



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกเลิกการใช้โทรศัพท์ประจำที่ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด  
(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## คำชี้แจง

- แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนประกอบสำคัญส่วนหนึ่งในการศึกษาหลักสูตร เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริง ข้อมูลและข้อคิดเห็นของท่านจะถูกนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น และจะถูกปกปิดเป็นความลับ
- โทรศัพท์ประจำที่ หมายถึง โทรศัพท์พื้นฐานที่ติดตั้งใช้งานตามบ้านพักอาศัย สถานที่ราชการและหน่วยงานธุรกิจ

ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย ที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้

รัตนา พงศ์คำมา

นักศึกษา

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์ประจำที่ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด  
(มหาชน) กรุณาเขียนเครื่องหมาย / ใน ( ) หรือเติมคำในช่องว่าง

## 1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

## 2. อายุ

- ( ) 1. ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 2. 20 - 29 ปี  
( ) 3. 30 - 39 ปี ( ) 4. 40 - 49 ปี  
( ) 5. 50 - 59 ปี ( ) 6. 60 ปี ขึ้นไป

## 3. การศึกษา

- ( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 2. มัธยมศึกษา  
( ) 3. อนุปริญญา/ปวช./ปวส. ( ) 4.ปริญญาตรี  
( ) 5.ปริญญาโท ( ) 6.ปริญญาเอก

## 4. อาชีพ

- ( ) 1. นักเรียน/นักศึกษา ( ) 2. รับราชการ  
( ) 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 4. พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน  
( ) 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว ( ) 6. พ่อบ้าน/แม่บ้าน  
( ) 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 5. สถานภาพการสมรส

- ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส  
( ) 3. ม่าย/หย่าร้าง

## 6. รายได้ของผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์ประจำที่/เดือน

- ( ) 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท ( ) 2. 5,000 – 9,999 บาท  
 ( ) 3. 10,000 – 14,999 บาท ( ) 4. 15,000 – 19,999 บาท  
 ( ) 5. 20,000 – 24,999 บาท ( ) 6. 25,000 – 29,999 บาท  
 ( ) 7. 30,000 – 34,999 บาท ( ) 8. 35,000 – 39,999 บาท  
 ( ) 9. 40,000 บาท ขึ้นไป

## 7. จำนวนเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ ที่ท่านมีอยู่

- ( ) 1. ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน ..... เลขหมาย  
 ( ) 2. ของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำนวน ..... เลขหมาย

## 8. เขตที่ตั้งของบ้านพักอาศัย ( ) 1. ในเขตเทศบาล ( ) 2. นอกเขตเทศบาล

## 9. ประเภทของที่อยู่อาศัยเป็น

- ( ) 1. บ้านของตนเอง ( ) 2. บ้านเช่า  
 ( ) 3. หอพัก/คอนโดมิเนียม ( ) 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## ส่วนที่ 2 รายละเอียดเกี่ยวกับการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

## 2.1 พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์

## 1. ช่วงเวลาที่ท่านใช้โทรศัพท์มากที่สุด

- ( ) 1. 7.00 – ก่อน 18.00 น. ( ) 2. 18.00 – ก่อน 22.00 น. ( ) 3. 22.00 – ก่อน 7.00 น.

## 2. เวลาเฉลี่ยที่ท่านใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ต่อ 1 ครั้ง

- ( ) 1. ต่ำกว่า 3 นาที ( ) 2. 3 – 5 นาที ( ) 3. 6 – 8 นาที  
 ( ) 4. 9 – 11 นาที ( ) 5. 12 – 14 นาที ( ) 6. 15 – 17 นาที  
 ( ) 7. 18 นาที ขึ้นไป

## 3. ลักษณะการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. โทรในพื้นที่รับบริการเดียวกัน ( ) 2. โทรรับบริการต่างพื้นที่  
 ( ) 3. โทรทางไกลต่างประเทศ ( ) 4. ใช้เชื่อมต่ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์  
 ( ) 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 4. ยอดค่าใช้จ่ายบริการเฉลี่ยต่อเดือนของท่านโดยประมาณ

- ( ) 1. ต่ำกว่า 500 บาท ( ) 2. 500 – 999 บาท ( ) 3. 1,000 – 1,499 บาท  
 ( ) 4. 1,500 – 1,999 บาท ( ) 5. 2,000 – 2,499 บาท ( ) 6. 2,500 บาทขึ้นไป

## 5. แต่ละวัน ท่านใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่บ่อยแค่ไหน

- ( ) 1. น้อยกว่า 3 ครั้ง/วัน ( ) 2. 3 – 5 ครั้ง/วัน  
 ( ) 3. 6 – 8 ครั้ง/วัน ( ) 4. 9 – 11 ครั้ง/วัน  
 ( ) 5. 12 – 14 ครั้ง/วัน ( ) 6. 15 ครั้ง/วัน ขึ้นไป

6. ท่านชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์อย่างไร

- ( ) 1. ชำระที่ศูนย์บริการลูกค้าของบริษัท ทศท ฯ ( ) 2. ชำระหักผ่านธนาคาร  
 ( ) 3. ชำระผ่านอินเตอร์เน็ต ( ) 4. ชำระผ่านไปรษณีย์  
 ( ) 5. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

7. ท่านใช้บริการโทรศัพท์ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) มานานกี่ปี

- ( ) 1. ไม่ถึง 1 ปี ( ) 2. 1-3 ปี  
 ( ) 3. 4-6 ปี ( ) 4. 7-9 ปี  
 ( ) 5. 10 ปี ขึ้นไป

### ส่วนที่ 3 ปัจจัย/สาเหตุที่ทำให้ขอยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

#### 3.1 ปัจจัย/สาเหตุที่ทำให้ท่านขอยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

ท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใดต่อบัจจัย/สาเหตุฯ ทั้ง 10 ประการตามตารางข้างล่างนี้ ที่ทำให้ท่านขอยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัจจัยที่ทำให้ท่านขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ประจำที่	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด
1. เปลี่ยนไปใช้บริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์รายอื่น (TT&T)					
2. เปลี่ยนไปใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่					
3. ท่านย้ายที่อยู่อาศัย					
4. ท่านเลิกกิจการธุรกิจส่วนตัว					
5. การตรวจแก้มันดีโทรศัพท์ที่มีความล่าช้า					
6. ใช้งานไม่สะดวก/โทรศัพท์ขัดข้องบ่อย					
7. การคิดค่าบริการสูงผิดปกติ					
8. ค่าบริการของผู้ให้บริการรายอื่น(TT&T) ถูกกว่า					
9. ต้องการลดค่าใช้จ่าย/ลดเลขหมายที่มีอยู่เกินความจำเป็น					
10. ไม่ได้รับความสะดวกในการชำระเงิน					

3.2 ท่านมีปัญหาในการใช้โทรศัพท์ประจำที่อย่างไรบ้าง (ตอบได้หลายข้อ)

- 1. โทรศัพท์เสียบ่อย
- 2. การบริการตรวจแก้เหตุเสียล่าช้า
- 3. การโทรเข้า - ออกยาก
- 4. การคิดค่าบริการสูงผิดปกติ
- 5. การติดต่อกับศูนย์บริการซึ่งสถานที่ชำระค่าบริการมีน้อย ไม่สะดวกในการชำระ
- 6. การบริการของพนักงานไม่ดี
- 7. การใช้บริการอินเทอร์เน็ต
- 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 4 บริการพิเศษเพื่อส่งเสริมการขายโทรศัพท์ประจำที่ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

4.1 ท่านทราบบริการพิเศษต่าง ๆ ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) อย่างไรบ้าง (ตอบได้หลายข้อ)

- 1. การให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี
- 2. มีบริการโชว์เบอร์เรียกเข้า
- 3. อัตราค่าใช้บริการโทรทางไกล ราคาประหยัด Y-tel 1234
- 4. มีโปรแกรมการลดค่าบริการให้เลือก 3 โปรแกรม
- 5. มีโปรแกรมลดค่าบริการ นาทีละ 2 บาททั่วประเทศ
- 6. การให้บริการ ADSL (อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง)
- 7. บริการพิเศษ SPC

4.2 ท่านทราบบริการพิเศษต่าง ๆ ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ตามข้อ 4.1 จากสื่อประเภทต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการขายหรือไม่

- 1. ทราบ
- 2. ไม่ทราบ

4.3 สำหรับท่านที่ทราบ ตามข้อ 4.2 ท่านทราบจากสื่อประเภทใด (ตอบได้หลายข้อ)

- 1. แผ่นพับใบปลิว
- 2. ป้ายประกาศ
- 3. โฆษณาวิทยุ
- 4. โฆษณาโทรทัศน์
- 5. ศูนย์บริการลูกค้า
- 6. แนบกับใบแจ้งหนี้
- 7. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Internet)
- 8. หนังสือพิมพ์
- 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

4.4 เมื่อท่านทราบถึงบริการพิเศษต่าง ๆ ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ตามข้อ 4.1 แล้ว ท่าน จะยืนยันขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ประจำที่ อยู่ดั้งเดิมหรือไม่

- ( ) 1. ยืนยันขอยกเลิก ( ) 2. เปลี่ยนใจ ไม่ยกเลิก  
( ) 3. ตัดสินใจใหม่อีกครั้ง ( ) 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 5 ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร หรือไม่ ในการที่จะไม่ทำให้ท่านขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ ประจำที่ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวรัตนา พงศ์คำมา
วัน เดือน ปี เกิด	14 มิถุนายน 2510
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2526 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนดาราวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2529 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นต้น สาขาการบัญชี วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2541 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาคอมพิวเตอร์ โรงเรียนศรีธนาพณิชยการเทคโนโลยี จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2542 ปริญญาตรี สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จังหวัดนนทบุรี
	พ.ศ. 2530 พนักงานธุรการ ระดับ 1 ประจำ หน่วยพาณิชย์ ศูนย์บริการโทรศัพท์ภูมิภาคที่ 5
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2535 พนักงานธุรการ ระดับ 2 ประจำ โทรศัพท์จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2536 พนักงานธุรการ ระดับ 3 ประจำ โทรศัพท์จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2539 พนักงานธุรการ ระดับ 4 ประจำ โทรศัพท์จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2543 พนักงานธุรการ ระดับ 5 ประจำ โทรศัพท์จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2544 นักปฏิบัติการธุรการ 5 ประจำ โทรศัพท์จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2544 นักบริหารงานทั่วไป 5 ประจำ โทรศัพท์จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ. 2545    นักบริหารงานทั่วไป 6 ประจำ  
โทรศัพท์จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ. 2547    นักบริหารงานทั่วไป 6 ประจำ  
ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่  
บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved