

### บทที่ 3

#### ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศเกี่ยวกับปัญหาการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาโดยแจกแบบสอบถามจำนวน 250 ตัวอย่าง แยกเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้ภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ จำนวน 63 ตัวอย่าง และกลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้เกินกว่ากำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้จำนวน 187 ตัวอย่าง

#### 3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

เพื่อเป็นการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศในกลุ่มต่าง ๆ เกี่ยวกับลักษณะอาชีพ การศึกษาและระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์พฤติกรรมการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

ตารางที่ 5 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม	รูปแบบการชำระค่าใช้บริการ			
	ชำระภายในกำหนด		ชำระล่าช้ากว่ากำหนด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ				
ชาย	27	42.86	82	43.85
หญิง	36	57.14	105	56.15
2. อายุ				
ต่ำกว่า 20 ปี	3	4.76	5	2.67
20 – 30 ปี	12	19.05	31	16.58
31 – 40 ปี	21	33.33	48	25.67
41 – 50 ปี	12	19.05	53	28.34
51 – 60 ปี	12	19.05	32	17.11
มากกว่า 60 ปี	3	4.76	18	9.63
3. อาชีพ				
ธุรกิจส่วนตัว	18	28.57	60	32.09
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	12	19.05	31	16.58
พนักงานบริษัท/ห้าง/ร้าน	21	33.34	71	37.97
นักเรียน/นักศึกษา	6	9.52	5	2.67
อื่น ๆ	6	9.52	20	10.69
4. ประเภทของธุรกิจส่วนตัว				
- โรงงานอุตสาหกรรม	0	0.00	4	6.66
- โรงแรม, เกสต์เฮ้าส์, หอพัก	3	16.67	6	10.00
- ร้านจำหน่ายของที่ระลึก	3	16.67	7	11.67
- ธุรกิจนำเข้า, ส่งออก	0	0.00	7	11.67
- ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์	3	16.67	0	0.00
สาธารณะ	9	50.00	36	60.00
- อื่น ๆ				

ตารางที่ 5 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (ต่อ)

ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม	รูปแบบการชำระค่าใช้บริการ			
	ชำระภายในกำหนด		ชำระล่าช้ากว่ากำหนด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5. การศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	19.05	37	19.79
ปริญญาตรี	36	57.14	123	65.77
ปริญญาโท	15	23.81	10	5.35
ปริญญาเอก	0	0.00	7	3.74
อื่นๆ	0	0.00	10	5.35
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
ต่ำกว่า 5,000 บาท	6	9.52	11	5.88
5,001 – 10,000 บาท	9	14.29	44	23.53
10,001 – 15,000 บาท	21	33.34	39	20.86
15,001 – 20,000 บาท	3	4.76	7	3.74
20,001 – 25,000 บาท	6	9.52	29	15.51
มากกว่า 25,001 บาท	18	28.57	57	30.48

ที่มา: จากการศึกษา

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าส่วนใหญ่กลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ชำระค่าใช้บริการตามใบแจ้งหนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้เป็นเพศหญิง จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.14 และเป็นเพศชาย จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.86 อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือ อายุ 20 – 30 ปี, 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี จำนวนกลุ่มละ 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.05 อาชีพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท/ห้าง/ร้าน จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.34 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.57 โดยประเภทของธุรกิจส่วนตัวส่วนใหญ่เป็นธุรกิจประเภทโรงแรม, เกสต์เฮ้าส์, หอพัก, ธุรกิจประเภทร้านอาหารนำของที่ระลึก และธุรกิจให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ (รวมถึงบริการโทรสารและ

อินเทอร์เน็ต) ประเภทละ 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.67 การศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.81 ระดับรายได้ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.34 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยเดือนละมากกว่า 25,000 บาท จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.57

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ชำระค่าใช้บริการตามใบแจ้งหนี้ล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.15 และเป็นเพศชาย จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.85 อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.34 รองลงมาอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.67 อาชีพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท/ห้าง/ร้าน จำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.97 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.09 โดยประเภทของธุรกิจส่วนตัวส่วนใหญ่เป็นธุรกิจประเภทร้านจำหน่ายของที่ระลึก และธุรกิจส่งออกประเภทละ 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.67 รองลงมาประกอบธุรกิจประเภทโรงแรม, เกสต์เฮาส์, หอพัก จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 10 การศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.77 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.79 ระดับรายได้ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยเดือนละมากกว่า 25,001 บาท จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.48 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยเดือนละ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.53

เมื่อเปรียบเทียบอัตราการร้อยละของข้อมูลของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศทั้งสองกลุ่มแล้วพอสรุปได้ว่ากลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ชำระค่าใช้บริการตามใบแจ้งหนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ ส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปีและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท สำหรับผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ชำระค่าใช้บริการตามใบแจ้งหนี้ล่าช้ากว่าระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,001 บาท

### 3.2 มลเหตุจูงใจในการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้

มลเหตุจูงใจในการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้ของผู้ใช้บริการในการเลือกชำระค่าบริการภายในเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้หรือล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนดไว้นั้นเป็นข้อมูลที่จะเป็นแนวทางในการวางมาตรการส่งเสริมให้มีการชำระค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศภายในเวลาที่กำหนดไว้มากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 6 สาเหตุจูงใจที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศชำระค่าใช้บริการตามใบแจ้งหนี้ภายในกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้

สาเหตุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ต้องการเสียค่าธรรมเนียมในการต่อสายหากถูกระงับบริการฯ	39	61.90
2. ไม่ต้องการถูกระงับการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ เนื่องจาก		
- มีญาติอาศัยอยู่ต่างประเทศและต้องติดต่อประจำ	24	38.10
(ไม่รวมกรณีศึกษาอยู่ต่างประเทศ)		
- มีญาติศึกษาอยู่ต่างประเทศ	9	14.29
- ต้องติดต่อธุรกิจในต่างประเทศเป็นประจำ	24	38.10
- ต้องให้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศแก่ลูกค้า	15	23.81
- ค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้	15	23.81
แต่ละเดือนไม่สูง		

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ : 1. ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2. ค่าร้อยละคิดจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มผู้ใช้บริการที่ชำระภายในเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่ชำระค่าบริการตามใบแจ้งหนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ ส่วนใหญ่มีสาเหตุเนื่องมาจากไม่ต้องการเสียค่าธรรมเนียมในการต่อสายหากถูกระงับการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.90 และสาเหตุที่ไม่ต้องการถูกระงับการให้บริการ

โทรศัพท์ระหว่างประเทศ เนื่องจากมีญาติอาศัยอยู่ต่างประเทศและต้องติดต่อประจำ (ไม่รวมกรณีศึกษา) จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.10 และมีธุรกิจต้องติดต่อในต่างประเทศเป็นประจำ จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.10 เช่นกัน

สรุปได้ว่าสาเหตุที่ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศมาชำระค่าใช้บริการตามใบแจ้งหนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ ส่วนใหญ่ไม่ต้องการที่จะให้ถูกระงับการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ทั้งนี้เพราะมีธุรกิจที่จะต้องติดต่อกับต่างประเทศอยู่เป็นประจำ และมีญาติอาศัยอยู่ต่างประเทศ ทำให้ต้องมีการติดต่อสื่อสารกันอยู่เป็นประจำ แสดงให้เห็นว่าการชำระค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ นั้น เป็นไปด้วยความจำเป็นที่จะต้องติดต่อกับญาติหรือธุรกิจที่อยู่ในต่างประเทศเป็นประจำ

ตารางที่ 7 สาเหตุจูงใจที่ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศชำระค่าใช้บริการตามใบแจ้งหนี้ล่าช้ากว่าระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้

สาเหตุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่มีเวลาไปชำระ	99	52.94
2. ชำระก่อนหรือหลังกำหนดเวลาไม่มีผลแตกต่างกัน	81	43.32
3. หากถูกระงับการให้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศไม่เสียหายเพราะ		
- สามารถใช้หมายเลข โทรศัพท์อื่นในความรับผิดชอบแทนได้	22	11.76
- สามารถใช้วิธีการอื่นติดต่อไปต่างประเทศได้	13	6.95
4. ได้รับใบแจ้งหนี้ล่าช้าเสมอ	41	21.93

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศชำระค่าใช้บริการตามใบแจ้งหนี้ล่าช้ากว่าระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ ส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากการไม่มีเวลาไปชำระ จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.94 รองลงมาคือการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์

ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้ก่อนหรือหลังกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ (Due Date) ไม่มีผลแตกต่างจำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.32

สรุปได้ว่า สาเหตุที่ผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศชำระค่าใช้บริการตามใบแจ้งหนี้ล่าช้ากว่าระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้เนื่องมาจากผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศไม่มีเวลาที่จะไปชำระ ประกอบกับการชำระค่าใช้บริการ ก่อนหรือหลังกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ไม่มีผลแตกต่าง ดังนั้นผู้ให้บริการฯ ซึ่งส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จึงเลือกที่จะไปชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้ เมื่อตนเองมีความพร้อม มากกว่าที่จะคำนึงถึงกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีมากกว่า 25,001 บาท แสดงให้เห็นว่าปัจจัยเรื่องรายได้ก็ไม่ได้เป็นปัญหาต่อการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศภายในกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้

### 3.3 พฤติกรรมในการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้

พฤติกรรมการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้ของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ทราบถึงลักษณะการชำระค่าใช้บริการว่าผู้บริคนิยมชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้ด้วยวิธีการใด และนิยมชำระ ณ สถานที่ใดที่ปัจจุบัน กสท. กำหนดให้สามารถชำระได้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนปรับปรุงช่องทางการชำระค่าใช้บริการให้เหมาะสมต่อไป

ตารางที่ 8 วิธีการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้

วิธีการชำระค่าใช้บริการฯ	รูปแบบการชำระค่าใช้บริการ			
	ชำระภายในกำหนด		ชำระล่าช้ากว่ากำหนด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เงินสด	60	95.24	164	87.70
เช็ค	3	4.76	23	12.30
บัตรเครดิต	0	0.00	0	0.00
หักบัญชีเงินฝาก	0	0.00	0	0.00
รวม	63	100.00	187	100.00

ที่มา: จากการศึกษา

ตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ กลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้ภายในกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ ส่วนใหญ่ชำระค่าใช้บริการฯ ด้วยเงินสด จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.24 และรองลงมาชำระด้วยเช็ค จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.76 สำหรับกลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้ล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ ส่วนใหญ่ชำระค่าใช้บริการฯ ด้วยเงินสด จำนวน 164 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.70 และรองลงมาชำระด้วยเช็ค จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.30

สรุปได้ว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศทั้งกลุ่มผู้ชำระค่าใช้บริการฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้และกลุ่มผู้ชำระค่าใช้บริการฯ ล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ จะเลือกชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศด้วยเงินสดและเช็คมากกว่าที่จะชำระด้วยบัตรเครดิตหรือหักบัญชีเงินฝาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความสะดวกและความคล่องตัวในการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ แต่เมื่อเปรียบเทียบอัตราร้อยละของการชำระด้วยเงินสดของกลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ จะเห็นว่ามียอดส่วนน้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ชำระค่าใช้บริการภายในกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ และมีการชำระค่าใช้บริการด้วยเช็คมากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่ชำระค่าใช้บริการภายใน



เวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจมองได้ว่าการนำความรู้ทางด้านการบริหารการเงินเข้ามาเกี่ยวข้อง  
ในการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศเพื่อประโยชน์ในการประกอบธุรกิจก็ได้

ตารางที่ 9 สถานที่ที่ผู้ใช้บริการฯ ชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้

สถานที่	รูปแบบการชำระค่าใช้บริการ			
	ชำระในกำหนด (N=63)		ชำระล่าช้ากว่ากำหนด (N=187)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานบริการโทรคมนาคม สาขาเชียงใหม่	24	38.10	97	51.87
ที่ทำการไปรษณีย์	54	85.71	101	54.01
ธนาคารพาณิชย์	6	9.52	18	9.63
พนักงานเร่งรัดและติดตามหนี้ของ กสท.	3	4.76	0	0

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่ชำระค่าใช้  
บริการตามใบแจ้งหนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ส่วนใหญ่ไปชำระค่าใช้  
บริการฯ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.71 รองลงมาคือ ชำระ ณ  
สำนักงานบริการโทรคมนาคม สาขาเชียงใหม่ จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.10 และกลุ่มผู้  
ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่ชำระค่าใช้บริการตามใบแจ้งหนี้ล่าช้ากว่าระยะเวลาที่  
กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ ส่วนใหญ่ไปชำระค่าใช้บริการฯ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 101  
ราย คิดเป็นร้อยละ 54.01 รองลงมาคือ ชำระ ณ สำนักงานบริการโทรคมนาคม สาขาเชียงใหม่  
จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.87

สรุปได้ว่าผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศทั้งสองกลุ่มเลือกที่จะชำระค่าใช้  
บริการตามใบแจ้งหนี้ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ มากกว่าสถานที่อื่นทั้งนี้เนื่องจากที่ทำการ  
ไปรษณีย์มีหลายแห่งทำให้สะดวกในการชำระค่าใช้บริการ สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์  
ระหว่างประเทศที่ชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่ากำหนดที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้จะเห็นว่ามียอดตรา

ส่วนการชำระ ณ ที่ทำการไปรษณีย์กับสำนักงานบริการโทรคมนาคม สาขาเชียงใหม่ ที่ใกล้เคียงกัน ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเป็นการชำระภายหลังจากที่มีการระงับการให้บริการซึ่งต้องมาชำระ ณ สำนักงานบริการโทรคมนาคม สาขาเชียงใหม่ เท่านั้น และทางผู้ใช้บริการก็จะทำเรื่องขอเปิดใช้บริการต่อไปในคราวเดียวกัน

สำหรับการชำระค่าบริการโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้บริการต้องยื่นความจำนงขอใช้บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศโดยหักบัญชีเงินฝากของธนาคารที่ทางการสื่อสารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ โดยทั้งนี้ผู้ใช้บริการต้องมีเงินฝากคงเหลือในบัญชีเพียงพอค่าบริการที่จะชำระในแต่ละครั้งด้วย ดังนั้นในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีเงินฝากคงเหลือในบัญชีไม่เพียงพอค่าบริการผู้ใช้บริการต้องนำใบเสร็จรับเงินมาชำระค่าบริการเองในภายหลัง

สำหรับการชำระค่าบริการโดยการชำระผ่านธนาคารพาณิชย์ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมให้แก่ธนาคารเองในอัตรา 15 - 20 บาทต่อใบแจ้งหนี้ ซึ่งอาจเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการไม่นิยมชำระผ่านธนาคาร

### 3.4 ความพอใจและปัญหาของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในการชำระค่าบริการตามใบแจ้งหนี้

การสำรวจในครั้งนี้ สำรวจความพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่มีต่อการรับบริการที่ทาง การสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้จัดให้บริการไว้สำหรับรับชำระค่าบริการตามใบแจ้งหนี้โดยหากผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการรับบริการตามที่ กสท. มีให้อยู่ในปัจจุบันย่อมแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความพอใจ ดังแสดงไว้ตามตาราง 10

ตารางที่ 10 บริการที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศได้รับความสะดวกในการชำระค่าใช้บริการที่

บริการที่ได้รับความสะดวก	รูปแบบการชำระค่าใช้บริการ			
	ชำระในกำหนด (N=63)		ชำระล่าช้ากว่ากำหนด (N=187)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- พนักงานที่รับชำระค่าใช้บริการ	30	47.62	114	60.96
- สถานที่ที่รับชำระค่าใช้บริการ	48	76.19	144	77.01
- ขั้นตอนในการรับชำระค่าใช้บริการ	21	33.33	57	30.48
- ค่าธรรมเนียมที่ต้องเสียเพิ่มเติม (กรณีชำระผ่านธนาคาร)	6	9.52	8	4.28

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 10 แสดงบริการที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศได้รับความสะดวกจากบริการที่ทางการสื่อสารแห่งประเทศไทยได้จัดไว้ให้ในการรับชำระค่าใช้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพอใจกับบริการที่ การสื่อสารแห่งประเทศไทย มีให้บริการอยู่ในปัจจุบัน โดยกลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการตามใบแจ้งหนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ส่วนใหญ่ได้รับความพอใจกับสถานที่ที่รับชำระค่าใช้บริการ จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.19 รองลงมาพอใจกับบริการที่ได้รับจากพนักงานที่รับชำระค่าใช้บริการ จำนวน 30 คิดเป็นร้อยละ 47.62 และกลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ชำระค่าใช้บริการตามใบแจ้งหนี้ล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ ส่วนใหญ่พอใจกับสถานที่ที่รับชำระค่าใช้บริการ จำนวน 144 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.01 รองลงมาพอใจกับบริการที่ได้รับจากพนักงานที่รับชำระค่าใช้บริการ จำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.96 ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมในการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้ ที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศนิยมที่จะชำระค่าใช้บริการตามใบแจ้งหนี้ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ มากที่สุด แสดงให้เห็นว่าปัจจัยเกี่ยวกับเรื่องของสถานที่ในการรับชำระค่าใช้บริการและการให้บริการของ

พนักงานที่รับชำระค่าใช้บริการ มิได้เป็นปัญหาต่อการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้

ตารางที่ 11 การรับรู้บทลงโทษกรณีผิดนัดชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ จนกระทั่งถูกระงับการเรียกออกต่างประเทศ ว่าจะต้องมีค่าธรรมเนียมในการต่อสาย เป็นเงิน 100 บาท ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% เงิน 7 บาท รวมทั้งสิ้น 107 บาท

ลักษณะการรับรู้	รูปแบบการชำระค่าใช้บริการ			
	ชำระในกำหนด		ชำระล่าช้ากว่ากำหนด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	57	90.48	163	87.17
ไม่ทราบ	6	9.52	24	12.83
รวม	63	100	187	100

ที่มา: จากการศึกษา

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่ชำระค่าใช้บริการตามใบแจ้งภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ ส่วนใหญ่ทราบถึงบทลงโทษดังกล่าว จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.48 ส่วนที่ไม่ทราบมีเพียง 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.52 สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่ชำระค่าใช้บริการตามใบแจ้งหนี้ล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ ส่วนใหญ่ก็ทราบถึงบทลงโทษดังกล่าว จำนวน 163 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.17 มีเพียง 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.83 เท่านั้นที่ไม่ทราบ

สรุปได้ว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศทั้งสองกลุ่มส่วนใหญ่รับทราบถึงบทลงโทษในเบื้องต้นหากผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศละเลยการชำระค่าใช้บริการให้เป็นไปตามกำหนดที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ แต่บทลงโทษดังกล่าวไม่สามารถจูงใจให้ผู้ใช้บริการมาชำระค่าใช้บริการภายในกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้ได้ ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นเพราะบทลงโทษดังกล่าวมีมูลค่าน้อยเกินไป ทำให้ไม่เกิดความแตกต่างหากผู้ใช้บริการเลือกที่จะชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้

ตารางที่ 12 ความคิดเห็นต่อการคิดค่าธรรมเนียมในการต่อสายเมื่อถูกระงับการให้บริการ  
โทรศัพท์ระหว่างประเทศ

ความคิดเห็น	รูปแบบการชำระค่าใช้บริการ			
	ชำระในกำหนด		ชำระล่าช้ากว่ากำหนด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- เหมาะสม	50	79.37	95	50.80
- มากเกินไป	5	7.93	38	20.32
- น้อยเกินไป ควรเป็น 300 บาท (ไม่รวม ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)	0	0.00	3	1.61
- น้อยเกินไป ควรเป็น 500 บาท (ไม่รวม ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)	0	0.00	0	0.00
- น้อยเกินไป ควรเป็น 1,000 บาท (ไม่รวม ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)	0	0.00	0	0.00
- ไม่ควรคิดค่าธรรมเนียมในการต่อสาย	8	12.70	51	27.27
รวม	63	100	187	100

ที่มา: จากการศึกษา

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่ชำระค่าใช้บริการตามใบแจ้งภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการคิดค่าธรรมเนียมในการต่อสายเมื่อถูกระงับการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ในอัตรา 107 บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%) นั้นมีความเหมาะสม เป็นจำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.37 รองลงมาเห็นว่าไม่ควรคิดค่าธรรมเนียมดังกล่าว จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.70 สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่ชำระค่าใช้บริการตามใบแจ้งหนี้ล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ ส่วนใหญ่เห็นว่าการคิดค่าธรรมเนียมดังกล่าวเหมาะสมแล้ว จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.80 รองลงมาเห็นว่าไม่ควรคิดค่าธรรมเนียมดังกล่าว จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.27

สรุปได้ว่าการคิดค่าธรรมเนียมในการต่อสายเมื่อถูกระงับการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ไม่ได้เป็นปัญหากับผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศทั้งสองกลุ่ม ทั้งนี้

เนื่องจากผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศทั้งสองกลุ่มมีความเห็นว่าอัตราค่าธรรมเนียมดังกล่าวมีความเหมาะสมแล้ว แต่สำหรับกลุ่มของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ชำระค่าบริการล่าช้ากว่ากำหนดที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้กว่าครึ่งมีความเห็นว่าอัตราค่าธรรมเนียมดังกล่าวไม่เหมาะสมและเห็นควรให้ไม่ต้องเก็บค่าธรรมเนียมในการต่อสายดังกล่าว ซึ่งหาก กสท. ยกเลิกการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในส่วนดังกล่าวก็จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการในกลุ่มดังกล่าวมากกว่า แต่ กสท. ควรพิจารณาการอื่นเพื่อให้ผู้ใช้บริการกลุ่มนี้เห็นความสำคัญของการชำระค่าบริการให้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามใบแจ้งหนี้

ตารางที่ 13 การรับรู้บทลงโทษกรณีผิดนัดชำระค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ เมื่อถูกฟ้องร้องและศาลมีคำพิพากษาให้ชำระค่าบริการดังกล่าวแล้ว จะต้องชำระค่าธรรมเนียมอื่น ๆ พร้อมทั้งดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี

ลักษณะการรับรู้	รูปแบบการชำระค่าบริการ			
	ชำระในกำหนด		ชำระล่าช้ากว่ากำหนด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	12	19.05	53	28.34
ไม่ทราบ	51	80.95	134	71.66
รวม	63	100	187	100

ที่มา: จากการศึกษา

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่ชำระค่าบริการตามใบแจ้งหนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ ส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงบทลงโทษดังกล่าว จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.95 และจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.05 ทราบถึงบทลงโทษดังกล่าว สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่ชำระค่าบริการตามใบแจ้งหนี้ล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ ส่วนใหญ่ก็ไม่ทราบถึงบทลงโทษดังกล่าว จำนวน 134 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.66 มีจำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.34 ที่ทราบถึงการคิดดอกเบี้ยดังกล่าว

สรุปได้ว่านอกจากบทลงโทษของ กสท. ในเรื่องของการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการต่อสายโทรศัพท์ระหว่างประเทศในอัตรา 107 บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%) แล้ว ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศไม่ทราบถึงบทลงโทษในด้านการเงินที่ทาง กสท. จะคิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการฟ้องร้อง ซึ่งหากผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศทราบถึงบทลงโทษดังกล่าวอาจทำให้การชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่ากำหนดเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ลดลงก็ได้ เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยที่ทาง กสท. คิดนั้นมีอัตราที่สูงเมื่อเทียบกับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากซึ่งจะทำให้ต้นทุนในการประกอบธุรกิจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศสูงขึ้น

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its back. Above the elephant are two crossed swords. The emblem is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English at the bottom. There are decorative floral motifs on the sides.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### 3.5 ความพอใจต่อการจัดการเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

ตารางที่ 14 ทิศนคติที่มีต่อการให้บริการชำระค่าใช้บริการฯ ที่ กสท. มีให้อยู่ในปัจจุบัน  
ของกลุ่มผู้ให้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่ชำระค่าใช้บริการตาม  
ใบแจ้งหนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้

บริการที่จัดให้มี	ระดับความพึงพอใจ								ค่าเฉลี่ย
	พึงพอใจมาก		พึงพอใจ		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก		
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	
- ความเพียงพอของจำนวน สถานที่ในการชำระค่าใช้ บริการ	3	4.76	51	80.95	6	9.53	3	4.76	2.86
- อัตราค่าธรรมเนียมในการ ชำระผ่านธนาคาร	0	0.00	30	47.62	24	38.10	9	14.28	2.33
- อัตราดอกเบี้ยกรณีผิดชำระ (ไม่เกิน 7.5% ต่อปี)	0	0.00	27	42.86	21	33.33	15	23.81	2.19
- กำหนดเวลาให้มาชำระค่าใช้ บริการหลังออกใบแจ้งหนี้ (ภายใน 20 วัน)	9	14.29	48	76.19	0	0.00	6	9.52	2.95
- ความรวดเร็วของพนักงานใน การรับชำระค่าใช้บริการฯ กรณีมีใบแจ้งหนี้	12	19.05	39	61.91	9	14.28	3	4.76	2.95
- ความรวดเร็วของพนักงานใน การรับชำระค่าใช้บริการฯ กรณีไม่มีใบแจ้งหนี้	9	14.29	30	47.62	21	33.33	3	4.76	2.71
	ค่าเฉลี่ยรวม								2.67

ที่มา: จากการศึกษา

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นถึงความพอใจของผู้ให้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ  
กลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการภายในกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ที่มีต่อการจัดการเกี่ยว  
กับการเรียกเก็บค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ปัจจุบัน กสท. ใช้อยู่ และในการ  
วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักจะวิเคราะห์จากระดับคะแนนว่ามีน้ำหนักอยู่ในช่วงของระดับ  
คะแนนความพอใจใด ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้



1. การจัดการเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของจำนวนสถานที่ที่รับชำระค่าใช้บริการที่ กสท. จัดให้มีในปัจจุบันผู้ให้บริการส่วนมากร้อยละ 80.95 มีความพึงพอใจ และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วจะเห็นว่าผู้ให้บริการให้ความพอใจอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 แสดงให้เห็นว่ามีความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนสถานที่ที่ กสท. จัดให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจ ทั้งนี้เป็นเพราะการชำระค่าใช้บริการฯ ที่มีใบแจ้งหนี้สามารถชำระได้ตามที่ทำการไปรษณีย์ทุกแห่งทำให้เกิดความสะดวกในการชำระ

2. การจัดการเกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียมในการชำระผ่านธนาคาร ซึ่งหากผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศนำใบแจ้งหนี้ที่ได้รับไปชำระตามธนาคารต่าง ๆ จะต้องชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มจำนวน 15 บาทต่อใบแจ้งหนี้ ซึ่งในส่วนนี้ผู้ให้บริการฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจร้อยละ 47.86 รองลงมาคือไม่พอใจร้อยละ 38.10 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วจะเห็นว่าผู้ให้บริการให้ความพอใจอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.33 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการฯ มีความพอใจในอัตราค่าธรรมเนียมในกรณีการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านธนาคารอยู่ในระดับที่ไม่พอใจ

3. การคิดอัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัดชำระและทาง กสท. ฟ้องร้องจนกระทั่งศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดให้ กสท. คิดดอกเบี้ยเพิ่มในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี ผู้ให้บริการฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจร้อยละ 42.86 รองลงมาไม่พึงพอใจร้อยละ 33.33 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วจะเห็นว่าผู้ให้บริการให้ความพอใจอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.19 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการฯ มีความพอใจเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยที่ต้องชำระให้แก่ กสท. เพิ่มเติมดังกล่าวอยู่ในระดับที่ไม่พอใจ

4. การจัดการเกี่ยวกับกำหนดเวลา ที่ให้ผู้ให้บริการมาชำระค่าใช้บริการภายใน 20 วันหลังจากออกใบแจ้งหนี้ ผู้ให้บริการฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจร้อยละ 76.19 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วจะเห็นว่าผู้ให้บริการให้ความพอใจอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการฯ มีความพอใจเกี่ยวกับระยะเวลาที่ กสท. กำหนดให้มาชำระค่าใช้บริการภายหลังจากออกใบแจ้งหนี้เป็นเวลา 20 วัน อยู่ในระดับที่พอใจ

5. ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานในการรับชำระค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศกรณีที่ผู้ให้บริการนำใบแจ้งหนี้มาแสดงเมื่อมาชำระค่าใช้บริการ ผู้ให้บริการ

ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.91 มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วจะเห็นว่าผู้ใช้บริการให้ความพอใจอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการ มีความพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการของพนักงานรับชำระค่าใช้บริการฯ กรณีที่ผู้ใช้บริการฯ นำใบแจ้งหนี้มาแสดงเมื่อชำระค่าใช้บริการ อยู่ในระดับที่พอใจ

6. ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานในการรับชำระค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศกรณีที่ผู้ใช้บริการมิได้นำใบแจ้งหนี้มาแสดงเมื่อมาชำระค่าใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 47.62 มีความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการของพนักงาน กสท. และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วจะเห็นว่าผู้ใช้บริการให้ความพอใจอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.7 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการฯ มีความพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการของพนักงานรับชำระค่าใช้บริการฯ กรณีที่ผู้ใช้บริการฯ มิได้นำใบแจ้งหนี้มาแสดงเมื่อชำระค่าใช้บริการ อยู่ในระดับที่พอใจ

สรุปได้ว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ กลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามใบแจ้งหนี้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับการจัดการเกี่ยวกับเรียกเก็บค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ปัจจุบัน กสท. ดำเนินการอยู่ คงมีเพียงการจัดการเกี่ยวกับเรื่องของการคิดค่าธรรมเนียมในกรณีที่ผู้ใช้บริการไปชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ณ ธนาคาร และการคิดอัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัดชำระค่าใช้บริการจนกระทั่ง กสท. ดำเนินการส่งเรื่องฟ้องร้องและศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดให้ กสท. เรียกเก็บดอกเบี้ยเพิ่มในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี ที่ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ กลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามใบแจ้งหนี้มีระดับความพึงพอใจที่พึงพอใจกับไม่พอใจใกล้เคียงกัน

เมื่อพิจารณาจากคะแนนถ่วงน้ำหนักแล้วจะเห็นว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศให้ความพึงพอใจเกี่ยวกับกำหนดเวลาที่ให้ผู้ใช้บริการมาชำระค่าใช้บริการภายในระยะเวลา 20 วันหลังจากวันที่ออกใบแจ้งหนี้และความรวดเร็วของพนักงานรับชำระค่าใช้บริการกรณีที่ผู้ใช้บริการมิได้นำใบแจ้งหนี้มาแสดงในตอนชำระเงิน สำหรับเรื่องของอัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าใช้บริการฯ ผ่านธนาคารและการคิดดอกเบี้ยกรณีผิดนัดชำระค่าใช้บริการจนกระทั่งศาลมีคำพิพากษาให้ผู้ใช้บริการชำระค่าใช้บริการพร้อมทั้งค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้ใช้บริการฯ

ตารางที่ 15 ทักษะที่มีต่อการให้บริการชำระค่าใช้บริการฯ ที่ กสท. มีให้อยู่ในปัจจุบัน  
 ของกลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่ชำระค่าใช้บริการตาม  
 ใบแจ้งหนี้ล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้

บริการที่จัดให้มี	ระดับความพึงพอใจ								
	พึงพอใจมาก		พึงพอใจ		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	
- ความพึงพอใจของจำนวน สถานที่ในการชำระค่าใช้ บริการ	25	13.37	126	67.38	36	19.25	0	0.00	2.94
- อัตราค่าธรรมเนียมในการ ชำระผ่านธนาคาร	8	4.28	106	56.68	65	34.76	8	4.28	2.61
- อัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัด ชำระ (ไม่เกิน 7.5% ต่อปี)	12	6.42	85	45.45	79	42.25	11	5.88	2.52
- กำหนดเวลาที่ให้นำมาชำระค่า ใช้ บริการหลังออกใบแจ้งหนี้ (ภายใน 20 วัน)	25	13.37	118	63.10	29	15.51	15	8.02	2.81
- ความรวดเร็วของพนักงานใน การรับชำระค่าใช้บริการฯ กรณีมีใบแจ้งหนี้	37	19.79	125	66.84	25	13.37	0	0.00	3.06
- ความรวดเร็วของพนักงานใน การรับชำระค่าใช้บริการฯ กรณีไม่มีใบแจ้งหนี้	22	11.77	108	57.75	52	27.81	5	2.67	2.79
	ค่าเฉลี่ยรวม								2.79

ที่มา: จากการศึกษา

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นถึงความพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ  
 กลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการตามใบแจ้งหนี้ล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ ที่มีต่อ  
 การจัดการเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ปัจจุบัน กสท. ให้อยู่  
 และในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักจะวิเคราะห์จากระดับคะแนนว่ามีน้ำหนักอยู่ในช่วง  
 ของระดับคะแนนความพอใจใด ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. การจัดการเกี่ยวกับจำนวนของสถานที่ที่รับชำระค่าใช้บริการที่ กสท. จัดให้มีในปัจจุบันผู้ใช้บริการส่วนมากร้อยละ 67.38 มีความพึงพอใจ และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วจะเห็นว่าผู้ใช้บริการให้ความพอใจอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 แสดงให้เห็นว่ามีความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนสถานที่ที่ กสท. จัดให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจ ทั้งนี้เป็นเพราะการชำระค่าใช้บริการฯ ที่มีใบแจ้งหนี้สามารถชำระได้ตามที่ทำการไปรษณีย์ทุกแห่งทำให้เกิดความสะดวกในการชำระ

2. การจัดการเกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียมในการชำระผ่านธนาคาร ผู้ใช้บริการฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจร้อยละ 56.68 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วจะเห็นว่าผู้ใช้บริการให้ความพอใจอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการฯ มีความพอใจในอัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านธนาคารในระดับที่พอใจ

3. การคิดอัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัดชำระและทาง กสท. ฟ้องร้องจนกระทั่งศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดให้ กสท. คิดดอกเบี้ยเพิ่มในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี ผู้ใช้บริการฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจร้อยละ 45.45 รองลงมาไม่พึงพอใจร้อยละ 42.25 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วจะเห็นว่าผู้ใช้บริการให้ความพอใจอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการฯ มีความพอใจเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยที่ต้องชำระเพิ่มเติมนอกเหนือจากค่าใช้บริการตามคำพิพากษาของศาล แต่มีระดับความพอใจที่น้อยมากจนใกล้เคียงกับความไม่พอใจ

4. การจัดการเกี่ยวกับกำหนดเวลาที่ทำให้ผู้ใช้บริการมาชำระค่าใช้บริการภายใน 20 วันหลังจากออกใบแจ้งหนี้ ผู้ใช้บริการฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจร้อยละ 63.10 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วจะเห็นว่าผู้ใช้บริการให้ความพอใจอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการฯ มีความพอใจเกี่ยวกับระยะเวลาที่ กสท. กำหนดให้มาชำระค่าใช้บริการภายหลังจากออกใบแจ้งหนี้เป็นเวลา 20 วัน อยู่ในระดับที่พอใจ

5. ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน ในการรับชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศกรณีที่ผู้ใช้บริการนำใบแจ้งหนี้มาแสดงเมื่อมาชำระค่าใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 66.84 มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วง

นำหนักแล้วจะเห็นว่าผู้ใช้บริการให้ความพอใจอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการของพนักงานรับชำระค่าใช้บริการฯ กรณีที่ผู้ใช้บริการฯ นำใบแจ้งหนี้มาแสดงเมื่อชำระค่าใช้บริการ อยู่ในระดับที่พอใจ

6. ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานในการรับชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศกรณีที่ผู้ใช้บริการมิได้นำใบแจ้งหนี้มาแสดงเมื่อมาชำระค่าใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 57.75 มีความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการของพนักงาน กสท. และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วจะเห็นว่าผู้ใช้บริการให้ความพอใจอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการฯ มีความพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการของพนักงานรับชำระค่าใช้บริการฯ กรณีที่ผู้ใช้บริการฯ มิได้นำใบแจ้งหนี้มาแสดงเมื่อชำระค่าใช้บริการ อยู่ในระดับที่พอใจ

สรุปได้ว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ กลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามใบแจ้งหนี้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับการจัดการเกี่ยวกับเรียกเก็บค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ปัจจุบัน กสท. ดำเนินการอยู่ คงมีเพียงการจัดการเกี่ยวกับเรื่องของการคิดอัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัดชำระค่าใช้บริการจนกระทั่ง กสท. ดำเนินการส่งเรื่องฟ้องร้องและศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดให้ กสท. เรียกเก็บดอกเบี้ยเพิ่มในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี ที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ กลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามใบแจ้งหนี้มีระดับความพึงพอใจและความไม่พอใจใกล้เคียงกัน

เมื่อพิจารณาจากคะแนนถ่วงน้ำหนักแล้ว จะเห็นว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศมีความพอใจเกี่ยวกับบริการในการรับชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ทางการสื่อสารแห่งประเทศไทย มีให้อยู่ในปัจจุบันนี้ อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องของความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานในกรณีที่ผู้ใช้บริการนำใบแจ้งหนี้มาแสดงเพื่อชำระค่าใช้บริการ อยู่ในอันดับ 1 คือ 3.06 ซึ่งอยู่ในระดับที่พึงพอใจที่ค่อนข้างจะพึงพอใจมาก แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของพนักงาน กสท. ในการรับชำระหนี้กรณีที่ผู้ใช้บริการนำใบแจ้งหนี้มาชำระมิได้เป็นปัญหาที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความหน่ายจนเป็นสาเหตุที่จะทำให้ผู้ใช้บริการฯ มาชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้

สำหรับการจัดการเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้ที่ปัจจุบัน กสท. ดำเนินการอยู่นั้น เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบการให้คะแนนถ่วงน้ำหนักเฉลี่ยของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศทั้งสองกลุ่มแล้วสามารถแสดงให้เห็นดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบคะแนนถ่วงน้ำหนักเฉลี่ยของการให้บริการชำระค่าใช้บริการฯ ที่ กสท. มีให้อยู่ในปัจจุบัน

บริการที่จัดให้มีในปัจจุบัน	รูปแบบการชำระ	
	ชำระในกำหนด	ชำระล่าช้ากว่ากำหนด
1. ความเพียงพอของจำนวนสถานที่ในการชำระค่าใช้บริการ	2.86	2.94
2. อัตราค่าธรรมเนียมในการชำระผ่านธนาคาร	2.33	2.61
3. อัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัดชำระ (ไม่เกิน 7.5% ต่อปี)	2.19	2.52
4. กำหนดเวลาที่ยังมาชำระค่าใช้บริการหลังออกใบแจ้งหนี้ (ภายใน 20 วัน)	2.95	2.81
5. ความรวดเร็วของพนักงานในการรับชำระค่าใช้บริการฯ กรณีมีใบแจ้งหนี้	2.95	3.06
6. ความรวดเร็วของพนักงานในการรับชำระค่าใช้บริการฯ กรณีไม่มีใบแจ้งหนี้	2.71	2.79
ค่าเฉลี่ย	2.67	2.79

ที่มา: จากการศึกษา

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศกลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้ล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ มีความพอใจกับการจัดการที่ทาง กสท. ดำเนินการในเรื่องของการเรียกเก็บค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่มีอยู่ในปัจจุบัน โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนถ่วงน้ำหนักเฉลี่ยในทุกบริการมากกว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศกลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ โดยระดับความพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดที่มีต่อการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการชำระค่าใช้บริการผ่านธนาคารและ

การคิดดอกเบี้ยกรณีผิดนัดชำระค่าใช้บริการในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปีนั้น มีระดับคะแนนถ่วงน้ำหนักเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ไม่พอใจ

ตารางที่ 17 ความเห็นที่มีต่อการให้บริการชำระค่าใช้บริการฯ หาก กสท. จะจัดให้มีเพิ่มขึ้น  
ของกลุ่มผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่ชำระค่าใช้บริการตาม  
ใบแจ้งหนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น								ค่าเฉลี่ย
	เห็นด้วยมาก		เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วยมาก		
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	
- ให้พนักงานไปรับชำระค่าใช้บริการฯ โดยมีค่าธรรมเนียมเท่ากับการชำระผ่านธนาคาร	0	0.00	27	42.86	27	42.86	9	14.28	2.29
- ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเมื่อชำระผ่านธนาคาร	30	47.62	30	47.62	3	4.76	0	0.00	3.43
- ให้ส่วนลดเมื่อชำระก่อนวันครบกำหนด	36	57.14	24	38.10	3	4.76	0	0.00	3.52
- หากจดทะเบียนเป็นผู้ใช้บริการของ กสท. จะได้รับส่วนลดมากกว่าผู้ใช้บริการทั่วไป	30	47.62	30	47.62	3	4.76	0	0.00	3.43
- ลดราคาค่าใช้บริการฯ เป็นกรณีพิเศษเมื่อใช้บัตรโทรศัพท์	21	33.34	36	57.14	6	9.52	0	0.00	3.24
	ค่าเฉลี่ยรวม								3.18

ที่มา: จากการศึกษา

จากตารางที่ 17 แสดงความเห็นของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ กลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการภายในกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ที่มีต่อการจัดการเกี่ยวกับบริการในการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศหาก กสท. จะจัดให้มีเพิ่มขึ้นจากปัจจุบันและในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักจะวิเคราะห์จากระดับคะแนนว่ามีน้ำหนักอยู่ในช่วงของระดับคะแนนความเห็นใด ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. การจัดให้มีพนักงานไปรับชำระค่าใช้บริการ โดยมีค่าธรรมเนียมในอัตราเดียวกับการชำระค่าใช้บริการผ่านธนาคาร ผู้ใช้บริการมีความเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยในอัตราส่วนที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 42.86 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วจะเห็นว่าผู้ให้บริการให้ความเห็นอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการไม่เห็นด้วยกับการจัดให้มีพนักงานไปรับชำระค่าใช้บริการ โดยมีค่าธรรมเนียม ทั้งนี้เป็นเพราะเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายให้กับผู้ให้บริการ

2. การที่ กสท. จะไม่คิดค่าธรรมเนียมกรณีที่ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ชำระค่าใช้บริการผ่านธนาคาร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยและเห็นด้วยมากในอัตราส่วนที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 47.62 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วจะเห็นว่าผู้ให้บริการให้ความเห็นอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการเห็นด้วยค่อนข้างเห็นด้วยมาก เนื่องจากการลดภาระค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการฯ และยังเป็น การเพิ่มความสะดวกในเรื่องเกี่ยวกับสถานที่ที่รับชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ให้มีมากขึ้นกว่าเดิมด้วย

3. การให้ส่วนลดเมื่อใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ชำระค่าใช้บริการก่อนวันครบกำหนดที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยมากคิดเป็น ร้อยละ 47.62 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วจะเห็นว่าผู้ให้บริการให้ความเห็นอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการเห็นด้วยมาก เนื่องจากการลดภาระค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการฯ และเป็นแรงจูงใจให้ผู้บริการมาชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศก่อนระยะเวลาที่ กสท. กำหนดไว้ ซึ่งเป็นผลดีกับ กสท.

4. การจัดให้มีการจดทะเบียนผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ และให้ส่วนลดค่าใช้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการทั่วไปที่มีได้จดทะเบียนใช้บริการกับ กสท. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยและเห็นด้วยมากในอัตราส่วนที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 47.62 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วจะเห็นว่าผู้ให้บริการให้ความเห็นอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการเห็นด้วยกับการจดทะเบียนเป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศกับ กสท. เพื่อจะได้รับส่วนลดค่าใช้บริการเป็นกรณีพิเศษ



5. การลดค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศเป็นกรณีพิเศษ เมื่อใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านบัตรโทรศัพท์ (Prepaid Card) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยร้อยละ 57.14 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วจะเห็นว่าผู้ให้บริการให้ความเห็นอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการเห็นด้วย

สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ กลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามใบแจ้งหนี้ส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยกับบริการที่ กสท. จะจัดให้มีเพิ่มมากขึ้นเกี่ยวกับการชำระค่าใช้บริการ โดยส่วนใหญ่จะมีความเห็นด้วยถึงเห็นด้วยมากเกี่ยวกับบริการที่จะทำให้ผู้ให้บริการสามารถลดค่าใช้จ่ายการลง ไม่ว่าจะเป็นการยกเลิกการคิดค่าธรรมเนียมกรณีผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศชำระค่าใช้บริการผ่านทางธนาคาร, การให้ส่วนลดค่าบริการในกรณีต่าง ๆ แสดงให้เห็นว่าการให้ส่วนลดค่าบริการก็เป็นส่วนหนึ่งที่สามารถส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศชำระค่าใช้บริการภายในกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ได้

เมื่อพิจารณาจากคะแนนถ่วงน้ำหนักแล้วจะเห็นว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศกลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการตามใบแจ้งหนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ มีความเห็นด้วยกับบริการที่ทาง กสท. จะจัดให้มีเพิ่มขึ้นเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ โดยการให้ส่วนลดเมื่อผู้ให้บริการชำระค่าใช้บริการก่อนวันครบกำหนด ผู้ใช้บริการมีความเห็นด้วยมากกับบริการดังกล่าว ซึ่งเป็นผลดีทำให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศลดภาระค่าใช้จ่ายจากเดิมที่ปัจจุบันไม่ได้รับส่วนลดถึงแม้จะชำระค่าใช้บริการภายในกำหนดระยะเวลาที่ กสท. กำหนดไว้

ตารางที่ 18 ความเห็นที่มีต่อการให้บริการชำระค่าใช้บริการฯ หาก กสท. จะจัดให้มีเพิ่มขึ้น  
ของกลุ่มผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่ชำระค่าใช้บริการตาม  
ใบแจ้งหนี้ล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น								
	เห็นด้วยมาก		เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วยมาก		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	
- ให้นักงานไปรับชำระค่าใช้บริการฯ โดยมีค่าธรรมเนียมเท่ากับการชำระผ่านธนาคาร	21	11.23	69	36.90	87	46.52	10	5.35	2.54
- ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเมื่อชำระผ่านธนาคาร	69	36.90	106	56.68	12	6.42	0	0.00	3.30
- ให้ส่วนลดเมื่อชำระก่อนวันครบกำหนด	89	47.59	85	45.46	13	6.95	0	0.00	3.41
- หากจดทะเบียนเป็นผู้ใช้บริการของ กสท. จะได้รับส่วนลดมากกว่าผู้ใช้บริการทั่วไป	93	49.73	87	46.53	7	3.74	0	0.00	3.46
- ลดราคาค่าใช้บริการฯ เป็นกรณีพิเศษเมื่อใช้บัตรโทรศัพท์	68	36.36	95	50.80	24	12.84	0	0.00	3.24
	ค่าเฉลี่ยรวม								3.19

ที่มา: จากการศึกษา

จากตารางที่ 18 แสดงความเห็นของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ กลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการตามใบแจ้งหนี้ล่าช้ากว่าระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ที่มีต่อการจัดการเกี่ยวกับบริการในการชำระค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ หาก กสท. จะจัดให้มีเพิ่มขึ้นจากปัจจุบันและในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักจะวิเคราะห์จากระดับคะแนนว่ามีน้ำหนักอยู่ในช่วงของระดับคะแนนความเห็นใด ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. การจัดให้มีพนักงานไปรับชำระค่าใช้บริการ โดยมีค่าธรรมเนียมในอัตราเดียวกับ การชำระค่าใช้บริการผ่านธนาคาร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความไม่เห็นด้วยร้อยละ 46.52

และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วจะเห็นว่าผู้ให้บริการให้ความเห็นอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการเห็นด้วยกับการจัดให้มีพนักงานไปรับชำระค่าใช้บริการ โดยมีค่าธรรมเนียมแต่มีค่าเฉลี่ยน้อยมากจนใกล้กับค่าเฉลี่ยของความเห็นที่ไม่เห็นด้วยกับบริการดังกล่าว ทั้งนี้เพราะเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายให้กับผู้ให้บริการ

2. การที่ กสท. จะไม่คิดค่าธรรมเนียมกรณีที่ผู้ให้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ ชำระค่าใช้บริการผ่านธนาคาร ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยร้อยละ 56.68 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วจะเห็นว่าผู้ให้บริการให้ความเห็นอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการเห็นด้วย เนื่องจากเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการฯ และยังเป็น การเพิ่มความสะดวกในเรื่องเกี่ยวกับสถานที่ที่รับชำระค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศให้มากยิ่งขึ้นกว่าเดิมด้วย

3. การให้ส่วนลดเมื่อผู้ให้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ ชำระค่าใช้บริการก่อนวันครบกำหนดที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 45.46 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วจะเห็นว่าผู้ให้บริการให้ความเห็นอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการเห็นด้วย เนื่องจากเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการฯ และเป็นแรงจูงใจให้ผู้ให้บริการมาชำระค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศก่อนระยะเวลาที่ กสท. กำหนดไว้

4. การจัดให้มีการจดทะเบียนผู้ให้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ และให้ส่วนลดค่าใช้บริการมากกว่าผู้ให้บริการทั่วไปที่มีได้จดทะเบียนใช้บริการกับ กสท. ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยและเห็นด้วยมากในอัตราส่วนที่เท่ากัน คือร้อยละ 46.53 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วจะเห็นว่าผู้ให้บริการให้ความเห็นอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการเห็นด้วยกับการจดทะเบียนเป็นผู้ให้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศกับ กสท. เพื่อจะได้รับส่วนลดค่าใช้บริการเป็นกรณีพิเศษ

5. การลดค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศเป็นกรณีพิเศษ เมื่อใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านบัตรโทรศัพท์ (Prepaid Card) ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยร้อยละ 50.80 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วจะเห็นว่าผู้ให้บริการให้ความเห็นอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการเห็นด้วย

เลขหมู่.....๙

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

๐/๓๓  
384.6  
๒/17/15๒

c.4

สรุปได้ว่า บริการในการรับชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ทาง การสื่อสารแห่งประเทศไทย ควรจะมีให้บริการในอนาคตนั้น ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ กลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการตามใบแจ้งหนี้ล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ มีความเห็นด้วยกับการให้บริการดังกล่าว ซึ่งจะสังเกตเห็นว่าบริการที่เกี่ยวข้องกับการลดค่าใช้บริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจะเป็นบริการที่ผู้ให้บริการส่วนใหม่มีทัศนคติที่ค่อนข้างเห็นด้วยอย่างมาก ดังนั้นจึงแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศพร้อมที่จะชำระค่าใช้บริการให้ตรงตามเวลาที่กำหนด หาก กสท. มีการสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ให้บริการให้มากขึ้น

สำหรับการจัดการเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้ที่ กสท. จะจัดให้มีเพิ่มขึ้นนั้น เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบการให้คะแนนถ่วงน้ำหนักเฉลี่ยของผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศทั้งสองกลุ่มแล้วสามารถแสดงให้เห็นดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบคะแนนถ่วงน้ำหนักเฉลี่ยของการให้บริการชำระค่าใช้บริการที่ กสท. จะจัดให้มีเพิ่มขึ้น

ลักษณะบริการที่จะจัดให้มีเพิ่มขึ้น	รูปแบบการชำระ	
	ชำระในกำหนด	ชำระล่าช้ากว่ากำหนด
1. ให้พนักงานไปรับชำระค่าใช้บริการฯ โดยมีค่าธรรมเนียมเท่ากับการชำระผ่านธนาคาร	2.29	2.54
2. ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเมื่อชำระผ่านธนาคาร	3.43	3.30
3. ให้ส่วนลดเมื่อชำระก่อนวันครบกำหนด	3.52	3.41
4. หากจดทะเบียนเป็นผู้ให้บริการของ กสท. จะได้รับส่วนลดมากกว่าผู้ให้บริการทั่วไป	3.43	3.46
5. ลดราคาค่าใช้บริการฯ เป็นกรณีพิเศษเมื่อใช้บัตรโทรศัพท์	3.24	3.24
ค่าเฉลี่ย	3.18	3.19

ที่มา: จากการศึกษา

จากตารางที่ 19 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศกลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศภายในระยะเวลาที่กำหนดและกลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ มีความเห็นเกี่ยวกับการจัดการที่ทาง กสท. จะจัดให้มีเพิ่มขึ้นในเรื่องของการเรียกเก็บค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยของคะแนนถ่วงน้ำหนักเฉลี่ยในทุกบริการไม่แตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศทั้งสองกลุ่มมีความเห็นเกี่ยวกับการจัดการที่ทาง กสท. จะจัดให้มีเพิ่มขึ้น

### 3.6 การวิเคราะห์ค่าสูญเสียที่เกิดจากการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศล่าช้า

การที่การสื่อสารแห่งประเทศไทย มิได้มีการเรียกค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากผู้บริการที่ชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ทำให้ กสท. ต้องมีภาระในการติดตามทวงถามเพื่อให้ผู้ใช้บริการมาชำระค่าใช้บริการและเกิดความสูญเสียในด้านต่าง ๆ อันได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการเร่งรัดติดตามและทวงถาม, ค่าเสียโอกาสในรูปของดอกเบี้ย และการตั้งค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญที่ต้องแสดงไว้ในงบการเงินประจำปีของกิจการ แต่ในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะค่าเสียโอกาสในรูปของดอกเบี้ยและการตั้งค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญ ทั้งนี้เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการเร่งรัดติดตามและทวงถามเพื่อให้ผู้ใช้บริการมาชำระค่าใช้บริการนั้นไม่สามารถจัดเก็บ รวบรวมสถิติได้ เพราะระบบบัญชีของการสื่อสารแห่งประเทศไทยมิได้แสดงต้นทุนในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวไว้อย่างชัดเจน

การชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าใช้บริการได้ภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ซึ่งจะมีเวลาประมาณ 20 วันนับตั้งแต่วันที่ออกใบแจ้งหนี้และหากผู้ใช้บริการไม่ไปชำระค่าใช้บริการภายในกำหนดเวลาที่แจ้งไว้ในใบแจ้งหนี้ต่อไปอีกประมาณ 25 วัน ทาง กสท. จะระงับการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศและอีกประมาณ 15 วันทาง กสท. จะมีหนังสือแจ้งเตือนครั้งที่ 1 และหากผู้ใช้บริการยังไม่ไปชำระตามกำหนดที่แจ้งไว้ในหนังสือเตือนดังกล่าวทาง กสท. จะมีหนังสือเตือนครั้งที่ 2 ซึ่งเป็นการเตือนก่อนที่จะดำเนินการฟ้องร้องตามกฎหมาย ซึ่งการออกหนังสือดังกล่าวจะออกเมื่อระยะเวลาได้ผ่านไปแล้วประมาณ 45 วันนับตั้งแต่วันที่ได้ออกหนังสือเตือนครั้งที่ 1 ดังนั้นระยะเวลารวมทั้งสิ้นก่อนที่ทาง กสท. จะดำเนินการฟ้องร้องต่อศาลจะใช้เวลาประมาณ 105 วัน

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าระยะเวลานับตั้งแต่ออกใบแจ้งหนี้จนกระทั่งถึงการมีหนังสือเตือนจาก กสท. เป็นครั้งสุดท้ายก่อนที่จะดำเนินคดีทางกฎหมายกับผู้ให้บริการที่ไม่มาชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ จะใช้เวลาในการดำเนินการประมาณ 105 วัน ซึ่งภายในระยะเวลาดังกล่าวหากผู้ให้บริการมาชำระค่าใช้บริการ กสท. ก็จะไม่เรียกเรื่องค่าเสียหายใด ๆ เพิ่มเติมจากผู้ให้บริการ นอกจากกรณีที่ผู้ให้บริการมีความประสงค์จะขอใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศต่อหลังจากที่ถูกระงับการให้บริการไปแล้ว ผู้ให้บริการก็ต้องชำระค่าธรรมเนียมในการต่อคู่สายให้ใหม่เป็นจำนวนเงิน 107 บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%) ซึ่งเป็นจำนวนเงินที่น้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับความสูญเสียในรูปของดอกเบี้ยหาก กสท. ดำเนินคดีตามกฎหมายกับผู้ให้บริการจนกระทั่งศาลมีคำสั่งให้ผู้ให้บริการชำระค่าใช้บริการพร้อมดอกเบี้ยในอัตราไม่เกินที่กฎหมายกำหนดไว้คือ ร้อยละ 7.5 ต่อปี

### 3.6.1 ความสูญเสียในรูปของค่าเสียโอกาสในการได้รับดอกเบี้ย

การที่ผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศมาชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่ กสท. กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ ทาง กสท. ควรได้รับดอกเบี้ยจากความล่าช้าในการชำระค่าใช้บริการของผู้ให้บริการ แต่ในปัจจุบัน กสท. มิได้มีการเรียกเก็บจากผู้ให้บริการในส่วนดังกล่าวทำให้มีค่าเสียโอกาสในรูปของดอกเบี้ยเกิดขึ้นตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้นซึ่งการคำนวณความสูญเสียจากดอกเบี้ยที่ควรได้รับจะคำนวณจากอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี ตามที่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้กำหนดไว้ ตามระยะเวลาที่ผู้ให้บริการมาชำระล่าช้านับจากเดือนที่ กสท. กำหนดให้มาชำระ จากสถิติการรับชำระค่าใช้บริการค้างชำระของยอดค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้งวดระหว่างวันที่ 1 – 15 มิถุนายน 2544 พบว่ามียอดการชำระค่าใช้บริการล่าช้าดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ยอดชำระค่าใช้บริการค้างชำระรายเดือนและการคำนวณค่าเสียโอกาสในรูปของดอกเบี้ย

เดือนที่ชำระ	ยอดชำระค่าใช้บริการค้างชำระ (บาท) (1)	ระยะเวลาที่ชำระล่าช้า (เดือน) (2)	ดอกเบี้ยที่ควรจะได้รับ (บาท)
กค.44	3,186,210.70	1	19,913.82
สก.44	440,724.85	2	5,509.06
กย.44	250,184.14	3	4,690.95
ตค.44	160,439.90	4	4,011.00
พย.44	112,328.87	5	3,510.28
ธค.44	64,346.84	6	2,413.01
มค.45	30,542.46	7	1,336.23
กพ.45	31,111.68	8	1,555.58
มีค.45	27,641.48	9	1,554.83
เมย.45	6,862.04	10	428.88
พค.45	4,078.01	11	280.36
มิย.45	6,933.59	12	520.02
รวม	4,321,404.56		45,724.02

ที่มา: สำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ (2544 - 2545)

หมายเหตุ : 1. ยอดค้างชำระคิดจากยอดค่าใช้บริการที่ควรจะชำระในเดือนมิถุนายน 2544

2. ระยะเวลาที่ชำระล่าช้าคิด ณ วันสิ้นเดือนของทุกเดือน

จากสถิติการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ กสท. ออกใบแจ้งหนี้ในงวดระหว่างวันที่ 1 - 15 มิถุนายน 2544 ซึ่งมีกำหนดระยะเวลาในการชำระภายในเดือนมิถุนายน 2544 มียอดค่าใช้บริการทั้งสิ้น 6,804,876.57 บาท แต่มีการชำระค่าใช้บริการภายในกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ คือ ภายในเดือนมิถุนายน 2544 เป็นจำนวนเงิน 1,541,201.76 บาท จึงมียอดค้างชำระทั้งสิ้นเป็นเงิน 5,263,674.81 บาท และนับตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2544 เป็นต้นมา มีผู้ใช้บริการทยอยมาชำระค่าใช้บริการในเดือนต่าง ๆ ตามใบแจ้ง

หนี้ดังตารางที่ 20 ซึ่งการชำระค่าใช้บริการในช่วงเวลาดังกล่าวถือว่าเป็นการชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่าที่ กสท. กำหนดไว้ตามใบแจ้งหนี้ ในกรณีดังกล่าวทำให้ กสท. เกิดความสูญเสียในรูปของดอกเบี้ยที่ควรจะได้รับ โดยในการคำนวณดอกเบี้ยที่ควรได้รับนั้นจะใช้อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้เจ้าหนี้สามารถเรียกเก็บได้จากลูกหนี้ และการคำนวณดอกเบี้ยจะคำนวณตามระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการมาชำระในแต่ละเดือนจนกระทั่งสิ้นเดือนมิถุนายน 2545 ซึ่งครบรอบ 1 ปี จากการศึกษาพบว่ามีผู้มาชำระค่าใช้บริการรวมทั้งสิ้นเป็นเงิน 4,321,404.56 บาท ซึ่งเมื่อคำนวณค่าเสียโอกาสในรูปของดอกเบี้ยที่ กสท. ควรจะได้รับแล้วในเดือนกรกฎาคม 2544 กสท. สูญเสียโอกาสที่จะได้รับดอกเบี้ยไปเป็นจำนวนเงิน 19,913.82 บาท สำหรับเดือนอื่น ๆ ก็คำนวณได้ในทำนองเดียวกันดังแสดงในตารางที่ 20 และเมื่อรวมกันแล้วในเวลา 1 ปี กสท. จะมีค่าเสียโอกาสทางการเงินรวมเป็นเงิน 45,724.02 บาท

### 3.6.2 ความสูญเสียในรูปของการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ

นอกเหนือจากความสูญเสียในเรื่องของค่าเสียโอกาสในรูปของดอกเบี้ยที่การสื่อสารแห่งประเทศไทยควรได้รับแล้ว เมื่อพิจารณาถึงการจัดทำงบการเงินประจำปีจะเห็นได้ว่าหนี้ค้างชำระค่าใช้บริการที่มีระยะเวลาค้างชำระเกินกว่า 6 เดือนถึง 1 ปี การสื่อสารแห่งประเทศไทยจะต้องมีการคำนวณค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญในอัตราร้อยละ 50 ซึ่งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญจำนวนดังกล่าวเมื่อนำมาคำนวณในงบการเงินแล้วจะทำให้ยอดลูกหนี้ค่าใช้บริการสุทธิของ กสท. มีมูลค่าลดลงอันส่งผลต่อบลค่าทำให้ยอดทรัพย์สินของ กสท. มีมูลค่าลดลงตามไปด้วย

จากสถิติการรับชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้ที่ออกในงวดวันที่ 1 – 15 มิถุนายน 2544 จำนวนเงินรวมทั้งสิ้นเป็นเงิน 6,804,876.57 บาท เมื่อสิ้นเดือนธันวาคม 2544 มีผู้ใช้บริการมาชำระรวมทั้งสิ้นเป็นเงิน 5,755,437.06 บาท คงมียอดค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศค้างชำระเป็นเงิน 1,049,439.51 บาท และผลจากการที่ผู้ใช้บริการมาชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ เมื่อเวลาผ่านไป 6 เดือน กสท. จะต้องมีการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญไว้ในงบการเงินของกิจการตามมาตรฐานที่ การสื่อสารแห่งประเทศไทย กำหนดไว้ คือ ร้อยละ 50 ของมูลค่าหนี้ค้างชำระ ดังนั้น



เมื่อสิ้นเดือนธันวาคม พ.ศ.2544 การสื่อสารแห่งประเทศไทย จะต้องคำนวณตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเป็นจำนวนเงิน 524,719.76 บาท

การวิเคราะห์ค่าเสียโอกาสในรูปของดอกเบี้ยที่ การสื่อสารแห่งประเทศไทย ควรจะได้รับหรือการคำนวณค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญจากยอดหนี้ค้างชำระค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศดังกล่าวข้างต้นเป็นการวิเคราะห์ค่าสูญเสียดังกล่าวที่เกิดจากการที่ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศชำระค่าบริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามใบแจ้งหนี้ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จากยอดค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศเพียงงวดการออกใบแจ้งหนี้ เพียงงวดเดียว คืองวดวันที่ 1 - 15 มิถุนายน 2544 ซึ่งพอสรุปความสูญเสียได้ ดังสมการต่อไปนี้

$$G = H + I$$

ในขณะที่

G = ความสูญเสียที่เกิดจากการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศล่าช้าใน 1 ปีของการออกใบแจ้งหนี้หนึ่งงวดบริการ

H = ความสูญเสียในรูปของการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ

I = ความสูญเสียในรูปของดอกเบี้ยที่ กสท. ควรจะได้รับ

เมื่อแทนค่าสมการดังกล่าวข้างต้นแล้ว กสท. จะเกิดความสูญเสียเนื่องมาจากการที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศชำระค่าบริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามใบแจ้งหนี้ ใน 1 ปี ของการออกใบแจ้งหนี้หนึ่งงวดบริการ รวมทั้งสิ้นเป็นเงิน 570,443.78 บาท หากพิจารณาเปรียบเทียบในระยะเวลา 1 ปีที่ กสท. จะต้องออกใบแจ้งหนี้เป็นจำนวน 24 งวดแล้ว กสท. จะเกิดความสูญเสียถึงปีละ 13,690,650.72 บาท และความสูญเสียดังกล่าวยังมีผลกระทบต่อเงินลงทุนในอนาคตเมื่อ กสท. มีการแปลงสภาพเป็นบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งจะต้องจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ มีการแสดงงบการเงินต่อสาธารณชนเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุนในกิจการของ กสท. โดยผ่านตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งมีผลต่อการดำเนินกิจการของบริษัทฯ ในการแข่งขันในเวทีการค้าโลก ภายใต้ข้อตกลงขององค์การการค้าโลก (WTO) ที่กำหนดให้ประเทศไทยต้องเปิดเสรีในการแข่งขันด้านธุรกิจโทรคมนาคม