

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 หลักการ ทฤษฎี เหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	9
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	9
1.4 แผนดำเนินการ ขอบเขตและวิธีการวิจัย	10
บทที่ 2 หลักการทฤษฎีที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัย	
2.1 ทฤษฎีเบื้องต้นว่าด้วยอุปสงค์	12
2.2 ทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาด	14
2.3 สรุปสาระสำคัญจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง	15
2.4 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยและรวบรวมข้อมูล	18
2.5 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	19
2.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	20
บทที่ 3 ผลการศึกษา	
3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	23
3.2 มุมเหตุจูงใจในการชำระค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ ตามใบแจ้งหนี้	27
3.3 พฤติกรรมในการชำระค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ ตามใบแจ้งหนี้	29
3.4 ความพอใจและปัญหาของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ ในการชำระค่าใช้บริการตามใบแจ้งหนี้	32

3.5 ความพอใจต่อการจัดการเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าใช้บริการ	38
โทรศัพท์ระหว่างประเทศ	
3.6 การวิเคราะห์ค่าสูญเสียที่เกิดจากการชำระค่าใช้บริการ	51
โทรศัพท์ระหว่างประเทศล่าช้า	
3.6.1 ความสูญเสียในรูปของค่าเสียโอกาสในการได้รับดอกเบี้ย	52
3.6.2 ความสูญเสียในรูปของการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ	54
บทที่ 4 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
4.1 สรุปผลการศึกษา	56
4.2 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น	63
4.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการค้นคว้า	64
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก ก	68
ประวัติผู้เขียน	79

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ปริมาณงานการเรียกออกของโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	2
2 มูลค่าเงินที่ลูกหนี้ค้างชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	3
3 เปรียบเทียบปริมาณการเรียกออกของโทรศัพท์ระหว่างประเทศกับจำนวนลูกหนี้ค้างชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	4
4 อัตราร้อยละของหนี้สงสัยจะสูญแยกตามระยะเวลาค้างชำระ	4
5 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	24
6 สาเหตุของใจที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศชำระค่าใช้บริการตามใบแจ้งหนี้ภายในกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้	27
7 สาเหตุของใจที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศชำระค่าใช้บริการตามใบแจ้งหนี้ล่าช้ากว่าระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้	28
8 วิธีการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้	30
9 สถานที่ที่ผู้ใช้บริการฯ ชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้	31
10 บริการที่ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศได้รับความสะดวกในการชำระค่าใช้บริการที่ปัจจุบัน กสท. จัดให้	33
11 การรับรู้บทลงโทษกรณีผิดนัดชำระค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ จนกระทั่งถูกระงับการเรียกออกต่างประเทศว่าจะต้องมีค่าธรรมเนียมในการต่อสายเป็นเงิน 100 บาท ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% เงิน 7 บาท รวมทั้งสิ้น 107 บาท	34
12 ความคิดเห็นต่อการคิดค่าธรรมเนียมในการต่อสายเมื่อถูกระงับการให้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ	35
13 การรับรู้บทลงโทษกรณีผิดนัดชำระค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ เมื่อถูกฟ้องร้องและศาลมีคำพิพากษาให้ชำระค่าใช้บริการดังกล่าวแล้ว จะต้องชำระค่าธรรมเนียมอื่น ๆ พร้อมทั้งดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี	36

14	ทัศนคติที่มีต่อการให้บริการชำระค่าใช้บริการฯ ที่ กสท. มีให้อยู่ในปัจจุบัน ของกลุ่มผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ชำระค่าใช้บริการตาม ใบแจ้งหนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้	38
15	ทัศนคติที่มีต่อการให้บริการชำระค่าใช้บริการฯ ที่ กสท. มีให้อยู่ในปัจจุบัน ของกลุ่มผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่ชำระค่าใช้บริการตาม ใบแจ้งหนี้ล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้	41
16	เปรียบเทียบคะแนนถ่วงน้ำหนักเฉลี่ยของการให้บริการชำระค่าใช้บริการ ที่ กสท. มีให้อยู่ในปัจจุบัน	44
17	ความเห็นที่มีต่อการให้บริการชำระค่าใช้บริการฯ หาก กสท. จะจัดให้มี เพิ่มขึ้นของกลุ่มผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่ชำระค่าใช้บริการ ตามใบแจ้งหนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้	45
18	ความเห็นที่มีต่อการให้บริการชำระค่าใช้บริการฯ หาก กสท. จะจัดให้มี เพิ่มขึ้นของกลุ่มผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่ชำระค่าใช้บริการ ตามใบแจ้งหนี้ล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้	48
19	เปรียบเทียบคะแนนถ่วงน้ำหนักเฉลี่ยของการให้บริการชำระค่าใช้บริการฯ ที่ กสท. จะจัดให้มีเพิ่มขึ้น	50
20	ยอดชำระค่าใช้บริการค้างชำระรายเดือนและการคำนวณค่าเสียโอกาส ในรูปของดอกเบี้ย	53