



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก ก

ประวัติ บมจ.ทีโอที

โทรศัพท์ถูกประดิษฐ์ขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศสหรัฐอเมริกา โดย ALEXANDER GRAHAM BELL เมื่อปี ค.ศ.1876 (พ.ศ.2419)ระบบโทรศัพท์ประกอบด้วยเครื่องโทรศัพท์ 2 เครื่องวางห่างกัน โดยมีสายไฟฟ้าเชื่อมต่อ ระหว่างเครื่องทั้ง 2 ให้สามารถสื่อสารถึงกัน อาศัยหลักการของการเปลี่ยนสัญญาณเสียง เป็นสัญญาณไฟฟ้า ส่งไปตามสายไฟฟ้า เมื่อถึงปลายทางสัญญาณไฟฟ้าจะถูกเปลี่ยนเป็นสัญญาณเสียงตามเดิมในขณะนั้นยังไม่มีหุ้มสายโทรศัพท์

โทรศัพท์เป็นคำมาจากภาษาอังกฤษ Telephone ซึ่งมาจากภาษากรีก 2 คำ คือ Tele แปลว่า "ไกล" และ Phone แปลว่าเสียง รวมหมายถึง เสียงในที่ไกล

พ.ศ.2424

โทรศัพท์ถูกนำมาใช้เป็นครั้งแรกในประเทศไทยตรงกับรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์โดยสมเด็จพระราชปิตุลาบรมวงศาภิมุขเจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์ เจ้ากรมกลาโหม ในขณะนั้นได้ทรงดำรินำวิทยาการด้านการสื่อสารด้วยโทรศัพท์เข้ามาใช้เป็นครั้งแรก โดยทดลองนำเครื่องโทรศัพท์มาติดตั้งที่กรุงเทพฯและที่ปากน้ำจังหวัดสมุทรปราการ อาศัยสายโทรเลขที่กรมกลาโหมสร้างขึ้นสายแรก คือ กรุงเทพฯสมุทรปราการ เพื่อแจ้งข่าวเรือเข้าออกระหว่างกรุงเทพฯกับสมุทรปราการต่อมามีการจัดตั้งกรมโทรเลขขึ้นในปี 2426และเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านโทรศัพท์ด้วย

พ.ศ. 2450

ตั้งหุ้มสายโทรศัพท์แห่งแรก ติดตั้งระบบโทรศัพท์ไฟกลางใช้พนักงานต่อ (CENTRAL BATTERY : CB) หุ้มสายโทรศัพท์ ระบบแรกที่ถูกผลิตขึ้นมาเป็นหุ้มสายกึ่งอัตโนมัติ การติดต่อต้องผ่านพนักงานผู้ซึ่งทำหน้าที่ ต่อสายระหว่างผู้เข้าทั้ง 2 ทาง โดยติดตั้งที่โทรศัพท์กลางวัดเลียบ

พ.ศ. 2465

เพิ่มหุ้มสายโทรศัพท์แห่งที่สอง กิจการโทรศัพท์เจริญก้าวหน้ามากขึ้น มีการติดตั้งโทรศัพท์กลางขนาด 900 เลขหมาย ที่บริเวณไปรษณีย์กลาง ต.บางรัก เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนยิ่งขึ้นเรียก "โทรศัพท์กลางบางรัก"

พ.ศ. 2470

วางเคเบิลเชื่อมต่อวัดเลียบ-บางรัก ผู้เช่าเพิ่มจำนวนเป็น 1,422 เครื่องจึงต้องเพิ่มโทรศัพท์กลางวัดเลียบบางรักขึ้นอีกแห่ง และ ในปีนี้ได้ทำการวางสายเคเบิลใต้ดินเชื่อมระหว่างโทรศัพท์กลางทั้ง 2 แห่ง

พ.ศ. 2471

ให้บริการโทรศัพท์ทางไกล บริการโทรศัพท์ได้ขยายขอบข่ายครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพฯ ธนบุรี และยังสามารถใช้ติดต่อกับ จ.สมุทรปราการ นนทบุรี และนครปฐม

พ.ศ. 2478

เริ่มใช้ชุมสายระบบ STEP BY STEP กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม โดยพลเอกพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระกำแพงเพชร อัครโยธิน ได้สั่งซื้อเครื่องชุมสายโทรศัพท์ระบบอัตโนมัติ STEP-BY-STEP จากประเทศอังกฤษเป็นชุมสายโทรศัพท์ระบบแรก que ผู้เช่าสามารถหมุนหน้าปัดถึงกันได้โดยตรง ทำการติดตั้งที่โทรศัพท์กลางวัดเลียบ 2,300 เลขหมาย และโทรศัพท์กลางบางรัก 1,200 เลขหมาย เปิดบริการครั้งแรก เมื่อ 24 กันยายน 2480 และเพิ่มชุมสายโทรศัพท์กลางขึ้น 2 แห่ง คือ ชุมสายเพลินจิต และชุมสายสามเสน

พ.ศ. 2480

ติดตั้งใช้ชุมสายอัตโนมัติครั้งแรก เวลา 0.01 น. ของวันที่ 26 กันยายน 2480 ได้มีการตัดเปลี่ยนเลขหมาย และเปิดใช้ชุมสายอัตโนมัติเป็นครั้งแรก เปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์เป็นหน้าปัดแบบหมุน กำหนดเลขหมาย 5 ตัว ให้กับผู้เช่า ให้สามารถหมุนตัวเลขบนหน้าปัด ติดต่อกันได้เองโดยไม่ต้องผ่านพนักงานต่อสาย

พ.ศ. 2497

สถาปนาเป็นองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย 24 กุมภาพันธ์ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงมีพระบรมราชโองการให้ ตราพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม โดยแยกจากกองช่างโทรศัพท์ กรมไปรษณีย์โทรเลข ให้บริการโทรศัพท์ ในเขตนครหลวง ประกอบด้วย ชุมสายวัดเลียบ ชุมสายบางรัก ชุมสายเพลินจิต และชุมสาย สามเสน พนักงาน 732 คน ทรัพย์สิน 50 ล้านบาท

พ.ศ. 2502

เริ่มใช้ชุมสายครอสบาร์ สั่งซื้อชุมสายอัตโนมัติระบบ CROSS BAR จากสวีเดน มาติดตั้งครั้งแรกในไทย ที่ชุมสาย ชลบุรี 1,000 เลขหมาย

พ.ศ. 2503

รับโอนโทรศัพท์ในภูมิภาค รับโอนโทรศัพท์ในส่วนภูมิภาคจากกรมไปรษณีย์โทรเลข ครั้งแรก 10 ชุมสาย จำนวนเลขหมาย ประมาณ 1,600 เลขหมาย และครั้งที่ 2 จำนวน 37 ชุมสาย จำนวน 8,100 เลขหมายพ.ศ. 2507 ติดตั้งชุมสายครอสบาร์ในนครหลวง และรับโอนโทรศัพท์ทางไกลนำชุมสาย CROSS BAR มาติดตั้งที่ชุมสายชัยพฤกษ์เป็นแห่งแรก และที่ชุมสายทุ่งมหาเมฆอีก 4,000 เลขหมายรับโอนชุมสายโทรศัพท์ในภาคกลางภาคตะวันออก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากกระทรวงคมนาคม จนปี 2512 จึงรับโอนชุมสายโทรศัพท์จากภาคเหนือ และภาคใต้ มาอยู่ใน ความรับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ

พ.ศ. 2517

เปลี่ยนเลขหมายเป็น 6 หลัก 22 มิถุนายน ดำเนินการตัดเปลี่ยนเลขหมายโทรศัพท์ (CUT OVER) ในชุมสายระบบ CROSS BAR จาก 5 ตัว เป็นเลขหมาย 6 ตัว ยกเว้นชุมสาย STEP-BY-STEP 3 ชุมสาย คือ บางรัก ,พหลโยธิน และสามเสน จำนวน 20,000 เลขหมาย

พ.ศ. 2518

ให้บริการ โทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติเปิดให้บริการ โทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติโดยไม่ต้องใช้พนักงานต่อ ระหว่าง เชียงใหม่ - กรุงเทพฯ เป็นครั้งแรก เมื่อเวลา 09.05 น.ของวันที่ 1 กันยายน 2518

พ.ศ. 2519

เปลี่ยนใช้เลขหมายโทรศัพท์ 7 ตัว ในนครหลวง 24 เมษายน ตัดเปลี่ยนเลขหมายโทรศัพท์ ในเขตนครหลวง จาก 5 ตัว และ 6 ตัว เป็น เลขหมาย 7 ตัว ทั้งหมด และในเขตโทรศัพท์ภูมิภาค เปลี่ยนเป็นเลข 6 ตัว ทุกชุมสาย

พ.ศ. 2520

เริ่มใช้เครื่องโทรศัพท์แบบกดปุ่ม นำเครื่องโทรศัพท์ชนิดกดปุ่ม มาเปิดให้บริการครั้งแรก
ในเขตนครหลวง

พ.ศ. 2521

ให้บริการโทรศัพท์ไร้สาย นำบริการโทรศัพท์ไร้สาย (MULTI ACCESS RADIO TELEPHONE) มาให้บริการแก่ผู้อยู่นอกพื้นที่ข่ายสายโทรศัพท์ทั่วประเทศ โดยให้บริการในรัศมี 30 กิโลเมตร รอบชุมสายที่ติดตั้งสถานีฐาน

พ.ศ. 2522

เปิดบริการโทรศัพท์สาธารณะแบบไม่มีผู้ดูแล นำโทรศัพท์สาธารณะแบบผู้ใช้หยอดเหรียญ (BOOTH) และไม่มีผู้ดูแล มาติดตั้งในเขต โทรศัพท์นครหลวง 100 เครื่อง และเปิดใช้โทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติทางเดียว แห่งที่ 2 กรุงเทพฯ - พัทยา

พ.ศ. 2523

ให้บริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติ เปิดบริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติทั่วประเทศ พร้อมยกเลิกชุมสายระบบพนักงานต่อทุกแห่ง

พ.ศ. 2525

ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลอัตโนมัติ เปิดบริการโทรศัพท์ทางไกลสาธารณะอัตโนมัติ 20 แห่ง ในเขตโทรศัพท์นครหลวง เป็นครั้งแรก

พ.ศ. 2526

เปิดใช้ชุมสายโทรศัพท์ระบบ เอส พี ซี นำชุมสายโทรศัพท์ระบบ SPC (STORED PROGRAM CONTROL) มาใช้ครั้งแรกที่ชุมสาย ภูเก็ต เปิดบริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติระหว่างไทย - มาเลเซีย

พ.ศ. 2527

ให้บริการโทรศัพท์ต่างประเทศระบบอัตโนมัติ เปิดให้บริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติระหว่างประเทศครั้งแรก สำหรับผู้เช่าในเขตกรุงเทพฯ

พ.ศ. 2529

เปิดให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ นำบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ NMT (NORDIC MOBILE TELEPHONE) 470 MHZ มาเปิดให้บริการ โดยใช้ร่วมกับโครงข่าย SPC ปรับปรุงระบบ ค้นหาเลขหมาย 13 และ 183 จากการเปิดสมุดโทรศัพท์เป็นการใช้ คอมพิวเตอร์ (COMPUTERIZED DIRECTORY ASSISTANCE SYSTEM : CDAS) ซึ่งใช้เวลาเพียง 30 วินาที ต่อการค้นหา 1 เลขหมายเท่านั้น

พ.ศ. 2530

ผู้เช่าซื้อเครื่องโทรศัพท์ที่ตัวเอง เปิดโอกาสให้ผู้เช่าซื้อเครื่องโทรศัพท์ใช้เองโดยต้องผ่านการรับรองคุณภาพจากทศท และยังให้ผู้เช่าเดินสายโทรศัพท์ภายในอาคารได้เองด้วยเปิดให้บริการ โทรศัพท์สาธารณะยกเว้นค่าใช้จ่าย ติดตั้งที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ เพื่อบริการข้อมูลท่องเที่ยวแก่ชาวต่างชาติ

พ.ศ. 2531

ให้บริการ โทรศัพท์สาธารณะถึง 1 ล้านเลขหมาย เปิดให้บริการพิเศษ SPC อันประกอบด้วย บริการเปลี่ยนเรียกเลขหมาย , บริการเรียก ซ้ำอัตโนมัติ , บริการเลขหมายด่วน , บริการรับสายเรียกซ้อน, บริการเลขหมายย่อ และบริการประชุมทางโทรศัพท์ เปิดดวงจรเคเบิลใต้น้ำ เพื่อให้บริการ โทรศัพท์ทางไกลระหว่างไทย -มาเลเซียเส้นทาง ชุมพร - กวนตัน โดยความร่วมมือระหว่างทศท กับ โทรคมนาคมมาเลเซีย

พ.ศ. 2532

เชื่อมโยงเครือข่ายด้วยเคเบิลใยแก้ว และไมโครเวฟ ดำเนินการเชื่อมโยงเครือข่าย โทรคมนาคมกับประเทศมาเลเซีย ด้วยระบบเคเบิลใยแก้ว นำแสง และ ระบบวิทยุไมโครเวฟเปิด บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สาธารณะบนรถไฟ

พ.ศ. 2533

ให้บริการหลากหลายรูปแบบ เปิดบริการ โทรศัพท์ทางไกลฟรี 088 (TOLL FREE CALL 088)เปิดให้บริการสื่อสารข้อมูลระบบดาต้าเน็ต (DATANET) เปิดให้บริการโทรศัพท์ติดตามตัว (PAGING) โฟนลิงค์ และเพจโฟน เปิดให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบความถี่ 900 MHz

พ.ศ. 2534

สู่เทคโนโลยีนำสมัย เปิดให้สัมปทานโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร (CARDPHONE) ในเขตนครหลวง ติดตั้งสถานีดาวเทียมภาคพื้นดิน เพื่อใช้เป็นโครงข่ายโทรคมนาคมสำรอง เปิดให้บริการสื่อสารข้อมูลเพื่อธุรกิจผ่านดาวเทียม (ISDN) เพื่อรับ - ส่งข้อมูลระหว่าง คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ และอื่น ๆ วางระบบเคเบิลใยแก้วนำแสงใต้น้ำในอ่าวไทย ระยะทาง 1,300 กิโลเมตร ใช้เป็น โครงข่ายพัฒนาระบบโทรคมนาคมการติดต่อสื่อสารทางภาคใต้ของประเทศ เปิดโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงตามเส้นทางรถไฟสายหลักของประเทศ 3 สาย คือ สายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือ และสายใต้ รองรับความต้องการใช้โทรศัพท์ทางไกล ในเขตภูมิภาคและนครหลวง เปิดบริการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (TELECONFERENCE)

พ.ศ. 2535

ขยายบริการโทรศัพท์ 3 ล้านเลขหมาย ขยายบริการโครงการโทรศัพท์ 3 ล้านเลขหมายสำหรับเขตนครหลวง 2 ล้านเลขหมาย และภูมิภาค 1 ล้านเลขหมายเปิดให้บริการวิทยุสื่อสารเคลื่อนที่เฉพาะกลุ่มธุรกิจ (TRUNK MOBILE RADIO)

พ.ศ. 2536

ความก้าวหน้าของบริการ และโครงการใหญ่

- เปิดให้บริการ โทรศัพท์สาธารณะทางไกลต่างประเทศชนิดหยอดเหรียญ

[INTERNATIONAL SUBSCRIBER DIALING COIN PHONE : ISD]

- เปิดให้บริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล (ISDN) เปิดบริการระบบข้อมูลธุรกิจ (VIDEOTEX)

- เปิดให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่สาธารณะแบบใช้บัตรบนรถโดยสารปรับอากาศรุ่นใหม่ (ใช้ก๊าซธรรมชาติ NGV) โดยต่อเชื่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 470 MHz เข้ากับ Card Phone

พ.ศ. 2537

ส่งเสริมคุณภาพบริการเปิดให้บริการ โทรศัพท์ในโครงการพัฒนากิจการโทรคมนาคมในพื้นที่เศรษฐกิจเฉพาะแหลมฉบัง จ.ชลบุรี และมาบตาพุด จ.ระยอง (TELEPORT) เปิดบริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศอัตโนมัติไทย - ลาว เปิดให้บริการโทรศัพท์ติดตามตัวรายที่ 3 ในชื่อ "WORLD PAGE"

พ.ศ. 2538

ส่งเสริมคุณภาพบริการปีที่สอง จัดวางเคเบิลใยแก้วนำแสง ส่งสัญญาณโทรศัพท์จากโรงเรียนวังไกลกังวล อ.หัวหินจ.ประจวบคีรีขันธ์ ไปยังสถานีดาวเทียมไทยคม จ.นนทบุรี เพื่อลดช่องว่างทางการศึกษา และพัฒนาเยาวชน

พ.ศ. 2539

22 เม.ย.เปิดให้บริการโทรศัพท์รหัสส่วนตัว PIN PHONE 108 ในเขตนครหลวงทดลองขยายพื้นที่ให้บริการ PIN PHONE ไปยังจังหวัดต่าง ๆ

พ.ศ. 2540

ปรับเปลี่ยนโทรศัพท์ระบบครอสบาร์ (แบบหมุน) เป็นระบบเอสพีซี (แบบกดปุ่ม) ทั้งหมด

พ.ศ. 2541

มกราคม เปิดให้บริการ โฮมคันทรีไดเร็กต์ (Home Country Direct : HCDS) ระหว่างไทยและมาเลเซียด้วยรหัส 1800-8000-66 ธันวาคมเปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้ TOT CARD ระยะแรกติดตั้งในเขต นครหลวง และภูมิภาคบางส่วน รวมทั้งให้บริการในการแข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ ครั้งที่ 13

พ.ศ. 2542

29 เม.ย. เปิดให้บริการข้อมูลด้วยเสียงทางโทรศัพท์ (Audiotex) ด้วยรหัส 1900 XXX XXX กับ บริษัท อินโฟเทล คอมมูนิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด

18 ส.ค. บริษัทไทยออดิโอเท็กซ์ เซอร์วิส จำกัด

ก.ย. เปิดให้บริการโทรฟรีระหว่างประเทศ IFS (International Freephone Service) ด้วยรหัส 1800+80+เลขหมาย IFS

15 พ.ย. เปิดให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานใช้นอกสถานที่ PCT ร่วมกับ TA อย่างเป็นทางการ

19 พ.ย. เปิดให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศอัตโนมัติ ไทย-พม่า

17 ธ.ค. เปิดให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศอัตโนมัติ ไทย-กัมพูชา

พ.ศ. 2543

14 ม.ค. เปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะที่จังหวัดเชียงใหม่เป็นครั้งแรก เพื่อให้ประชาชนทั่วประเทศมีโอกาสใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ในอัตราครั้งละ 3 บาท

27 เม.ย. ปรับปรุงอัตราค่าบริการเพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนรูปแบบใหม่ 3 รูปแบบ

1 พ.ค. ปรับปรุงอัตราค่าบริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลภายในประเทศ เป็นอัตรา 3,6,9,12,12,12 บาท/นาที ลดค่าเช่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 470 MHz จากอัตรา 450 บาท/เดือน เป็นอัตรา 300 บาท/เดือน ปรับปรุงอัตราค่าบริการโทรศัพท์ PIN PHONE 108 โทรในท้องถิ่น 3 นาที/ บาท โทรทางไกลภายในประเทศอัตรา 3,6,9,12,12,12 บาท/นาที

ส.ค. เปิดบริการโฮมคันทรีไคเร็ค โทรจากประเทศไทยไปมาเลเซีย (1800-0060-99 , 1800-0060-88) โทรไปสิงคโปร์ (1800-0065-99) โทรไปได้หวัน (1800-0886-10)

12 ต.ค. เปิดให้บริการโทรศัพท์ทางไกลราคาประหยัด Y-tel 1234

ธ.ค. ขยายการให้บริการโฮมคันทรีไคเร็ค จากประเทศไทยไปสหรัฐอเมริกา ด้วยรหัส (1800-0001-20) และญี่ปุ่น ด้วยรหัส (1800-0081-10)

1 ธ.ค. ทศท.รับบริการเวปด์เพจ (Worldpage) 141, 142 ,143 มาดำเนินการเอง

พ.ศ. 2544

5 ก.ค. เพิ่มเลขหมายโทรศัพท์ทั่วประเทศ (Numbering Plan) จากเลขหมาย 7 หลัก เป็นเลขหมาย 8 หลัก (กดรหัสพื้นที่ตามด้วยหมายเลขเดิม) พร้อมเปลี่ยนหมายเลข แจ้งเหตุเสียจาก 17 เป็น "1177"

ก.ค. เปิดให้บริการ โฮมคันทรีไคเร็ค (HCDS) จากประเทศไทยไปประเทศเกาหลี ด้วยรหัส (1800-0082-20)

20 ก.ค. เปิดให้บริการ Family Card หรือบริการบัตรรหัสโทรศัพท์สำหรับผู้ต้องขัง

พ.ศ. 2545

1 ม.ค. เปิดให้บริการ TOT online "1222" ในอัตรา 3 บาท ทั่วประเทศ

6 ก.พ. เปิดให้บริการ e-learning การเรียนการสอนทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ต

25 มี.ค. เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900 MHz THAI MOBILE เป็นการดำเนินการร่วมระหว่าง กสท. และ ทศท

17 พ.ค. ให้บริการอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมระหว่างกรมอุตสาหกรรมวิทยากับ ทศท

29 พ.ค. PIN Phone 108 สามารถใช้บริการ AUDIOTEX ได้

31 ก.ค. แปลงสภาพเป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน (TOT Corporation Public Company Limited)

9 ส.ค. เปิดให้บริการ TOT POSTPAID บริการบัตรรหัสโทรศัพท์ และบริการ PRIVATE NET บริการโครงข่ายเฉพาะกลุ่ม บนโครงข่าย IN

12 ก.ย. เปิดให้บริการ BOARDBAND-ISDN บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

พ.ศ. 2546

17 มี.ค. จัดตั้ง TOT Shop เป็นแห่งแรก ณ ศูนย์การค้าแอร์พอร์ตพลาซ่า จ.เชียงใหม่

6 ก.ย. เปิดร้าน TNET เป็นแห่งแรกภายในห้างสรรพสินค้า The Mall จ.นครราชสีมา

พ.ศ. 2547

4 ก.พ. เปิดให้บริการโครงการให้บริการระบบเครือข่ายสำหรับ Electronic Draft Capture (EDC Network Pool)

1 ก.ค. เปิดบริการโทรต่างประเทศผ่านรหัส 007 นาทีละ 9 บาท 9 ประเทศ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น อังกฤษ ออสเตรเลีย จีนฮ่องกง ไต้หวัน เยอรมัน และสิงคโปร์

30 ส.ค. เปิดให้ชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารอาคารสงเคราะห์ทั่วประเทศ คิดอัตราค่าบริการ 10 บาท / ใบแจ้งหนี้

20 ต.ค. เปิดให้บริการโทรทางไกลระหว่างประเทศผ่านรหัส 007 ครอบคลุม 212 ประเทศทั่วโลก อัตราค่าบริการ 9-45 บาท / นาที และบริการโทรทางไกลระหว่างประเทศผ่านรหัส 008 ครอบคลุม 151 ประเทศทั่วโลก อัตราค่าบริการ 6-32 บาท / นาที

พ.ศ. 2548

1 ก.ค. เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (TOT Public Company Limited)

4 ส.ค. ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่หนึ่ง และแบบที่สาม และใบอนุญาตให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบที่หนึ่ง จาก กทช. ซึ่งออกให้ตามมาตรา 70 แห่ง พรบ.การประกอบกิจการโทรคมนาคม

23 ส.ค. ศูนย์บริการลูกค้าทีโอที ในเขตนครหลวง เป็นตัวแทนรับชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS และบริษัท DPC

1 ก.ย. ศูนย์บริการลูกค้าทีโอที ในเขตนครหลวง เปิดรับชำระค่าบัตรเครดิต HSBC และ
เปิดรับชำระค่าไฟฟ้าจังหวัดปทุมธานี



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ข

แบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการ
ของ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) และบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)
ในจังหวัดแพร่

คำชี้แจง

1. แบบสำรวจนี้เป็นส่วนประกอบสำคัญส่วนหนึ่งในการศึกษาหลักสูตร เศรษฐศาสตร์
มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริง ข้อมูลและข้อคิดเห็นของท่านจะถูกนำมาใช้
ประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น และจะถูกปกปิดเป็นความลับ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคล

คำแนะนำ โปรดเติมเครื่องหมาย / ในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ (ถ้าเกิน 6 เดือน ให้นับเป็น 1 ปี)
() ต่ำกว่า 20 ปี () 20 – 30 ปี
() 31 – 40 ปี () 41 – 50 ปี
() 50 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

- () โสด () สมรส
() หย่าร้าง / หม้าย

4. ระดับการศึกษา

- () ประถมศึกษา () มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3 หรือ ม.ศ.3)
() ปวช. / มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6 หรือ มศ.5)
() ปวส. หรือ อนุปริญญา หรือเทียบเท่า
() ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี (โปรดระบุ).....

5. อาชีพ

- () รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ () ธุรกิจส่วนตัว
() บริษัทเอกชน () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

- () ต่ำกว่า 10,000 บาท () 10,001 – 20,000 บาท
() 20,001 – 30,000 บาท () 30,001 – 40,000 บาท
() 40,001 – 50,000 บาท () มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป

7. ท่านรับสื่อประเภทใดเป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () โทรทัศน์ () วิทยุ คลื่น
() หนังสือพิมพ์..... () นิตยสาร.....
() Internet Web () อื่น ๆ.....

8. ท่านชำระค่าใช้บริการในรูปแบบใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ชำระ ณ ศูนย์บริการลูกค้า () หักผ่านบัญชีธนาคาร
() ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ

คำแนะนำ โปรดเติมเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยกำหนดรายละเอียดของคะแนนดังต่อไปนี้

- 1 คะแนน หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับน้อยที่สุด
- 2 คะแนน หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับน้อย
- 3 คะแนน หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับปานกลาง
- 4 คะแนน หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมาก
- 5 คะแนน หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมากที่สุด

ปัจจุบันท่านใช้บริการเลขหมายของ บมจ.ทีโอที บมจ.ทีทีเอ็นด์ที

ผลิตภัณฑ์และการให้บริการ (Product & Service)					
ประเภทของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. โทรศัพท์ประจำที่ 1.1 ความสะดวก / การเรียกติดง่าย 1.2 ความชัดเจนของเสียง 1.3 สายขาด / สายหลุดขณะใช้งาน 1.4 การถูกรบกวน / เสียงแทรก 1.5 อัตราค่าบริการ					
2. บัตรโทรศัพท์ Pin Phone หรือ T-Card <input type="checkbox"/> เคยใช้ <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้ (ข้ามไปตอบข้อ 3) 2.1 ความสะดวกในการหาซื้อบัตร 2.2 รูปแบบ / ดีไซน์ของบัตร 2.3 ระยะเวลาใช้งานของบัตร 2.4 ความหลากหลายของราคาบัตร					
3. บัตรโทรศัพท์ TOT Card <input type="checkbox"/> เคยใช้ <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้ (ข้ามไปตอบข้อ 4) 3.1 ความสะดวกในการหาซื้อบัตร 3.2 รูปแบบ / ดีไซน์ของบัตร 3.3 ระยะเวลาใช้งานของบัตร 3.4 ความหลากหลายของราคาบัตร					
4. บัตรโทรศัพท์ Tip Card <input type="checkbox"/> เคยใช้ <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้ (ข้ามไปตอบข้อ 5) 4.1 ความสะดวกในการหาซื้อบัตร 4.2 รูปแบบ / ดีไซน์ของบัตร 4.3 ระยะเวลาใช้งานของบัตร 4.4 ความหลากหลายของราคาบัตร					

ประเภทของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
5. โทรศัพท์สาธารณะ 5.1 ความสะดวกของเครื่องและตู้โทรศัพท์สาธารณะ 5.2 ความเพียงพอของแสงสว่างภายในตู้ 5.3 ความเพียงพอของเครื่องในการให้บริการ 5.4 ความรวดเร็วในการเหตุเสียของเครื่อง 5.5 อัตราค่าบริการ					
6. ADSL / Internet ความเร็วสูง <input type="checkbox"/> เคยใช้ <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้ (ข้ามไปตอบข้อ 7) 6.1 ความสะดวกในการขอใช้บริการ 6.2 ความรวดเร็วในการติดตั้ง 6.3 ความต่อเนื่องในการใช้งาน 6.4 ความเร็วของสัญญาณ 6.5 อัตราค่าบริการ					
7. โทรศัพท์ราคาประหยัด (Y-tel/ T-tel) 7.1 ความสะดวก / การเรียกติดง่าย 7.2 ความชัดเจนของเสียง 7.3 สายขาด / สายหลุดขณะใช้งาน 7.4 อัตราค่าบริการ					
8. บริการสอบถามเลขหมาย 8.1 ระยะเวลาในการรอสาย 8.2 ความชัดเจนของเสียง 8.3 การให้บริการของพนักงานรับสาย 8.4 ความครบถ้วนของข้อมูล 8.5 การใช้ภาษาที่สุภาพของพนักงาน					

ประเภทของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
9. บริการแจ้งเหตุเสีย 1177 9.1 ความสะดวกในการโทรแจ้งเหตุเสีย 9.2 การให้บริการของพนักงานรับสาย 9.3 ความรวดเร็วในการตรวจแก้สินค้าของเครื่อง 9.4 การใช้ภาษาที่สุภาพของพนักงาน					
10. ความพึงพอใจที่ได้รับจากพนักงานด้านช่าง 10.1 ความสุภาพของพนักงาน 10.2 ความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ 10.3 ความรวดเร็วในการติดตั้ง ย้าย 10.4 ความเรียบร้อยของงาน 10.5 การแต่งกายพนักงาน 10.6 คำชี้แจงและข้อแนะนำจากพนักงาน					
11. ความสะดวกของศูนย์บริการลูกค้า 11.1 สถานที่จอดรถ 11.2 ความสะดวกของศูนย์บริการลูกค้า 11.3 สถานที่รอรับบริการ 11.4 ความชัดเจนของป้ายแจ้งบริการต่างๆ					
12. ความพึงพอใจที่ได้รับจากพนักงานศูนย์บริการลูกค้า 12.1 ความสุภาพ ของพนักงาน 12.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ 12.3 พนักงานรับชำระเงิน - ความถูกต้องในการออกไปเสร็จและทอนเงิน พนักงานรับคำขอติดตั้ง ย้าย โอน อื่น ๆ - ความชัดเจนในการตอบข้อซักถาม 12.4 การแต่งกายพนักงาน					

ภาคผนวก ค

ข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนที่ 2

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการโทรศัพท์ประจำที่

ตาราง 1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ของ บมจ.ทีไอที (จำนวน : คน)

ประเด็นที่สอบถาม	ระดับ					เฉลี่ย	ผลการประเมิน
	5	4	3	2	1		
1. ความสะดวก/ เรียกติดง่าย	32	46	16	6	0	4.16	พอใจมาก
2 ความชัดเจนของเสียง	12	26	46	12	4	3.30	พอใจปานกลาง
3. สายขาด/สายหลุดขณะใช้งาน	23	26	48	3	0	3.69	พอใจมาก
4. ถูกรบกวน/เสียงแทรก	16	21	42	15	6	3.26	พอใจปานกลาง
5. อัตราค่าบริการ	9	35	47	4	5	3.39	พอใจปานกลาง

ที่มา: การสำรวจ

ตาราง 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ของ บมจ.ทีทีแอนด์ที

(จำนวน : คน)

ประเด็นที่สอบถาม	ระดับ					เฉลี่ย	ผลการประเมิน
	5	4	3	2	1		
1. ความสะดวก/ เรียกติดง่าย	34	44	13	9	0	4.21	พอใจมาก
2 ความชัดเจนของเสียง	6	24	53	10	7	3.32	พอใจปานกลาง
3. สายขาด/สายหลุดขณะใช้งาน	9	28	50	9	4	3.29	พอใจปานกลาง
4. ถูกรบกวน/เสียงแทรก	7	22	48	17	6	3.07	พอใจปานกลาง
5. อัตราค่าบริการ	12	31	45	3	9	3.34	พอใจปานกลาง

ที่มา : การสำรวจ

2. ความพึงพอใจในการใช้ผลิตภัณฑ์บัตรโทรศัพท์ Pin Phone 108 ของ บมจ.ทีไอที และ T-Card ของ บมจ.ทีทีแอนด์ที

บัตรโทรศัพท์ Pin Phone 108 ของ บมจ.ทีไอทีและ T-Card ของ บมจ.ทีทีแอนด์ที เป็นผลิตภัณฑ์ที่สามารถใช้ได้กับโทรศัพท์ประจำที่ และโทรศัพท์สาธารณะจากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างบริษัท ละ 100 คน ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 3 การใช้บัตร Pin Phone / T – Card (จำนวน: คน)

ประเด็นที่สอบถาม	Pin Phone 108		T-Card	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้	46	46	38	38
ไม่เคยใช้	54	54	62	62
รวม	100	100	100	100

ที่มา : การสำรวจ

ความพึงพอใจในการใช้ผลิตภัณฑ์บัตรโทรศัพท์ Pin Phone 108 ของ บมจ.ทีไอที จากกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้ จำนวน 46 คน

ตาราง 4 ความพึงพอใจในการบัตร Pin Phone ของ บมจ.ทีไอที (จำนวน : คน)

ประเด็นที่สอบถาม	ระดับ					เฉลี่ย	ผลการประเมิน
	5	4	3	2	1		
1. ความสะดวกในการหาซื้อบัตร	8	13	23	2	0	3.59	พอใจมาก
2 รูปแบบ/ดีไซน์ของบัตร	1	17	28	0	0	3.41	พอใจมาก
3. ระยะเวลาใช้งานของบัตร	5	15	25	1	0	3.52	พอใจมาก
4. ความหลากหลายของราคาบัตร	2	5	11	18	10	2.37	พอใจน้อย

ที่มา : การสำรวจ

ตัวแปรที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยคือ ความหลากหลายของราคาบัตร ส่วนประเด็นที่เหลือมีความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก

ตาราง 5 ความพึงพอใจของการใช้บัตร T-Card ของ บมจ.ทีทีแอนด์ที

(จำนวน : คน)

ประเด็นที่สอบถาม	ระดับ					เฉลี่ย	ผลการประเมิน
	5	4	3	2	1		
1. ความสะดวกในการหาซื้อบัตร	1	3	20	11	1	2.78	พอใจปานกลาง
2 รูปแบบ/ดีไซน์ของบัตร	3	6	25	2	0	3.28	พอใจปานกลาง
3. ระยะเวลาใช้งานของบัตร	4	8	26	0	0	3.61	พอใจมาก
4. ความหลากหลายของราคาบัตร	3	15	17	1	0	3.55	พอใจมาก

ที่มา : การสำรวจ

ความพึงพอใจในการใช้ผลิตภัณฑ์บัตรโทรศัพท์ T-Card ของ บมจ.ทีทีแอนด์ที จากกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการจำนวน 36 คน ตัวแปรที่กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาใช้งานของบัตร(3.61) และความหลากหลายของราคาบัตร ส่วนประเด็นอื่นมีความพึงพอใจปานกลาง จากนั้นนำข้อมูลทั้ง 2 มา เปรียบเทียบความความพึงพอใจในการใช้ผลิตภัณฑ์บัตร โทรศัพท์ T-Card ของ บมจ.ทีทีแอนด์ที และ Pin Phone ของ บมจ. ทีทีแอนด์ที

3. ความพึงพอใจในการใช้ผลิตภัณฑ์บัตรโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD

บัตรโทรศัพท์สาธารณะ TOT Card เป็นผลิตภัณฑ์ของ บมจ. ทีไอที สำหรับ บมจ. ทีแอนด์ที ที่ไม่มีผลิตภัณฑ์บัตรโทรศัพท์สาธารณะให้บริการ และจากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1 คน ที่ใช้บริการของ บมจ.ทีไอที เคยใช้บัตรโทรศัพท์ TOT CARD จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36 และ ปรากฏผลดังตาราง 6

ตาราง 6 ความพึงพอใจในการใช้บัตร TOT Card ของ บมจ. ทีไอที

(จำนวน : คน)

ประเด็นที่สอบถาม	ระดับ					เฉลี่ย	ผลการประเมิน
	5	4	3	2	1		
1. ความสะดวกในการหาซื้อบัตร	3	7	17	6	3	3.03	พอใจปานกลาง
2 รูปแบบ/ดีไซน์ของบัตร	1	7	28	0	0	3.25	พอใจปานกลาง
3. ระยะเวลาใช้งานของบัตร	5	5	25	1	0	3.39	พอใจปานกลาง
4. ความหลากหลายของราคาบัตร	2	5	11	18	0	2.75	พอใจปานกลาง

ที่มา : การสำรวจ

ตัวแปรทั้ง 4 มีค่าความพึงพอใจปานกลาง โดยประเด็นระยะเวลาใช้งานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด(3.39)

4. ความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรโทรศัพท์ Tip Card

บัตรโทรศัพท์ Tip Card เป็นผลิตภัณฑ์ของ บมจ. ทีโอที ที่สามารถใช้งานได้ทั้งกรณีโทรศัพท์และเล่นอินเทอร์เน็ต สำหรับ บมจ. ทีทีแอนด์ที ไม่มีให้บริการ และจากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ที่ใช้บริการของ บมจ.ทีโอที เคยใช้บัตรโทรศัพท์ Tip Card จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32 และ ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 7 ความพึงพอใจในการใช้บัตรโทรศัพท์ Tip Card (จำนวน : คน)

ประเด็นที่สอบถาม	ระดับ					เฉลี่ย	ผลการประเมิน
	5	4	3	2	1		
1. ความสะดวกในการหาซื้อบัตร	2	12	9	6	3	3.13	พอใจปานกลาง
2 รูปแบบ/ดีไซน์ของบัตร	1	12	17	1	1	3.34	พอใจปานกลาง
3. ระยะเวลาใช้งานของบัตร	5	11	15	1	0	3.72	พอใจมาก
4. ความหลากหลายของราคาบัตร	3	6	17	5	1	3.16	พอใจปานกลาง

ที่มา : การสำรวจ

ตัวแปรที่พึงพอใจมากคือระยะเวลาการใช้งานของบัตร(3.72) ส่วนประเด็นอื่น พึงพอใจปานกลาง

5. ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

ตาราง 8 ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะของ บมจ.ทีโอที (จำนวน: คน)

ประเด็นที่สอบถาม	ระดับ					เฉลี่ย	ผลการประเมิน
	5	4	3	2	1		
1.ความสะดวกของเครื่องและตู้	19	34	40	5	2	3.63	พอใจมาก
2.ความเพียงพอของแสงสว่างในตู้	6	25	53	12	4	3.17	พอใจปานกลาง
3. ความเพียงพอของเครื่องที่บริการ	9	28	50	9	4	3.29	พอใจปานกลาง
4. ความรวดเร็วในการตรวจแก้	10	27	48	10	5	3.27	พอใจปานกลาง
5. อัตราค่าบริการ	23	34	38	3	2	3.73	พอใจมาก

ที่มา : การสำรวจ

ตัวแปรที่พึงพอใจมากที่สุดคือ อัตราค่าบริการ(3.73) พึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความเพียงพอแสงสว่างภายในตู้ (3.17)

ตาราง 9 ความพึงพอใจบริการโทรศัพท์สาธารณะของ บมจ.ทีทีแอนด์ที

(จำนวน : คน)

ประเด็นที่สอบถาม	ระดับ					เฉลี่ย	ผลการประเมิน
	5	4	3	2	1		
1.ความสะอาดของเครื่องและตู้	11	24	45	18	2	3.24	พอใจปานกลาง
2.ความเพียงพอของแสงสว่างในตู้	3	12	67	17	1	3.02	พอใจปานกลาง
3. ความเพียงพอของเครื่อง	5	10	30	44	11	2.54	พอใจน้อย
4. ความรวดเร็วในการตรวจแก้ไข	11	29	42	18	0	3.33	พอใจปานกลาง
5. อัตราค่าบริการ	16	24	42	13	5	3.33	พอใจปานกลาง

ที่มา : การสำรวจ

ตัวแปรที่พึงพอใจน้อยคือ ความเพียงพอของเครื่องในการให้บริการ(2.54) ส่วนประเด็นอื่นมีความพึงพอใจปานกลาง

6. ความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

6.1 จากจำนวนแบบสอบถาม สอบถามถึงกลุ่มตัวอย่างคย/ไม่คยงานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ADSLของ บมจ.ทีไอทีและ บมจ.ทีทีแอนด์ที บริษัทละ 100 คนปรากฏผลดังนี้

ตาราง 10 การใช้งาน อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL)

ประเด็นที่สอบถาม	บมจ.ทีไอที		บมจ.ทีทีแอนด์ที	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้	37	37	35	35
ไม่เคยใช้	63	63	65	65
รวม	100	100	100	100

ที่มา : การสำรวจ

6.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ADSL ของ บมจ.ทีโอที จากกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการ จำนวน 37 คน

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจบริการ ADSL ของ บมจ.ทีโอที (จำนวน : คน)

ประเด็นที่สอบถาม	ระดับ					เฉลี่ย	ผลการประเมิน
	5	4	3	2	1		
1. ความสะดวกในการขอใช้บริการ	5	7	13	9	3	3.05	พอใจปานกลาง
2 ความรวดเร็วในการติดตั้ง	1	4	14	11	7	2.49	พอใจน้อย
3. ความต่อเนื่องในการใช้งาน	2	17	11	5	2	3.32	พอใจปานกลาง
4. ความเร็วของสัญญาณ	2	13	15	3	4	3.16	พอใจปานกลาง
5. อัตราค่าบริการ	2	18	11	5	1	3.41	พอใจมาก

ที่มา : การสำรวจ

ที่มีตัวแปรความพึงพอใจมาก คือ อัตราค่าบริการ(3.41) และความพึงพอใจน้อย คือ ความรวดเร็วในการติดตั้ง (2.49) ส่วนประเด็นอื่นมีค่าความพึงพอใจปานกลาง

6.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ADSL ของ บมจ.ทีทีแอนด์ที แอนด์ที จากกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้งานจำนวน 35 คน ตามตาราง 12

ตาราง 12 ความพึงพอใจบริการ ADSL ของ บมจ.ทีทีแอนด์ที (จำนวน : คน)

ประเด็นที่สอบถาม	ระดับ					เฉลี่ย	ผลการประเมิน
	5	4	3	2	1		
1. ความสะดวกในการขอใช้บริการ	1	13	12	7	2	3.11	พอใจปานกลาง
2 ความรวดเร็วในการติดตั้ง	0	4	13	15	3	2.46	พอใจน้อย
3. ความต่อเนื่องในการใช้งาน	4	14	15	2	0	3.57	พอใจมาก
4. ความเร็วของสัญญาณ	1	8	19	3	4	2.97	พอใจปานกลาง
5. อัตราค่าบริการ	1	5	20	5	4	2.83	พอใจปานกลาง

ที่มา : การสำรวจ

ตัวแปรที่มีความพึงพอใจมาก คือความต่อเนื่องในการใช้งาน(3.57) และ พึงพอใจน้อย คือ ความรวดเร็วในการติดตั้ง (2.46)

7. ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลราคาประหยัด

โทรศัพท์ทางไกลราคาประหยัด Y-Tel 1234 เป็นบริการของ บมจ.ทีไอที และ T-Tel 1234 เป็นบริการของบริษัท ทีทีแอนด์ที

7.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการ โทรศัพท์ราคาประหยัด Y-Tel 1234 ของ บมจ.ทีไอที จากกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการ จำนวน 100 คน แสดงดังตาราง 13

ตาราง 13 แสดงความพึงพอใจบริการโทรศัพท์ Y-Tel ของ บมจ.ทีไอที (จำนวน : คน)

ประเด็นที่สอบถาม	ระดับ					เฉลี่ย	ผลการประเมิน
	5	4	3	2	1		
1. ความสะดวก/การเรียกติดง่าย	0	12	37	35	16	2.45	พอใจน้อย
2 ความชัดเจนของเสียง	0	8	41	37	14	2.43	พอใจน้อย
3. สายไม่ขาด/สายหลุดขณะใช้งาน	10	23	42	22	3	3.15	พอใจปานกลาง
4. อัตราค่าบริการ	14	25	38	22	1	3.31	พอใจปานกลาง

ที่มา : การสำรวจ

ตัวแปรที่มีความพึงพอใจปานกลางคือสายขาด/สายหลุดขณะใช้งานและอัตราค่าบริการ (3.31) ส่วนประเด็นอื่นมีความพึงพอใจน้อย

7.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการ โทรศัพท์ราคาประหยัด T-Tel 1234 ของ บมจ.ทีทีแอนด์ที จากกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการ จำนวน 100 คน แสดงตามตาราง 14

ตาราง 14 แสดงความพึงพอใจบริการโทรศัพท์ T- Tel ของ บมจ.ทีทีแอนด์ที (จำนวน : คน)

ประเด็นที่สอบถาม	ระดับ					เฉลี่ย	ผลการประเมิน
	5	4	3	2	1		
1. ความสะดวก/การเรียกติดง่าย	3	15	42	22	8	2.53	พอใจน้อย
2 ความชัดเจนของเสียง	1	18	45	20	16	2.68	พอใจปานกลาง
3. สายไม่ขาด/สายหลุดขณะใช้งาน	7	29	44	12	8	3.15	พอใจปานกลาง
4. อัตราค่าบริการ	4	22	30	41	3	2.83	พอใจปานกลาง

ที่มา : การสำรวจ

ตัวแปรที่มีความพึงพอใจน้อยคือ ความสะดวก/การเรียกติดง่าย ส่วนประเด็นอื่นมีความพึงพอใจปานกลาง

8. ความพึงพอใจในการใช้บริการสอบถามเลขหมาย 1133

บริการสอบถามเลขหมาย 1133 เป็นบริการของ บมจ.ทีโอที ให้บริการผู้ใช้โทรศัพท์ทุกประเภทสามารถสอบถามเลขหมายของผู้ใช้โทรศัพท์ที่ต้องการทราบ

8.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการสอบถามเลขหมาย 1133 ของ บมจ.ทีโอที จากกลุ่มตัวอย่าง 100 รายแสดงดังตาราง 15

ตาราง 15 แสดงความพึงพอใจบริการ 1133 ของ บมจ.ทีโอที (จำนวน : คน)

ประเด็นที่สอบถาม	ระดับ					เฉลี่ย	ผลการประเมิน
	5	4	3	2	1		
1. ระยะเวลาในการรอสาย	0	12	32	51	5	2.51	พื่อนน้อย
2 ความชัดเจนของเสียง	14	31	38	12	5	3.37	พื่อนปานกลาง
3. การให้บริการของพนักงาน	22	36	35	6	1	3.72	พื่อนมาก
4. ความครบถ้วนของข้อมูล	25	37	34	4	0	3.83	พื่อนมาก
5. การใช้ภาษาที่สุภาพของพนักงาน	30	41	27	2	0	3.99	พื่อนมาก

ที่มา : การสำรวจ

ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยความพื่อนมาก คือ ประเด็นที่ 3 ถึง 5 ส่วนประเด็นที่ 1 มีค่าเฉลี่ยความพื่อนน้อย และประเด็นความชัดเจนของเสียงมีค่าเฉลี่ยความพื่อนน้อย

8.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการสอบถามเลขหมาย 1133 ของ บมจ.ทีทีเอนด์ที ตามตาราง 16

ตาราง 16 แสดงความพื่อนใจในบริการ 1133 ของ บมจ.ทีทีเอนด์ที (จำนวน : คน)

ประเด็นที่สอบถาม	ระดับ					เฉลี่ย	ผลการประเมิน
	5	4	3	2	1		
1. ระยะเวลาในการรอสาย	1	8	23	46	22	2.20	พื่อนน้อย
2 ความชัดเจนของเสียง	5	22	37	35	1	2.95	พื่อนปานกลาง
3. การให้บริการของพนักงาน	8	35	33	23	1	3.26	พื่อนปานกลาง
4. ความครบถ้วนของข้อมูล	30	21	35	14	0	3.67	พื่อนมาก
5. การใช้ภาษาที่สุภาพของพนักงาน	25	32	33	10	0	3.72	พื่อนมาก

ที่มา : การสำรวจ

ตัวแปรที่มีความพึงพอใจมากคือความครบถ้วนของข้อมูลและการใช้ภาษาที่สุภาพของพนักงาน(3.72) ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจน้อยคือระยะเวลาในการรอสาย (2.20) ตัวแปรอื่นได้รับความพึงพอใจปานกลาง

9. ความพึงพอใจในการใช้บริการแจ้งเหตุเสีย 1177

9.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการแจ้งเหตุเสีย 1177 ของ บมจ.ทีโอที จากกลุ่มตัวอย่าง 100 ราย ดังตารางที่ 17

ตาราง 17 ความพึงพอใจในการใช้บริการแจ้งเหตุเสีย 1177 ของ บมจ.ทีโอที (จำนวน : คน)

ประเด็นที่สอบถาม	ระดับ					เฉลี่ย	ผลการประเมิน
	5	4	3	2	1		
1. ความสะดวกในการโทรแจ้งเหตุเสีย	14	22	36	16	12	3.10	พอใจปานกลาง
2 การให้บริการของพนักงานรับสาย	9	25	44	14	8	3.13	พอใจปานกลาง
3. ความรวดเร็วในการตรวจแก้คืนดี	15	22	38	22	3	3.24	พอใจปานกลาง
4. การใช้ภาษาที่สุภาพของพนักงาน	18	25	42	14	1	3.45	พอใจมาก

ที่มา : การสำรวจ

ตัวแปรที่มีความพึงพอใจมากคือ การใช้ภาษาที่สุภาพของพนักงาน(3.45) ส่วนตัวแปรอื่นมีความพึงพอใจปานกลาง

9.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการแจ้งเหตุเสีย 1177 ของ บมจ.ทีทีแอนด์ที จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 ราย ดังตาราง 18

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจในการใช้บริการแจ้งเหตุเสีย 1177 ของ บมจ.ทีทีแอนด์ที (จำนวน : คน)

ประเด็นที่สอบถาม	ระดับ					เฉลี่ย	ผลการประเมิน
	5	4	3	2	1		
1. ความสะดวกในการโทรแจ้งเหตุเสีย	11	15	42	22	10	2.95	พอใจปานกลาง
2 การให้บริการของพนักงานรับสาย	1	18	64	17	0	3.03	พอใจปานกลาง
3. ความรวดเร็วในการตรวจแก้คืนดี	5	16	44	30	5	2.86	พอใจปานกลาง
4. การใช้ภาษาที่สุภาพของพนักงาน	11	19	55	15	0	3.26	พอใจปานกลาง

ที่มา : การสำรวจ

ตัวแปรทั้ง 4 ตัวมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

10. ความพึงพอใจที่ได้รับจากพนักงานด้านช่าง

10.1 ความพึงพอใจที่ได้รับจากพนักงานด้านช่างของ บมจ.ทีโอที จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย ตามตาราง 19

ตาราง 19 ความพึงพอใจที่ได้รับจากพนักงานด้านช่าง ของ บมจ.ทีโอที (จำนวน : คน)

ประเด็นที่สอบถาม	ระดับ					เฉลี่ย	ผลการประเมิน
	5	4	3	2	1		
1. ความสุภาพของพนักงาน	16	22	50	11	1	3.41	พอใจมาก
2. ความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่	17	21	53	7	2	3.44	พอใจมาก
3. ความรวดเร็วในการติดตั้ง ย้าย	3	17	56	14	10	2.89	พอใจปานกลาง
4. ความเรียบร้อยของพนักงาน	16	18	61	3	2	3.43	พอใจมาก
5. การแต่งกายของพนักงาน	21	23	53	3	0	3.62	พอใจมาก
6. คำชี้แจงและข้อแนะนำจากพนักงาน	8	22	65	3	1	3.30	พอใจปานกลาง

ที่มา : การสำรวจ

ตัวแปรที่มีความพึงพอใจปานกลาง คือ ความรวดเร็วในการติดตั้ง-ย้าย และคำชี้แจงและแนะนำจากพนักงาน ส่วนตัวแปรอื่น มีความพึงพอใจมาก

10.2 ความพึงพอใจที่ได้รับจากพนักงานด้านช่างของ บมจ.ทีทีแอนด์ที ตามตาราง 20

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจที่ได้รับจากพนักงานช่างของ บมจ.ทีทีแอนด์ที (จำนวน : คน)

ประเด็นที่สอบถาม	ระดับ					เฉลี่ย	ผลการประเมิน
	5	4	3	2	1		
1. ความสุภาพของพนักงาน	12	17	59	9	3	3.26	พอใจปานกลาง
2. ความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่	15	22	40	16	7	3.22	พอใจปานกลาง
3. ความรวดเร็วในการติดตั้ง ย้าย	7	16	36	23	18	2.71	พอใจปานกลาง
4. ความเรียบร้อยของพนักงาน	5	12	53	19	11	2.81	พอใจปานกลาง
5. การแต่งกายของพนักงาน	8	13	39	26	14	2.75	พอใจปานกลาง
6. คำชี้แจงและข้อแนะนำจากพนักงาน	7	24	64	4	1	3.32	พอใจปานกลาง

ที่มา : การสำรวจ

ตัวแปรทั้ง 6 มีค่าความพึงพอใจระดับปานกลาง

11. ความพึงพอใจที่ได้รับความสะดวกเมื่อมาติดต่อศูนย์บริการลูกค้า

11.1 ความพึงพอใจที่ได้รับความสะดวกเมื่อมาติดต่อศูนย์บริการลูกค้า บมจ.ทีโอที จากกลุ่มตัวอย่าง 100 ราย

ตาราง 21 ความพึงพอใจที่ได้รับความสะดวกเมื่อมาติดต่อศูนย์บริการลูกค้า บมจ.ทีโอที (จำนวน : คน)

ประเด็นที่สอบถาม	ระดับ					เฉลี่ย	ผลการประเมิน
	5	4	3	2	1		
1. สถานที่จอดรถ	12	20	36	26	6	3.06	พอใจปานกลาง
2 ความสะดวกของศูนย์บริการลูกค้า	15	22	41	15	7	3.23	พอใจปานกลาง
3. สถานที่รอรับบริการ	22	31	46	1	0	3.74	พอใจมาก
4. ความชัดเจนของป้ายแจ้งบริการ	18	25	40	16	1	3.43	พอใจมาก

ที่มา : การสำรวจ

ตัวแปรที่มีความพึงพอใจมากคือ สถานที่รอรับบริการ(3.74) และความชัดเจนของป้ายแจ้งบริการต่างๆ ส่วนตัวแปรที่เหลือมีความพึงพอใจปานกลาง (3.06)

11.2 ความพึงพอใจที่ได้รับความสะดวกเมื่อมาติดต่อศูนย์บริการลูกค้า บมจ.ทีทีแอนด์ที จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย แสดงดังตาราง 4.41

ตาราง 22 ความพึงพอใจที่ได้รับความสะดวกเมื่อมาติดต่อศูนย์บริการลูกค้า บมจ.ทีทีแอนด์ที (จำนวน : คน)

ประเด็นที่สอบถาม	ระดับ					เฉลี่ย	ผลการประเมิน
	5	4	3	2	1		
1. สถานที่จอดรถ	15	19	44	15	7	3.20	พอใจปานกลาง
2 ความสะดวกของศูนย์บริการลูกค้า	13	31	36	20	0	3.37	พอใจปานกลาง
3. สถานที่รอรับบริการ	16	24	47	13	0	3.43	พอใจมาก
4. ความชัดเจนของป้ายแจ้งบริการ	18	23	45	14	0	3.45	พอใจมาก

ที่มา : การสำรวจ

ตัวแปรที่มีความพึงพอใจมากคือสถานที่รอรับบริการ และความชัดเจนของป้ายแจ้งบริการต่างๆ และตัวแปรอื่นมีความพึงพอใจปานกลาง

12. ความพึงพอใจที่ได้รับจากพนักงานศูนย์บริการลูกค้า

12.1 ความพึงพอใจที่ได้รับจากพนักงานศูนย์บริการลูกค้าที่โอที จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย ดังตารางที่ 23

ตาราง 23 แสดงความพึงพอใจที่ได้รับจากพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บมจ.ทีโอที (จำนวน : คน)

ประเด็นที่สอบถาม	ระดับ					เฉลี่ย	ผลการประเมิน
	5	4	3	2	1		
1.ความสุภาพ ของพนักงาน	20	23	46	17	4	3.68	พอใจมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	12	23	48	16	1	3.29	พอใจปานกลาง
3.รับเงินและออกใบเสร็จถูกต้อง	35	46	17	2	0	4.14	พอใจมาก
4. พนักงานตอบคำถามได้อย่างชัดเจน	13	17	38	24	8	3.03	พอใจปานกลาง
5. การแต่งกายของพนักงาน	54	27	19	0	0	4.35	พอใจมากที่สุด

ที่มา : การสำรวจ

ตัวแปรที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแต่งกายของพนักงาน(4.35) และตัวแปรที่มีความพึงพอใจมากคือความสุภาพของพนักงานและการรับเงินและออกใบเสร็จได้ถูกต้อง

12.2 ความพึงพอใจที่ได้รับจากพนักงานศูนย์บริการลูกค้าที่ทีเอ็นดีที จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย ดังตาราง 24

ตาราง 24 ความพึงพอใจที่ได้รับจากพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บมจ.ทีทีเอ็นดีที (จำนวน : คน)

ประเด็นที่สอบถาม	ระดับ					เฉลี่ย	ผลการประเมิน
	5	4	3	2	1		
1.ความสุภาพ ของพนักงาน	24	33	49	8	0	4.15	พอใจมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	23	29	35	13	0	3.62	พอใจมาก
3.รับเงินและออกใบเสร็จถูกต้อง	23	38	39	0	0	3.84	พอใจมาก
4. พนักงานตอบคำถามได้อย่างชัดเจน	11	34	46	9	0	3.47	พอใจมาก
5. การแต่งกายของพนักงาน	46	31	22	1	0	4.22	พอใจมากที่สุด

ที่มา : การสำรวจ

ตัวแปรที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแต่งกายของพนักงาน(4.22) และตัวแปรอื่นมีความพึงพอใจ ระดับพอใจมาก

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายวรเทพ ทรงสุขชัยกุล	
วัน เดือน ปี เกิด	21 ตุลาคม 2500	
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย ปีการศึกษา 2516 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิทย์และ โทรคมนาคม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขต เทเวศร์ ปีการศึกษา 2521 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต (วิศวกรรม อิเล็กทรอนิกส์) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ปีการศึกษา 2541	
ประวัติการทำงาน	พนักงาน บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2523 – 2544 พนักงาน พ.ศ. 2545 – 2546 ผู้อำนวยการกองโทรศัพท์จังหวัดแม่ฮ่องสอน พ.ศ. 2547 - 2548 ผู้จัดการส่วนบริการลูกค้าจังหวัดแพร่ พ.ศ. 2548 – ปัจจุบัน ผู้จัดการส่วนบริการลูกค้าจังหวัดลำปาง	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved