บทคัดย่อ

T144841

การศึกษาเรื่องปัญหาการชำระค่าใช้บริการของลูกค้าในการใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ มีวัตถุประสงค์ 4 ประการ คือ ประการแรก เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและมูลเหตุจูงใจในการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้ของผู้ใช้บริการที่ชำระตรงเวลาและผู้ใช้บริการที่ชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ ประการที่สอง เพื่อศึกษาถึงความพอใจและปัญหาของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในการชำระค่าใช้บริการ ประการที่สาม เพื่อศึกษาถึงความพอใจต่อการจัดการเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ กสท. ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน และประการสุดท้ายเพื่อศึกษาถึงความสูญเสียทางการเงินอันเนื่องมาจากการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ โดยเก็บตัวอย่างจากผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีการออกใบแจ้งหนี้ในงวดวันที่ 1-15 มิถุนายน 2544 จากแบบสอบถามทั้งสิ้น 250 ตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศกลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ ส่วนใหญ่นิยมชำระค่าใช้บริการโดยเงินสดและชำระ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ โดยมีมูลเหตุจูงใจในการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้คือไม่ต้องการเสียค่าธรรมเนียมในการต่อสายหากถูกระงับการให้บริการเนื่องจากต้องติดต่อธุรกิจในต่างประเทศเป็นประจำและมีญาติอาศัยอยู่ต่างประเทศ

T144841

ในกลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่ชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ ส่วนใหญ่นิยมชำระค่าใช้บริการโดยเงินสดและชำระ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ โดยมีมูลเหตุจูงใจในการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้คือไม่มีเวลาไปชำระและไม่เห็นความสำคัญของการชำระค่าใช้บริการก่อนหรือหลังระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายต่างกันเพียงเล็กน้อย

ด้านความพอใจและปัญหาของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ในการชำระค่าใช้บริการ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศกลุ่มที่ชำระภายในระยะเวลาที่กำหนดและกลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดส่วนใหญ่มีความพอใจในเรื่องความเพียงพอของสถานที่ที่รับชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ รองลงมาคือมีความพอใจในเรื่องของการให้บริการของพนักงานในการรับชำระค่าใช้บริการ สำหรับปัญหาในการชำระค่าใช้บริการจากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศกลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดมีปัญหาเกี่ยวกับการคิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าใช้บริการ ณ ธนาคาร และผู้ใช้บริการทั้งสองกลุ่มมีปัญหาเกี่ยวกับการคิดดอกเบี้ยกรณีที่ผิดนัดชำระค่าใช้บริการจนกระทั่งศาลมีคำพิพากษาให้ชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศพร้อมทั้งค่าใช้จ่ายและดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปีให้แก่ กสท.

ด้านความพอใจต่อการจัดการ เกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ กสท. ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศกลุ่มที่ชำระค่าใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดส่วนใหญ่มีความพอใจในเรื่องของระยะเวลาที่ กสท. กำหนดให้มาชำระค่าใช้บริการได้ภายในเวลา 20 วันนับตั้งแต่วันที่ออกใบแจ้งหนี้และมีความเห็นด้วยหาก กสท. จะให้ส่วนลดกรณีที่ชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศก่อนวันครบกำหนดที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้

กลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่ชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด จากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีความพอใจในการให้บริการของพนักงานที่รับชำระค่าใช้บริการกรณีที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศมีใบแจ้งหนี้ไปแสดงในการชำระค่าใช้บริการและเห็นด้วยกับการที่ กสท. จะจัดให้มีการจดทะเบียนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศและให้ส่วนลดค่าใช้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศทั่วไป

ด้านความสูญเสียทางการเงินอันเนื่องมาจากการที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ จากการศึกษาพบว่าในการออกใบแจ้งหนี้ค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศงวดวันที่ 1-15 มิถุนายน 2544 มีผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้เป็นจำนวนเงิน

T144841

4,321,404.56 บาท ทำให้ กสท. เกิดความสูญเสียในรูปของดอกเบี้ยที่ควรจะได้รับเป็นเงิน 45,724.02 บาท และเมื่อสิ้นเดือนธันวาคม 2544 มียอดค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศค้างชำระเป็นเงิน 1,049,439.51 บาท ทำให้ กสท. ต้องตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเป็นจำนวน 524,719.76 บาท แสดงไว้ในงบแสดงสถานะการเงินประจำปีของ กสท.

กล่าวโดยสรุป จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ชำระค่าใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้เนื่องจากมีความจำเป็นต้องติดต่อกับญาติหรือธุรกิจในต่างประเทศโดยไม่มีปัญหาในด้านการจัดการเรียกเก็บค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของ กสท. สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้เนื่องจากไม่มีเวลาไปชำระและไม่เห็นความแตกต่างของการชำระค่าใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ดังนั้น กสท. ควรสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศเห็นข้อแตกต่างหรือประโยชน์อื่น ๆ ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับจากการชำระค่าใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ อีกทั้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นกรณีที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศชำระค่าใช้บริการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ และหากมีการฟ้องร้องจนกระทั่งศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดให้ชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศพร้อมทั้งค่าใช้จ่ายและดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี

The independent study entitled payment problems of customers using international calls has four objectives: 1) to discern the behavior and the motive of the bill payers of international call services in making or not making the payment within the due date specified in the invoice; 2) to find out the satisfaction and problems in making such payment on the part of international call users; 3) to inquire into customers' satisfaction in the management procedures that The Communication Authority of Thailand (CAT) is presently using for collection payments for international calls; and 4) to learn about the financial loss resulted from such late payments. Information for this study was obtained from 250 samples representing the international call users in Mueang District area of Chiang Mai Province who received invoices for payments for the calls made during 1^{th} – 15^{th} June 2001, by questionnaire interview method.

It was found that those who paid in time in most cases made the payment in cash at post offices. One reason for their making the payment in time was they could save the line and re-connection fee. However , if their lines were disconnected in case of payment failure, they must pay re-connection fee to maintain their oversea contacts. Those who paid later than due date also made payment in cash at post office. The reasons for not making payment in time were

that they did not have time and they also perceived no difference in paying before or after the due date as the additional cost incurred would be quite negligible.

Most of the respondents in this study were satisfied with the number of places they could make payment in the first place, and secondly with the service quality at payment counters. However, some of those who made payment in time mentioned the problems relared to the bank fee when they used commercial bank's service for this purpose. There was also a problem about the calculation of interest in the case of late payment which was brought to court for a judgment that the prosecuted person or party pay all obligations including 7.5% per year interest to CAT.

Most of those who paid in time were satisfied with CAT's time flexibility which allowed them to make payment within 20 days after the issuance of the invoice and they agreed with the idea that CAT would give a discount if payment is made before due date. Those who paid later than due date in most cases were satisfied with the service quality at payment counters and agreed with the idea that CAT would implement the registration of international call users and offer discount call rates to registered users.

The financial loss as a result of late payment was determined by the opportunity cost of the money that CAT would otherwise receive. For the calls made during 1^{th} – 15^{th} June 2001 the total late payment was 4,321,404.56 baht causing the lose to CAT in time an interest earning about 45,724.02 baht. Other opportunity costs came from the contingency of bad debt. At the end of December 2001, a total of 1,049,439.51 baht of international calls remained unpaid and hence a bad debt of 524,719.76 baht was estimated to be deducted from the corporate asset value of CAT.

In conclusion, those who fulfilled their payment obligation did so for the need to maintain their oversea family and business contacts, hence creating no problem to CAT. Mean while, those who paid later than due date reasoned that they had no time and did not see the difference between paying in time or later. Thus, CAT should create some incentives for the bill payers to perceive the difference or benefits as a result of making payment in time and should stress the information that anyone or any party what is ordered, by the court to complete the obligation must pay all the outstanding international calls bills pluses 7.5% per year interest as well as other expenses.