

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เกี่ยวกับบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

เกี่ยวกับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

1. ประวัติและพัฒนากิจการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

นับจากปี ค.ศ.1876(พ.ศ.2419) โทรศัพท์ได้ถูกประดิษฐ์ขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศสหรัฐอเมริกาโดย ALEXANDER GRAHAM BELL ระบบโทรศัพท์ประกอบด้วยเครื่องโทรศัพท์ 2 เครื่อง วางห่างกันโดยมีสายไฟเชื่อมต่อระหว่างเครื่องทั้งสอง ให้สามารถสื่อสารถึงกันโดยอาศัยหลักการของการเปลี่ยนสัญญาณเสียงเป็นสัญญาณไฟฟ้าและเมื่อถึงปลายทางสัญญาณไฟฟ้าจะถูกเปลี่ยนเป็นสัญญาณเสียงตามเดิม

พ.ศ.2424 โทรศัพท์ถูกนำมาใช้เป็นครั้งแรกในประเทศไทยตรงกับ รัชสมัย พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ โดยสมเด็จพระราชปิตุลาบรมวงศาภิมุขเจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์ เจ้ากรมกลาโหมในขณะนั้นได้ทรงนำวิทยากรด้านการสื่อสารด้วยโทรศัพท์เข้ามาใช้เป็นครั้งแรก โดยทดลองนำเครื่องโทรศัพท์ติดตั้งที่กรุงเทพฯ และที่ปากน้ำจังหวัดสมุทรปราการ โดยอาศัยสายโทรเลขที่กรมกลาโหมสร้างขึ้นสายแรก เพื่อแจ้งข่าวเรือเข้าออกระหว่างกรุงเทพฯ กับสมุทรปราการ

พ.ศ.2497 วันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2497 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงมีพระบรมราชโองการให้ตราพระราชบัญญัติจัดตั้ง องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัด กระทรวงคมนาคม โดยแยกจากกองช่างโทรศัพท์ กรมไปรษณีย์โทรเลข ให้บริการโทรศัพท์ในเขตนครหลวง ประกอบด้วยชุมสายวัดเลียบ ชุมสายบางรัก ชุมสายเพลินจิต และชุมสายสามเสน โดยมีพนักงาน 732 คน ทรัพย์สิน 50 ล้านบาท

พ.ศ.2545 ก้าวแรกสู่ภาพลักษณ์ โครงข่ายโทรคมนาคมไทย เพื่อคนไทย วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ.2545 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จัดทะเบียนแปลงสภาพเป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) พร้อมรับโอนกิจการ สิทธิ หนี้ สินทรัพย์ ความรับผิดชอบ และพนักงานทั้งหมด จำนวน 21,853 คน จาก ทศท. ไปยัง บมจ.ทศท เพื่อสานต่อบริการและพัฒนาให้ครอบคลุมและหลากหลายยิ่งขึ้น

พ.ศ.2548 วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2548 บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) (TOT Public Company Limited) และวันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2548 ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่หนึ่ง และแบบที่สาม และใบอนุญาตให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบที่หนึ่ง จาก กทช. ซึ่งออกให้ตามมาตรา 70 แห่ง พรบ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม ถือเป็นจุดเริ่มต้นการดำเนินงานธุรกิจภายใต้ชื่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

2. ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ชื่อ	บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) : ทีโอที
เลขทะเบียน ทีโอที	40854500689
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	89/2 หมู่ที่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210
ประเภทธุรกิจ	ให้บริการโทรคมนาคมและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการ เองและ/หรือร่วมกับบุคคลอื่น นอกจากนี้ยังดำเนินการลงทุน โดยการถือหุ้นในบริษัทอื่น
Home Page	http://www.tot.co.th
โทรศัพท์	0 2505 1000
โทรสาร	0 2574 8054 , 0 2574 8557

วิสัยทัศน์

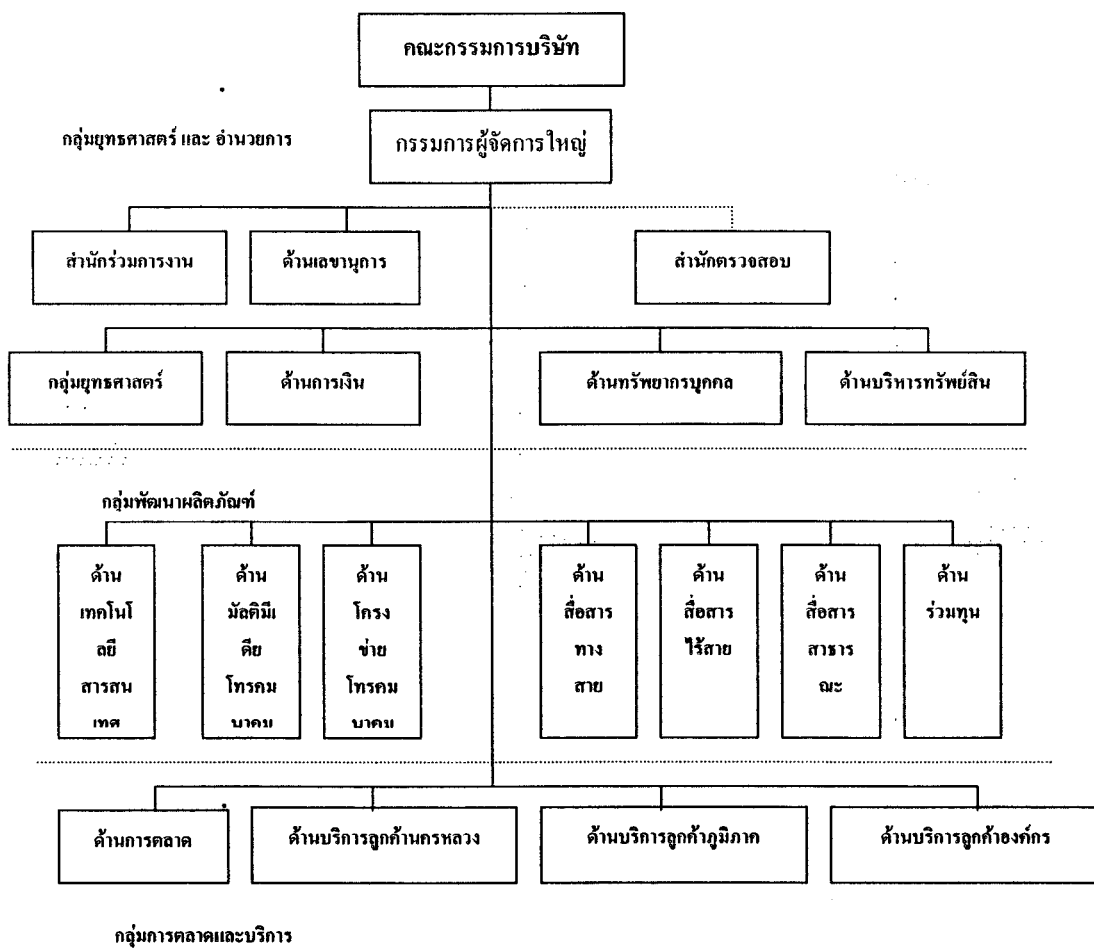
“เป็นบริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่มีการบริหารจัดการที่โปร่งใส และมีประสิทธิภาพในระดับสากล”

พันธกิจ

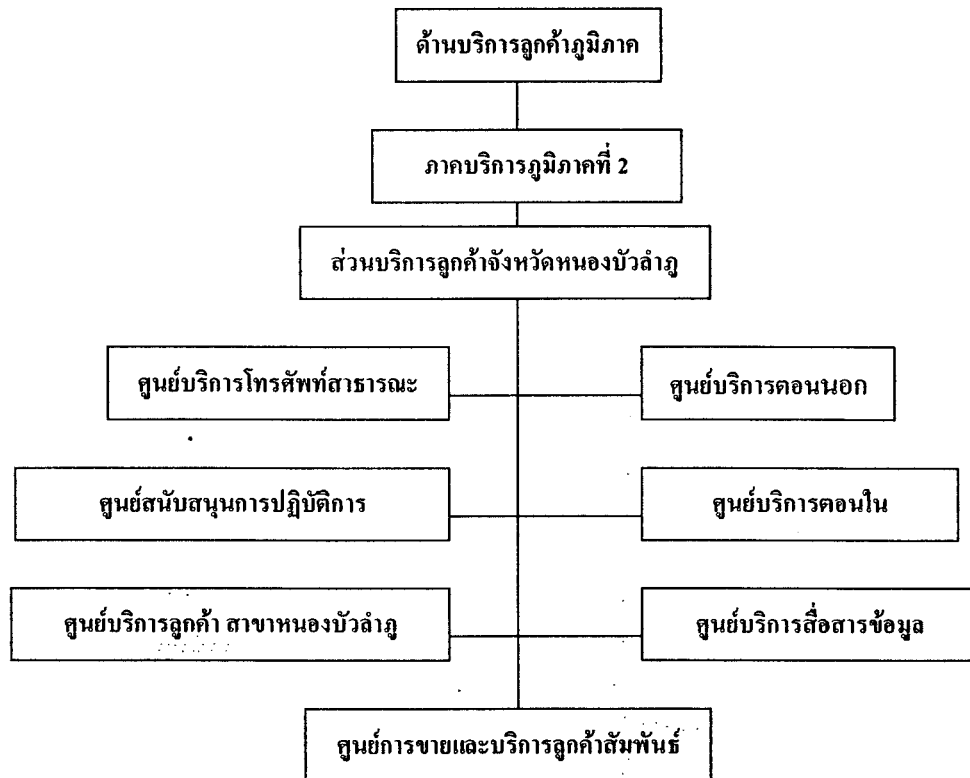
ผู้ให้บริการโครงข่ายหลักของประเทศ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยคำนึงถึงความมั่นคงของชาติ ด้านข้อมูลข่าวสาร ทำให้เกิดการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมและให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารรวมถึงบริการสาธารณะในรูปแบบต่างๆ อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง

3. โครงสร้างขององค์กร

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้ปรับโครงสร้างภายในองค์กร จากเดิมโดยยุบรวมสายงานหรือกลุ่มงานที่มีหน้าที่เหมือนกัน หรือ คล้ายกัน เพื่อการบริหารจัดการที่รวดเร็วขึ้น โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มงานหลัก ดังนี้



4. โครงสร้างส่วนงานภายใต้ด้านบริการลูกค้าภูมิภาค



จากการแบ่งโครงสร้างส่วนงานภายใต้ด้านบริการลูกค้าภูมิภาค ส่วนงานที่รับผิดชอบบริหารจัดการภายในพื้นที่แต่ละจังหวัด เรียกว่า ส่วนบริการลูกค้าจังหวัด โดยภายใต้การบริหารของส่วนบริการลูกค้าจังหวัด ได้แบ่งความรับผิดชอบตามหน้าที่และประเภทของงาน ออกเป็น ศูนย์บริการต่างๆ โดยศูนย์บริการที่มีหน้าที่ติดต่อประสานงานกับลูกค้าโดยตรงคือศูนย์บริการลูกค้า สำหรับ ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดหนองบัวลำภู มีจำนวนศูนย์บริการลูกค้า 1 สาขา ให้บริการลูกค้า ชุมสายต่างๆ ทั้งในเขตอำเภอเมือง และ เขตอำเภอรอบนอก ศูนย์บริการลูกค้าสาขาหนองบัวลำภู ตั้งอยู่เลขที่ 93 หมู่ที่ 5 ถ.อุดรธานี – เลข ต.โพธิ์ชัย อ.เมือง จ.หนองบัวลำภู 39000

ตารางแสดงสถานภาพเลขหมายเปิดใช้ในข่ายสาย ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดหนองบัวลำภู

ที่	อำเภอ	ชุมสาย	ระบบ	เลข หมาย เดิม	เลขหมายเปิดใช้			เลขหมายเหลือ		
					พื้นฐาน	สาธารณะ	รวม	สำรอง	ว่าง	รวม
1	เมืองหนอง บัว	หนองบัวลำภู	NEAX-61	1,360	1,098	89	1,187	5	168	173
2		หนองบัวลำภู	AXE-10	1,024	836	44	880	5	139	144
3		หนองบัวลำภู	ISDN	128	22	-	22	-	106	106
4		โพธิ์ชัย	NEAX-61	560	388	47	435	5	120	125
5		นาคำไฮ	NEAX-61	128	76	16	92	5	31	36
6		โนนทัน	ACCESS NODE	120	29	8	37	5	78	83
7		บ้านขาม	ACCESS NODE	120	28	6	34	5	81	86
8		นามะเฟือง	ACCESS NODE	120	98	8	106	5	9	14
9		บ้านพร้าว	ACCESS NODE	120	26	1	27	5	88	93
10		หัวนา	ACCESS NODE	120	85	11	96	5	19	24
11	ศรีบุญเรือง	ศรีบุญเรือง	NEAX-61	128	-	-	-	5	123	128
12		ศรีบุญเรือง	EWSD	1,440	1,229	76	1,305	5	130	135
13		หนองบัวได้	ACCESS NODE	120	42	7	49	5	66	71
14		กุดสะเทิน	ACCESS NODE	120	19	10	29	5	86	91
15		ยางหล่อ	ACCESS NODE	120	31	6	37	5	78	83
16		นากอก	ACCESS NODE	120	17	7	24	5	91	96
17	นากลาง	นากลาง	NEAX-61	768	644	49	693	5	70	75
18		กุดลิ้นจี่	NEAX-61	512	417	19	436	5	71	76
19		ฝั่งแดง	ACCESS NODE	120	28	8	36	5	79	84
20	สุวรรณ คูหา	สุวรรณคูหา	EWSD	592	422	35	457	5	130	135
21		นาค่าน	ACCESS NODE	120	11	-	11	5	104	109
22		นาดี	ACCESS NODE	120	28	6	34	5	81	86
23		บ้านโคก	ACCESS NODE	120	50	8	58	5	57	62
24		บุญทัน	ACCESS NODE	120	42	6	48	5	67	72
25	โนนสัง	โนนสัง	EWSD	720	544	33	577	5	138	143
26		กุดจี่	NEAX-61	384	338	11	348	5	30	35
27		นิคมพัฒนา	ACCESS NODE	120	13	-	13	5	102	107
28		หนองเรือ	ACCESS NODE	120	18	-	18	5	97	102
29	นาหวัง	นาเหล่า	ACCESS NODE	120	27	-	27	5	88	93
รวม				9,784	6,606	511	7,117	140	2,527	2,667

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ 30 มีนาคม 2550 ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดหนองบัวลำภู

5. สินค้าและบริการ PRODUCT & SERVICE

5.1 บริการโทรศัพท์พื้นฐาน (Fixed Line) เป็นบริการหลักของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) นับตั้งแต่เริ่มก่อตั้งองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ.2497 ปัจจุบันมี บริษัท ร่วมการงาน 2 บริษัท คือบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ให้บริการโทรศัพท์ในเขต นครหลวง และ บริษัท ทีทีแอนด์ ที จำกัด(มหาชน) ให้บริการโทรศัพท์ในภูมิภาค

นอกจากการติดต่อสื่อสารกันผ่านโทรศัพท์ประจำที่ ทีโอทีได้ปรับปรุง พัฒนา สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับโทรศัพท์พื้นฐานด้วยบริการต่างๆ ดังนี้

บริการพิเศษ SPC เป็นบริการเสริมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานของโทรศัพท์พื้นฐาน ทั้งหมด 7 ประเภทบริการ ประกอบด้วย บริการ โอนเลขหมาย โทรซ้ำอัตโนมัติ บริการย่อเลขหมาย สนทนา 3 สาย เลขหมายคว้น รับสายเรียกซ้อน และ จำกัดการเรียกออก

โทรทางไกลราคาประหยัด Y-Tell 1234 ทำให้ใช้โทรศัพท์ในราคาประหยัดกว่าราคาปกติถึง 30-70% ขึ้นกับระยะทางและเวลาที่ใช้ Y-Tell 1234 ให้บริการด้วย IP Technology เพียงกรหัส 1234 ตามด้วยหมายเลขปลายทาง สามารถใช้ได้กับเครื่องโทรศัพท์ธรรมดา และเครื่องโทรสาร โดยไม่ต้องใช้อุปกรณ์เสริม

i-Box 1278 บริการรับฝากข้อความเสียง บริการรับฝากข้อความเสียง ข้อมูลและโทรสาร เป็นบริการเสริมจากบริการพื้นฐาน ผู้ขอใช้บริการจะได้รับพื้นที่รับฝากข้อความสำหรับจัดเก็บ และ ฝากข้อความให้กับผู้อื่นได้ มีประโยชน์ในกรณีที่คุณไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้

บริการ TOT Caller ID บริการโทรศัพท์บ้านโชว์เบอร์ กับ ทีโอที เพียงแจ้งความประสงค์ของใช้บริการกับศูนย์บริการลูกค้า จากนั้นเปลี่ยนมาใช้เครื่องโทรศัพท์โชว์เบอร์ หรือจัดหาอุปกรณ์ Caller ID มาเพิ่มเติม โดยไม่ต้องเปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์

บริการ SMS เป็นโทรศัพท์โชว์เบอร์รูปแบบหนึ่งที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับโทรศัพท์พื้นฐาน สามารถให้บริการเสริม Short Message Service (บริการส่งข้อความสั้น) บนโครงข่ายโทรศัพท์ประจำที่ได้อย่างสมบูรณ์แบบ และ มีประสิทธิภาพ

บริการจัดกลุ่มเลขหมาย MHS (Multi Hunting System) บริการที่อำนวยความสะดวก ทำให้ไม่พลาดการติดต่อสื่อสาร และ โอกาสทางธุรกิจ ไม่ต้องจดจำเลขหมายจำนวนมาก ลักษณะการทำงานคือ ถ้าคุณมีเลขหมายอยู่ 3 เลขหมาย และขณะนั้นใช้งานอยู่ 2 เลขหมาย เมื่อมีสายเรียกเข้าเลขหมายใดเลขหมายหนึ่ง ระบบจะโอนหรือทำการเรียกเข้าเลขหมายที่ว่างโดยอัตโนมัติทันที

โทรศัพท์ตู้สาขา เป็นบริการที่เอื้อประโยชน์กับบริษัทเอกชน ห้างหุ้นส่วน และหน่วยงานต่างๆ เพียงมีเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ 2 เลขหมาย ก็สามารถต่อเชื่อมไปยังตู้สาขา เพื่อเพิ่มจำนวนเลขหมายโทรศัพท์ให้สามารถใช้งานได้เพิ่มมากขึ้น

5.2 บริการโทรศัพท์สาธารณะ บริการที่ตอบรับทุกความต้องการของประชาชน ในทุกระดับ ให้ติดต่อถึงกันได้สะดวก รวดเร็ว และ ประหยัดเวลา ในอัตราค่าบริการที่ถูก ให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วไทยด้วยเครื่องโทรศัพท์สาธารณะประเภทต่างๆ ดังนี้

• **โทรศัพท์สาธารณะแบบหยอดเหรียญ** ทีโอที ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะแบบหยอดเหรียญ โดยกระจายไปยังทุกพื้นที่ทั่วประเทศ เป็นบริการเพื่อสังคมสาธารณะโดยตรง

โทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร ด้วยบริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร กับเทคโนโลยี IC สะดวก คล่องตัว

โทรศัพท์สาธารณะแบบ Combine เป็นบริการโทรศัพท์สาธารณะ ใช้ได้ทั้งหยอดเหรียญ และใช้บัตร ในเครื่องเดียวกัน

Web Phone ทีโอที เตรียมนำโทรศัพท์สาธารณะมัลติมีเดียมาเปิดให้บริการในอนาคต โดยสามารถพูดคุยและใช้งาน Internet ได้ในเวลาเดียวกัน

โทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท โครงการที่ไม่หวังผลกำไร สนองตอบนโยบายรัฐบาล เพื่อการพัฒนาสังคมชนบทให้มีความเจริญเทียบเท่าสังคมเมือง และ ประชาชนมีโอกาสนำโทรศัพท์กันอย่างทั่วถึงครอบคลุมทุกตำบล และ หมู่บ้านทั่วประเทศ โดยใช้อุปกรณ์ 470 MHz ระบบดาวเทียม ข่ายสาย ระบบ TDMA และ Wire Less Local Loop System (WLL)

5.3 บริการบนโครงข่ายอัจฉริยะ เป็นบริการพิเศษต่างๆ ที่ใช้โครงข่ายโทรคมนาคมร่วมกับโครงข่ายโทรศัพท์ ดังนี้

บริการ Freephone 1-800+เลขหมายพิเศษ 6 หลัก เป็นบริการเลขหมายโทรฟรีที่ผู้เรียกต้นทางไม่เสียค่าใช้จ่าย แต่ค่าใช้จ่ายจะเกิดกับผู้รับปลายทางทั้งหมด

บริการ One Number 1-401+เลขหมายพิเศษ 6 หลัก บริการเลขหมายเดียวจดจำง่าย ลดความยุ่งยากในการจดจำ หรือบันทึกเลขหมาย

บริการ TOT Postpaid 1-1888 บริการโทรศัพท์โมบายใหม่ ให้โทร.ก่อนจ่ายทีหลัง

บริการ Follow Me เป็นบริการเลขหมายแทนทุกๆ เลขหมาย เพื่อการไม่พลาดการติดต่อ

บริการ Privet Net บริการสายตรงเชื่อมกลุ่มเลขหมาย ที่จำเป็นต้องติดต่อประสานงานกันเป็นประจำ เพื่อช่วยลดค่าใช้จ่าย

5.4 บริการสื่อสารข้อมูล

คู่สายเช่า วงจรเช่า (Leased line) บริการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีใยแก้วนำแสง เพื่อส่งข้อมูล จากต้นทางถึงปลายทาง ให้ถูกต้องรวดเร็ว ด้วยความเร็วตั้งแต่ 9.6 Kbps – 155 Mbps

บริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล ISDN (Intergrated Services Digital Network) เป็นบริการรับส่งสัญญาณเสียง-ภาพ ด้วยระบบดิจิทัล ความเร็ว 64 Kbps – 2 Mbps สามารถติดตั้งอุปกรณ์ได้มากกว่า 8 เครื่อง มี 2 ประเภท คือ ประเภท BAI สามารถรับส่งข้อมูลได้ 2 ช่องสัญญาณ เหมาะสำหรับธุรกิจขนาดเล็กถึงขนาดกลาง และ ประเภท PRI สามารถรับส่งข้อมูลได้ถึง 30 ช่องสัญญาณ เหมาะสำหรับธุรกิจขนาดใหญ่

บริการทางด่วนข้อมูล Broadband ISDN เป็นเสมือนวงจรเช่าความเร็วสูง ราคาประหยัด ใช้สำหรับติดต่อภายในองค์กร การติดต่อระหว่างสาขา ใช้เทคโนโลยี ATM ความเร็วตั้งแต่ 64 Kbps – 155 Mbps

บริการสื่อสารธุรกิจเพื่อธุรกิจผ่านดาวเทียม ISBN เพื่อรองรับการเจริญเติบโตทางธุรกิจที่มีสำนักงานห่างไกลกัน หรือนอกพื้นที่ข่ายสายการรับส่งข้อมูลโดยผ่านระบบดาวเทียมระหว่างดาวเทียมศูนย์กลาง ไปยังสถานีลูกข่าย ด้วยความเร็ว 250 Kbps

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) เป็นบริการสื่อสารข้อมูลความเร็วสูงโดยใช้คู่สายของโทรศัพท์ประจำที่ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เทคโนโลยี ADSL ทำให้สามารถรับส่งข้อมูลด้วยความเร็วสูง เหมาะกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โดยให้บริการความเร็วในการรับข้อมูล (Downstream) ที่ 2 Mbps และการส่งข้อมูล (Upstream) ที่ 512 Kbps และระหว่างใช้ Internet สามารถใช้โทรศัพท์ได้ด้วยในเวลาเดียวกัน ซึ่งเร็วกว่าการใช้งาน Analog Modem หลายเท่า

5.5 บริการ INTERNET

TOT Online บริการ Internet ฟรี แก่ลูกค้าที่ใช้เลขหมายประจำที่ ของ ทีโอที โดยเชื่อมโยงผ่านหมายเลข 1222 ไม่ต้องเสียค่าบริการค่าชั่วโมงใช้งาน

บริการดาวน์โหลดผ่านเว็บไซต์ www.totweb.net ทางเลือกใหม่ของการชำระค่าบริการโทรศัพท์ โดยการลงทะเบียนที่ www.totweb.net เพื่อ login เข้าสู่บริการดาวน์โหลด

TOT Hot Spot บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง ด้วยเทคโนโลยี WI-FI ให้บริการด้วยความเร็วสูงถึง 11 Mbps โดยใช้งานร่วมกับบัตร TOT Hot Spot

อินเทอร์เน็ตสาธารณะ โดยเปิดให้บริการที่ศูนย์บริการลูกค้า และ พื้นที่บริการสาธารณะทั่วประเทศ

อินเทอร์เน็ตตำบล ทีโอที ร่วมกับการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เชื่อมโยงโครงข่าย IP ของ ทีโอที เข้าสู่เว็บไซต์ <http://www.khonthai.com> เพื่อเชื่อมโยงข้อมูล โดยประชาชนสามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก เป็นการลดช่องว่างในการรับรู้ข่าวสารของประชาชน

เครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย (School Net) ดำเนินการโดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์แห่งชาติหรือ NECTEC เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายโรงเรียนมัธยมศึกษาในประเทศ เข้ากับเครือข่ายไทยสารอินเทอร์เน็ต ผ่านเลขหมายโทรศัพท์ 1509 ทั่วประเทศ

5.6 บริการสื่อสารไร้สาย

470 MHz เป็นบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 470 MHz หรือ Cellula 470 โดยนอกจากจะให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 470 MHz โดยปกติแล้ว ทีโอที ยังได้นำโครงข่าย 470 MHz มาพัฒนาในการให้บริการรูปแบบโทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์พื้นฐานนอกข่ายสาย WLL และโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท ด้วย

1900 MHz เป็นบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900 MHz ดำเนินการโดย Thai Mobile ซึ่งสามารถพัฒนาสู่เทคโนโลยี 3 G ได้ในอนาคต

วิทยุติดตามตัวเฉพาะกลุ่ม CBR (Common Base Radio-Telephone) เป็นระบบที่รวมเอาความถี่และช่องสัญญาณไว้แล้วจัดสรรความถี่ต่างๆให้กับผู้ใช้งาน ในลักษณะผลัดกันใช้ จึงเป็นการนำความถี่มาใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ

5.7 บริการบัตรโทรศัพท์

PIN Phone 108 บัตรโทรศัพท์ที่ช่วยลดปัญหาจากการใช้เหรียญ หรือ โทรศัพท์ถูกระงับการเรียกออก ใช้งานผ่านเลขหมาย 108 รหัสบัตรโทรศัพท์ PIN Phone ที่แสดงในบัตร

TOT Card ลดปัญหาการขาดเหรียญในการโทรศัพท์ เมื่อใช้บัตรโทรศัพท์สาธารณะ TOT Card กับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร

บัตร TOT Postpaid ใช้กับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะใช้บัตรแบบธรรมดา และเครื่องโทรศัพท์สาธารณะชนิดกดปุ่ม DTMF มีลักษณะการใช้บริการคล้ายบัตร PIN Phone 108 แตกต่างที่บัตร TOT Postpaid จะต้องสมัครใช้บริการและค่าใช้จ่ายจะเกิดกับเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานที่ผู้ขอใช้บริการกำหนด

TOT Hot Spot Card ใช้กับบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง TOT Hot Spot

- **TIP Card** TOT Internet&Phone Card บัตรโทรศัพท์รูปแบบใหม่ สามารถใช้งานโทรศัพท์ และใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ในบัตรเดียว

5.8 บริการอื่นๆ

บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์

TOT Certificate Authority (TOT CA) ออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ให้กับธุรกิจ e-Commerce ทั้งการรับรองสำหรับบุคคลเพื่อยืนยันตัวตนบุคคลโดยใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการเข้ารหัสข้อมูล เพื่อการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ใช้ในการทำธุรกรรม

EDC POOL (Electronic Draft Capture เป็นการให้บริการศูนย์กลางเครือข่ายในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบัตรเครดิต โดย ทีโอที ร่วมมือกับ บมจ.อินเทอร์เน็ตประเทศไทย เพื่อเพิ่มโอกาสให้ร้านค้าย่อยสามารถให้บริการชำระเงิน โดยบัตรเครดิตเพิ่มมากขึ้น สามารถให้บริการครอบคลุมทั้ง 76 จังหวัดทั่วประเทศ

- **บริการสอบถามเลขหมาย 1133** สอบถามเลขหมายทั่วประเทศไทย โดยให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

บริการรับแจ้งเหตุข้อ 1177 (1177 + เลขหมายโทรศัพท์ 9 หลัก) ทั้งระบบอัตโนมัติและพนักงานรับสาย

ศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที ปรับปรุงรูปแบบศูนย์บริการลูกค้าโฉมใหม่ TOT Shop ให้บริการแบบ One Stop Service ภายใต้แนวคิด “ สะดวก ง่ายๆ ใกล้ๆคุณ “ Communication Friendly “

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 1100 ให้คำแนะนำ ติดต่อสอบถาม ได้ที่ Call Center โทร 1100 โดยไม่เสียค่าบริการ พนักงานพร้อมให้บริการวันจันทร์ถึงศุกร์ ระหว่างเวลา 07.00 - 19.00 น. หรือระบบตอบรับอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง

ศูนย์บริการภาครัฐเพื่อประชาชน 1111 ทีโอที สนับสนุนนโยบายของรัฐบาล จัดตั้ง ศูนย์บริการภาครัฐเพื่อประชาชน Government Contact Center (GDC) ผ่านเลขหมายพิเศษ 1111 เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และบริการของรัฐ “1111 รู้จริง ทุกเรื่องรัฐ”

5.9 บริการที่ ทีโอที เป็นผู้ร่วมทุน

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบ 900 MHz ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งระบบอนาล็อก(NMT) และ ดิจิตอล(GSM)ช่วงความถี่ย่าน UHF 905-960 MHz โดยดำเนินงานร่วมกับ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส (มหาชน)

บริการข้อมูลด้วยเสียงทางโทรศัพท์ (AUDIOTEX) ให้บริการข้อมูลด้วยเสียงผ่านโครงข่ายโทรศัพท์ของ ทีโอที ในรูปแบบของข่าวสาร สาระบันเทิง เช่นการรายงานผลการแข่งขันกีฬา การแข่งขันตอบปัญหา การพยากรณ์โชคชะตาราศี รวมทั้งการ โหวต(Voting) ทางโทรศัพท์ โดย ทีโอที ให้บริการ AUDIOTEX ร่วมกับบริษัทเอกชน 9 บริษัท คือ

1. บริษัท อินโฟเทล คอมมูนิเคชั่น ประเทศไทย(จำกัด)
2. บริษัท ไทยออดิโอเท็กซ์ เซอร์วิส จำกัด
3. บริษัท สามารถ อินโฟ มีเดีย จำกัด
4. บริษัท ไทยเทเล-วอยซ์ จำกัด
5. บริษัท ควอลิตี้ ดิจิตอลไลน์ส จำกัด
6. บริษัท ไซเบอร์คอล จำกัด
7. บริษัท 108 1009 ออดิโอเท็กซ์ จำกัด
8. บริษัท เอ็มเว็ป (ประเทศไทย) จำกัด
9. บริษัท โมโนเทคโนโลยี จำกัด

บริการโทรศัพท์พื้นฐานใช้นอกสถานที่ (PCT : Personal Communication Telephone) เป็นบริการเสริมของโทรศัพท์ประจำที่ โดยสามารถพกพาเครื่อง PCT ไปใช้งานภายในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ครอบคลุมพื้นที่กว่า 1,500 ตารางกิโลเมตร เปิดให้บริการกับโทรศัพท์บ้านในเขตนครหลวง ทั้งหมายเลขของ ทีโอที และของบริษัทเอกชน

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

เรื่อง

การเปิดรับสื่อกับการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน
ของผู้ใช้บริการบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) จังหวัดหนองบัวลำภู

แบบสอบถาม

เรื่อง

การเปิดรับสื่อกับการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน
ของผู้ใช้บริการบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) จังหวัดหนองบัวลำภู

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ใช้ศึกษาถึง การเปิดรับสื่อกับการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ของผู้ใช้บริการบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นการศึกษาข้อมูลเพื่อนำไปประกอบในกระบวนการศึกษา ชุมชนวิทยานิพนธ์ ของการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2. แบบสอบถามชุดนี้มี 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามถึงการเปิดรับสื่อ เกี่ยวกับบริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)

3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จะนำไปวิเคราะห์ประมวลผลและนำเสนอในภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ที่ตอบแบบสอบถามไม่ว่ากรณีใด ๆ ดังนั้นจึงขอให้ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นและความเป็นจริงมากที่สุด ทุกข้อ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสอบถาม

- เรื่อง การเปิดรับสื่อกับการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน
ของผู้ใช้บริการบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) จังหวัดหนองบัวลำภู
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
- คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง
ของท่านและ/หรือเติมคำลงในช่องว่าง
1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
 2. อายุ ปี
 3. สถานภาพสมรส ☐ โสด ☐ สมรส
☐ หย่าร้าง ☐ หม้าย
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....
 4. ระดับการศึกษา
☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ มัธยมศึกษา
☐ ปวช. ☐ ปวส./อนุปริญญา
☐ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาโทหรือเทียบเท่า
☐ ปริญญาเอก
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
 5. อาชีพ ☐ เกษตรกรรม ☐ นักเรียน นักศึกษา
☐ พนักงาน ลูกจ้างเอกชน ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ เจ้าของกิจการ ธุรกิจส่วนตัว
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
 6. ที่พักอาศัย ☐ บ้านพักส่วนตัว ☐ บ้านเช่า
☐ อาคารพาณิชย์ ☐ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
 7. รายได้รวมเฉลี่ย/เดือนละ.....บาท
 8. จำนวนเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานที่มี
☐ ไม่มี ☐ มี 1 เลขหมาย
☐ มี 2 เลขหมาย ☐ มีมากกว่า 2 เลขหมาย
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
 9. จำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มี
☐ ไม่มี ☐ มี 1 เลขหมาย
☐ มี 2 เลขหมาย ☐ มีมากกว่า 2 เลขหมาย
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องและกรอกข้อความตามความเป็นจริง

1. ท่านเปิดรับสื่อเกี่ยวกับบริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) จากสื่อต่อไปนี้ โดยเฉลี่ยต่อเดือน บ่อยครั้งเพียงใด

ประเภทสื่อ	ชนิดของสื่อ	การรับข้อมูลข่าวสารต่อเดือน				
		มากกว่า 5 ครั้ง	4-5 ครั้ง	2-3 ครั้ง	1 ครั้ง	ไม่เคย ได้รับ
สื่อบุคคล	ผู้เคยใช้แนะนำ					
	เพื่อน/คนใกล้ชิด					
	ญาติพี่น้อง/บุคคลในครอบครัว					
	เจ้าหน้าที่พนักงาน บมจ.ทีโอที					
	อื่น ๆ(ระบุ).....					
สื่อมวลชน	โทรทัศน์ เช่น โทรให้ถูกโทร ทีโอที,การใช้Pin Phone108					
	วิทยุกระจายเสียง เช่น โฆษณาการใช้ Pin Phone108					
	หนังสือพิมพ์ เช่น โฆษณา Y-Tell 1234					
	นิตยสาร/วารสาร เช่น โฆษณาการใช้ Pin Phone108					
	อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ของ บมจ.ทีโอที(www.tot.co.th)					
	อื่น ๆ(ระบุ).....					
สื่อเฉพาะกิจ	แผ่นพับ ข่าวสารต่าง ๆของ บมจ.ทีโอที					
	ใบแทรกบิล ของ บมจ.ทีโอที					
	โปสเตอร์โฆษณาบริการต่าง ๆ เช่น การใช้งานบัตรโทรศัพท์					
	อักษรวิ้งโฆษณาบริการต่าง ๆ					
	ป้ายโฆษณาตามย่านชุมชนต่าง ๆ					
	รถโฆษณาของ บมจ.ทีโอที					
	อื่น ๆ(ระบุ).....					

2. ท่านเปิดรับสื่อ เกี่ยวกับบริการ โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ในช่วงเวลาใดมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| () 05.00 น. – 08.00 น. | () 08.01 น. – 12.00 น. |
| () 12.01 น. – 13.00 น. | () 13.01 น. – 17.00 น. |
| () 17.01 น. – 21.00 น. | () หลัง 21.00 น. |

3. ท่านได้รับข้อมูลบริการ เกี่ยวกับบริการ โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)
จากสถานที่ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ข้อที่	สถานที่	ระดับการรับข้อมูล				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	บ้านพักอาศัย					
2	ที่ทำงาน					
3	สำนักงานทีโอทีจำกัด (มหาชน)					
4	ตลาดย่านชุมชน					
5	ป้ายโฆษณาข้าง / ริมถนน					
6	สถานที่ราชการ					
7	สถานการศึกษา					
8	สถานที่ท่องเที่ยว					
9	อื่น ๆ.....					

4. เนื้อหาของข้อมูลบริการ เกี่ยวกับบริการ โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)
ที่ท่านได้รับในรายละเอียดต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด

กลุ่มของเนื้อหา	รายละเอียดเนื้อหา	ระดับการรับเนื้อหาข้อมูลบริการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
กลุ่มบริการพื้นฐาน	บริการรับแจ้งเหตุโทรศัพท์เสีย 1177					
	บริการสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ 1133					
	บริการเลขหมายด่วน 191 193 199 1163					
	บริการโทรศัพท์ตู้สาขา					
กลุ่มบริการพิเศษ	บริการทางไกลราคาประหยัด Y-TELL 1234					
	บริการใช้บัตร PIN PHONE 108					
	บริการข้อมูลด้วยเสียงทางโทรศัพท์ 1900 xxxx xxx เช่น พยากรณ์					
	บริการสอบถามข้อมูลบัตรเครดิตหรือบัตรอโณน					
	บริการเชิญชวนหักค่าบริการผ่านธนาคาร					
	บริการพิเศษ SPC เช่น บริการงดโทรทางไกลโดยมีรหัสล็อค					
	บริการโทรศัพท์เรียกเข้า TOT Call ID					
	บริการ Freephone (ผู้รับปลายทางเสียค่าใช้จ่าย)					
กลุ่มบริการใหม่	บริการ Free Internet ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 1222					
	บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ADSL					

ส่วนที่ 3 การตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

ถ้าชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง และกรอกข้อความตามความเป็นจริง

1. ท่านตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ด้วยเหตุผลต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ข้อที่	เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการ	ระดับเหตุผล				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	การติดต่อสื่อสาร พูดคุย ปกติโดยทั่วไป					
2	ประโยชน์ด้านธุรกิจ เช่น ใช้ในการส่ง Fax					
3	ค่าใช้จ่ายบริการราคาถูกประหยัด					
4	ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น ใช้โทร 191 199					
5	ประโยชน์ด้านการศึกษา เช่น การใช้คอมพิวเตอร์เน็ต					
6	การคลายเครียดและการบันเทิง เช่น โทรขอฟังเพลง					
7	การมีส่วนร่วมในสังคม เช่น ร่วมแสดงความคิดเห็นในรายการสด					
8	การแสดงว่าเป็นผู้มีฐานะในชุมชน					
9	ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ . โทรศัพท์มือถือ					
10	การใช้โทรทางไกลระหว่างประเทศ					
11	การหาความรู้เฉพาะด้าน เช่น การพยากรณ์ หรือดวงชะตา					
12	อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

2. ท่านคิดว่าบริการเสริมพิเศษของโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ต่อไปนี้ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการมากน้อยเพียงใด

ข้อที่	บริการเสริมพิเศษ	ระดับการตัดสินใจใช้บริการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	บริการพิเศษ SPC เช่น บริการงดโทรทางไกลโดยมีรหัสล็อก					
2	บริการหมายเลขเรียกเข้า					
3	บริการทางไกลราคาประหยัด Y-TELL 1234					
4	บริการใช้บัตร PIN PHONE 108					
5	บริการโทรศัพท์ตู้สาขา เช่น โทรศัพท์ภายในของสำนักงานต่าง ๆ					
6	บริการข้อมูลด้วยเสียงทางโทรศัพท์ 1900 xxx xxx เช่น พยากรณ์ชะตาชีวิต					
7	บริการ Freephone (ผู้รับปลายทางเสียค่าใช้จ่าย)					
8	บริการรับแจ้งเหตุโทรศัพท์เสีย 1177					
9	บริการสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ 1133					
10	บริการต่อหมายเลขโทรศัพท์ไปยังเลขหมายปลายทาง 101					
11	บริการเลขหมายคว้น เช่น เหตุคว้นเหตุร้าย 191 193 199 1163					
12	บริการ Free Internet ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 1222					
13	บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ADSL					

3. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ตามหัวข้อการบริการต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

การบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านอาคารสถานที่	สถานที่ตั้งของศูนย์บริการลูกค้า					
	ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งรอให้บริการ					
	ความสะอาดเรียบร้อยของศูนย์บริการลูกค้า					
	ความชัดเจนของป้ายชื่ออาคารและป้ายแนะนำการใช้บริการ					
ด้านราคา	ค่าติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานใหม่					
	อัตราค่าใช้โทรศัพท์					
ด้านคุณภาพ	มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมให้บริการกับลูกค้า					
	ความรวดเร็วในการให้บริการ					
	ความถูกต้องในการให้บริการ					
	ความชัดเจนของสัญญาณเสียงโทรศัพท์					
	ความรวดเร็วของการติดตั้ง ย้าย โทรศัพท์พื้นฐาน					
ประสิทธิภาพการ ให้บริการ	การตอบข้อซักถาม และการให้ความรู้การใช้งานหลักการติดตั้ง					
	วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 – xxxxxxxx					
	ความสะดวกในการสอบถามเลขหมาย 1133					
	การแก้ไขเหตุเสียโทรศัพท์พื้นฐานเมื่อเกิดเหตุขัดข้อง					
	การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนอื่น ๆ เช่น ร้องเรียนค่าใช้จ่ายบริการสูงผิดปกติ					
	ได้รับข้อมูลข่าวสาร / ใบแจ้งค่าบริการตามกำหนด					
	เวลาทำการ เปิด – ปิด ศูนย์การค้า					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)

1. ด้านอาคารสถานที่ศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)

.....

.....

2. ด้านอัตราค่าใช้จ่าย หรือค่าบริการ

.....

.....

3. ด้านประสิทธิภาพการใช้งานโทรศัพท์พื้นฐาน

.....

.....

4. ด้านการบำรุงรักษา หรือการให้บริการหลังการติดตั้ง

.....

.....

5. ด้านการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ที่ท่านต้องการจากบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)

.....

.....

6. ท่านคิดว่า บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ควรใช้สื่อใด ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

.....

.....

7. อะไรคือปัจจัยสำคัญที่ทำให้ท่านตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)

.....

.....

8. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....