



**ภาคผนวก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## ภาคผนวก ก

## ตัวอย่างแบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

--	--	--

NO

เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมตลาดบริการ โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร” แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาของนักศึกษาปริญญาโทสาขา บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ข้อมูลในครั้งนี้

นักศึกษา ผู้ทำการศึกษา

ศูนย์บริการลูกค้าสาขา	<input type="checkbox"/> สมุทรสาคร	<input type="checkbox"/> กระทุ่มแบน	<input type="checkbox"/> บ้านแพ้ว
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------

โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ ตรงกับข้อความที่ท่านพิจารณาเลือกหรือพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นตามข้อความ นั้น ว่าอยู่ในระดับใด ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

“ โทรศัพท์พื้นฐาน หมายถึง โทรศัพท์บ้านหรือที่ทำงานประเภทที่มีสายโทรศัพท์ที่ต่อออกจาก ชุมสายโทรศัพท์ ไปยังที่อยู่หรือที่ ทำงานของผู้ใช้บริการ เป็น โทรศัพท์ประจำที่ (ไม่นับรวม โทรศัพท์ สาธารณะ)”

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

## 1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

## 2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี  2. ระหว่าง 21 - 30 ปี  3. ระหว่าง 31 - 40 ปี  
 4. ระหว่าง 41 - 50 ปี  5. ระหว่าง 51 - 60 ปี  6. 61 ปีขึ้นไป

## 3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา  2. มัธยมศึกษาตอนต้น  3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
 4. อนุปริญญา/ปวส.  5.ปริญญาตรี  6. สูงกว่าปริญญาตรี

## 4. อาชีพ

1. นักเรียน นักศึกษา
  2. พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง  
 3. ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
  4. พ่อบ้าน/แม่บ้าน  
 5. ธุรกิจส่วนตัว
  6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

## 5. รายได้ต่อเดือน

1. ไม่เกิน 5,000 บาท
  2. ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท  
 3. ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท
  4. ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท  
 5. ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท
  5. 40,001 บาทขึ้นไป

## 6. ปัจจุบันที่พักของท่านตั้งอยู่ที่ใด

1. อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร  
 2. อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร  
 3. อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร  
 4. อื่นๆ ระบุ.....

## 7. ท่านมีเครื่องมือสื่อสารเหล่านี้หรือไม่

	ประเภท	มี(โปรดระบุจำนวน เลขหมาย)	ไม่มี
1	โทรศัพท์พื้นฐานที่บ้านพักอาศัย		
2	โทรศัพท์พื้นฐานที่สถานที่ทำงาน		
3	โทรศัพท์เคลื่อนที่		
4	อื่น ๆ (โปรด ระบุ).....		

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

1. ส่วนมากท่านใช้โทรศัพท์พื้นฐานมาก-น้อยเพียงใด (ความถี่ในการใช้) (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 2. สัปดาห์ละ 4-6 ครั้ง       |
| <input type="checkbox"/> 3. สัปดาห์ละ 7-9 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่าสัปดาห์ละ 10 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ โปรดระบุ..... |   |

2. ส่วนมากท่านใช้โทรศัพท์พื้นฐานในแต่ละครั้งนานเพียงใด (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 3 นาที    | <input type="checkbox"/> 2. ระหว่าง 3-10 นาที |
| <input type="checkbox"/> 3. ระหว่าง 11-30 นาที | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 30 นาที   |

3. ส่วนมากท่านใช้โทรศัพท์พื้นฐานในช่วงเวลาใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ก่อนเวลา 7.00 น.        | <input type="checkbox"/> 2. เวลา 7.00 ถึง 11.59 น.  |
| <input type="checkbox"/> 3. เวลา 12.00 ถึง 17.59 น. | <input type="checkbox"/> 4. เวลา 18.00 ถึง 21.59 น. |
| <input type="checkbox"/> 5. เวลา 22.00 ถึง 24.00 น. |   |

4. ส่วนมากท่านใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อไปที่ใด (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. สมุทรสาคร (โทรในท้องถิ่น) | <input type="checkbox"/> 2. กรุงเทพฯ และปริมณฑล(โทรทางไกล) |
| <input type="checkbox"/> 3. ต่างจังหวัด ( โทรทางไกล ) | <input type="checkbox"/> 4. ต่างประเทศ                     |
| <input type="checkbox"/> 5. ติดต่อเข้าโทรศัพท์มือถือ  | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....        |

**ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน**

โปรด ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจที่ท่านเคยใช้บริการนั้น ๆ หรือในช่องไม่เคยใช้บริการ

ลักษณะของบริการ	เคยใช้บริการ (โปรดระบุระดับความพึงพอใจ)					ไม่เคยใช้บริการ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
1. ความพึงพอใจในการเปิดให้บริการต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน						
1.1 บริการโทรศัพท์พื้นฐาน						
1.2 บริการรับสายเรียกซ้อน(บริการเสริม)						
1.3 บริการเปลี่ยนโอนเรียกเลขหมาย(บริการเสริม)						
1.4 บริการจำกัดการโทรออก(บริการเสริม)						
1.5 บริการเลขหมายย่อ(บริการเสริม)						
1.6 บริการเลขหมายคว่น(บริการเสริม)						
1.7 บริการประชุมทางโทรศัพท์(บริการเสริม)						
1.8 บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ(บริการเสริม)						
1.9 บริการแจ้งค่าโทรศัพท์ทางไกลทันที(บริการเสริม)						
1.10 บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222						
1.11 บริการรับฝากข้อความโดยใช้หมายเลข 1278( I-Box 1278)						
1.12 บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133						
1.13 บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทรเลขหมาย 1177						
1.14 บริการรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการลูกค้า						
1.15 บริการรับเรื่องร้องเรียนโทรเลขหมาย 189						
1.16 บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง						

1.17 ข้อเสนอแนะสำหรับบริการต่างๆ

.....

.....

อัตราค่าบริการ	เคยใช้บริการ(โปรดระบุระดับความพึงพอใจ)					ไม่เคย ใช้บริการ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด	
2. ความพึงพอใจในอัตราค่าบริการ						
2.1 อัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท)						
2.2 อัตราค่าบริการโทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท						
2.3 อัตราค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกัน นาทีละ 1 บาท						
2.4 อัตราค่าบริการโทรทางไกล (1-12 บาท ตามระยะทาง และเวลา)						
2.5 อัตราค่าบริการโทรทางไกลนาทีละ 2 บาททั่วประเทศ เหมาจ่ายเดือนละ 200 บาท						
2.6 อัตราค่าบริการของการใช้บริการเสริม(บริการละ 30 บาทต่อเดือน)						

2.7 ข้อเสนอแนะสำหรับอัตราค่าบริการ

.....

.....

.....

สถานที่หรือช่องทางให้บริการ	เคยใช้บริการ (โปรดระบุ ระดับความพึงพอใจ)					ไม่เคยใช้ บริการ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
<b>3. ความพึงพอใจสถานที่หรือช่องทางให้บริการ</b>						
3.1 ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการ ต่างๆ ที่ ศูนย์บริการลูกค้า ง่าย สะดวก						
3.2 ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่างๆ ผ่าน อินเทอร์เน็ต ติดต่อก่อน สะดวก						
3.3 ช่องทางติดต่อศูนย์สอบถาม(Call Center) ติดต่อก่อน สะดวก						
3.4 ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้า ง่าย ไป สะดวก						
3.5 ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่เคาน์เตอร์บริการ / ไปรษณีย์ สะดวก ง่าย						
3.6 ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อก่อน สะดวก						

3.7 ข้อเสนอแนะสำหรับสถานที่หรือช่องทางให้บริการ

.....

.....

.....

การส่งเสริมการตลาด	ทราบหรือเคยใช้บริการ(โปรดระบุระดับความพึงพอใจ)					ไม่เคยทราบหรือใช้บริการ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
4. ความพึงพอใจในการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ						
4.1 การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรทัศน์						
4.2 การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ						
4.3 การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางป้ายโฆษณา						
4.4 การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางแผ่นพับใบปลิว						
4.5 อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234(0.50-2 บาท)						

## 4.6 ข้อเสนอแนะสำหรับการส่งเสริมการตลาด

.....

.....

.....

บุคคลที่ให้บริการ	เคยใช้บริการ(โปรดระบุระดับความพึงพอใจ)					ไม่เคยใช้บริการ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
5. ความพึงพอใจในพนักงานที่ให้บริการ						
5.1 แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่						
5.2 มีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า						
5.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด						
5.4 มีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ						
5.5 มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของ ทศท						
5.6 มีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา						
5.7 มีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง						
5.8 มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า						

## 5.9 ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงาน

.....

.....

.....



หลักฐานทางกายภาพ	เคยใช้บริการ (โปรด ระบุระดับความพึงพอใจ)					ไม่เคยใช้ บริการ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
6. หลักฐานทางกายภาพ						
6.1 อาคารศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวก ในการใช้บริการ						
6.2 บริเวณรอบอาคารศูนย์บริการลูกค้าสภาพแวดล้อม ดี สะดวกในการใช้ บริการ						
6.3 ที่จอดรถเพียงพอเพียง						
6.4 ภายในศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวก ในการใช้บริการ						
6.5 ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด						
6.6 มีที่นั่งให้ลูกค้าเพียงพอ						
6.7 มีน้ำดื่มสะอาดบริการลูกค้า						

6.6 ข้อเสนอแนะสำหรับรูปลักษณะที่มองเห็นในศูนย์บริการลูกค้า

.....

.....

.....

กระบวนการให้บริการ	เคยใช้บริการ (โปรดระบุ ระดับความพึงพอใจ)					ไม่เคย ใช้ บริการ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
7 ความพึงพอใจในขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ						
7.1 ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่นๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้า ไม่ซับซ้อน รวดเร็ว						
7.2 ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่นๆ ทางอินเทอร์เน็ตติดต่อง่าย สะดวก						
7.3 ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการ ลูกค้าง่าย สะดวก						
7.4 ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ เคาน์เตอร์ บริการง่าย สะดวก						
7.5 ขั้นตอนหรือวิธีการร้องเรียนสะดวก ไม่ซับซ้อน						
7.6 ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้อง สะดวก รวดเร็ว						

7.7 ข้อเสนอแนะสำหรับกระบวนการให้บริการ

.....

.....

.....

8. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆเกี่ยวกับบริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

.....

.....

.....

- ขอขอบพระคุณครับ -

## ภาคผนวก ข

### ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

#### ความเป็นมาของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

นาย Alexander Graham Bell ได้ประดิษฐ์ระบบโทรศัพท์ที่ขึ้น เป็นครั้งแรกใน สหรัฐอเมริกาเมื่อปี พ.ศ. 2419 (หรือค.ศ. 1876) ระบบโทรศัพท์ในระบะนั้นประกอบขึ้นจาก เครื่องโทรศัพท์ 2 เครื่องที่วางห่างกัน โดยมีสายไฟฟ้าเชื่อมต่อระหว่างเครื่อง การสื่อสารระหว่าง เครื่องโทรศัพท์จะอาศัยหลักการของการเปลี่ยนสัญญาณเสียง ไปเป็นสัญญาณ ไฟฟ้าที่ เครื่องโทรศัพท์ผู้เรียกและส่งออกไปตามสายไฟฟ้า เมื่อสัญญาณเดินทางถึงเครื่องโทรศัพท์ผู้รับ ปลายทาง สัญญาณ ไฟฟ้าจะถูกเปลี่ยนกลับไปเป็นสัญญาณเสียงตามเดิม ระบบนี้จะยังไม่มี ชุมสายโทรศัพท์เข้ามาเกี่ยวข้อง ในปี พ.ศ. 2424 ซึ่งตรงกับรัชสมัยรัชกาลที่ 5 แห่งรัตนโกสินทร์ กรมกลาโหม (กระทรวงกลาโหมในปัจจุบัน) โดยสมเด็จพระราชปิตุลาบรมวงศาภิมุขเจ้าฟ้า ภาณุรังสีสว่างวงศ์ เจ้ากรมกลาโหมในสมัยนั้น ได้ทรงนำระบบโทรศัพท์ดังกล่าวเข้ามาใช้งาน เป็นครั้งแรกในประเทศไทย เพื่อใช้แจ้งข่าวเรือเข้าออกที่ปากน้ำ จังหวัดสมุทรปราการให้ทาง กรุงเทพฯ ทราบ

ในปี พ.ศ. 2429 กรมไปรษณีย์โทรเลขได้รับโอนกิจการ โทรศัพท์จากกรมกลาโหมมา ดำเนินการ และขยายกิจการต่อไป เพื่อให้ประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพฯ และธนบุรีได้มี โอกาสเข้าใช้เครื่อง โทรศัพท์เป็นครั้งแรก ในขณะนั้นระบบโทรศัพท์ที่ใช้งานจะเป็นระบบแมก เนโต (magneto system) หรือระบบไฟประจำเครื่อง (local battery : LB) ในระยะแรกของกา ให้บริการจะมีจำนวนผู้เข้าทั้งสิ้นประมาณ 60 ราย หลังจากนั้นเป็นต้นมา กิจการ โทรศัพท์เริ่มมี ความเจริญมากขึ้น มีการนำเอาชุมสายโทรศัพท์กึ่งอัตโนมัติที่ใช้เป็นระบบโทรศัพท์ที่ไฟกลาง และมีพนักงานสลับสาย (central battery: CB) มาใช้ที่โทรศัพท์กลางวัดเลียบเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2450 และใช้ที่โทรศัพท์กลางบางรักเป็นแห่งที่สองในปีพ.ศ. 2465 ตามลำดับ ในปีพ.ศ. 2471กรมไปรษณีย์โทรเลขได้เริ่มขยายการให้บริการให้แพร่หลายทั้งกรุงเทพฯ ธนบุรี และเขต ปริมณฑล จังหวัดสมุทรปราการ นนทบุรี และนครปฐม ต่อมาได้มีการซื้อเครื่อง ชุมสายโทรศัพท์ระบบอัตโนมัติแบบ step by step ที่ผู้เข้าสามารถหมุนหน้าปัดถึงกันได้โดยตรง มาติดตั้งที่โทรศัพท์กลางวัดเลียบจำนวน 2,700 เลขหมาย และที่โทรศัพท์กลางบางรักจำนวน 1,200 เลขหมาย โดยเปิดให้บริการครั้งแรกเมื่อวันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2480 นอกจากนี้ยังมีการเพิ่มชุมสายโทรศัพท์กลางขึ้นอีก 2 แห่ง คือที่ชุมสายเพลินจิต และชุมสายสามเสน ในครั้ง นั้นได้มีการเปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์เป็นแบบที่มีหน้าปัดหมุนและมีการกำหนดเลขหมาย 5 ตัว

ให้กับผู้เช่าให้สามารถหมุนตัวเลขบนหน้าปัดเพื่อการเชื่อมต่อกัน ได้เองโดยไม่ต้องผ่านพนักงานต่อสาย

การบริหารงานกิจการโทรศัพท์ภายใต้การควบคุมแบบราชการ โดยกองช่างโทรศัพท์ของกรมไปรษณีย์โทรเลข ต้องเผชิญกับอุปสรรคการบริหารต่าง ๆ อาทิ เช่น การขออนุมัติเงินลงทุนซื้ออุปกรณ์ที่เหมาะสม การควบคุมแบบราชการที่ต้องขึ้นอยู่กับกฎ และข้อบังคับของสำนักงาน ก.พ. ฯลฯ ทำให้กิจการโทรศัพท์ไม่เจริญก้าวหน้าเท่าที่ควร ประกอบกับในระหว่างสงครามโลกครั้งที่สองอุปกรณ์อะไหล่และแบตเตอรี่ได้ขาดแคลน บริการโทรศัพท์จึงได้เริ่มเสื่อมโทรมลงตามลำดับ กองการช่างโทรศัพท์ในขณะนั้น ได้ทำเรื่องการปรับปรุงกิจการโทรศัพท์ออกเป็น 2 ระยะเสนอแก่รัฐบาล การดำเนินการในขั้นแรกได้ขอให้คณะรัฐมนตรีอนุมัติเงินปอนด์เพื่อซื้ออุปกรณ์มาทดแทนและขยายงานโดยด่วน พร้อมทั้งเพิ่มตำแหน่งเงินเดือนให้เหมาะสมกับคุณภาพของงาน การดำเนินการในขั้นที่สองคือการแยกกองช่างโทรศัพท์ออกเป็นอิสระโดยมีกรมการควบคุมในลักษณะบริการสาธารณะและใช้เงินรายได้มาขยายงาน แต่การดำเนินการในเรื่องนั้น ไม่มีความคืบหน้ามากนัก เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลหลายครั้ง อย่างไรก็ตามในระหว่างนั้น ได้มีการศึกษาวิจัยเรื่องการแยกกองช่างโทรศัพท์โดยผู้เชี่ยวชาญจากทั้งภาครัฐและเอกชนแล้วเสนอความเห็นต่อรัฐบาล จนกระทั่งปี พ.ศ. 2497 พลอากาศเอก ฟิ้น รณนภากาศ ฤทธาคนี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมในขณะนั้น ได้นำเรื่องการแยกกิจการโทรศัพท์เป็นองค์กรอิสระเสนอต่อคณะรัฐมนตรีโดยในวันที่ 2 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2497 รัฐบาลได้นำพระราชบัญญัติองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2497 เข้าสู่การประชุมรัฐสภา รัฐสภาได้ลงมติเห็นชอบเป็นเอกฉันท์ และได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยในวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2497 โดยแยกกองช่างโทรศัพท์ที่อยู่ในในสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลขออกมา แล้วสถาปนาเป็นองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม โดยมีวัตถุประสงค์ ประการแรกเพื่อการจัดดำเนินการและนำมาซึ่งความเจริญของกิจการโทรศัพท์เพื่อประโยชน์แห่งรัฐ และประชาชน และประการที่สองเพื่อกำหนดนิรโทษกรรมอันเกี่ยวกับกิจการโทรศัพท์และธุรกิจอื่นที่ต่อเนื่องใกล้เคียงกันซึ่งเป็นประโยชน์แก่กิจการโทรศัพท์ ในระยะแรกจะได้รับโอนเฉพาะกิจการ โทรศัพท์ในเขตนครหลวง ประกอบด้วยชุมสายโทรศัพท์ที่วัดเลียบ ชุมสายโทรศัพท์บางรัก ชุมสายโทรศัพท์เพลินจิต และชุมสายโทรศัพท์สามเสนจำนวนทั้งสิ้น 10,000 เลขหมาย มาดำเนินการเองโดยมีพนักงานประมาณ 700 คน ทรัพย์สินที่ได้รับโอนมาคิดเป็นมูลค่าทั้งสิ้นประมาณ 50 ล้านบาท ต่อมาในปี พ.ศ. 2503 องค์การ โทรศัพท์ ฯ ได้รับโอนโทรศัพท์ในภูมิภาคจากกรมไปรษณีย์โทรเลขครั้งที่หนึ่ง 10 ชุมสาย ซึ่งมีจำนวนเลขประมาณ

1,600 เลขหมาย และครั้งที่สองอีกจำนวน 37 ชุมสาย ซึ่งมีจำนวนเลขหมาย 8,100 เลขหมาย ต่อมาในปี พ.ศ. 2507 องค์การโทรศัพท์ ฯ ได้รับ โอนชุมสายโทรศัพท์ในภาคกลาง ภาค ตะวันออกและภาคตะวันออกเฉียงเหนือจากกระทรวงคมนาคมและครั้งสุดท้ายได้รับ โอน ชุมสายโทรศัพท์ในภาคเหนือ และภาคใต้มาอยู่ในความรับผิดชอบในปี พ.ศ. 2512 ซึ่งมีผลทำให้ การบริการขององค์การ โทรศัพท์ ฯ ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศตั้งแต่นั้นมา

ในระยะแรกของการก่อตั้งองค์การ โทรศัพท์ ฯ นั้น ประเทศไทยกำลังอยู่ในช่วงของ การพัฒนาครั้งใหญ่ มีการประกาศใช้แผนเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับแรก (พ.ศ. 2502 – 2506) โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับประเทศเข้าสู่ความทันสมัยและดำเนินการปรับโครงสร้าง เศรษฐกิจเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรม รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานของ ประเทศอันได้แก่ การสร้างถนน และการปรับปรุงสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่นระบบไฟฟ้า ประปา และ โทรศัพท์ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของระบบสื่อสารทั้งหมดในขณะนั้นองค์การ โทรศัพท์ ฯ จึงทำหน้าที่สำคัญเป็นผู้บริการ และพัฒนาระบบโทรศัพท์ของประเทศซึ่งเป็นส่วนหนึ่งใน โครงสร้างพื้นฐานของชาติ

#### การปรับเปลี่ยนองค์กรมาเป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

หลังจากการจัดตั้งองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยในวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2497 เป็นต้นมาองค์การ โทรศัพท์ ฯ ก็ได้ดำเนินกิจการให้บริการสื่อสาร โทรคมนาคมทั้งแบบ การสื่อสารโทรศัพท์ และการสื่อสารข้อมูล ที่ใช้เทคโนโลยีแบบมีสาย และไร้สาย มีการนำเอา เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาให้บริการ และการขยายโครงข่ายโทรศัพท์ให้เพียงพอต่อความ ต้องการของประชาชน อย่างไรก็ตามด้วยการบริหารงานรัฐวิสาหกิจที่ถูกควบคุมการบริหารงาน โดยรัฐบาลทำให้การขยายโครงข่ายไม่ทันต่อความต้องการ จึงมีความจำเป็นที่ให้บริษัทเอกชน เข้ามาช่วยลงทุนขยายโครงข่ายและแบ่งผลกำไรการดำเนินงาน ดังนั้นในปีพ.ศ. 2535 องค์การ โทรศัพท์ ฯ มีการขยายบริการ โทรศัพท์ 3 ล้านเลขหมาย โดยเปิดให้มีบริษัทเอกชนเข้า ร่วมดำเนินการขยายบริการโทรศัพท์ภายใต้สัญญาความร่วมมือการงานกับองค์การโทรศัพท์ ฯ ในเขต นครหลวงเป็นจำนวน 2 ล้านเลขหมายและในภูมิภาคเป็นจำนวน 1 ล้านเลขหมาย การทำสัญญา ร่วมการงานเพื่อให้บริษัทเอกชนเข้ามาร่วมดำเนินการให้บริการ โทรศัพท์ทำให้เกิดการ เปรียบเทียบการบริหารงานระหว่างของบริษัทเอกชนกับรัฐวิสาหกิจขึ้น

นอกจากนี้ในช่วงเวลานั้นกระแสการแปรสภาพองค์กรรัฐวิสาหกิจซึ่งเป็นกิจการที่ ผูกขาดรัฐไปสู่เอกชนเกิดขึ้นทั่วโลก เช่นรัฐบาลของประเทศที่พัฒนาและกำลังพัฒนาในยุโรป ญี่ปุ่นและบางประเทศในย่านเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ได้ยกเลิกการผูกขาดธุรกิจโทรคมนาคม

พร้อมกำหนดแนวทางและเวลาการเปิดเสรีธุรกิจ โทรคมนาคมตามข้อผูกพันกับองค์การการค้าโลก (WTO) เหตุการณ์เหล่านี้มีส่วนกระตุ้นให้เกิดแนวความคิดที่จะแปรสภาพรัฐวิสาหกิจของประเทศซึ่งเป็นจุดกำเนิดทางความคิดที่จะแปรสภาพองค์การโทรศัพท์ฯ อย่างไรก็ตาม เหตุจำเป็นและปัจจัยบังคับให้รัฐบาลต้องดำเนินการแปรรูปหรือแปรสภาพองค์การโทรศัพท์ฯ มีดังนี้

1. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535 – 2539) ได้ระบุแนวทางการพัฒนาบริการพื้นฐานโดยสนับสนุนให้มีการเปลี่ยนแปลงสถานะภาพของรัฐวิสาหกิจบางแห่งให้อยู่ในรูปแบบบริษัทเอกชน โดยให้มีการกระจายหุ้นบางส่วนหรือทั้งหมดออกขายให้แก่สาธารณชนผ่านทางตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยหรือตกลงขายหุ้นให้กับพนักงานและเอกชนโดยตรง

2. การเปิดธุรกิจบริการโทรคมนาคมแข่งขันเสรีตามข้อมูลพันธบัตรองค์การการค้าโลกที่จะเกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2549 อันเป็นผลต่อเนื่องมาจากการค้าเสรีในด้านการค้าและบริการ (GATS) ซึ่งได้กำหนดให้ธุรกิจบริการโทรคมนาคมเป็นการค้าบริการประเภทหนึ่งในห้าประเภทหลักที่จะต้องเป็นการค้าเสรีโลก

3. บทบาทของบริษัทเอกชนซึ่งได้ดำเนินธุรกิจโทรคมนาคมภายใต้สัญญาความร่วมมืองานกับองค์การโทรศัพท์ฯ และการสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้แสดงให้เห็นศักยภาพที่จะประกอบธุรกิจบริการโทรคมนาคมในเชิงแข่งขันเสรีกับองค์การโทรศัพท์ฯ และการสื่อสารแห่งประเทศไทยได้มากขึ้นตามลำดับ

4. นโยบายของรัฐที่ต้องการจะลดภาระการสนับสนุนหรือการค้ำประกันเงินกู้ของรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ที่นับเป็นส่วนหนึ่งของการกู้เงินของรัฐบาลโดยรวม ถ้ารัฐวิสาหกิจสามารถดำเนินการระดมทุนได้โดยอิสระก็จะช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลลงได้มาก และถ้าหารสามารถดำเนินกิจการของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมเป็นการทำให้ธุรกิจซึ่งรัฐมีหุ้นส่วนมีศักยภาพที่จะกระจายหุ้นได้ง่าย

5. เมื่อมีการเปิดเสรีสากลธุรกิจโทรคมนาคมขึ้นในปี พ.ศ. 2549 องค์การโทรศัพท์ฯ จะไม่มีอำนาจผูกขาดและจำต้องดำเนินธุรกิจซึ่งมีการแข่งขันเสรีตามข้อผูกพันขององค์การการค้าโลก (WTO) องค์การโทรศัพท์ฯ จึงจำต้องมีความสามารถในการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว และหลุดพ้นจากระเบียบปฏิบัติของรัฐวิสาหกิจเพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการบริหาร โครงสร้างและการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ไม่แพ้คู่แข่ง ดังนั้นเป็นเหตุผลที่องค์การโทรศัพท์ฯ จะต้องพ้นจากสภาพการเป็นรัฐวิสาหกิจโดยเด็ดขาด จึงจะสามารถดำรงตนอยู่ในสภาพการแข่งขันที่สูงนั้นได้

กระบวนการของการแปรสภาพขององค์การโทรศัพท์ ฯ ได้เริ่มต้นเมื่อเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2535 โดยคณะกรรมการองค์การโทรศัพท์ ฯ ได้นำแผนพัฒนาเศรษฐกิจ ฯ ฉบับที่ 7 มากำหนดเป็นนโยบายการแปรสภาพขององค์กร และประกาศเชิญชวนกลุ่มบริษัทที่ปรึกษามาศึกษาวิเคราะห์และเสนอแนะการแปรสภาพขององค์กรเพื่อดำเนินการต่อไป ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2537 องค์การโทรศัพท์ ฯ ได้ลงนามสัญญาว่าจ้างกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาอันประกอบด้วยบริษัทไทย และต่างประเทศที่มีชื่อเสียงและประสบการณ์เพื่อร่วมกันดำเนินการศึกษาและเสนอแนวทางการดำเนินงานให้เกิดผลขององค์การโทรศัพท์ ฯ ได้นำรายงานที่เกี่ยวกับข้อเสนอและแผนการแปรสภาพจากกลุ่มบริษัทที่ปรึกษามาพิจารณา และดำเนินการให้เกิดผลในเชิงปฏิบัติ เช่น การศึกษาโครงสร้างขององค์การใหม่ การยกร่างกฎหมายยกเลิก พ.ร.บ. องค์การโทรศัพท์ ฯ การวิเคราะห์ต้นทุนและการเงิน การศึกษาโครงสร้างอัตราค่าบริการ การกระจายหุ้นในลักษณะต่าง ๆ และการสร้างความรู้ความเข้าใจให้พนักงาน เป็นต้น ในปี พ.ศ. 2539 องค์การโทรศัพท์ ฯ ได้ทำข้อเสนอการแปรสภาพรายงานไปยังกระทรวงคมนาคม กระทรวงคมนาคมได้จัดทำแผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคมซึ่งได้รวมเอาแผนการแปรสภาพของทั้งองค์การโทรศัพท์ ฯ และการสื่อสารฯ เข้าด้วยกัน คณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบแผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคมนี้เมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน พ.ศ. 2540 สารสำคัญของแผนแม่บท ฯ ได้กำหนดไว้ว่าเมื่อองค์การโทรศัพท์ ฯ และการสื่อสารฯ ได้แปรสภาพเป็นบริษัทรัฐวิสาหกิจแล้ว รัฐบาลจะอนุญาตให้บริษัททั้งสองทยอยขายหุ้นเพื่อลดสัดส่วนทุนของรัฐตามแผนที่จะกำหนดต่อไป โดยคาดว่าจะขายให้พันธมิตรร่วมทุนไม่เกิน 25% ขายให้ผู้ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 50% และขายให้ผู้ลงทุนเฉพาะรายกับประชาชนทั่วไปตามสัดส่วนที่เหมาะสมในระยะยาวเมื่อบริษัททั้งสองกลายเป็นบริษัทมหาชน การถือหุ้นของรัฐบาลจะคงหุ้นส่วนน้อยไว้ประมาณ 30% เป็นเวลานานเพื่อให้รัฐยังคงความเป็นเจ้าของร่วมในบริษัทโทรคมนาคมเหล่านี้ไว้เพื่อรักษาประโยชน์ที่สำคัญบางประการของรัฐ

ปัญหาสำคัญของการแปรสภาพขององค์การโทรศัพท์ ฯ คือการแก้ พ.ร.บ. องค์การโทรศัพท์ ฯ กระทรวงคมนาคมได้ขอความร่วมมือจากสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาช่วยยกร่าง พ.ร.บ. เพื่อยกเลิก พ.ร.บ. องค์การโทรศัพท์ ฯ แต่เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาในขณะนั้นกำลังยกร่างกฎหมายรองรับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 จึงทำให้ร่าง พ.ร.บ. ยกเลิก ฯ ต้องหยุดชะงักไปขณะเดียวกันกระทรวงคมนาคมได้ดำเนินการเร่งรัดเสนอพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจซึ่งตกค้างมาร่วม 10 ปีให้ผ่านรัฐสภาและมีผลบังคับใช้ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2542 ดังนั้นกระทรวงคมนาคมจึงได้เปลี่ยนแผนการยกร่าง

พ.ร.บ. ยกเลิก ฯ และหันไปนำ พ.ร.บ. ทุนรัฐวิสาหกิจ มาใช้ดำเนินการแปรสภาพองค์กร โทรศัพท์ ฯ และการสื่อสารฯแทน

รัฐบาลได้เริ่มงานตามขั้นตอนที่กำหนดใน พ.ร.บ. ทุนรัฐวิสาหกิจโดยคณะกรรมการนโยบายทุนรัฐวิสาหกิจ ได้ประชุมให้ความเห็นชอบในหลักการให้องค์กร โทรศัพท์ ฯ และการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) ซึ่งแบ่งออกเป็น กสท. (โทรคมนาคม) และไปรษณีย์เปลี่ยนแปลงเป็นบริษัทจำกัด 3 แห่ง เข้าตลาดหลักทรัพย์ และจำหน่ายหุ้นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของรัฐและประชาชน ในที่สุดองค์กร โทรศัพท์ ฯ ก็ได้ดำเนินการแปรสภาพตาม พ.ร.บ. ทุนรัฐวิสาหกิจเสร็จสิ้นตามขั้นตอนและได้จดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชนจำกัด เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2546 โดยใช้ชื่อว่า บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เมื่อ 1 กรกฎาคม 2548

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เปลี่ยนบทบาทองค์กรจากผู้กำกับดูแล (Regulator) และให้บริการโทรคมนาคม มาเป็นผู้ให้บริการ (Service Provider) แทน เป็นหน่วยงานรัฐในสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีและการสื่อสาร และดำเนินการปรับโครงสร้างองค์กรให้เป็นหน่วยธุรกิจ (Business Unit) เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ในเชิงธุรกิจ มีความคล่องตัวสามารถแข่งขันให้บริการในตลาดซึ่งมีคู่แข่งด้านธุรกิจโทรคมนาคมมากมายหลังการเปิดเสรีโทรคมนาคม (บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) , 2546 : 14)

#### **บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร**

จังหวัดสมุทรสาคร เป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ทางทิศใต้มีเขตติดต่อกับกรุงเทพมหานคร เป็นชุมชนเมืองขนาดใหญ่ และชุมชนชนบท ประชากรประกอบอาชีพหลากหลายประเภทในธุรกิจประเภทต่าง ๆ ซึ่งเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ เช่น อุตสาหกรรมการประมง อาหารทะเล สิ่งทอ เชรามีค งานอุตสาหกรรมทางการเกษตร การท่องเที่ยว เป็นต้น ธุรกิจเหล่านี้จะมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันและออกไปนอกจังหวัดตลอดจนต่างประเทศ โดยใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีเลขหมายการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานรวมทั้งจังหวัด 24,795 เลขหมาย (รายงานสถานะภาพเลขหมาย โทรศัพท์ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดสมุทรสาคร ประจำเดือนตุลาคม 2547) โดยมีส่วนงานที่รับผิดชอบดูแลการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานคือ

**ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดสมุทรสาคร** แบ่งความรับผิดชอบและการดูแลตามเขตพื้นที่ ดังนี้

หน่วยงานหลัก คือ ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสมุทรสาคร ศูนย์บริการลูกค้าสาขากระทุ่มแบน และศูนย์บริการลูกค้าสาขาบ้านแพ้ว หน่วยงานสนับสนุน คือ ศูนย์การขายและลูกค้า



สัมพันธ์ ศูนย์บริการตอนนอก ศูนย์บริการตอนใน ศูนย์บริการโทรศัพท์สาธารณะ ศูนย์สื่อสาร  
ข้อมูลและศูนย์สนับสนุนปฏิบัติการณ์ โดยคู่แข่งของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) คือ บริษัท  
ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) (TT&T) ซึ่งการแข่งขันภายในจังหวัดเต็มไปด้วการแข่งขัน  
ให้บริการอย่างรุนแรง โดย ต้องเน้นรักษาฐานลูกค้าผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน และเพิ่ม  
ปริมาณให้มากขึ้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายสุรชัย จันทร์จรัสวัฒนา
วัน เดือน ปี เกิด	11 ธันวาคม 2500
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2523 ปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (ไฟฟ้า) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2524 นายช่างอันดับ 1 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 นักบริหาร 9 ผู้อำนวยการกอง สำนักงานประมวลงานโครงการ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2548 นักบริหาร 9 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved