

บทที่ 4

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

4.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาปัญหาการชำระค่าใช้บริการของลูกค้าในการใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมและมูลเหตุจูงใจในการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้ของผู้ใช้บริการที่จะชำระภายในระยะเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้หรือชำระล่าช้ากว่ากำหนด ตลอดจนความพอใจและปัญหาของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่มีต่อการชำระค่าใช้บริการ และศึกษาถึงความพอใจต่อการจัดการเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ทาง การสื่อสารแห่งประเทศไทย มีให้บริการอยู่ในปัจจุบันและที่อาจจะมีการให้บริการในอนาคต ทั้งนี้การศึกษาดังกล่าวยังศึกษาถึงผลกระทบทางด้านเศรษฐศาสตร์ในเรื่องของค่าเสียโอกาสในรูปของดอกเบี้ยที่เกิดขึ้นจากการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้ที่ล่าช้าของผู้ใช้บริการ โดยผลการศึกษาสรุปได้

ดังนี้

กลุ่มผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ชำระค่าใช้บริการภายในกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้ เมื่อพิจารณาถึงข้อมูลทั่วไปแล้วส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 57.14 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.33 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้าง/ร้าน คิดเป็นร้อยละ 33.34 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.14 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.34

กลุ่มผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้ เมื่อพิจารณาถึงข้อมูลทั่วไปแล้วส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.15 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.34 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้าง/ร้าน

คิดเป็นร้อยละ 37.97 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.77 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.48

จากข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศทั้งสองกลุ่มนั้นแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการในลักษณะของครัวเรือน ซึ่งสังเกตได้จากอาชีพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท/ห้าง/ร้านและจากการรวบรวมสถิติการใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศต่อรายมีค่าใช้บริการที่ไม่สูงมากนัก สำหรับรายได้ของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศไม่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการที่ชำระค่าบริการภายในเวลาที่กำหนดไว้ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท สำหรับผู้ใช้บริการที่ชำระค่าบริการล่าช้ากว่ากำหนด ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,001 บาท

มูลเหตุจูงใจในการชำระค่าบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ กลุ่มที่ชำระค่าบริการภายในกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้ ส่วนใหญ่ไม่ต้องการเสียค่าธรรมเนียมในการต่อสายหากถูกระงับการให้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 61.90 และสาเหตุที่ไม่ต้องการให้ถูกระงับการให้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศเนื่องจากมีญาติอาศัยอยู่ในต่างประเทศหรือมีธุรกิจที่ต้องติดต่อเป็นการประจำ คิดเป็นร้อยละ 38.10 จากผลการศึกษาดังกล่าวทำให้ทราบว่าสาเหตุที่ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศมาชำระค่าบริการภายในกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้ นั้นเป็นเพราะมีความจำเป็นในการที่จะต้องติดต่อสื่อสารกับญาติหรือธุรกิจของตนในต่างประเทศจึงทำให้ไม่ต้องการที่จะถูกระงับการให้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ ซึ่งหากถูกระงับจะทำให้ต้องมีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในส่วน of ค่าธรรมเนียมในการต่อสายครั้งละเป็นเงิน 107 บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%) และเสียเวลาในการรอการต่อสายซึ่งจะต้องดำเนินการโดยหน่วยงานในส่วนกลางของ กสท. ซึ่งต้องใช้เวลาในการดำเนินการประมาณ 1 – 2 วัน

สำหรับผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ กลุ่มที่ชำระค่าบริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้ นั้น ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าไม่มีเวลาไปชำระ คิดเป็นร้อยละ 52.94 และการชำระค่าบริการก่อนหรือหลังกำหนดเวลาไม่มีผลแตกต่างต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น คิด

เป็นร้อยละ 43.32 ซึ่งเมื่อพิจารณาประกอบกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกลุ่มดังกล่าวที่ระบุว่า มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ห้าง/ร้าน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,001 บาท จึงอาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่มีเวลาไปชำระค่าบริการได้ โดยเมื่อพิจารณาพฤติกรรม การชำระค่าบริการที่ส่วนใหญ่นิยมชำระด้วยเงินสดมากกว่าการชำระโดยบัตรเครดิตหรือหักบัญชีเงินฝากธนาคาร แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศกลุ่มดังกล่าวให้ความสำคัญต่อการชำระค่าบริการภายในเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้เป็นอย่างมาก ทั้งนี้เหตุผลหนึ่งก็เนื่องมาจากความไม่แตกต่างของการชำระค่าบริการไม่ว่าจะเป็นการชำระภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือล่าช้ากว่ากำหนดค่าบริการที่จะต้องชำระก็เท่ากัน ถึงแม้จะถูกระงับการเรียกออกต่างประเทศก็มีค่าธรรมเนียมในการต่อสายเพียง 107 บาท ซึ่งอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่นิยมใช้วิธีการชำระค่าบริการโดยบัตรเครดิตหรือหักบัญชีเงินฝาก ทั้ง ๆ ที่ กสท. ได้มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงวิธีการชำระค่าบริการในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบในใบแจ้งหนี้ ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการไม่เห็นความสำคัญของการชำระค่าบริการจึงทำให้เกิดความหลงลืมไม่ไปชำระค่าบริการตามกำหนดเวลาได้

ในส่วนของสถานที่ที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศนิยมไปชำระค่าบริการตามใบแจ้งหนี้ คือ ที่ทำการไปรษณีย์ โดยคิดเป็นร้อยละ 85.71 สำหรับผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ กลุ่มที่ชำระค่าบริการภายในกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้ และคิดเป็นร้อยละ 54.01 สำหรับผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศกลุ่มที่ชำระค่าบริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องกับความพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ให้ความเห็นว่า การสื่อสารแห่งประเทศไทย มีบริการในด้านสถานที่ที่รับชำระค่าบริการที่สะดวกอยู่แล้ว โดยคิดเป็นร้อยละ 76.19 สำหรับผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ กลุ่มที่ชำระค่าบริการภายในกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้ และคิดเป็นร้อยละ 77.01 สำหรับผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศกลุ่มที่ชำระค่าบริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้ สำหรับเหตุที่การชำระค่าบริการผ่านธนาคารไม่เป็นที่นิยมของผู้ใช้นั้นสาเหตุหนึ่งน่าจะมาจากค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเพราะการชำระค่าบริการโดยไปชำระที่ธนาคารพาณิชย์นั้นผู้ใช้บริการต้องชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มอีก 15 – 20 บาท ต่อหนึ่งใบแจ้งหนี้

สำหรับปัญหาอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้ที่ไม่เป็นไปตามกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้ นั้น จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศทั้งสองกลุ่มไม่ทราบถึงบทลงโทษของ การสื่อสารแห่งประเทศไทย หากผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศไม่ชำระค่าใช้บริการภายในกำหนดระยะเวลาจนกระทั่งถูกฟ้องร้องและศาลมีคำพิพากษาให้ชำระค่าใช้บริการดังกล่าวแล้ว ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าธรรมเนียมอื่น ๆ พร้อมทั้งดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี เพิ่มเติมนอกเหนือจากค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ถูกฟ้องร้องเรียกค่าเสียหาย โดยในกลุ่มผู้ที่ชำระค่าใช้บริการภายในกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้ คิดเป็นร้อยละ 80.95 และในกลุ่มผู้ที่ชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้ คิดเป็นร้อยละ 71.66

สำหรับกรณีที่ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผิดนัดชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจนกระทั่งถูกกระงับการเรียกออกต่างประเทศ และหากมีความประสงค์จะขอใช้บริการเรียกออกต่างประเทศใหม่นั้น ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการต่อสายเป็นเงิน 100 บาท ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% เงิน 7 บาท รวมทั้งสิ้นเป็นเงิน 107 บาท นั้น ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศทั้งสองกลุ่มทราบดีถึงค่าธรรมเนียมในส่วนดังกล่าว โดยกลุ่มผู้ใช้บริการฯ ที่ชำระค่าใช้บริการภายในกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้ ร้อยละ 90.48 ทราบถึงการคิดค่าธรรมเนียมในการต่อสาย และกลุ่มผู้ใช้บริการฯ ที่ชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้ ร้อยละ 87.17 ก็ทราบเช่นกัน โดยอัตราค่าธรรมเนียมในการต่อสายดังกล่าวผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ กลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการภายในกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้เห็นว่าอัตราดังกล่าวเหมาะสมแล้ว คิดเป็นร้อยละ 79.37

ด้านความพอใจที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศมีต่อการจัดการเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าใช้บริการที่ การสื่อสารแห่งประเทศไทย มีอยู่ในปัจจุบันนั้น จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ กลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการภายในกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้มีระดับความพึงพอใจ ดังนี้

1. จำนวนสถานที่ที่รับชำระค่าใช้บริการตามใบแจ้งหนี้ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 80.95 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วผู้ใช้บริการให้ความพอใจอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 แสดงให้เห็นว่ามีความพึงพอใจ

2. อัตราค่าธรรมเนียมในการชำระผ่านธนาคาร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 38.10 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วผู้ใช้บริการให้ความพอใจในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.33 แสดงให้เห็นว่ามีความไม่พอใจ

3. อัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัดชำระ (ไม่เกิน 7.5% ต่อปี) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 42.86 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วผู้ใช้บริการให้ความพอใจในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.19 แสดงให้เห็นว่ามีความไม่พอใจ

4. กำหนดเวลาที่ให้มาชำระค่าบริการหลังออกใบแจ้งหนี้ (ภายใน 20 วัน) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 76.19 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วผู้ใช้บริการให้ความพอใจในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 แสดงให้เห็นว่ามีความพึงพอใจ

5. ความรวดเร็วของพนักงานในการรับชำระค่าบริการฯ กรณีมีใบแจ้งหนี้มาด้วย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 61.91 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วผู้ใช้บริการให้ความพอใจในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 แสดงให้เห็นว่ามีความพึงพอใจ

6. ความรวดเร็วของพนักงานในการรับชำระค่าบริการฯ กรณีไม่มีใบแจ้งหนี้มาด้วย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 47.62 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วผู้ใช้บริการให้ความพอใจในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 แสดงให้เห็นว่ามีความพึงพอใจ

ส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ กลุ่มที่ชำระค่าบริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้มีระดับความพึงพอใจ ดังนี้

1. จำนวนสถานที่ที่รับชำระค่าบริการตามใบแจ้งหนี้ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 67.38 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วผู้ใช้บริการให้ความพอใจในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 แสดงให้เห็นว่ามีความพึงพอใจ

2. อัตราค่าธรรมเนียมในการชำระผ่านธนาคาร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 56.68 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วผู้ใช้บริการให้ความพอใจในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 แสดงให้เห็นว่ามีความพึงพอใจ

3. อัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัดชำระ (ไม่เกิน 7.5% ต่อปี) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 45.45 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วผู้ใช้บริการให้ความพอใจในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 แสดงให้เห็นว่ามีความพึงพอใจ

4. กำหนดเวลาที่ให้มาชำระค่าใช้บริการหลังออกใบแจ้งหนี้ (ภายใน 20 วัน) ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 63.10 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วผู้ใช้บริการ ให้ความพอใจอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 แสดงให้เห็นว่ามีความพึงพอใจ

5. ความรวดเร็วของพนักงานในการรับชำระค่าใช้บริการฯ กรณีมีใบแจ้งหนี้มาด้วย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 66.84 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วผู้ใช้บริการ ให้ความพอใจอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 แสดงให้เห็นว่ามีความพึงพอใจ

6. ความรวดเร็วของพนักงานในการรับชำระค่าใช้บริการฯ กรณีไม่มีใบแจ้งหนี้มาด้วย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 57.75 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วผู้ใช้บริการ ให้ความพอใจอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 แสดงให้เห็นว่ามีความพึงพอใจ

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในทุกบริการแล้วจะ พบว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ ระหว่างประเทศกลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้ล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ มีความพอใจกับการจัดการที่ทาง กสท. ดำเนินการในเรื่องของการเรียกเก็บค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่มีอยู่ในปัจจุบันมากกว่าผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศกลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้

ด้านความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่มีต่อการจัดการเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าใช้บริการในอนาคตหาก การสื่อสารแห่งประเทศไทย จะจัดให้มีเพิ่มขึ้นนั้นจากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ กลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการภายในกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้มีความคิดเห็น ดังนี้

1. การให้พนักงานไปรับชำระค่าใช้บริการฯ โดยมีค่าธรรมเนียมเท่ากับการชำระผ่านธนาคาร ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 42.86 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้ว ผู้ใช้บริการ ให้ความพอใจอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 แสดงให้เห็นว่ามีความไม่เห็นด้วย

2. ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเมื่อชำระผ่านธนาคาร ส่วนใหญ่เห็นด้วยถึงเห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 47.62 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วผู้ใช้บริการ ให้ความพอใจอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 แสดงให้เห็นว่ามีความเห็นด้วย

3. ให้ส่วนลดเมื่อชำระก่อนวันครบกำหนดตามที่ได้ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ ส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 57.14 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วผู้ใช้บริการให้ความพอใจอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 แสดงให้เห็นว่ามีความเห็นด้วยถึงเห็นด้วยมาก

4. หากจดทะเบียนเป็นผู้ใช้บริการของ กสท. จะได้รับส่วนลดมากกว่าผู้ใช้บริการทั่วไป ส่วนใหญ่เห็นด้วยถึงเห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 47.62 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วผู้ใช้บริการให้ความพอใจอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 แสดงให้เห็นว่ามีความเห็นด้วย

5. ลดราคาค่าบริการฯ เป็นกรณีพิเศษหากใช้บัตรโทรศัพท์ ส่วนใหญ่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 57.14 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วผู้ใช้บริการให้ความพอใจอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 แสดงให้เห็นว่ามีความเห็นด้วย

ส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ กลุ่มที่ชำระค่าบริการล่าช้ากว่ากำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้มีความคิดเห็น ดังนี้

1. การให้พนักงานไปปรับชำระค่าบริการฯ โดยมีค่าธรรมเนียมเท่ากับการชำระผ่านธนาคาร ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 46.52 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วผู้ใช้บริการให้ความพอใจอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 แสดงให้เห็นว่ามีความเห็นแต่มิ น้ำหนักน้อยมาก

2. ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเมื่อชำระผ่านธนาคาร ส่วนใหญ่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 56.68 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วผู้ใช้บริการให้ความพอใจอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 แสดงให้เห็นว่ามีความเห็นด้วย

3. ให้ส่วนลดเมื่อชำระก่อนวันครบกำหนดตามที่ได้ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ ส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 47.59 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วผู้ใช้บริการให้ความพอใจอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 แสดงให้เห็นว่ามีความเห็นด้วย

4. หากจดทะเบียนเป็นผู้ใช้บริการของ กสท. จะได้รับส่วนลดมากกว่าผู้ใช้บริการทั่วไป ส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 49.73 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วผู้ใช้บริการให้ความพอใจอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 แสดงให้เห็นว่ามีความเห็นด้วย

5. ลดราคาค่าใช้บริการฯ เป็นกรณีพิเศษหากใช้บัตรโทรศัพท์ ส่วนใหญ่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 50.80 และเมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแล้วผู้ใช้บริการให้ความพอใจอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 แสดงให้เห็นว่ามีความเห็นด้วย

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในทุกบริการแล้วจะพบว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างกลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศภายในระยะเวลาที่กำหนดและกลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ มีความเห็นเกี่ยวกับการจัดการที่ทาง กสท. จะจัดให้มีเพิ่มขึ้นในเรื่องของการเรียกเก็บค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยของคะแนนถ่วงน้ำหนักเฉลี่ยในทุกบริการไม่แตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศทั้งสองกลุ่มมีความเห็นด้วยกับการจัดการที่ทาง กสท. จะจัดให้มีเพิ่มขึ้น

ผลกระทบทางด้านเศรษฐศาสตร์ที่มีต่อ การสื่อสารแห่งประเทศไทย อันเนื่องมาจากการชำระค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้ในงวดระหว่างวันที่ 1 - 15 มิถุนายน 2544 จากการศึกษาพบว่าการชำระภายในระยะเวลาที่กำหนดเป็นจำนวนเงิน 1,541,201.76 บาท และมีการทยอยชำระค่าบริการในเดือนต่อ ๆ ไป จนเมื่อเวลาผ่านไป 1 ปี คือเมื่อสิ้นเดือนมิถุนายน 2545 มีการชำระค่าบริการรวมเป็นเงิน 4,321,404.56 บาท และมียอดค้างชำระเป็นเงิน 1,049,439.51 บาท ซึ่งเมื่อสิ้นงวดบัญชีที่การสื่อสารแห่งประเทศไทย จะต้องจัดทำงบการเงินแสดงสถานะของกิจการ จะต้องมีการตั้งค่าเผื่อสำรองหนี้สงสัยจะสูญตามระบบบัญชีในอัตราร้อยละ 50 คิดเป็นจำนวนเงิน 524,719.76 บาท ซึ่งจำนวนนี้จะต้องนำมาแสดงในงบการเงินประจำปี ทำให้งบ-ดุลของ กสท. มีมูลค่าทรัพย์สินที่น้อยลงไปอันจะส่งผลถึงเงินลงทุนที่จะได้รับเมื่อมีการแปลงสภาพกิจการเป็น บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และจดทะเบียนเข้ากระจายหุ้นในตลาดหลัก-ทรัพย์

4.2 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่าการที่ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศเลือกที่จะชำระค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้ภายในกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้ นั้นเป็นความจำเป็นส่วนบุคคลมากกว่าการมีสำนึกของความรับผิดชอบ ดังนั้นการที่จะให้ผู้ใช้บริการหันมาให้ความสำคัญต่อการชำระค่าใช้บริการให้เป็นไปตามระยะเวลาที่ทางการ

สื่อสารแห่งประเทศไทย กำหนดไว้ นั่นควรจะมีการส่งเสริมการบริการรับชำระค่าใช้บริการในรูปแบบต่าง ๆ เช่นการเชิญชวนให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศมาจดทะเบียนเป็นผู้ให้บริการของ กสท. และให้ส่วนลดค่าใช้บริการเมื่อมีการชำระค่าใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่ง กสท. จะได้ประโยชน์จากฐานข้อมูลของผู้ใช้บริการเพื่อส่งเสริมการขายบริการอื่น ๆ ของ กสท. อีกทางหนึ่งด้วย และสำหรับผู้ให้บริการที่ยังคงชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ กสท. ควรมีการกำหนดบทลงโทษไว้ด้วย เช่น มีการเรียกเก็บดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมจากค่าใช้บริการตามใบแจ้งหนี้ที่ผู้ให้บริการค้างชำระอยู่ หรือให้ส่วนลดค่าใช้บริการสำหรับผู้ชำระค่าใช้บริการภายในกำหนด ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความแตกต่างของการชำระค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศภายในกำหนดระยะเวลากับการชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวควรพิจารณากำหนดเกณฑ์ในการเพิ่มค่าใช้จ่ายหรือลดค่าใช้บริการให้แก่ผู้ให้บริการตามอัตราส่วนของการใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ทั้งนี้เนื่องจากหากจะเพิ่มค่าใช้จ่ายในอัตราคงที่อาจมีผลกระทบต่อองค์กรได้ เช่น การพิจารณาจากความสม่ำเสมอของผู้ให้บริการในการชำระค่าใช้บริการว่าชำระภายในกำหนดมากกว่าการชำระล่าช้าหรือไม่ และยอดค่าใช้บริการในการชำระแต่ละครั้งว่ามีจำนวนมากน้อยเพียงใด เนื่องจากในอนาคตต้องมีการแข่งขันเสรีในธุรกิจโทรคมนาคมดังนั้นหากไม่มีความยืดหยุ่นในส่วนดังกล่าวอาจส่งผลให้ผู้ให้บริการหันไปใช้บริการของคู่แข่งกันได้ และหากลดค่าใช้บริการมากเกินไปก็จะทำให้องค์กรสูญเสียรายได้ อย่างไรก็ตามมาตรการต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นนั้นจะต้องปฏิบัติควบคู่ไปกับการให้บริการที่ได้มาตรฐานและการให้บริการที่ดีด้วยเช่นกัน ดังนั้น กสท. ควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความชำนาญในด้านเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานและมีจิตใจที่พร้อมจะให้บริการอยู่เสมอ ซึ่งจะส่งผลดีต่อกสท. ในอนาคตที่จะต้องมีการแข่งขันทางการตลาดของบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศเมื่อมีการเปิดให้มีการแข่งขันโดยเสรี

4.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการค้นคว้า

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์จากผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตามผู้ศึกษาใคร่ขอเสนอแนะให้ผู้ที่จะศึกษาในเรื่องนี้ในโอกาสต่อไปให้ดำเนินการศึกษาถึงความต้องการที่ผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศต้องการเพิ่มเติม นอกเหนือจากที่ทางผู้ศึกษาจะเป็นผู้กำหนดขึ้นเอง ซึ่งจะทำให้

ได้ผลการศึกษาที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้สามารถเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่จะชำระค่าใช้บริการภายในกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้ให้มีมากขึ้น

สำหรับในเรื่องผลกระทบต่อหน่วยงานผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศนั้น ผู้ที่จะศึกษาในโอกาสต่อไปควรมีการศึกษาถึงค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามและรับชำระหนี้ค้างชำระที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศไม่มาชำระภายในกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ ทั้งนี้เพื่อให้เห็นตัวเลขต้นทุนที่ชัดเจนมากขึ้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved