



ภาคผนวก ก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

ปัญหาการชำระค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้

คำชี้แจง

1. การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวิชา การค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ รุ่นที่ 7 คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยอาจารย์ที่ปรึกษา ศศ.วัชรวิทย์ พฤทธิกันนัท
2. วัตถุประสงค์ในการจัดทำเพื่อศึกษาถึงปัญหาในการชำระค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้ของ การสื่อสารแห่งประเทศไทย
3. ขอความกรุณาตอบข้อมูลตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลนี้จะใช้ศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเท่านั้น ข้อมูลของท่านจะถูกปกปิดเป็นความลับ
4. เมื่อตอบแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ขอความกรุณาส่งแบบสอบถามฉบับนี้คืนผู้วิจัยโดยสอดใส่ซองที่แนบมาพร้อมนี้แล้วส่ง ณ ที่ทำการไปรษณีย์ หรือ ผู้ส่งจดหมาย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้

นายประเสริฐ เล็กงามเอก

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

[] ชาย [] หญิง

2. อายุ

[] ต่ำกว่า 20 ปี [] 20-30 ปี [] 31-40 ปี [] 41-50 ปี [] 51-60 ปี [] มากกว่า 60 ปี

3. อาชีพ

- [] ธุรกิจส่วนตัว (กรุณาตอบข้อ 4.)
- [] รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ข้ามไปตอบข้อ 5.)
- [] พนักงานบริษัท/ห้าง/ร้าน (ข้ามไปตอบข้อ 5.)
- [] นักเรียน/นักศึกษา (ข้ามไปตอบข้อ 5.)
- [] อื่น ๆ (ระบุ)

4. ประเภทของกิจการ

- [] โรงงานอุตสาหกรรม [] โรงแรม, เกสต์เฮ้าส์, หอพัก
 [] ร้านจำหน่ายของที่ระลึก [] ธุรกิจนำเข้า, ส่งออก
 [] ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ (รวมถึงบริการโทรสารและอินเทอร์เน็ต)
 [] อื่น ๆ (ระบุ)

5. การศึกษา

- [] ต่ำกว่าปริญญาตรี [] ปริญญาตรี
 [] ปริญญาโท [] ปริญญาเอก [] อื่น ๆ (ระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- [] ต่ำกว่า 5,000 บาท [] 5,001 – 10,000 บาท
 [] 10,001 – 15,000 บาท [] 15,001 – 20,000 บาท
 [] 20,001 – 25,000 บาท [] มากกว่า 25,001 บาท

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้, ปัญหาและทัศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

7. สาเหตุที่ท่านชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้ (Due Date) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] 7.1 ไม่ต้องการเสียค่าธรรมเนียมในการต่อสายหากถูกระงับการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ
 [] 7.2 ไม่ต้องการถูกระงับการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ เนื่องจาก
 [] 7.2.1 มีญาติอาศัยอยู่ต่างประเทศและต้องติดต่อประจำ (ไม่รวมกรณีศึกษาอยู่ต่างประเทศ)
 [] 7.2.2 มีญาติศึกษาอยู่ต่างประเทศ
 [] 7.2.3 ต้องติดต่อธุรกิจ在不同ประเทศเป็นประจำ
 [] 7.2.4 ต้องให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแก่ลูกค้า
 [] 7.2.5 ค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้แต่ละเดือนไม่สูง

8. ท่านชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ด้วยวิธีใด

- เงินสด เช็ค บัตรเครดิต หักบัญชีเงินฝาก

9. ปกติท่านชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สำนักงานบริการโทรคมนาคม สาขาเชียงใหม่
 ที่ทำการไปรษณีย์
 ผ่านธนาคาร
 พนักงานเร่รูดและติดตามหนี้ของ การสื่อสารแห่งประเทศไทย

10. ท่านได้รับความสะดวกจากการบริการรับชำระค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศใน
 ด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ที่ การสื่อสารแห่งประเทศไทย มีให้บริการอยู่ในปัจจุบันหรือไม่
 (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- พนักงานที่รับชำระค่าใช้บริการ
 สถานที่ที่รับชำระค่าใช้บริการ
 ขั้นตอนในการรับชำระค่าใช้บริการ
 ค่าธรรมเนียมที่ต้องเสียเพิ่มเติม (กรณีชำระผ่านธนาคาร)

11. ท่านทราบหรือไม่ว่าหากผิคนัดชำระค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศจนกระทั่งถูก
 ระงับการเรียกออกต่างประเทศ และหากท่านมีความประสงค์จะใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่าง
 ประเทศใหม่จะต้องชำระค่าธรรมเนียมในการต่อสายเป็นเงิน 100 บาท ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%
 เงิน 7 บาท รวมทั้งสิ้น 107 บาท

- ทราบ ไม่ทราบ

12. ท่านคิดว่าค่าธรรมเนียมในการต่อสายเมื่อถูกระงับการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามข้อ 11. เหมาะสมหรือไม่

เหมาะสม

ไม่เหมาะสม เนื่องจาก

มากเกินไป

น้อยเกินไป ทำให้ไม่เกิดความแตกต่างด้านค่าใช้จ่ายหากถูกระงับบริการฯ และท่านคิดว่าอัตราค่าธรรมเนียมฯ ไດเหมาะสม

300 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)

500 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)

1,000 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)

ไม่ควรคิดค่าธรรมเนียมในการต่อสาย

13. ท่านทราบหรือไม่ว่าหากท่านผิคนัดชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ เมื่อถูกฟ้องร้องและศาลมีคำพิพากษาให้ชำระค่าใช้บริการดังกล่าวแก่การสื่อสารแห่งประเทศไทยแล้ว ท่านจะต้องชำระค่าธรรมเนียมอื่นนอกเหนือจากค่าใช้บริการฯ รวมทั้งดอกเบี้ยในอัตราสูงสุดร้อยละ 7.5 ต่อปี

ทราบ

ไม่ทราบ

14. ทักษณคคิของท่านที่มีต่อการให้บริการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้ที่การสื่อสารแห่งประเทศไทยมีให้บริการอยู่ในปัจจุบัน

หัวข้อ	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก
1. จำนวนสถานที่ที่สามารถชำระค่าใช้บริการตามใบแจ้งหนี้ได้				
2. อัตราค่าธรรมเนียมในการชำระผ่านธนาคาร				
3. อัตราดอกเบี้ยกรณีผิคนัดไม่ชำระค่าใช้บริการจนกระทั่งศาลมีคำสั่งให้ชำระ (ไม่เกินร้อยละ 7.5 ต่อปี)				
4. กำหนดเวลาที่ให้มาชำระค่าใช้บริการหลังออกใบแจ้งหนี้ (ภายใน 20 วัน)				
5. ความรวดเร็วของพนักงานในการรับชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศกรณีใบแจ้งหนี้				
6. ความรวดเร็วของพนักงานในการชำระค่าใช้บริการฯ กรณีไม่มีใบแจ้งหนี้, ใบแจ้งหนี้สูญหาย, หรือไม่ได้นำใบแจ้งหนี้มาแสดง ฯลฯ				

15. ทศนคติของท่าน หาก การสื่อสารแห่งประเทศไทย จะให้บริการด้านต่าง ๆ ต่อไป

หัวข้อ	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย มาก
1. ให้พนักงานไปปรับชำระค่าใช้บริการฯ โดยมี ค่าธรรมเนียมเท่ากับการชำระผ่านธนาคาร				
2. ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเมื่อชำระผ่านธนาคาร				
3. ให้ส่วนลดเมื่อชำระค่าบริการก่อนวันครบ กำหนดชำระตามที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้				
4. หากจดทะเบียนเป็นผู้ใช้บริการกับ การสื่อสารแห่ง ประเทศไทย จะได้รับส่วนลดค่าบริการมากกว่า ผู้ให้บริการทั่วไป				
5. ลดราคาค่าบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศเป็น กรณีพิเศษเมื่อใช้บัตร โทรศัพท์ (Prepaid Card)*				

* บัตรโทรศัพท์ (Prepaid Card) หมายถึง บัตรโทรศัพท์ที่ผู้ให้บริการจ่ายเงินซื้อตามมูลค่าของ
บัตร และมี

การใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศก็หักออกจากมูลค่าของบัตร

แบบสอบถาม

ปัญหาการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้

คำชี้แจง

1. การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวิชา การค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท ภาควิเศษ รุ่นที่ 7 คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยอาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.วัชร พฤทธิกันนท์
2. วัตถุประสงค์ในการจัดทำเพื่อศึกษาถึงปัญหาในการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้ของ การสื่อสารแห่งประเทศไทย
3. ขอความกรุณาตอบข้อมูลตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลนี้จะใช้ศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเท่านั้น ข้อมูลของท่านจะถูกปกปิดเป็นความลับ
4. เมื่อตอบแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ขอความกรุณาส่งแบบสอบถามฉบับนี้คืนผู้วิจัย โดยสอดใส่ซองที่แนบมาพร้อมนี้แล้วส่ง ณ ที่ทำการ ไปรษณีย์ หรือ ตู้ส่งจดหมาย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้

นายประเสริฐ เล็กงามเอก

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

[] ชาย [] หญิง

2. อายุ

[] ต่ำกว่า 20 ปี [] 20-30 ปี [] 31-40 ปี []

41-50 ปี

[] 51-60 ปี [] มากกว่า 60 ปี

3. อาชีพ

- [] ธุรกิจส่วนตัว (กรุณาตอบข้อ 4.)
- [] รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ข้ามไปตอบข้อ 5.)
- [] พนักงานบริษัท/ห้าง/ร้าน (ข้ามไปตอบข้อ 5.)
- [] นักเรียน/นักศึกษา (ข้ามไปตอบข้อ 5.)
- [] อื่น ๆ (ระบุ)

4. ประเภทของกิจการ

- โรงงานอุตสาหกรรม โรงแรม, เกสต์เฮ้าส์, หอพัก
- ร้านจำหน่ายของที่ระลึก ธุรกิจนำเข้า, ส่งออก
- ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ (รวมถึงบริการโทรสารและอินเทอร์เน็ต)
- อื่น ๆ (ระบุ)

5. การศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
- ปริญญาโท ปริญญาเอก อื่น ๆ (ระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001 – 10,000 บาท
- 10,001 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท
- 20,001 – 25,000 บาท มากกว่า 25,001 บาท

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้, ปัญหาและทัศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

7. สาเหตุที่ท่านชำระค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศหลังกำหนดเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้ (Due Date) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 7.1 ไม่มีเวลาไปชำระ
- 7.2 ชำระก่อนหรือหลังกำหนดเวลาที่ระบุไว้ตามใบแจ้งหนี้ (Due Date) ไม่มีผลแตกต่างจึงเลือกที่จะชำระเมื่อตนเองพร้อม
- 7.3 หากถูกระงับการให้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศก็ไม่ทำให้ธุรกิจเสียหาย เนื่องจาก
 - 7.3.1 สามารถใช้หมายเลขโทรศัพท์หมายเลขอื่นในความรับผิดชอบติดต่อทดแทนได้
 - 7.3.2 สามารถใช้วิธีการอื่นติดต่อไปยังต่างประเทศได้ เช่น E-mail
- 7.4 ได้รับใบแจ้งหนี้ล่าช้าเสมอ

8. ท่านชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ด้วยวิธีใด

- เงินสด เช็ค บัตรเครดิต หักบัญชีเงินฝาก

9. ปกติท่านชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สำนักงานบริการโทรคมนาคม สาขาเชียงใหม่
 ที่ทำการไปรษณีย์
 ผ่านธนาคาร
 พนักงานเร่งรัดและติดตามหนี้ของ การสื่อสารแห่งประเทศไทย

10. ท่านได้รับความสะดวกจากการบริการรับชำระค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ที่ การสื่อสารแห่งประเทศไทย มีให้บริการอยู่ในปัจจุบันหรือไม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- พนักงานที่รับชำระค่าใช้บริการ
 สถานที่ที่รับชำระค่าใช้บริการ
 ขั้นตอนในการรับชำระค่าใช้บริการ
 ค่าธรรมเนียมที่ต้องเสียเพิ่มเติม (กรณีชำระผ่านธนาคาร)

11. ท่านทราบหรือไม่ว่าหากผิคนัดชำระค่าใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศจนกระทั่งถูกระงับการเรียกออกต่างประเทศ และหากท่านมีความประสงค์จะใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศใหม่จะต้องชำระค่าธรรมเนียมในการต่อสายเป็นเงิน 100 บาท ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% เงิน 7 บาท รวมทั้งสิ้น 107 บาท

- ทราบ ไม่ทราบ

12. ท่านคิดว่าค่าธรรมเนียมในการต่อสายเมื่อถูกระงับการให้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ ตามข้อ 11. เหมาะสมหรือไม่

เหมาะสม

ไม่เหมาะสม เนื่องจาก

มากเกินไป

น้อยเกินไป ทำให้ไม่เกิดความแตกต่างด้านค่าใช้จ่ายหากถูกระงับบริการฯ

และท่านคิดว่าอัตราค่าธรรมเนียมฯ ไດเหมาะสม

300 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)

500 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)

1,000 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)

ไม่ควรคิดค่าธรรมเนียมในการต่อสาย

13. ท่านทราบหรือไม่ว่าหากท่านผิคนัดชำระค่าใช้จ่ายบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ เมื่อถูกฟ้องร้องและศาลมีคำพิพากษาให้ชำระค่าใช้จ่ายบริการดังกล่าวแก่การสื่อสารแห่งประเทศไทย แล้ว ท่านจะต้องชำระค่าธรรมเนียมอื่นนอกเหนือจากค่าใช้จ่ายบริการฯ รวมทั้งดอกเบี้ยในอัตราสูงสุดร้อยละ 7.5 ต่อปี

ทราบ

ไม่ทราบ

14. ทักษะของคุณที่เมื่อต้องการให้บริการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามใบแจ้งหนี้ที่การสื่อสารแห่งประเทศไทยมีให้บริการอยู่ในปัจจุบัน

หัวข้อ	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก
1. จำนวนสถานที่ที่สามารถชำระค่าบริการตามใบแจ้งหนี้				
2. อัตราค่าธรรมเนียมในการชำระผ่านธนาคาร				
3. อัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัดไม่ชำระค่าบริการจนกระทั่งศาลมีคำสั่งให้ชำระ(ไม่เกินร้อยละ 7.5 ต่อปี)				
4. กำหนดเวลาที่ให้มาชำระค่าบริการหลังออกใบแจ้งหนี้ (ภายใน 20 วัน)				
5. ความรวดเร็วของพนักงานในการรับชำระค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศกรณีมีใบแจ้งหนี้				
6. ความรวดเร็วของพนักงานในการชำระค่าบริการกรณีไม่มีใบแจ้งหนี้, ใบแจ้งหนี้สูญหาย, หรือไม่ได้นำใบแจ้งหนี้มาแสดง ฯลฯ				

15. ทักษะของคุณ หาก การสื่อสารแห่งประเทศไทย จะให้บริการด้านต่าง ๆ ต่อไป

หัวข้อ	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย มาก
1. ให้พนักงานไปปรับชำระค่าบริการฯ โดยมีค่าธรรมเนียมเท่ากับการชำระผ่านธนาคาร				
2. ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเมื่อชำระผ่านธนาคาร				
3. ให้ส่วนลดเมื่อชำระค่าบริการก่อนวันครบกำหนดชำระตามที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้				
4. หากจดทะเบียนเป็นผู้ใช้บริการกับ การสื่อสารแห่งประเทศไทย จะได้รับส่วนลดค่าบริการมากกว่าผู้บริการทั่วไป				
5. ลดราคาค่าบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศเป็นกรณีพิเศษเมื่อใช้บัตร โทรศัพท์ (Prepaid Card)*				

* บัตร โทรศัพท์ (Prepaid Card) หมายถึง บัตร โทรศัพท์ที่ผู้ใช้บริการจ่ายเงินซื้อตามมูลค่าของบัตร และเมื่อมีการใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศก็หักออกจากมูลค่าของบัตร

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายประเสริฐ เล็กงามเอก
วัน เดือน ปี เกิด	5 พฤศจิกายน 2511
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2532 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (บัญชี) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ พ.ศ.2536 บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการ) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2531 - 2536 พนักงานธุรการ ระดับ 1 ประจำ สำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ พ.ศ.2536 - 2538 พนักงานธุรการ ระดับ 2 ประจำ สำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ พ.ศ.2537 - 2538 พนักงานธุรการ ระดับ 3 ประจำ สำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ พ.ศ.2538 - 2541 พนักงานธุรการ ระดับ 4 ประจำ สำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ พ.ศ.2541 - 2543 พนักงานธุรการ ระดับ 5 ประจำ สำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ พ.ศ.2543 - 2545 พนักงานธุรการ ระดับ 6 ประจำ สำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ พ.ศ.2545 - ปัจจุบัน พนักงานธุรการ ระดับ 7 ประจำ สำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ