ายในกลุ่มผู้ใช้ที่ไม่ได้ติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (MWTP to obtain) มีค่าอยู่ที่ 337.64 บาทต่อเดือน ดังนั้นการออกโปรโมชั่นในช่วงราคา 330 บาท ในช่วงแรกเข้า และปรับเป็นราคาปกติในเวลาต่อมา โดยอาจจะมีเงื่อนไขในการกำหนดระยะเวลาบังคับในการติดตั้ง จะทำให้เกิดการติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมากขึ้น เนื่องจากการศึกษาพบว่าปัจจัยราคา และค่าความยืดหยุ่นของกลุ่มผู้ใช้ที่ไม่ได้ติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีค่าความยืดหยุ่นมาก เมื่อมีการลดลงของราคาแล้ว ความน่าจะเป็นที่จะติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจะมีโอกาสเพิ่มขึ้นค่อนข้างมาก และในทางกลับกันผู้ติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอยู่แล้ว เมื่อมีการเพิ่มขึ้นของราคาจะมีความน่าจะเป็นที่จะยกเลิกการใช้น้อยกว่า การส่งเสริมการขายในลักษณะนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้ที่ไม่ได้ติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง หันมาติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเสียก่อนในช่วงเริ่มต้น

5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา และข้อเสนอแนะสำหรับงานศึกษาในอนาคต

1. งานศึกษานี้เลือกที่จะศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่พักอาศัยอยู่ที่บ้าน และมีคอมพิวเตอร์ ซึ่งไม่รวมกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตภายในหอพัก ที่มีความต้องการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในการทำงานเช่นกัน ดังนั้นการศึกษานี้ในอนาคตน่าจะศึกษากลุ่มผู้ที่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่พักอาศัยอยู่ในหอพักด้วย

2. งานศึกษานี้ไม่สามารถนำข้อมูลทางด้านความเร็วในการให้บริการของอินเทอร์เน็ตมาศึกษาร่วมด้วยได้ เนื่องจากจะทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนของราคา เป็นผลมาจากผู้ใช้

ความเร็วที่สูงกว่าก็จะมีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่า และเนื่องจากการส่งเสริมการขายของผู้ให้บริการที่ทำให้เกิดความสับสนในเรื่องความเร็วที่ได้รับในการใช้งาน จึงไม่สามารถแยกกลุ่มผู้ใช้ที่มีความเร็วที่แตกต่างกันออกจากกันได้

3. งานศึกษานี้ไม่สามารถตอบคำถามที่ว่า ผู้ให้บริการสามารถลดราคาลงได้มากน้อยเพียงใด และสามารถลดได้ถึงระดับความเต็มใจจ่ายหรือไม่ เนื่องจากไม่ได้ทำการศึกษาทางด้านต้นทุนที่แท้จริงของผู้ให้บริการ

4. งานศึกษานี้ศึกษาเฉพาะอินเทอร์เน็ต ADSL ที่เป็นตัวแทนอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่นิยมใช้ภายในที่อยู่อาศัยเพียงประเภทเดียว ไม่รวมถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงชนิดอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ตเคเบิล, ลีสไลน์อินเทอร์เน็ต (Leased Line) ที่มีราคาสูง และมีผู้ใช้ภายในที่อยู่อาศัยค่อนข้างน้อย ซึ่งในอนาคตเทคโนโลยีที่สูงขึ้นจะทำให้รูปแบบ หรือประเภทของการใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นและอาจจะทำให้ราคาเปลี่ยนไป ซึ่งอาจจะทำให้รูปแบบของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงภายในที่อยู่อาศัยมีหลากหลายประเภทมากขึ้น

5. งานศึกษานี้จำกัดเพียงการใช้อินเทอร์เน็ตกับสายโทรศัพท์ที่ติดตั้งภายในที่อยู่อาศัย ไม่รวมอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบไร้สาย (Wi-Fi Internet) ที่สามารถใช้งานได้ทั้งในและนอกที่อยู่อาศัย งานศึกษาในอนาคตควรจะศึกษาในส่วนของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงไร้สายด้วย