

## ภาคผนวก ง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง การคุ้มครองผู้ใช้บริการ  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ภายหลังการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานของ กสทช.

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายหลังการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานของ กสทช.

เรียน ผู้รับแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ความคิดเห็นของท่านผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าวิจัย เรื่อง แนวทางการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 เท่านั้น ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ไม่ว่าจะเป็นชื่อ นามสกุล หรือข้อมูลจำเพาะอื่นใด ที่อาจมีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม จะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ ความคิดเห็นของท่านที่ได้จากการแบบสอบถามจะไม่ถูกนำไปเปิดเผย แต่จะนำมาใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาร่วมกับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามท่านอื่น เพื่อนำไปแปลผลสำหรับการศึกษาวิจัย

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ และส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้เรื่องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด และกรุณาส่งคืน ผู้ประสานงานต่อไปด้วย ทั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาของท่าน ที่มีส่วนร่วมให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุผลสำเร็จด้วยดี

นางสาวอรนิตย์ เนติธรรมกุล  
นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาการจัดการโทรคมนาคม  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

### แบบสอบถามนี้สำหรับผู้ที่ใช้โทรศัพท์มือถือเท่านั้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน  ในข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริงและโปรดตอบทุกข้อ

1. ชื่อ-นามสกุล .....

2. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

3. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี  4. 40 - 49 ปี  
 2. 20 - 29 ปี  5. 50 ปีขึ้นไป  
 3. 30 - 39 ปี

4. ระดับการศึกษา

1. มัธยมศึกษา  4.ปริญญาโทหรือสูงกว่า  
 2. ปวช./ปวส./อนุปริญญา  5. อื่นๆ โปรด

ระบุ.....

3. ปริญญาตรี

5. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา  4. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน  
 3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว  5. อื่นๆ โปรดระบุ

.....

4. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

6. อายุการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่

1. น้อยกว่า 1 ปี  4. 5 - 10 ปี  
 2. 1 - 3 ปี  5. 10 ปีขึ้นไป  
 3. 3 - 5 ปี

**ตอนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้เรื่องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่**

**1. ปัจจุบันท่านใช้เบอร์มือถือของค่ายใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- 1. AIS (เอไอเอส) รายเดือน / ONE-2 CALL (วัน ทุ คอล) .
- 2. DTAC (ดีแทค) รายเดือน / HAPPY (แฮปปี้)
- 3. TRUE MOVE (ทรูมูฟ) รายเดือน/ เติมเงิน
- 4. ดีพีซี AIS GSM 1800
- 5. AWN / AIS 3G 2100 (เอไอเอส 3G 2100) /AIS 3G ใหม่
- 6. DTN /DTAC Tri Net (ดีแทค ไตรเน็ต)
- 7. TRUE MOVE H (ทรูมูฟ เอช)
- 8. CAT / MY
- 9. TOT 3G
- 10. อื่นๆ โปรดระบุ .....

**2. หากเบอร์มือถือที่ท่านใช้เป็นของค่าย AIS 3G 2100 (เอไอเอส 3G 2100) หรือ DTAC Tri Net (ดีแทค ไตรเน็ต) หรือ TRUE MOVE H (ทรูมูฟ เอช) หรือ CAT / MY หรือ TOT 3G ท่านเข้ามาใช้บริการกับค่ายนี้ได้อย่างไร**

- 1. ซื้อซิมใหม่/เปิดเบอร์ใหม่
- 2. อัปเกรดเป็น 3G เนื่องจากได้รับข้อเสนอดีๆ จากค่ายเดียวกัน
- 3. ย้ายมาจากค่ายอื่น
- 4. อื่นๆ โปรดระบุ .....

**3. หากเบอร์มือถือที่ท่านใช้เป็นของค่าย AIS 3G ใหม่/ AIS 3G 2100 (เอไอเอส 3G 2100) หรือ DTAC Tri Net (ดีแทค ไตรเน็ต) หรือ TRUE MOVE H (ทรูมูฟ เอช) หรือ CAT / MY หรือ TOT 3G ก่อนหน้านี้ท่านเคยใช้บริการของค่ายใดอยู่**

- 1. AIS (เอไอเอส) / ONE-2 CALL (วัน ทุ คอล) .
- 2. DTAC (ดีแทค) / HAPPY (แฮปปี้)
- 3. TRUE MOVE (ทรูมูฟ)
- 4. AIS GSM 1800
- 5. อื่นๆ โปรดระบุ .....

#### 4. ท่านทราบหรือไม่ว่า ท่านมีสิทธิอะไรบ้างในเบอร์มือถือของท่าน

4.1 สิทธิที่จะได้ใช้งาน รับบริการและได้ใช้ระบบที่มีคุณภาพ (สัญญาณเสียงคมชัด/สายไม่หลุด/ต่อติดง่าย/เน็ตเร็ว ฯลฯ)

1. ทราบ  2. ไม่ทราบ

4.2 สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการตรวจสอบสัญญา/โปรโมชั่น

1. ทราบ  2. ไม่ทราบ

4.3 สิทธิที่จะเช็คตรวจสอบความถูกต้องของค่าโทร/ค่าบริการที่เรียกเก็บ.

1. ทราบ  2. ไม่ทราบ

4.4 สิทธิในการขอระงับใช้บริการชั่วคราว

1. ทราบ  2. ไม่ทราบ

4.5 สิทธิในการย้ายค่ายและสามารถใช้ เบอร์เดิม ในค่ายใหม่

1. ทราบ  2. ไม่ทราบ

4.6 สิทธิในการยกเลิกการใช้งานมือถือ

1. ทราบ  2. ไม่ทราบ

4.7 สิทธิในการร้องเรียน และได้รับการแก้ไขปัญหา

1. ทราบ  2. ไม่ทราบ

จากข้อความด้านล่างให้ท่านตอบคำถามในข้อ 5. – 7. ...

เบอร์มือถือของ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ ในคลื่น 1800 MHz นั้น ที่จริงแล้ว ต้องไม่สามารถ ใช้งานได้ตั้งแต่วันที่ 15 ก.ย. 2556 ที่ผ่านมา เนื่องจากหมดสัมปทานที่ได้รับอนุญาต ให้บริการโทรศัพท์มือถือจาก TOT และ CAT ทุกวันนี้ที่ยังใช้งานได้เนื่องจาก กสทช. (ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ ที่ดูแลเรื่องวิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์บ้าน และโทรศัพท์มือถือ) ได้ออกประกาศ ให้ลูกค้า ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ ยังใช้งานต่อไปได้อีก 1 ปี จนถึง 15 ก.ย. 2557 ในระหว่างนี้ผู้ใช้เบอร์ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ สามารถใช้งานได้ตามปกติ แต่หลังจากวันที่ 15 ก.ย. 2557 หากผู้ใช้บริการยังอยากจะใช้เบอร์เดิมต่อไปอีก เจ้าของเบอร์จะต้องโอนย้ายเบอร์ไปใช้บริการกับค่ายอื่นที่ยังคงให้บริการอยู่

5. ท่านเคยรับทราบข้อมูลตามข้อความข้างต้นหรือไม่

1. ทราบ  2. ไม่ทราบ

6. จากข้อ 5 สำหรับท่านที่ตอบว่า ทราบ ท่านคิดว่าการที่ กสทช. ช่วยให้ผู้ให้บริการมือถือดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ สามารถใช้งานต่อไปได้อีก 1 ปี จนถึง 15 ก.ย. 2557 เพื่อให้มีเวลาในการโอนย้ายเบอร์ไปใช้บริการกับค่ายอื่น นั้น ดี หรือไม่

1. ดี เพราะ.....

2. ไม่ดี เพราะ .....

7. จากข้อ 5 สำหรับท่านที่ตอบว่า ไม่ทราบ จากการอ่านข้อมูลข้างต้น ท่านคิดว่าการที่ กสทช. ช่วยให้ผู้ให้บริการมือถือดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ ยังใช้งานต่อไปได้อีก 1 ปี จนถึง 15 ก.ย. 2557 เพื่อให้มีเวลาในการโอนย้ายเบอร์ไปใช้บริการกับค่ายอื่น นั้น ดี หรือไม่

1. ดี เพราะ.....

2. ไม่ดี เพราะ .....

จากข้อความด้านล่างให้ท่านตอบคำถามในข้อ 8. – 10

ประกาศคุ้มครองผู้ใช้บริการมือถือของ กสทช.นอกจาก จะคุ้มครองผู้ใช้เบอร์มือถือของ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ ในคลื่น 1800 MHz ที่หมดสัมปทาน CAT เมื่อวันที่ 15 ก.ย. 2557 ที่ผ่าน มา ยังคุ้มครองผู้ใช้เบอร์มือถือ AIS (เอไอเอส) / ONE-2 CALL (วัน ทุ คอล) ที่จะหมดสัมปทาน จาก TOT ในปี 2558 และผู้ใช้เบอร์มือถือ DTAC (ดีแทค) / HAPPY แสบปี ที่จะหมดสัมปทานจาก CAT ในปี 2561 .ให้สามารถใช้งานต่อเนื่องไปได้อีก 1 ปีด้วยเช่นเดียวกัน

8. ท่านทราบข้อมูลตามข้อความข้างต้นหรือไม่

1. ทราบ

2. ไม่ทราบ

9. จากข้อ 8 สำหรับท่านที่ตอบว่า ทราบ ท่านคิดว่าการที่ กสทช. ช่วยให้ผู้ให้บริการมือถือ AIS (เอไอเอส)/ ONE-2 CALL (วัน ทุ คอล) และผู้ใช้เบอร์มือถือ DTAC (ดีแทค) / HAPPY แสบปี สามารถใช้งานเบอร์มือถือที่โอนย้ายไปได้อีก 1 ปี เพื่อให้มีเวลาในการโอนย้ายเบอร์ไปใช้บริการกับค่ายอื่น เช่นเดียวกันนั้น ดี หรือไม่ อย่างไร

1. ดี เพราะ.....

2. ไม่ดี เพราะ .....

10. จากข้อ 8 สำหรับท่านที่ตอบว่า ไม่ทราบ จากการอ่านข้อมูลข้างต้น ท่านคิดว่าการที่ กสทช. ช่วยให้ผู้ให้บริการมือถือ AIS (เอไอเอส)/ ONE-2 CALL (วัน ทุ คอล) และผู้ใช้เบอร์มือถือ DTAC (ดีแทค) / HAPPY แสบปี สามารถใช้งานเบอร์มือถือที่โอนย้ายไปได้อีก 1 ปี เพื่อให้มีเวลาในการโอนย้ายเบอร์ไปใช้บริการกับค่ายอื่นเช่นเดียวกันนั้น ดี หรือไม่ อย่างไร

1. ดี เพราะ.....

2. ไม่ดี เพราะ .....

**กรุณาอ่านข้อความด้านล่างนี้สำหรับการตอบคำถามข้อ 11. – 13**

นอกจากการคุ้มครองให้ใช้บริการต่อไปอีก 1 ปี ประกาศของ กสทช. ยังคุ้มครองให้ผู้ใช้เบอร์มือถือของค่ายที่หมดสัมปทานให้บริการโทรศัพท์มือถือ ให้สามารถ

1. ใช้งาน รับบริการและได้ใช้ระบบที่มีคุณภาพ (สัญญาณเสียงคมชัด/สายไม่หลุด/ต่อติดง่าย/เน็ตเร็ว ฯลฯ) เหมือนเดิม
2. ใช้บริการด้วยค่าโทร. ค่าเน็ต แบบเดิม จ่ายค่าโทร. กับผู้ให้บริการเดิม
3. ย้ายค่ายเบอร์เดิมได้
4. รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการใช้บริการเบอร์มือถือนั้นจากการประชาสัมพันธ์ของค่ายมือถือที่เป็นผู้ให้บริการขณะนั้น
4. สิทธิในการเช็คค่าโทร. ตรวจสอบค่าบริการ/สิทธิในการร้องเรียน/สิทธิในการระงับการใช้เบอร์นั้น/สิทธิในการร้องเรียนปัญหาการใช้บริการ ยังคงมีอยู่เช่นเดิม

**11. ท่านทราบข้อมูลตามข้อความข้างต้นหรือไม่**

1. ทราบ  2. ไม่ทราบ

**12. จากข้อ 11 สำหรับท่านที่ตอบว่า ทราบ ท่านคิดว่าการที่ กสทช. คุ้มครองสิทธิของผู้ใช้เบอร์มือถือของค่ายที่หมดสัมปทานให้บริการตามข้อความข้างต้นนั้น ดี หรือไม่ อย่างไร**

1. ดี เพราะ.....
2. ไม่ดี เพราะ .....

**13. จากข้อ 11 สำหรับท่านที่ตอบว่า ไม่ทราบ จากการอ่านข้อมูลข้างต้น ท่านคิดว่าการที่ กสทช. คุ้มครองสิทธิของผู้ใช้เบอร์มือถือของค่ายที่หมดสัมปทานให้บริการตามข้อความข้างต้นนั้น ดี หรือไม่ อย่างไร**

1. ดี เพราะ.....
2. ไม่ดี เพราะ .....

**14. เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครอง 1 ปีตามประกาศของ กสทช. เบอร์ของค่ายที่หมดสัญญาสัมปทาน จะไม่สามารถใช้งานได้อีกต่อไปใช่หรือไม่**

1. ใช่  ไม่ใช่

**15. หากเบอร์มือถือที่ท่านใช้อยู่เป็นเบอร์ของค่ายมือถือที่หมดสัญญาสัมปทาน และท่านต้องการจะใช้เบอร์นั้นต่อไป ท่านจะโอนย้ายค่ายเมื่อใด**

1. รีบโอนก่อนสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครอง 1 ปีของ กสทช.
2. รอโอนตอนใกล้ๆ วันที่จะสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครอง 1 ปีของ กสทช.
3. อื่นๆ โปรดระบุ .....

และเพราะเหตุใดท่านจึงเลือกที่จะย้ายในช่วงเวลาดังกล่าว

.....  
 .....

16. ท่านเคยรับรู้ หรือ ได้ยิน ข้อความหรือเนื้อหาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประกาศเยียวยาผู้ใช้บริการ โทรศัพท์มือถือที่หมดสัญญาสัมปทานของ กสทช. หรือไม่

1. เคย  2. ไม่เคย

17. จากคำถามข้อ 16. ท่านเคยรับรู้ ข้อความหรือเนื้อหาประชาสัมพันธ์ประกาศเยียวยาผู้ใช้บริการ โทรศัพท์มือถือที่หมดสัญญาสัมปทานของ กสทช. จากที่ใด

1. เว็บไซต์สำนักงาน กสทช. [www.nbt.go.th](http://www.nbt.go.th)  
 2. เว็บไซต์ ดีพีซี หรือ GSM 1800  
 3. เว็บไซต์ TRUE MOVE (ทรูมูฟ)  
 4. SMS จากผู้ให้บริการ ( ดีพีซี GSM 1800 หรือ TRUE MOVE (ทรูมูฟ)  
 5. โทรทัศน์  
 6. วิทยุ  
 7. หนังสือพิมพ์/นิตยสาร/วารสาร  
 8. อื่นๆ โปรดระบุ .....

18. ถ้าเบอร์มือถือของท่านเป็นของค่ายที่หมดสัญญาสัมปทาน และกำลังอยู่ในช่วงเวลาคู่ครองฯ ให้ใช้ต่อไปได้อีก 1 ปี ของ กสทช. ถ้าท่านต้องการใช้ซิม/เบอร์นั้น ต่อไปจะต้องทำอย่างไร

1. ใช้บริการ “ย้ายค่ายเบอร์เดิม”  
 2. โทรถามคอลเซ็นเตอร์ กสทช. หมายเลขโทรศัพท์ 1200  
 3. โทรถามคอลเซ็นเตอร์ค่ายที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน  
 4. โทรถามคอลเซ็นเตอร์ค่ายที่จะย้ายไป  
 5. อื่นๆ โปรดระบุ .....

หากเบอร์มือถือของท่านเป็นเบอร์ AIS (เอไอเอส)/ DPC (ดีพีซี) หรือ GSM 1800 /DTAC (ดีแทค)/ TRUE MOVE (ทรูมูฟ) กรุณาตอบคำถามข้อ 19.

19. หากไม่มีประกาศเยียวยาของ กสทช. เมื่อสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ซิมจะดับ เบอร์มือถือของท่าน จะไม่สามารถใช้งานได้อีก ท่านจะได้รับความเดือดร้อนหรือไม่

1. เดือดร้อน  2. ไม่เดือดร้อน

หากเบอร์มือถือของท่านใช้ค่าย Awn หรือ AIS 3G 2100 / DTN หรือ Trinet (ดีแทค ไตรเน็ต) / TRUE MOVE H (ทรูมูฟ เอช) กรุณาตอบคำถามข้อ 20.

20. ถ้าเบอร์มือถือของท่านเป็นของค่ายที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน หากไม่มีประกาศเยียวยาของ กสทช. เมื่อสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ชิมจะดับ ท่านจะไม่สามารถใช้บริการเบอร์นี้ได้อีก ถ้าเป็นแบบนั้นท่านจะได้รับความเดือดร้อนหรือไม่

1. เดือดร้อน

2. ไม่เดือดร้อน

21. ท่านคิดว่า การที่ กสทช. ออกประกาศคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์มือถือกรณีสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ดีกับตัวท่านหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

22. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....