

บทที่ 2

หลักการทฤษฎีที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัย

2.1 ทฤษฎีเบื้องต้นว่าด้วยอุปสงค์ (Demand Theory)

อุปสงค์ (Demand) หรือปริมาณความต้องการซื้อทางด้านเศรษฐศาสตร์ หมายถึง อุปสงค์ที่มีประสิทธิผล (Effective Demand) ซึ่งเป็นอุปสงค์ที่เกิดขึ้นจริงจากที่ผู้บริโภคมีความปรารถนาที่จะบริโภคสินค้าและบริการชนิดใดแล้ว ผู้บริโภคจะต้องมีความสามารถและความเต็มใจที่จะซื้อ (Ability and Willingness to Pay) สินค้าชนิดนั้นมาสนองความต้องการของผู้บริโภค ผู้บริโภคต่างมีความปรารถนาที่จะได้รับความพอใจสูงสุดในการบริโภคสินค้าและบริการจากการใช้จ่ายรายได้ที่เขามีอยู่ ผู้บริโภคน่าจะได้รับความพอใจจากการบริโภคสินค้าและบริการมากขึ้น ถ้าเขาได้บริโภคสินค้าชนิดนั้น ๆ เป็นปริมาณมากขึ้นเพียงพอกับความต้องการของเขา หลักการของอุปสงค์ (Law of Demand) ก็คือ ปริมาณการเสนอซื้อและราคาของสินค้าจะมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ เมื่อราคาสูงขึ้น ปริมาณเสนอซื้อก็จะต่ำลง และเมื่อราคาต่ำลงปริมาณเสนอซื้อก็จะสูงขึ้น

การที่ผู้บริโภคจะมีอุปสงค์หรือปริมาณการซื้อสินค้าและบริการ ชนิดใดจำนวน มากหรือน้อยขึ้นกับปัจจัยซึ่งเป็นตัวกำหนดอุปสงค์เป็นฟังก์ชันดังนี้

$$\text{สมการ} \quad Q_x = f(P_x, P_y, Y, T, \dots)$$

โดยที่ Q_x = อุปสงค์หรือปริมาณความต้องการในสินค้า x

P_x = ระดับราคาของสินค้า x

P_y = ระดับราคาของสินค้า y

Y = ระดับรายได้

T = รสนิยมของผู้บริโภค

จากฟังก์ชันอุปสงค์ดังกล่าวแสดงว่าปริมาณซื้อสำหรับสินค้า X (Q_x) เป็นตัวแปรตาม (Dependent Variable) ส่วนตัวแปรอื่น ๆ เป็นตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

และเนื่องจากในบรรดาตัวกำหนดทั้งหลาย P_x เป็นตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อ Q_x มากที่สุด ดังนั้นเราจึงให้ P_x เป็นตัวกำหนดโดยตรง (Direct Determinant) ส่วนตัวแปรที่เหลืออื่น ๆ ให้เป็นตัวกำหนดโดยอ้อม (Indirect Determinant) การแบ่งตัวกำหนดออกเป็นสองกลุ่มเช่นนี้จะช่วยให้เราเข้าใจความแตกต่างระหว่าง “การเปลี่ยนแปลงปริมาณซื้อ” และ “การเปลี่ยนแปลงอุปสงค์” ได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถสรุปเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงของอุปสงค์ที่มีต่อสินค้าและบริการกับปัจจัย ต่าง ๆ ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างอุปสงค์ที่มีต่อสินค้าและบริการ จะเปลี่ยนแปลงในทิศทางตรงข้ามกับระดับราคาสินค้าและบริการ คือ

- ถ้าระดับราคาสินค้าและบริการเพิ่มขึ้น มีผลทำให้อุปสงค์ลดลง
- ถ้าระดับราคาสินค้าและบริการลดลง มีผลทำให้อุปสงค์เพิ่มขึ้นจึงเรียกความสัมพันธ์นี้ว่า “ กฎของอุปสงค์ “ (Law of Demand)

ความสัมพันธ์ระหว่างอุปสงค์ที่มีต่อสินค้าและบริการ จะเปลี่ยนแปลงในทิศทางเดียวกันกับระดับรายได้ หรืออาจจะเปลี่ยนแปลงในทิศทางตรงข้ามกันกับระดับรายได้ กล่าวคือ

- ถ้าระดับรายได้ของผู้บริโภคเพิ่มขึ้น มีผลทำให้อุปสงค์เพิ่มขึ้นเรียกสินค้าและบริการนั้นว่า “ สินค้าปกติ ” (Normal goods) ได้แก่สินค้าที่มีความจำเป็นต่อการครองชีพโดยทั่ว ๆ ไป
- ถ้าระดับรายได้ของผู้บริโภคเพิ่มขึ้น มีผลทำให้อุปสงค์ลดลงเรียกสินค้าและบริการนั้นว่า “ สินค้าด้อย “ (Inferior goods) ได้แก่สินค้าที่ด้อยคุณภาพ เช่น ข้าวสาร 25% เป็นต้น

ความสัมพันธ์ระหว่างอุปสงค์ที่มีต่อสินค้าและบริการ จะเปลี่ยนแปลงในทิศทางเดียวกันกับระดับราคาสินค้าชนิดอื่น ๆ หรืออาจจะเปลี่ยนแปลงในทิศทางตรงข้ามกับระดับราคาสินค้าชนิดอื่น ๆ กล่าวคือ

- ถ้าระดับราคาของสินค้าชนิดอื่น ๆ เพิ่มขึ้น มีผลทำให้อุปสงค์เพิ่มขึ้น เรียกสินค้าและบริการนั้นว่า “ สินค้าใช้ทดแทนกัน “ (Substitution goods) เช่น เนื้อหมูกับเนื้อไก่ , น้ำมันเชลล์กับน้ำมันเอสโซ่ เป็นต้น

- ถ้าระดับราคาของสินค้าชนิดอื่น ๆ ลดลงเพิ่มขึ้น มีผลทำให้อุปสงค์ลดลง เรียกสินค้าและบริการนั้นว่า “ สินค้าใช้ประกอบกัน “ (Complementary goods) เช่น ไม้เทนนิสกับลูกเทนนิส เป็นต้น

ความสัมพันธ์ระหว่างอุปสงค์ที่มีต่อสินค้าและบริการ จะเปลี่ยนแปลงเนื่องจากปัจจัยอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากที่กล่าวมาข้างต้น เช่น

- รสนิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลง
- ระดับการศึกษาของผู้บริโภค
- การโฆษณา การจัดจำหน่าย การให้เครดิตของผู้ผลิต
- การเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ของผู้ผลิต
- การบริการที่ดี
- ปัจจัยอื่น ๆ

2.2 ทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาด (4Ps)

การบริหารการตลาด จะต้องดำเนินการเกี่ยวข้องกับลูกค้า หรือผู้บริโภค โดยมีพฤติกรรมผู้บริโภคอยู่เป็นพื้นฐานเบื้องหลังการตัดสินใจดำเนินการต่าง ๆ ภายใต้ข้อจำกัดที่มีอยู่ช่วยให้การบริหารการตลาดสามารถจำกัดแนวทางของพฤติกรรม นักบริหารจะต้องตัดสินใจเกี่ยวกับส่วนผสมทางการตลาด (Marketing Mix) ให้สามารถเป็นกลยุทธ์ที่เอาชนะลูกค้าหรือผู้บริโภคได้ ส่วนผสมทั้งสี่อย่าง (4Ps) ที่ประกอบเข้าเป็นส่วนผสมทางการตลาด คือ

ประการแรก คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ (Product) นักการตลาดจะต้องออกแบบผลิตภัณฑ์ให้มีคุณลักษณะที่ดีพร้อม และเหนือกว่าคู่แข่งและเป็นที่ต้องการของผู้บริโภคมากที่สุดและไม่เป็นปัญหาในแง่ของการผลิตมากนัก

ประการที่สอง วิธีทางการจำหน่าย (Place) นักการตลาดจะต้องตัดสินใจเสนอคุณลักษณะเด่นในตราสินค้า (Brand) ที่ขาย ให้มีความสะดวกในการจัดหาในทุกที่ ในการนี้เขาย่อมจะต้องพิจารณาถึงแหล่งที่ตั้งของสถานที่ จุดขายและเลือกสื่อกลางที่รวดเร็วและประหยัดในการผ่านสินค้าไปถึงผู้บริโภคได้อย่างคล่องตัว

ประการที่สาม ราคา (Price) ผู้บริหารการตลาดจะต้องกำหนดราคาขายที่เหมาะสมเมื่อพิจารณาเทียบกับของตราที่เป็นคู่แข่งและต้นทุนที่เกิดขึ้น

ประการที่สี่ การส่งเสริมการขาย (Promotion) ในส่วนนี้จะเกี่ยวข้องกับการพิจารณาเลือกใช้วิธีการโฆษณา สื่อสำหรับโฆษณา และวิธีการส่งเสริมการขายเพื่อให้สามารถหว่านล้อมและชักจูงให้ลูกค้าเข้าใจและมีความชอบพอในสินค้าและบริการที่เสนอขาย

2.3 สรุปสาระสำคัญจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

สรยุทธ อภินุญญวัชรกุล (2542) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์ของการใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยวิธีการใช้แบบสอบถาม จำนวน 270 ราย แยกเป็นกลุ่มครัวเรือน จำนวน 200 ราย กลุ่มธุรกิจ 70 ราย ผลปรากฏดังนี้

กลุ่มครัวเรือนส่วนใหญ่นิยมใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศในระบบอัตโนมัติ คิดเป็นร้อยละ 73.5 และมีความเห็นว่าอัตราค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศสูง คิดเป็นร้อยละ 69.5 โดยมีการใช้บริการอื่นเพื่อทดแทนการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 52.0 และบริการที่ใช้ทดแทนมากที่สุดคือ E-mail คิดเป็นร้อยละ 84.6 สำหรับการชำระค่าใช้บริการผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 66.0 ไปชำระที่ทำการไปรษณีย์ และความสะดวกในการไปชำระค่าใช้บริการกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 97.0 เห็นว่าได้รับความสะดวกคืออยู่แล้ว

กลุ่มธุรกิจส่วนใหญ่นิยมใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศในระบบอัตโนมัติ คิดเป็นร้อยละ 60.0 โดยมีรูปแบบการให้บริการทั้งด้วยเสียงพูดและติดต่อทางโทรสาร (FAX) คิดเป็นร้อยละ 82.9 สำหรับอัตราค่าใช้บริการผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าสูงไป คิดเป็นร้อยละ 68.6 โดยมีการใช้บริการอื่นเพื่อทดแทนการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 70.0 ซึ่งบริการที่ใช้ทดแทนมากที่สุดคือ E-mail คิดเป็นร้อยละ 81.6 ในด้านการชำระค่าใช้บริการผู้ใช้บริการกลุ่มธุรกิจมีความเห็นเช่นเดียวกับผู้ใช้บริการกลุ่มครัวเรือน โดยเลือกที่จะไปชำระ ณ ที่ทำการไปรษณีย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.4 และความสะดวกในการไปชำระค่าใช้บริการกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 84.3 เห็นว่าได้รับความสะดวกคืออยู่แล้ว

พฤษพงษ์ รัตนพัทธยากร (2543) ศึกษาถึงการพัฒนารูปแบบการให้บริการด้านการชำระค่าโทรศัพท์ขององค์กร โทรศัพท์ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยศึกษาจากผู้ใช้บริการโทรศัพท์ที่อยู่ใน 4 ตำบลคือ ตำบลแม่กา ตำบลแม่นาเรื่อ ตำบลจำป่าหวาย ตำบลบ้านต้า รอบนอกของพื้นที่เขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำนวน 689 คน สรุปผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในตำบลแม่กาจำนวน 114 รายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการให้บริการว่าการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยตนเองมีความสะดวกมากที่สุดจำนวนร้อยละ 65.79 และการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านทางธนาคารโดยหักผ่านบัญชีเงินฝาก, บัตรเครดิตและชำระผ่านทางไปรษณีย์มีความปลอดภัยมากที่สุดจำนวนร้อยละ 85.96, 74.56 และ 85.96 ตามลำดับ สำหรับปัญหาที่พบมากที่สุดคือสถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อความต้องการและเห็นควรที่จะสร้างสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนที่มาชำระค่าโทรศัพท์ สำหรับผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในตำบลแม่สาเรื่อ จำนวน 237 รายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการให้บริการว่าการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยตนเองมีความสะดวกมากที่สุดจำนวนร้อยละ 52.74 และการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านทางธนาคารโดยหักผ่านบัญชีเงินฝาก, บัตรเครดิตและชำระผ่านทางไปรษณีย์ มีความปลอดภัยมากที่สุดจำนวนร้อยละ 79.32, 54.01 และ 39.66 ตามลำดับ สำหรับปัญหาที่พบมากที่สุดคือมีจำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอกับการให้บริการ สำหรับผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในตำบลจำป่าหวาย จำนวน 243 รายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการให้บริการว่าการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยตนเองมีความสะดวกมากที่สุดจำนวนร้อยละ 77.37 และการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านทางธนาคารโดยหักผ่านบัญชีเงินฝาก, บัตรเครดิตและชำระผ่านทางไปรษณีย์ มีความปลอดภัยมากที่สุดจำนวนร้อยละ 51.03, 39.51 และ 68.31 ตามลำดับ ปัญหาที่พบมากที่สุดคือการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยตนเองแล้วพนักงานพูดจาไม่ค่อยสุภาพ จึงเห็นควรที่จะมีการอบรมพนักงานในเรื่องของการพูดจากับผู้ใช้บริการ สำหรับผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในตำบลบ้านต้า จำนวน 95 รายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการให้บริการว่าการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยตนเองมีความสะดวกมากที่สุดจำนวนร้อยละ 86.31 และการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านทางธนาคารโดยหักผ่านบัญชีเงินฝาก, บัตรเครดิตและชำระผ่านทางไปรษณีย์ มีความปลอดภัยมากที่สุดจำนวนร้อยละ 67.37, 47.37 และ 74.74 มีความเห็นว่าถูกต้องและรวดเร็วในการชำระค่าโทรศัพท์ปัญหาที่พบมากที่สุดเกี่ยวกับการชำระค่าโทรศัพท์โดยบัตรเครดิตคือจะต้องมาชำระเงินที่องค์กร โทรศัพท์ไม่สามารถชำระที่ธนาคารได้

ประเสริฐ ตั้งพิชฐานสกุล (2543) ศึกษาถึงปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคที่เป็นลูกค้าผู้ใช้บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคที่ชำระค่าสาธารณูปโภคเป็นเงินสดด้วยตนเอง ณ สำนักงานชุมสายโทรศัพท์เชียงใหม่ 1-4 และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ เขต 1 (บ้านเด่น) จำนวนทั้งสิ้น 216 ราย จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมาคือรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 33.3 มีรายได้อยู่ในระดับปานกลาง คือประมาณ 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.1 ด้านที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 69.9 และใช้สาธารณูปโภคต่าง ๆ คือ ไฟฟ้า ร้อยละ 100, โทรศัพท์ ร้อยละ 88.0, ประปา ร้อยละ 69.9 และโทรศัพท์เคลื่อนที่ ร้อยละ 46.8 ซึ่งในการชำระค่าสาธารณูปโภค ผู้ใช้สาธารณูปโภคมีความต้องการชำระผ่านธนาคารพาณิชย์ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 53.2 โดยผู้ใช้สาธารณูปโภคที่เลือกวิธีการชำระค่าใช้สาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์มากที่สุดคือผู้ใช้สาธารณูปโภคประเภทไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 40.3

สำหรับปัญหาและความต้องการในการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคอยู่แล้วจำนวน 106 ราย พบว่าร้อยละ 61.3 มีความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในความถูกต้องของยอดการใช้สาธารณูปโภคอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 56.6 มีความไว้วางใจในความถูกต้องด้านการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคโดยผ่านธนาคารพาณิชย์อยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 78.3 ไม่เคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการชำระค่าสาธารณูปโภค กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 49.0 มีความคิดเห็นว่าการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ว่าทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากที่สุด สำหรับประเภทวิธีการที่ต้องการใช้บริการชำระฯ มากที่สุดคือการหักบัญชีอัตโนมัติ คิดเป็นร้อยละ 100.00 และปัจจัยในการให้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคของธนาคารพาณิชย์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงานของตนเองในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 54.7

2.4 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยและรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีแหล่งข้อมูล ดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้กลุ่มตัวอย่างตอบแล้วส่งกลับ ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างเลือกจากผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ออกใบแจ้งหนี้ในระหว่างวันที่ 1 – 15 มิถุนายน 2544 ที่มีจำนวนทั้งสิ้น 6,269 บิล โดยจะเก็บแบบสอบถามจำนวน 250 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 4 ของประชากรด้วยการสุ่มตัวอย่างใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) โดยให้เครื่องคอมพิวเตอร์สุ่มเลือกรายชื่อผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ 1 รายจากรายชื่อทุก ๆ 10 ราย ซึ่งจะแบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่มคือ

- กลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่ชำระค่าใช้บริการตามใบแจ้งหนี้ภายในระยะเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้ ซึ่งได้แก่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่มีการชำระค่าใช้บริการภายในระยะเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้ ตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป ภายในระยะเวลา 1 ปี ซึ่งมีทั้งสิ้น 1,584 ราย สุ่มตัวอย่างร้อยละ 4 คิดเป็นจำนวน 63 ตัวอย่าง

- กลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้ ซึ่งได้แก่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่มีการชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้ ตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป ภายในระยะเวลา 1 ปี ซึ่งมีทั้งสิ้น 4,685 ราย สุ่มตัวอย่างร้อยละ 4 คิดเป็นจำนวน 187 ตัวอย่าง

การเก็บข้อมูลจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับ ลักษณะทั่วไปของพฤติกรรมชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ และมุ่งเหตุจูงใจในการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในระยะเวลาดังกล่าว อีกทั้งรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ตลอดจนทัศนคติ

ที่ผู้ใช้บริการมีต่อวิธีการจัดการเรียกเก็บค่าใช้บริการที่ กสท. มีอยู่ในปัจจุบัน และทัศนคติที่จะมีต่อมาตรการอื่น ที่ กสท. จะนำมาใช้ในการเรียกเก็บค่าใช้บริการในอนาคต

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของใบแจ้งหนี้ที่ออกตั้งแต่งวดวันที่ 1 - 15 มิถุนายน 2544 โดยเป็นการศึกษาวิเคราะห์ถึงความสูญเสียทางการเงินในรูปของดอกเบี้ยที่ กสท. ไม่ได้รับจากการที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศมาชำระในระยะเวลาต่าง ๆ ภายหลังจากกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้โดยคำนวณจนถึงเดือนมิถุนายน 2545 (ครบรอบระยะเวลา 1 ปีในการออกใบแจ้งหนี้)

2.5 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ เช่น รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา เป็นต้น

ส่วนที่ 2 สอบถามผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศถึงลักษณะของการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับ มูลเหตุหรือสาเหตุจูงใจที่ผู้ใช้บริการมาชำระค่าใช้บริการภายในหรือล่าช้ากว่าระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ ตลอดจนลักษณะการชำระเป็นการชำระผ่านธนาคาร บัตรเครดิต หรือเงินสด สถานที่ที่ชำระค่าใช้บริการฯ ว่าผู้ใช้บริการไปชำระค่าใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ สำนักงานบริการโทรคมนาคมสาขาเชียงใหม่ ธนาคาร หรือจุดรับชำระของเอกชน เป็นต้น

ส่วนที่ 3 สอบถามถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ผู้ใช้บริการได้รับอยู่ในปัจจุบัน เช่น ความล่าช้าของพนักงาน ความพร้อมในการตรวจสอบข้อมูล การให้บริการของสถานที่ที่ผู้ใช้บริการไปชำระค่าใช้บริการ

ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการฯ ตลอดจนทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อวิธีการจัดการเรียกเก็บค่าบริการที่ กสท. ดำเนินอยู่ในปัจจุบันและความคิดเห็นที่ผู้ให้บริการมีต่อวิธีการจัดการเรียกเก็บค่าบริการใหม่ ๆ ที่ กสท. จะนำมาใช้ในอนาคต

2.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป, พฤติกรรมการชำระค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศและทัศนคติที่มีต่อการจัดการเรียกเก็บค่าบริการ จะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่การแจกแจงความถี่, ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ส่วนการวิเคราะห์ความพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศเกี่ยวกับการจัดการเรียกเก็บค่าบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ปัจจุบัน กสท. ดำเนินการอยู่ จะใช้ค่าร้อยละและคำนวณหาค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจโดยให้คะแนนในแต่ละระดับของความพอใจ ดังนี้

พึงพอใจมาก	ให้คะแนน	4
พึงพอใจ	ให้คะแนน	3
ไม่พอใจ	ให้คะแนน	2
ไม่พอใจมาก	ให้คะแนน	1

การวิเคราะห์จะนำคะแนนความพอใจในแต่ละหัวข้อการจัดการมาหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเพื่อวิเคราะห์ถึงระดับความพึงพอใจในการจัดการเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ปัจจุบัน กสท. ดำเนินการอยู่ โดยใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$NW = \frac{(A \times 2) + (B \times 1) + (C \times (-1)) + (D \times (-2))}{N}$$

ในขณะที่

- NW = น้ำหนักคะแนนโดยเฉลี่ย
 A = จำนวนผู้ให้บริการฯ ที่มีระดับความพึงพอใจมาก
 B = จำนวนผู้ให้บริการฯ ที่มีระดับความพึงพอใจ
 C = จำนวนผู้ให้บริการฯ ที่มีระดับความไม่พอใจ

- D = จำนวนผู้ใช้บริการฯ ที่มีระดับความไม่พอใจมาก
 N = จำนวนตัวอย่างของกลุ่มผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่ชำระค่าใช้บริการตามใบแจ้งหนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้

สำหรับการแปรผลของค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักจะแปรระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศมีลักษณะในการแปรผล ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักที่มากกว่า 3.5 ขึ้นไปมีระดับความพอใจเท่ากับพึงพอใจมาก
 ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักที่อยู่ระหว่าง 2.5 – 3.4 มีระดับความพอใจเท่ากับพึงพอใจ
 ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักที่อยู่ระหว่าง 1.5 – 2.4 มีระดับความพอใจเท่ากับความไม่พอใจ
 ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักที่น้อยกว่า 1.5 มีระดับความพอใจเท่ากับ ไม่พอใจมาก

การวิเคราะห์ความเห็นของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศเกี่ยวกับการจัดการเรียกเก็บค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ กสท. จะจัดให้มีเพิ่มขึ้น จะใช้ค่าร้อยละและคำนวณหาค่าเฉลี่ยของระดับความเห็น โดยให้คะแนนในแต่ละระดับของความเห็น ดังนี้

เห็นด้วยมาก	ให้คะแนน	4
เห็นด้วย	ให้คะแนน	3
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	2
ไม่เห็นด้วยมาก	ให้คะแนน	1

สำหรับการวิเคราะห์และการแปรผลคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักจะใช้สูตรและหลักเกณฑ์เช่นเดียวกับการวิเคราะห์เช่นเดียวกับการวิเคราะห์ความพอใจในข้อ 2

การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติ จะคำนวณความสูญเสียในรูปของดอกเบี้ย โดยคำนวณจากยอดค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ผู้ใช้บริการนำมาชำระในแต่ละเดือนหลังจากเดือนที่ครบกำหนดที่ได้แจ้งไว้ในใบแจ้งหนี้ (มิถุนายน 2544) โดยใช้อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี ซึ่งเป็นอัตราดอกเบี้ยตามที่กฎหมายกำหนด ไว้ให้เจ้าหนี้สามารถเรียกได้จากลูก-หนี้กรณีผิดนัดการชำระ (มาตรา 224 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์) โดยมีสูตรในการวิเคราะห์ ดังนี้

$$I = (E \times 0.00625) \times F$$

ในขณะที่

$$I = \text{ดอกเบี้ย}$$

$$E = \text{จำนวนเงินค่าใช้บริการค้างชำระที่ผู้ให้บริการชำระในแต่ละเดือน}$$

$$F = \text{จำนวนเดือนที่ผู้บริกรมาชำระล่าช้านับจากเดือนมิถุนายน 2544}$$

$$0.00625 = \text{ค่าคงที่ซึ่งคำนวณได้ ดังนี้}$$

อัตราดอกเบี้ยตามที่กฎหมายกำหนด คือ 7.5%

จำนวนเดือนใน 1 ปี คือ 12

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved