



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล
คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระประกอบหลักสูตร เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอความกรุณาตอบข้อมูลตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลนี้จะใช้ศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเท่านั้น ข้อมูลของท่านจะถูกปกปิดเป็นความลับ
2. กรุณาทำเครื่องหมาย / ใน หรือเติมคำในช่องว่าง
3. บริการ โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล เรียกว่า บริการโทรศัพท์ระบบ ISDN

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้
คมสัน ชัยพัฒน์วารรณ
นักศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 21 – 30 ปี
 3. 31 – 40 ปี 4. 41 – 50 ปี
 5. 51 – 60 ปี 6. มากกว่า 60 ปี

3. อาชีพ

1. นักศึกษา
 2. พนักงานบริษัท/ห้างร้าน
 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 4. รับราชการ
 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. การศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. ปริญญาโท 4. ปริญญาเอก

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท 2. 5,001 – 10,000 บาท
 3. 10,001 – 15,000 บาท 4. 15,001 – 20,000 บาท
 5. 20,001 บาทขึ้นไป

6. ท่านเคยใช้บริการ โทรศัพท์ระบบ ISDN หรือไม่

1. ไม่เคย (กรุณาตอบตอนที่ 2) 2. เคย (กรุณาตอบตอนที่ 3 4 และ 5)

ตอนที่ 2 สาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการโทรศัพท์ระบบ ISDN

1. ความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการ

หัวข้อ	ทราบ	ไม่ทราบ
1. บมจ. ทศท คอร์ปฯ ให้บริการโทรศัพท์ระบบ ISDN		
2. ค่าบริการคิดอัตราเดียวกับโทรศัพท์พื้นฐาน		
3. สื่อสารโดยใช้ระบบดิจิทัล		
4. สามารถรับ-ส่งข้อมูลด้วยความเร็วตั้งแต่ 64-128 Kbps		
5. คิดตั้งเพียง 1 คู่สาย แต่สามารถใช้งานพร้อมกันได้ 2 เลขหมาย โดยการใช้งานแยกเป็นอิสระต่อกัน		
6. สามารถโทรติดต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือไปยังต่างประเทศได้ตามปกติ		

2. สาเหตุที่ท่านไม่เคยใช้บริการ

หัวข้อ	ใช่	ไม่ใช่
1. สถานที่ขอติดตั้งไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจากคู่สายเต็ม		
2. สถานที่ขอติดตั้งไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจากเลขหมายเต็ม		
3. สถานที่ขอติดตั้งไม่มีโทรศัพท์ระบบ ISDN ให้บริการ		
4. อุปกรณ์รับสัญญาณมีราคาแพง		
5. พนักงานไม่สามารถให้รายละเอียดถึงประสิทธิภาพการใช้งานของโทรศัพท์ระบบ ISDN		
6. การประชาสัมพันธ์การให้บริการมีน้อยหรือแทบจะไม่มี		
7. คุณภาพของสายนำส่งสัญญาณไม่ดี		

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ

- โทรศัพท์ระบบ ISDN มีการรับ-ส่ง ข้อมูลด้วยระบบดิจิทัลมีผลต่อความต้องการขอติดตั้งของท่านหรือไม่
 1. มีผล
 2. ไม่มีผล
- การรับ-ส่ง ข้อมูลของโทรศัพท์ระบบ ISDN ที่มีความเร็วระหว่าง 64-128 Kbps มีผลต่อความต้องการขอติดตั้งของท่านหรือไม่
 1. มีผล
 2. ไม่มีผล
- อัตราค่าใช้บริการ โทรทางไกล ของโทรศัพท์ระบบ ISDN สามารถใช้บริการ โทรศัพท์ราคาประหยัด Y-tel 1234 ได้ ท่านทราบหรือไม่
 1. ทราบ
 2. ไม่ทราบ
- โทรศัพท์ระบบ ISDN สามารถแสดงเลขหมายที่เรียกเข้ามาได้ ท่านทราบหรือไม่
 1. ทราบ
 2. ไม่ทราบ

5. ถ้าหากอัตราค่าใช้บริการลดลง มีผลต่อการใช้โทรศัพท์ระบบ ISDN ของท่านอย่างไร
1. ใช้เท่าเดิม 2. ใช้มากขึ้น 3. ใช้ลดลง
6. อัตราค่าบริการของโทรศัพท์ระบบ ISDN ทางไกลและทางไกล ณ ปัจจุบัน เหมาะสมหรือไม่
1. เหมาะสม 2. ไม่เหมาะสม เนื่องจาก.....
7. การใช้บริการ โทรศัพท์ระบบ ISDN ท่านต้องซื้ออุปกรณ์รับสัญญาณเอง ท่านมีความสะดวกหรือไม่
1. สะดวก 2. ไม่สะดวก
8. ท่านเห็นว่า บมจ. ทศท คอร์ปฯ ควรมีอุปกรณ์รับสัญญาณ โทรศัพท์ระบบ ISDN ให้เช่าหรือไม่
1. ควรมี 2. ไม่จำเป็น
9. อัตราค่าบริการ การใช้งานระบบ Internet ของโทรศัพท์พื้นฐาน เมื่อเทียบกับอัตราค่าบริการของโทรศัพท์ระบบ ISDN ท่านจะเลือกใช้บริการใดที่ทำให้ท่านพอใจ
1. บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน 2. บริการของโทรศัพท์ระบบ ISDN
10. ท่านเคยเห็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการโทรศัพท์ระบบ ISDN หรือไม่
1. เคยเห็น 2. ไม่เคยเห็น
11. ท่านเคยเห็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการโทรศัพท์ระบบ ISDN จากสื่อประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. แผ่นพับใบปลิว 2. ป้ายประกาศ
3. โฆษณาวิทยุ 4. โฆษณาโทรทัศน์
5. สำนักงานบริการโทรศัพท์ 6. แนบกับใบเรียกเก็บเงิน
7. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Internet) 8. หนังสือพิมพ์
9. ไม่เคยเห็น
12. การโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการโทรศัพท์ระบบ ISDN ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการหรือไม่
1. เลือกใช้ 2. ไม่เลือก
13. ท่านเห็นว่าควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริการ โทรศัพท์ระบบ ISDN เพิ่มหรือไม่
1. ควรมี 2. ไม่ควร 3. อื่น ๆ ระบุ.....

ตอนที่ 4 พฤติกรรมการใช้บริการ

1. ท่านใช้บริการ โทรศัพท์ระบบ ISDN ประมาณวันละกี่ครั้ง
1. 1 ครั้ง 2. 2-5 ครั้ง
3. 6-10 ครั้ง 4. มากกว่า 10 ครั้ง
2. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ โทรศัพท์ระบบ ISDN
1. 07.01 - 12.00 น. 2. 12.01 - 16.00 น.
3. 16.01 - 19.00 น. 4. 19.01 - 22.00 น.
5. 22.01 - 07.00 น.

3. จุดประสงค์ที่ท่านใช้บริการโทรศัพท์ระบบ ISDN

1. ติดต่อธุรกิจ 2. ติดต่อธุระส่วนตัว
 3. ค้นหาข้อมูลผ่านระบบ Internet 4. อื่น ๆ (ระบุ).....

4. ลักษณะการใช้บริการโทรศัพท์ระบบ ISDN ท่านใช้ในลักษณะใดมากที่สุด

1. ใช้สนทนา 2. ใช้ส่งข้อมูลผ่านเครื่องโทรสาร
 3. ใช้เชื่อมต่อระบบ Internet 4. อื่น ๆ (ระบุ).....

5. ท่านใช้บริการโทรศัพท์ระบบ ISDN ติดต่อลักษณะใด

1. ภายในท้องถิ่น 2. ทางไกลต่างจังหวัด
 3. ทางไกลต่างประเทศ 4. โทรศัพท์เคลื่อนที่

6. ท่านชำระค่าบริการโทรศัพท์ระบบ ISDN ณ สถานที่ใดเป็นส่วนใหญ่

1. สำนักงานบริการโทรศัพท์ 2. หักผ่านบัญชีธนาคาร
 3. ร้านเซเว่นอิลเว่น 4. อื่นๆ(ระบุ).....

ตอนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคและความคิดเห็นต่อบริการโทรศัพท์ระบบ ISDN

1. ท่านได้รับการแจ้งผลการขอติดตั้งจากเจ้าหน้าที่หลังจากยื่นคำขอติดตั้งแล้วกี่วัน

1. 1-3 วัน 2. 3-5 วัน
 3. 5-7 วัน 4. มากกว่า 7 วัน

2. ระยะเวลาดังกล่าวท่านคิดว่าเหมาะสมหรือไม่

1. เหมาะสม 2. ไม่เหมาะสม เนื่องจาก.....

3. ท่านได้รับการติดตั้งโทรศัพท์ระบบ ISDN หลังจากชำระเงินค่าติดตั้งแล้วกี่วัน

1. 3-5 วัน 2. 5-7 วัน
 3. 7-10 วัน 4. มากกว่า 10 วัน

4. ระยะเวลาดังกล่าวท่านคิดว่าเหมาะสมหรือไม่

1. เหมาะสม 2. ไม่เหมาะสม เนื่องจาก.....

5. ความรวดเร็วในการรับ - ส่งข้อมูลของโทรศัพท์ระบบ ISDN ที่ได้รับ ท่านพอใจหรือไม่

1. พอใจ 2. ไม่พอใจ

6. สัญญาณเสียงของโทรศัพท์ระบบ ISDN ที่ได้ยินมีความชัดเจนกว่าโทรศัพท์พื้นฐานหรือไม่

1. ชัดเจนกว่า 2. ไม่แตกต่างกัน
 3. แย่กว่า

7. โทรศัพท์ระบบ ISDN ของท่านประสบปัญหาขัดข้องบ่อยครั้งแค่ไหน

1. 2-3 เดือนต่อครั้ง 2. เดือนละครั้ง
 3. สัปดาห์ละครั้ง 4. ขัดข้องทุกวัน

8. กรณีโทรศัพท์ระบบ ISDN ชักข้อ ท่านได้รับการตรวจแก้จนสามารถใช้งานได้ตามปกติหลังจากแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วกี่วัน

1. 1 วัน 2. 2 วัน
 3. 3 วัน 4. มากกว่า 3 วัน

9. ท่านประสบปัญหาสายหลุดระหว่างการใช้งานกี่ครั้งต่อวัน

1. ไม่เคย 2. 1-2 ครั้งต่อวัน
 3. 3-5 ครั้งต่อวัน 4. มากกว่า 5 ครั้งต่อวัน

10. ณ ปัจจุบัน โทรศัพท์ระบบ ISDN มีให้บริการเฉพาะเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ท่านคิดว่า โทรศัพท์ระบบ ISDN ควรมีให้บริการในเขตอำเภอรอบนอกด้วยหรือไม่

1. ควรมี 2. ไม่ควรมี เนื่องจาก.....

11. ท่านคิดว่าบริการโทรศัพท์ระบบ ISDN นำมาใช้เพราะเหตุใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. รับ - ส่งข้อมูลได้รวดเร็ว 2. ตั๋วญาณชัดเจน
 3. ทันสมัย 4. ส่งข้อมูลด้วยระบบดิจิทัล
 5. ประหยัด 6. อื่นๆ

12. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายคมสัน ชัยพัฒน์วารณ
วัน เดือน ปี เกิด	1 พฤศจิกายน 2513
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช
ประวัติการทำงาน	พนักงาน บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น พ.ศ. 2533 – 2534 ช่างอันดับ 2 พ.ศ. 2534 – 2539 ช่าง 3 พ.ศ. 2539 – 2543 นายช่าง 4 พ.ศ. 2543 – 2544 นายช่าง 5 พ.ศ. 2544 – ปัจจุบัน นักปฏิบัติการด้านช่าง 5