



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการเสริมของการใช้โทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัด
เชียงใหม่

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระประกอบหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการเสริมของการใช้โทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดเชียงใหม่ (บริการเสริม คือบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน) ขอความกรุณาตอบข้อมูลตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลนี้จะใช้ศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเท่านั้น

2. กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน () หรือ เติมคำในช่องว่าง

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ปาณิสรา คงศรีไพร

นักศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เฉพาะเจ้าหน้าที่

1. เพศ

()

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

()

() 1. ต่ำกว่า 20 ปี

() 4. 41 – 50 ปี

() 2. 21 – 30 ปี

() 5. 51 – 60 ปี

() 3. 31 – 40 ปี

() 6. มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพ

()

() 1. โสด

() 3. อื่น ๆ ระบุ.....

() 2. สมรส

4. ระดับการศึกษา ()
() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 3. สูงกว่าปริญญาตรี
() 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
5. จำนวนสมาชิกในครอบครัวท่าน รวมทั้งตัวท่านมี.....คน ()
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวท่าน ()
() 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 3. 30,0001 – 50,000 บาท
() 2. 10,001 – 30,000 บาท () 4. 50,001 บาท ขึ้นไป
7. สถานที่ท่านใช้โทรศัพท์พื้นฐาน ()
() 1. บ้าน / ที่อยู่อาศัย () 2. ร้านค้า/สถานที่ประกอบธุรกิจ
8. ท่านทราบหรือไม่ว่าโทรศัพท์พื้นฐานที่ท่านใช้เป็นของหน่วยงานใด ()
() 1. ทราบ () 2. ไม่ทราบ (กรุณาข้ามไปตอบข้อ 10)
9. ท่านใช้โทรศัพท์พื้นฐานของหน่วยงานใด ()
() 1. ทีโอที () 3. ทั้ง 2 หน่วยงาน
() 2. ทีที แอนด์ ที
10. จำนวนเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานที่ท่านครอบครอง ()
() 1. 1 เลขหมาย () 2. มากกว่า 1 เลขหมาย
11. ค่าใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของท่านเฉลี่ยต่อเดือน ()
() 1. ต่ำกว่า 300 บาท () 3. 701 – 1,000 บาท
() 2. 300 – 700 บาท () 4. 1,001 บาท ขึ้นไป
12. ระยะเวลาที่ครอบครองโทรศัพท์พื้นฐาน ()
() 1. ต่ำกว่า 1 ปี () 3. 3 – 7 ปี
() 2. 1 – 3 ปี () 4. มากกว่า 7 ปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลแสดงการรู้จักและใช้บริการเสริม ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

เฉพาะเจ้าหน้าที่

1. ท่านรู้จักบริการเสริมของการใช้โทรศัพท์พื้นฐานหรือไม่ ()
() 1. รู้จัก () 2. ไม่รู้จัก (กรุณาข้ามไปตอบเฉพาะส่วนที่ 5)

2. กรุณายกบริการเสริมที่ท่านรู้จัก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ()

- | | |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| () 1. สนนหา 3 สาย | () 8. ฟรีอินเทอร์เน็ต 1222 |
| () 2. รับสายเรียกซ้อน | () 9. บริการ pin phone 108 |
| () 3. เรียกซ้ำอัตโนมัติ | () 10. บริการ I – box |
| () 4. เลขหมายด่วน | () 11. บริการแสดงเลขหมายเรียกเข้า |
| () 5. จำกัดการเรียกออกทางไกล /
โทรศัพท์เคลื่อนที่ | () 12. บริการโทรทางไกล
ต่างประเทศ รหัส 007 หรือ 008 |
| () 6. โอนเลขหมาย | () 13. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| () 7. Y-tel 1234 | |

3. ท่านรู้จักบริการเสริมจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ()

- | | |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------|
| () 1. บุคคลในครอบครัวแนะนำ | () 5. แผ่นพับโฆษณาในช่องแจ้งค่าใช้บริการ |
| () 2. เพื่อนแนะนำ | () 6. อื่นๆ..... |
| () 3. พนักงาน ทีโอที / ทีที แอนด์ ที แนะนำ | |
| () 4. สื่อโฆษณา | |

4. ท่านใช้บริการเสริมหรือไม่ ()

- | | |
|------------|----------------------------------------------|
| () 1. ใช่ | () 2. ไม่ใช่ (กรุณาข้ามไปตอบเฉพาะส่วนที่ 4) |
|------------|----------------------------------------------|

5. เหตุผลที่ท่านใช้บริการเสริมคืออะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ()

- | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|
| () 1. ช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้โทรศัพท์พื้นฐาน |
| () 2. ช่วยลดค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์เมื่อโทรทางไกล หรือโทรเข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ |
| () 3. จำกัดการโทรออก หรือลดการโทรออกได้ |
| () 4. ลดความกังวลเรื่องการถูกฟ่งใช้ |
| () 5. ต้องการเล่นฟรีอินเทอร์เน็ต |
| () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

6. บริการเสริมที่ท่านใช้มีบริการใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ()

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. สนทนา 3 สาย | <input type="checkbox"/> 8. ฟรีอินเทอร์เน็ต 1222 |
| <input type="checkbox"/> 2. รับสายเรียกซ้อน | <input type="checkbox"/> 9. บริการ pin phone 108 |
| <input type="checkbox"/> 3. เรียกซ้ำอัตโนมัติ | <input type="checkbox"/> 10. บริการ I – box |
| <input type="checkbox"/> 4. เลขหมายด่วน | <input type="checkbox"/> 11. บริการแสดงเลขหมายเรียกเข้า |
| <input type="checkbox"/> 5. จำกัดการเรียกออกทางไกล /
โทรศัพท์เคลื่อนที่ | <input type="checkbox"/> 12. บริการโทรทางไกล
ต่างประเทศ รหัส 007 หรือ 008 |
| <input type="checkbox"/> 6. โอนเลขหมาย | <input type="checkbox"/> 13. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| <input type="checkbox"/> 7. Y-tel 1234 | |

7. ระยะเวลาที่ท่านใช้บริการเสริมนานเท่าใด ()

- | | |
|------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> 3. 3 – 7 ปี |
| <input type="checkbox"/> 2. 1 – 3 ปี | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 7 ปี |

8. ท่านคิดว่าบริการเสริมในปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่ ()

- | | |
|-------------------------------------|----------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. เหมาะสม | <input type="checkbox"/> 2. ไม่เหมาะสม |
|-------------------------------------|----------------------------------------|

9. บริการเสริมที่ควรมีบริการเพิ่มคือ..... ()

.....

10. ท่านพอใจกับบริการเสริมที่ท่านใช้หรือไม่ ()

- | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. พอใจ | <input type="checkbox"/> 2. ไม่พอใจ |
|----------------------------------|-------------------------------------|

11. บริการเสริมที่ท่านไม่พอใจคือบริการใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ()

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. สนทนา 3 สาย | <input type="checkbox"/> 8. ฟรีอินเทอร์เน็ต 1222 |
| <input type="checkbox"/> 2. รับสายเรียกซ้อน | <input type="checkbox"/> 9. บริการ pin phone 108 |
| <input type="checkbox"/> 3. เรียกซ้ำอัตโนมัติ | <input type="checkbox"/> 10. บริการ I – box |
| <input type="checkbox"/> 4. เลขหมายด่วน | <input type="checkbox"/> 11. บริการแสดงเลขหมายเรียกเข้า |
| <input type="checkbox"/> 5. จำกัดการเรียกออกทางไกล /
โทรศัพท์เคลื่อนที่ | <input type="checkbox"/> 12. บริการโทรทางไกล
ต่างประเทศ รหัส 007 หรือ 008 |
| <input type="checkbox"/> 6. โอนเลขหมาย | <input type="checkbox"/> 13. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| <input type="checkbox"/> 7. Y-tel 1234 | |

คำชี้แจง

*ท่านที่รู้จักและใช้บริการเสริม กรุณาตอบเฉพาะส่วนที่ 3

*ท่านที่รู้จักและไม่ใช้บริการเสริม กรุณาตอบเฉพาะส่วนที่ 4

*ท่านที่ไม่รู้จักบริการเสริม กรุณาตอบเฉพาะส่วนที่ 5

ส่วนที่ 3 ปัญหาของท่านที่รู้จักและใช้บริการเสริมของผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน () หน้าคำตอบที่ท่านพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นปัญหาที่ท่านพบในการใช้บริการเสริมของการใช้โทรศัพท์พื้นฐาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เฉพาะเจ้าหน้าที่

- () 1. ขั้นตอนใช้บริการเสริมยุ่งยาก ()
- () 2. อัตราค่าใช้บริการเสริมบางประเภทมีราคาแพง ()
- () 3. ไม่ทราบว่ามีการเสริมใหม่ ๆ เพิ่มเติม ()
- () 4. การโฆษณา / ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการเสริมมีน้อยเกินไป ()
- () 5. พนักงานไม่แนะนำเกี่ยวกับบริการเสริม ()
- () 6. อ่านแผ่นพับโฆษณาบริการเสริมในช่องแจ้งค่าใช้บริการไม่เข้าใจ ()
- () 7. อื่น ๆ โปรดระบุ..... ()

7. กรุณาเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการเสริมของการใช้โทรศัพท์พื้นฐาน และการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการเสริม

ส่วนที่ 4 ปัญหาของท่านที่รู้จักบริการเสริมแต่ไม่ใช้บริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน () หน้าคำตอบที่ท่านพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็น

ปัญหาที่ทำให้ท่านไม่ใช้บริการเสริมของการใช้โทรศัพท์พื้นฐาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เฉพาะเจ้าหน้าที่

- () 1. ขั้นตอนใช้บริการเสริมยุ่งยาก ()
- () 2. อัตราค่าบริการเสริมบางประเภทมีราคาแพง ()
- () 3. ไม่ทราบว่ามีการเสริมใหม่ ๆ เพิ่มเติม ()
- () 4. การโฆษณา / ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการเสริมมีน้อยเกินไป ()
- () 5. พนักงานไม่แนะนำเกี่ยวกับบริการเสริม ()
- () 6. อ่านแผ่นพับโฆษณาบริการเสริมในช่องแจ้งค่าบริการไม่เข้าใจ ()
- () 7. ไม่มีบริการที่ต้องการใช้ (กรุณาระบุในข้อ 10.) ()
- () 8. ไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการ ()
- () 9. อื่น ๆ โปรดระบุ..... ()
-
- 10. กรุณาเสนอแนะบริการเสริมที่ท่านต้องการใช้
.....
.....

ส่วนที่ 5 ปัญหาของท่านที่ไม่รู้จักบริการเสริมของผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน () หน้าคำตอบที่ท่านพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นปัญหา

ที่ทำให้ท่านไม่รู้จักบริการเสริมของการใช้โทรศัพท์พื้นฐาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เฉพาะเจ้าหน้าที่

- () 1. ไม่ทราบว่ามีการเสริม ()
- () 2. ไม่มีผู้แนะนำ ()
- () 3. พนักงานไม่แนะนำเกี่ยวกับบริการเสริม ()
- () 4. ไม่ได้สนใจแผ่นพับโฆษณาในช่องแจ้งค่าบริการ ()
- () 5. ไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการ ()
- () 6. อื่น ๆ โปรดระบุ..... ()
-

7. บริการเสริมของเป็นบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐาน อาจมีการเรียกเก็บค่าบริการเพื่อแลกกับบริการนั้น ๆ อาทิ การรับสายเรียกซ้อน การโอนเลขหมาย การสนทนาพร้อมกัน 3 สาย การย่อเลขหมายแค่กดเลข 2 หลัก การเรียกซ้ำอัตโนมัติ กรณีเรียกแล้วสายไม่ว่าง การจำกัดการโทรออก หรือไม่เรียกเก็บค่าใช้บริการ ได้แก่ บริการฟรีอินเทอร์เน็ต 1222 บริการโทรศัพท์ราคาประหยัดY-tel1234 เป็นต้น

การขอใช้บริการเพียงติดต่อ ณ ศูนย์บริการลูกค้าของบริษัท ทีโอที ที่ท่านขอติดตั้งโทรศัพท์โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ประโยชน์ที่ท่านจะได้รับ คือความสะดวกสบาย ประหยัดเวลา และประหยัดค่าใช้บริการ เมื่อท่านทราบดังนี้แล้ว ท่านมีความประสงค์ที่จะใช้บริการเสริมหรือไม่

() 1. ใช่ () 2. ไม่ใช่ ()

8. บริการเสริมที่ท่านจะเลือกใช้คือบริการใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ()

- | | |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| () 1. สนทนา 3 สาย | () 8. ฟรีอินเทอร์เน็ต 1222 |
| () 2. รับสายเรียกซ้อน | () 9. บริการ pin phone 108 |
| () 3. เรียกซ้ำอัตโนมัติ | () 10. บริการ I – box |
| () 4. เลขหมายด่วน | () 11. บริการแสดงเลขหมายเรียกเข้า |
| () 5. จำกัดการเรียกออกทางไกล / โทรศัพท์เคลื่อนที่ | () 12. บริการโทรทางไกลต่างประเทศ รหัส 007 หรือ 008 |
| () 6. โอนเลขหมาย | () 13. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| () 7. Y-tel 1234 | |

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวปาณิสรา คงศรีไพร
วัน เดือน ปี เกิด	14 ธันวาคม 2503
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต (เกษตรศาสตร์) สาขาปฐพี ศาสตร์และอนุรักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ.2527 ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป วิทยาลัยครู พิบูลสงคราม พ.ศ.2535
ประวัติการทำงาน	พนักงาน บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) พ.ศ.2532 - 2535 พนักงานอันดับ 1 พ.ศ.2535 - 2539 พนักงานอันดับ 2 พ.ศ.2539 - 2541 พนักงานอันดับ 3 พ.ศ.2541 - 2543 นักบริหารงานทั่วไป 4 พ.ศ.2543 - ปัจจุบัน นักบริหารงานทั่วไป 5

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved