

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

1. ท่านชอบใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศในระบบใด
 - ระบบอัตโนมัติ ISD 001 (ข้ามไปตอบข้อ 3)
 - ระบบผ่านพนักงานสลับสาย DMD 100 (กรุณาตอบข้อ 2 ด้วย)
 - ทั้ง 2 ระบบ (กรุณาตอบข้อ 2 ด้วย)
2. หากท่านใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศในระบบผ่านพนักงานสลับสาย ส่วนใหญ่ท่านจะเลือกใช้บริการประเภทใด
 - ไม่เจาะจงตัวผู้พูด(Station Call)
 - เจาะจงตัวผู้พูด(Person Call)
 - เก็บเงินปลายทาง(Collect Call)
3. ท่านได้รับความสะดวกจากการใช้บริการหรือไม่
 - สะดวก (ข้ามไปตอบข้อ 5) ไม่ได้ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร(กรุณาตอบข้อ 4 ด้วย)
4. หากไม่ได้ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ปัญหาของการใช้ที่ท่านมักประสบ คือ
 - เรียกติดต่อยาก
 - สัญญาณไม่ชัดเจน
 - พนักงานสลับสายให้บริการไม่สุภาพ
 - สายหลุดบ่อย
 - ปัญหาอื่นๆ กรุณาระบุ.....
5. ลักษณะการใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของท่านอยู่ในรูปแบบใด
 - ใช้ติดต่อด้วยเสียงพูด ใช้ติดต่อทาง FAX ใช้ทั้ง 2 วิธี
6. ส่วนใหญ่ท่านใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศในช่วงเวลาใด
 - 07.01 - 12.00 น. 12.01 - 17.00 น. 17.01 - 21.00 น.
 - 21.01 - 24.00 น. 24.01 - 05.00 น. 05.01 - 07.00 น.
7. ยอดค่าใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือนของท่านประมาณเดือนละเท่าไร
 - น้อยกว่า 1,000 บาท 1,001 - 3,000 บาท 3,001 - 5,000 บาท
 - 5,001 - 7,000 บาท 7,000 - 10,000 บาท มากกว่า 10,000 บาท

8. ท่านใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศบ่อยหรือไม่
- [] น้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน [] 10 ครั้ง/เดือน [] 15 ครั้ง/เดือน
 [] 20 ครั้ง/เดือน [] 25 ครั้ง/เดือน [] มากกว่า 25 ครั้ง/เดือน
9. ท่านคิดว่าอัตราค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเป็นอย่างไร
- [] สูงไป [] เหมาะสมดีแล้ว [] ต่ำไป
10. หากอัตราค่าใช้บริการลดต่ำลงกว่านี้ ท่านคิดว่าจะใช้บริการเพิ่มขึ้นอีกหรือไม่
- [] ใช้เพิ่มขึ้น [] ใช้เท่าเดิม [] ใช้ลดลง
11. ท่านได้เลือกใช้บริการอื่นมาทดแทนการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศหรือไม่
- [] ใช้ (กรุณาตอบข้อ 12 ด้วย)
 [] ไม่ใช้ (ข้ามไปตอบข้อ 13)
12. หากเลือกใช้บริการทดแทนท่านใช้บริการใดบ้าง
- [] บริการวงจรส่วนบุคคลให้เช่า(Leased Line)
 [] บริการ Phone to Phone
 [] บริการ PC. to Phone
 [] email
13. ท่านได้รับทราบข่าวสารของบริการหรือการโฆษณาบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศหรือไม่
- [] ได้รับทราบ
 [] ไม่ได้รับทราบ
14. ท่านได้รับข่าวสารจากของหน่วยงาน การสื่อสารแห่งประเทศไทย จากสื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์ประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- [] โทรทัศน์ [] วิทยุกระจายเสียง [] หนังสือพิมพ์
 [] จดหมายตรง [] ไปรษณีย์, แผ่นพับ, ใบปลิว [] นิทรรศการ
 [] สื่อบุคคล [] สื่ออิเล็กทรอนิกส์(Web Site) [] คัดเอาท์
 [] อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

15. ท่านเห็นว่าการสื่อสารแห่งประเทศไทย ควรใช้สื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์ประเภทใด
เพิ่มเติม
- [] โทรทัศน์ [] วิทยุกระจายเสียง [] หนังสือพิมพ์
 [] จดหมายตรง [] ไปสเตอร์, แผ่นพับ, ใบปลิว [] นิตรรศการ
 [] สื่อบุคคล [] สื่ออิเล็กทรอนิกส์(Web Site) [] กัดเข้าที่
 [] อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
16. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานมีผลทำให้การใช้บริการของท่านเพิ่มขึ้นหรือไม่
 [] มีผล [] ไม่มีผล
17. ท่านไปชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ใด
 [] ศูนย์โทรคมนาคมเชียงใหม่ [] ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข
 [] ผ่านธนาคาร [] โปรดระบุ.....
 โปรดระบุ.....
18. ท่านได้รับความสะดวกในการไปชำระเงินค่าบริการหรือไม่
 [] ได้รับความสะดวกดี [] ไม่ได้รับความสะดวก(โปรดระบุ).....
19. กรุณาแสดงทัศนคติของท่านต่อการให้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศของหน่วยงานที่ให้
 บริการรายละเอียดดังนี้

หัวข้อ	พึงพอใจ	พึงพอ	ไม่พอ	ไม่พอใจ
	มาก	ใจ	ใจ	มาก
1. การให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ในระบบ อัตโนมัติ(ISD) 001				
2. การให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ในระบบผ่าน พนักงานสลับสาย(DMD) 100				
3. อัตราค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ				
4. ความสะดวกจากการเรียกใช้งานจากเครื่องโทรศัพท์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ตลอดจนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ				
5. การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับค่าบริการจากหน่วยงานที่ ให้บริการ				

20. กรุณาแสดงทัศนคติของท่านต่อหน่วยงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบ
การให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของประเทศไทย

หัวข้อ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ใช้เทคโนโลยีอันทันสมัยในการให้บริการ				
2. เป็นหน่วยงานที่มีชื่อเสียงของประเทศ				
3. เป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงในการดำเนินงาน				
4. มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการและไว้วางใจได้				
5. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันใจผู้ใช้บริการ				
6. เป็นผู้นำทางด้านสื่อโทรคมนาคมของประเทศ				
7. เป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญต่อลูกค้าอย่างดี				

ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

ก. กรณีเป็นบุคคลธรรมดา

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี 20 - 29 ปี 30 - 39 ปี
 40 - 49 ปี 50 - 59 ปี เกิน 60 ปี

3. การศึกษา

ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา/ปวช./ปวส.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่น ๆ

4. อาชีพ

ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท/ห้าง/ร้าน
 แม่บ้าน นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ.....

5. ระดับรายได้เฉลี่ย/เดือน(รวมโบนัส และรายได้พิเศษอื่น ๆ)

น้อยกว่า 5,000 บาท 5,001 - 10,000 บาท 10,001 - 15,000 บาท
 15,001 - 20,000 บาท 20,001 - 25,000 บาท 25,001 - 30,000 บาท
 30,001 - 35,000 บาท 35,001 - 40,000 บาท 40,001 - 45,000 บาท
 45,001 - 50,000 บาท มากกว่า 50,000 บาท

6. สถานภาพทางครอบครัว

โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง

ข. กรณีเป็นกิจการหรือนิติบุคคล

1. ประเภทของกิจการ

- โรงงานอุตสาหกรรม
- ธุรกิจบริการ(โรงแรม,ท่องเที่ยว,ร้านอาหาร,โรงพยาบาล,ผู้ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ)
- สถาบันการศึกษา
- สถาบันการเงิน
- ธุรกิจนำเข้า,ส่งออก
- หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
- บริษัท/ห้าง/ร้าน
- ธุรกิจการเกษตรกรรม
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2. ยอดขาย/รายได้ของกิจการเฉลี่ย/เดือน..... บาท/เดือน

3. จำนวนพนักงานในกิจการ.....คน

4. ระยะเวลาของการดำเนินกิจการ

- | | | |
|--|-----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> 2-4 ปี | <input type="checkbox"/> 5-7 ปี |
| <input type="checkbox"/> 8-10 ปี | <input type="checkbox"/> 11-15 ปี | <input type="checkbox"/> มากกว่า 15 ปีขึ้นไป |

ภาคผนวก ข.

แนะนำการสื่อสารแห่งประเทศไทย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

การสื่อสารแห่งประเทศไทย

การสื่อสารแห่งประเทศไทย หน่วยงานการสื่อสารของชาติ เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคมก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2520 ตามพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 โดยแยกกิจการด้านการสื่อสาร ไปรษณีย์ และโทรคมนาคมระดับปฏิบัติการออกจากกรมไปรษณีย์โทรเลข โดยใช้ชื่อย่อว่า กสท. หน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการ 3 ด้านหลัก ได้แก่ บริการไปรษณีย์ บริการการเงิน และบริการโทรคมนาคมทั้งในและระหว่างประเทศ

บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ เป็นหนึ่งในหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน และเป็นบริการหลักที่สร้างรายได้ให้กับหน่วยงาน การให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ระบบเรียกตรงอัตโนมัติ (International Subscriber Dialing) หรือ เรียกย่อว่า ISD เป็นบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ผู้ใช้บริการสามารถเรียกติดต่อไปยังประเทศปลายทางได้ด้วยตนเองโดยตรงอัตโนมัติ โดยการกดรหัส "001"

2. ระบบเรียกผ่านพนักงานสลับสาย (Demand Call or Operator-Assisted Call) เป็นบริการที่ต้องเรียกผ่านพนักงานสลับสายของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ด้วยการกดรหัส "100" พนักงานสลับสายจะเป็นผู้ติดต่อเลขหมายปลายทางต่างประเทศให้ โดยผู้ใช้บริการถือสายคอยและรอพูดได้ทันที แบ่งประเภทของการใช้บริการเป็น 4 ประเภท ดังนี้

2.1 ประเภทไม่เจาะจงตัวผู้พูดปลายทาง (Station Call) ผู้ใช้บริการต้องการเจาะจงเลขหมายปลายทาง โดยไม่คำนึงถึงผู้พูดปลายทางว่าเป็นใคร

2.2 ประเภทเจาะจงตัวผู้พูดปลายทาง (Person Call) ผู้ใช้บริการต้องการเจาะจงตัวผู้พูดปลายทาง

2.3 ประเภทเรียกเก็บเงินปลายทาง (Collect Call) ผู้ใช้บริการต้นทางแจ้งความประสงค์ให้ผู้รับสายปลายทางเป็นผู้ชำระค่าบริการ การให้บริการประเภทนี้จะให้บริการได้ต่อเมื่อผู้รับสายปลายทางตกลงชำระค่าบริการและจะใช้ได้เฉพาะประเทศที่มีข้อตกลงกับประเทศไทยเท่านั้น

2.4 ประเภทใช้บัตรเครดิต(International Telephone Credit Card Call) ผู้ใช้บริการ

ต้องการให้เก็บเงินค่าใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ ตามหมายเลขบัตรเครดิตของคุณ ณ ประเทศผู้ออกบัตรและจะต้องเป็นการเรียกไปยังประเทศผู้ออกบัตรเท่านั้น ทั้งนี้ผู้ขอใช้บริการต้องแจ้งหมายเลขบัตรเครดิตของคุณต่อพนักงานสลับสายเพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนใช้บริการและจะใช้ได้เฉพาะประเทศ ที่มีข้อตกลงกับประเทศไทยเท่านั้น

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	นายศรราชฤทธิ์	อภิญญาวัชรกุล
วัน เดือน ปี เกิด	5 สิงหาคม 2505	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2527	ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา
	พ.ศ. 2539	ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2528 - 2530	วิทยากรระดับ 3 ประจำ
	พ.ศ. 2531 - 2532	สำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ นายไปรษณีย์โทรเลข ระดับ 4 ประจำ
	พ.ศ. 2533 - 2535	สำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ นายไปรษณีย์โทรเลข ระดับ 5 ประจำ
	พ.ศ. 2536 - 2537	สำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ นายไปรษณีย์โทรเลข ระดับ 6 ประจำ
	พ.ศ. 2538 - 2539	นักบริหารงานพาณิชย์ ระดับ 7 ประจำ
	พ.ศ. 2540 - ปัจจุบัน	สำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ หัวหน้าแผนก ระดับ 8 ประจำ
		สำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ