

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

**ภาคผนวก**

**แบบสอบถาม**

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของการใช้บริการโทรศัพท์รหัสส่วนตัว (พิน โฟน 108 : PIN PHONE 108)

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามชุดนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระประกอบหลักสูตร เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอความกรุณาตอบข้อมูลตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลนี้จะใช้ศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเท่านั้น ข้อมูลของท่านจะถูกปกปิดเป็นความลับ
2. กรุณาทำเครื่องหมาย / ใน  หรือเติมคำในช่องว่าง
3. **บริการโทรศัพท์รหัสส่วนตัว** เรียกว่า **บริการพินโฟน 108**
4. **บัตรโทรศัพท์รหัสส่วนตัว** เรียกว่า **บัตรพินโฟน 108**

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้

นพดล จิตติวัฒนพงศ์

**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. ท่านเคยใช้บริการพินโฟน 108 หรือไม่  
 1. ไม่เคย (กรุณาตอบตอนที่ 2)  2. เคย (กรุณาตอบตอนที่ 3 4 และ 5)

## ตอนที่ 2 สาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการ핀โฟน

### 2.1 ความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการ

หัวข้อ	ทราบ	ไม่ทราบ
1. องค์การโทรศัพท์ฯ เป็นผู้ให้บริการ핀โฟน 108		
2. วิธีการใช้บริการ핀โฟน 108		
3. โทรจากเครื่องโทรศัพท์สาธารณะได้		
4. ค่าบริการถูกหักจากมูลค่าบริการ핀โฟน 108		
5. ค่าบริการอัตราเดียวกับ โทรศัพท์สาธารณะขุดเหรียญ		
6. โทรจากเครื่องโทรศัพท์ที่ถูกจำกัดการโทรในที่ทำงาน		
7. สามารถโทรทางไกลต่างประเทศได้		
8. สามารถโทรติดต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้		

### 2.2 สาเหตุที่ท่านไม่เลือกใช้บริการ

หัวข้อ	ใช่	ไม่ใช่
1. ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยากครห้สมาก		
2. ใช้ได้เฉพาะเครื่องโทรศัพท์/โทรศัพท์สาธารณะ ขององค์การโทรศัพท์ฯ		
3. เครื่องโทรศัพท์สาธารณะ ตามสถานที่ต่าง ๆ มีบริการไม่เพียงพอ		
4. ใช้เครื่องโทรศัพท์สาธารณะต้องขุดเหรียญ ทุกครั้งซึ่งยุ่งยาก		
5. การประชาสัมพันธ์การให้บริการมีน้อยหรือแทบจะไม่มี		
6. คุณภาพของสัญญาณเสียงไม่ดี		
7. ไม่เชื่อมั่นการให้บริการ ความแม่นยำและเชื่อถือ		
8. อัตราค่าบริการแพง		

## ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ

- รูปภาพแสดงบนบัตร핀โฟน 108 ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของท่านอย่างไร
  1. มีผล
  2. ไม่มีผล
  3. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- รูปภาพสามารถเลือกนำรูปตนเองหรือครอบครัวพิมพ์ลงบนบัตร จะมีผลต่อการตัดสินใจซื้ออย่างไร
  1. มีผล
  2. ไม่มีผล
  3. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- อัตราค่าบริการโทรทางไกล ปัจจุบันลดลงจากเดิมสูงสุด 18 บาทต่อนาที เหลือ 12 บาทต่อนาที ท่านทราบหรือไม่
  1. ทราบ
  2. ไม่ทราบ
- อัตราค่าบริการลดลง มีผลต่อการใช้โทรศัพท์ของท่านอย่างไร
  1. ใช้เท่าเดิม
  2. ใช้มากขึ้น
  3. ใช้ลดลง

5. อัตราค่าบริการพินโฟน 108 ทางไกลและทางไกลเหมาะสมหรือไม่
1. เหมาะสม  2. ไม่เหมาะสม
6. การใช้บริการพินโฟน 108 กับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะแบบหยอดเหรียญ ที่ต้องหยอดเหรียญ 1 บาท หรือ 5 บาท มีความสะดวกหรือไม่
1. สะดวก  2. ไม่สะดวก
7. อัตราค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เมื่อเทียบกับอัตราค่าบริการพินโฟน 108 ท่านจะเลือกใช้บริการใดที่ทำให้ท่านพอใจ
1. บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่  2. บริการพินโฟน 108
8. การโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการพินโฟน 108 ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการหรือไม่
1. เลือกใช้  2. ไม่เลือก
9. ท่านเคยเห็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการพินโฟน 108 หรือไม่
1. เคยเห็น  2. ไม่เคยเห็น
10. ท่านเคยพบการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการพินโฟน 108 จากสื่อประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. แผ่นพับใบปลิว  2. ป้ายประกาศ
3. โฆษณาวิทยุ  4. โฆษณาโทรทัศน์
5. สำนักงานบริการชำระค่าโทรศัพท์  6. แนบกับใบเรียกเก็บเงิน
7. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Internet)  8. หนังสือพิมพ์
11. ท่านเห็นว่าควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริการพินโฟน 108 เพิ่มหรือไม่
1. ควรมี  2. ไม่ควร  3. อื่น ๆ (ระบุ).....
12. ท่านเห็นว่าควรมีสัญลักษณ์แสดงที่ตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ใช้บริการพินโฟน 108 หรือไม่
1. ควรมี  2. ไม่จำเป็น
13. ถ้าวัดพินโฟน 108 สามารถเติมเงินได้ ท่านมีความต้องการซื้อหรือไม่
1. ต้องการ  2. ไม่ต้องการ
14. ถ้าวัดพินโฟน 108 สามารถใช้บริการ โทรศัพท์ราคาประหยัด Y-TEL 1234 ได้ ท่านมีความต้องการซื้อหรือไม่
1. ต้องการ  2. ไม่ต้องการ  3. อื่น ๆ (ระบุ).....

#### ตอนที่ 4 พฤติกรรมการใช้บริการ

1. ท่านซื้อบัตรพินโฟน 108 จากที่ใดบ่อยที่สุด
1. สำนักงานบริการโทรศัพท์  2. เซเวนอีเลเวน
3. AM/PM  4. อื่น ๆ (ระบุ).....
2. จำนวนมูลค่าที่เลือกซื้อบัตรพินโฟน 108 บ่อยที่สุด
1. 50 บาท  2. 100 บาท
3. 300 บาท  4. 500 บาท

3. ใช้บริการพินโฟน 108 สถานที่ใดมากที่สุด (ตอบเพียง 1 ข้อ)
- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ที่ทำงาน           | <input type="checkbox"/> 2. บ้าน        |
| <input type="checkbox"/> 3. สถานีขนส่ง         | <input type="checkbox"/> 4. ท่าอากาศยาน |
| <input type="checkbox"/> 5. สถานศึกษา          | <input type="checkbox"/> 6. ศูนย์การค้า |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่น ๆ (ระบุ)..... |   |
4. ท่านใช้บริการพินโฟน 108 ประมาณเดือนละกี่ครั้ง
- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 1 – 5 ครั้ง   | <input type="checkbox"/> 2. 6 – 10 ครั้ง     |
| <input type="checkbox"/> 3. 11 – 15 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 4. 16 – 20 ครั้ง    |
| <input type="checkbox"/> 5. 21 – 25 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 26 ครั้ง |
5. ช่วงเวลาที่ใช้บริการพินโฟน 108
- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 07.00 – 12.00 น. | <input type="checkbox"/> 2. 12.01 – 16.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 3. 16.01 – 17.59 น. | <input type="checkbox"/> 4. 18.00 – 21.59 น. |
| <input type="checkbox"/> 5. 22.00 – 06.59 น. |  |
6. จุดประสงค์ที่ท่านใช้บริการพินโฟน 108
- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ติดต่อธุรกิจ                        | <input type="checkbox"/> 2. ติดต่อธุระส่วนตัว  |
| <input type="checkbox"/> 3. จำกัดการใช้โทรศัพท์ที่บ้าน/ที่ทำงาน | <input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ (ระบุ)..... |
7. บริการพินโฟน 108 ท่านกรหัดที่บนบัตรคิดกี่ครั้ง
- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เคยคิด              | <input type="checkbox"/> 2. น้อยมาก (1 ครั้ง) |
| <input type="checkbox"/> 2. บ้างกลาง (2 – 3 ครั้ง) | <input type="checkbox"/> 4. มาก (4 – 5 ครั้ง) |
8. บริการพินโฟน 108 ติดต่อลักษณะใด
- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ภายในท้องถิ่น    | <input type="checkbox"/> 2. ทางไกลต่างจังหวัด  |
| <input type="checkbox"/> 3. ทางไกลต่างประเทศ | <input type="checkbox"/> 4. โทรศัพท์เคลื่อนที่ |
9. ท่านเก็บสะสมบัตรที่มีรูปภาพเป็นชุด หรือไม่
- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เก็บสะสม         | <input type="checkbox"/> 2. ไม่เก็บสะสม |
| <input type="checkbox"/> 3. อื่น (ระบุ)..... |   |

#### ตอนที่ 5 ทักษะติของการใช้บริการ

1. คำแนะนำวิธีการใช้บริการพินโฟน 108 พิมพ์ขนาดเล็กไปหรือไม่
- |                                  |                                    |
|----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. พอดี | <input type="checkbox"/> 2. เล็กไป |
|----------------------------------|------------------------------------|
2. คำแนะนำวิธีการใช้บริการพินโฟน 108 เข้าใจง่ายหรือไม่
- |                                    |                                       |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. เข้าใจ | <input type="checkbox"/> 2. ไม่เข้าใจ |
|------------------------------------|---------------------------------------|
3. ท่านเห็นว่าควรมีรายละเอียดคำแนะนำเพิ่มมากกว่านี้หรือไม่
- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ต้องการ | <input type="checkbox"/> 2. ไม่ต้องการ |
|-------------------------------------|--|

4. สถานที่จำหน่ายบัตร ฟิน โฟน 108 มีลักษณะอย่างไร

1. สะดวกในการหาซื้อ       2. ไม่สะดวกซื้อยาก  
 3. อื่น ๆ (ระบุ).....

5. ท่านคิดว่า ควรจะมีผู้จำหน่ายบัตรฟิน โฟน 108 แบบอัตโนมัติตามสถานที่ต่าง ๆ หรือไม่

1. ควร       2. ไม่ควร

6. ระดับราคาจำหน่ายบัตรฟิน โฟน 108 เหมาะสมหรือไม่

1. เหมาะสม       2. ไม่เหมาะสม

7. ท่านคิดว่าบริการฟิน โฟน 108 นำใช้เพราะเหตุใด (ตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. โทรมจากเครื่องโทรศัพท์ที่ถูกล็อกในที่ทำงาน  
 2. สัญญาณชัดเจน  
 3. ทันทสมัย  
 4. ไม่ยุ่งยากการพกพาหรือแลกเหรียญ จำนวนมาก  
 5. ประหยัด  
 6. อื่น ๆ (ระบุ).....

8. ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ว่าที่ร้อยตรี นพคุณ จิตติวัฒนพงศ์
วันเดือนปีเกิด	18 มีนาคม 2511
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2523	โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย แผนกประถม จ.เชียงใหม่
พ.ศ.2525	โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย แผนกมัธยม จ.เชียงใหม่
พ.ศ.2528	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาอิเล็กทรอนิกส์ วิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่
พ.ศ.2531	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาอิเล็กทรอนิกส์ วิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่
พ.ศ.2534	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต สาขาวิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ.2532-2532	ครู แผนกอิเล็กทรอนิกส์ โรงเรียนเทคโนโลยีหมู่บ้านครูภาคเหนือ จังหวัดลำพูน
พ.ศ.2535-2537	วิศวกร แผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท ไทยเอ็นเจอาร์ จำกัด จังหวัดลำพูน
พ.ศ.2537-2538	วิศวกร 4 (งานบำรุงรักษาอุปกรณ์โทรคมนาคม) แผนกอุปกรณ์โทรคมนาคม โทรศัพทจังหวัดเชียงราย
พ.ศ.2538-2540	วิศวกร 4 (งานวิเคราะห์อุปกรณ์สื่อสัญญาณ) ส่วนอำนวยการฝ่ายโทรศัพทภาคเหนือ ฝ่ายโทรศัพทภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่
พ.ศ.2540-2543	วิศวกร 5 (งานวางแผนและนโยบาย ด้านวิศวกรรม) ส่วนอำนวยการฝ่ายโทรศัพทภาคเหนือ ฝ่ายโทรศัพทภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่
พ.ศ.2543-ปัจจุบัน	วิศวกร 6 (งานบำรุงรักษาอุปกรณ์ชุมสายระบบ NEAX-61) แผนกอุปกรณ์ชุมสาย โทรศัพทจังหวัดเชียงใหม่