

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระค่าบริการ โทรศัพท์ด้วยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารของลูกค้าที่ใช้บริการ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่ใช้บริการต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระค่าบริการ โทรศัพท์ด้วยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของลูกค้าที่ใช้บริการกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระค่าบริการ โทรศัพท์ด้วยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

กลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ชำระค่าบริการ โทรศัพท์ด้วยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารในพื้นที่เขตนครหลวงที่ 4 จำนวน 400 คน เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้สถิติในการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่มใช้การทดสอบ t - test และ F-test ทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและเมื่อพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มจึงเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe' วิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของลูกค้าที่ใช้บริการกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระค่าบริการ โทรศัพท์ด้วยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า

1. ลูกค้าของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ชำระค่าบริการ โทรศัพท์ด้วยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารในพื้นที่เขตนครหลวงที่ 4 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้มากกว่า 40,000 บาท

2. ลูกค้าที่ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระค่าบริการ โทรศัพท์ด้วยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับมากคือ ด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ ด้านภาพลักษณ์ในการให้บริการขององค์กร ด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ส่วนด้านความสามารถของพนักงานในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่ใช้บริการต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระค่าบริการ โทรศัพท์ด้วยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า

3.1 ลูกค้าที่ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระค่าบริการ โทรศัพท์ด้วยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

3.2 ลูกค้าที่ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระค่าบริการ โทรศัพท์ด้วยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

3.3 ลูกค้าที่ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระค่าบริการ โทรศัพท์ด้วยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารแตกต่างกัน

3.4 ลูกค้าที่ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระค่าบริการ โทรศัพท์ด้วยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารแตกต่างกัน

3.5 ลูกค้าที่ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระค่าบริการ โทรศัพท์ด้วยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของลูกค้าที่ใช้บริการ กับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระค่าบริการ โทรศัพท์ด้วยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร พบว่า โดยรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

The purposes of this research were : 1) To study the factors affecting the customers' decision on phone payment through Bank account, 2) To compare the customers' opinions on telephone payment factors through Bank account classified by demography i.e., sex, age, highest degree earned, career and incomes, and 3) To determine the relationship between demographic factors and the payment factors.

Samples were 400 customers of TOT who paid telephone bill through bank account in area 4 of Bangkok. The instrument for collecting the data was a rating scale questionnaire. The analysis of the data was accomplished by computation of percentage, mean and standard deviation. There was the test of means between two groups by using frequency, t-test and f-test. For the test of means among more than two groups, one-way ANOVA was utilized. Having found the difference among groups, pair comparison was use through Scheffé's method to find out the relationship between demographic factors and the factors affecting customers' decision on telephone payment through bank account. Coefficient of correlation was also used for this relationship.

Besed upon these findings, it was concluded that :

1. The samples were mostly male with the ages of 31 – 40 years old. They were graduated and ran their own business. Their incomes were over 40,000 Baht
2. Factors affecting telephone payment through bank account of customers in overall were at high level. However, when taking each aspect into consideration, it was obvious that good

service was at the highest level. The second was continuing service. The third was the organization image and promotion respectively. But ability of officers who provided services was at moderate level.

3. Having compared the customers' opinions on telephone payment factors through bank account classified by demography i.e., sex, age, highest degree earned, career and incomes, it was found that :

3.1 The different sexes of customers who had opinions of payment through bank account were not different.

3.2 The different ages of customers who had opinions on payment through bank account were also not different.

3.3 The different educational levels of customers who had opinions on payment through bank account were different.

3.4 The different careers of customers who had opinions on payment through bank account were also were different.

3.5 The different incomes of customers who had opinions on payment through bank account were not different.

4. Having analysed the relationship between demographic factors of employees and the factors affecting their decision on telephone payment through bank account, it was found that this relationship was at low level overall.