

บทที่ 3 ระเบียบและวิธีการศึกษา

3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

การกำหนดจำนวนประชากรในการศึกษาเรื่องบริการเสริมของผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐาน จะใช้จำนวนประชากรเป็นเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานที่มีผู้ใช้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ที่มีผู้ใช้บริการแบ่งตามกลุ่มอำเภอเป็น 4 กลุ่มโดยใช้ระยะทางจากอำเภอเมืองไปอำเภอต่างๆเป็นเกณฑ์ ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3.1 หลังจากนั้นหาตัวแทนกลุ่มตามความรับผิดชอบของศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (simple random sampling) ได้อำเภอที่เป็นตัวแทนคือ อำเภอเมือง อำเภอสันกำแพง อำเภอสันป่าตอง และอำเภอฝาง

จากนั้นทำการกำหนดจำนวนตัวอย่างตามแนวคิดของ Yamane กล่าวคือถ้าจำนวนประชากรมากกว่า 100,000 คนขึ้นไปที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 5% จำนวนตัวอย่างที่จะต้องทำการสุ่มคือจำนวน 400 ตัวอย่าง แบ่งสัดส่วนการกำหนดตัวอย่างในแต่ละกลุ่มจากจำนวนเลขหมายได้กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลดังนี้

กลุ่มที่ 1 อำเภอเมือง มีศูนย์บริการลูกค้า 4 แห่ง ทำการเก็บข้อมูลทั้ง 4 แห่ง คือ ศูนย์บริการลูกค้าสาขาช้างม่อย สาขาช้างเผือก สาขาวัดเกต และสาขาช้างคลาน จำนวน 17, 79, 60 และ 102 ตัวอย่าง ตามลำดับ รวม 258 ตัวอย่าง

กลุ่มที่ 2 อำเภอสันกำแพง สันทราย แม่ริม สารภี และหางดง เก็บข้อมูล ณ ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสันกำแพง จำนวน 40 ตัวอย่าง

กลุ่มที่ 3 อำเภอสันป่าตอง แม่แตง เชียงดาว พร้าว ดอยสะเก็ด แม่ออน ฮอด ดอยหล่อ จอมทอง และแม่วาง เก็บข้อมูล ณ ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสันป่าตอง จำนวน 67 ตัวอย่าง

กลุ่มที่ 4 อำเภอฝาง แม่แจ่ม ดอยเต่า อมก๋อย เวียงแหง ไชยปราการและแม่อาย ทำการเก็บข้อมูล ณ ศูนย์บริการลูกค้าฝาง จำนวน 35 ตัวอย่าง

เมื่อได้สัดส่วนของตัวอย่างแต่ละแห่งแล้ว ทำการเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการที่มาชำระเงิน ณ ศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในอำเภอที่ถูกเลือกจนครบตามจำนวนที่ต้องการ

ตารางที่ 3.1 แสดงการแบ่งกลุ่มตัวอย่างและสัดส่วนขนาดตัวอย่างที่ใช้เก็บข้อมูล

กลุ่มตัวอย่าง	อำเภอ	ระยะทาง (กม.)	อำเภอที่เลือก	จำนวนเลขหมายที่มีผู้ให้บริการ	จำนวนตัวอย่าง
1	เมือง	0	เมือง	92,471	258
2	สันทราย, แมริม, สรรภี สันกำแพง, หางดง	น้อยกว่า 20	สันกำแพง	14,478	40
3	แม่แตง, เชียงดาว, พร้าวก, ดอยสะเก็ด, แม่ฮอน, ฮอด, ดอยหล่อ, จอมทอง, แม่วาง, สันป่าตอง	21-100	สันป่าตอง	24,009	67
4	แม่แจ่ม, ดอยเต่า, อมก๋อย เวียงแหง, ไชยปราการ, ฝาง, แม่ฮาย	มากกว่า 100	ฝาง	12,431	35
รวม				143,389	400

ที่มา : จากการคำนวณ

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิธีการศึกษา

ทำการศึกษาจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ได้แก่ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) และ ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ เก็บข้อมูลจากผู้ที่ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดเชียงใหม่ ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการศึกษาโดยสร้างจากการศึกษาค้นคว้าจากตำรา บทความทางวิชาการและงานวิจัยที่ได้มีผู้ศึกษาไว้ก่อนหน้าแล้ว จัดทำขึ้นภายใต้วัตถุประสงค์ของการศึกษา และนำไปทดสอบ (pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้สำรวจจริง

จำนวน 20 คน เพื่อตรวจสอบข้อบกพร่องและมีประเด็นใดบ้างที่ต้องแก้ไขให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์และตามความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

โครงสร้างของแบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้ สถานที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐาน จำนวนเลขหมายที่ครอบครอง ค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่ครอบครอง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลแสดงการรู้จักและใช้บริการเสริมของผู้ที่ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาของผู้ที่รู้จักและใช้บริการเสริมของผู้ที่ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ปัญหาของผู้ที่รู้จักและไม่ใช้บริการเสริมของผู้ที่ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 5 ปัญหาของผู้ที่ไม่รู้จักบริการเสริมของผู้ที่ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลทุติยภูมิ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่มีอยู่จากหนังสือ บทความ สิ่งพิมพ์ เอกสารวิจัยอื่น ๆ ที่มีผู้จัดทำไว้แล้ว และระบบออนไลน์ เพื่อให้การศึกษามีความสมบูรณ์มากขึ้น

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ SPSS for window และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดเชียงใหม่ ใช้ค่าสถิติความถี่และร้อยละนำเสนอข้อมูลวิเคราะห์ในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยายเชิงพรรณนา (descriptive statistics)

2) แบบสอบถามในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 ส่วนที่ 4 และส่วนที่ 5 เป็นการวิเคราะห์การรู้จักหรือไม่รู้จัก การใช้หรือไม่ใช้บริการเสริม และปัญหาของผู้ใช้บริการเสริมของผู้ที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าสถิติความถี่ ร้อยละ Chi-square และจัดลำดับความสำคัญของ

ความคิดเห็นที่ให้เลือก นำเสนอข้อมูลวิเคราะห์ในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยายเชิงพรรณนา (descriptive statistics) สรุปผลการวิจัยโดยใช้การบรรยายเชิงพรรณนา

3.4 หน่วยงานที่ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในภูมิภาค

บริการเสริมของบริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตภูมิภาคมีหน่วยงานที่ให้บริการ 2 หน่วยงาน คือ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) และบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด(มหาชน) ซึ่งทั้ง 2 หน่วยงานนี้มีลักษณะบริการเสริมที่คล้ายคลึงกัน โดยมีรายละเอียดในแต่ละหน่วยงานดังนี้

3.4.1 บริษัท ทีไอที จำกัด(มหาชน)

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงมีพระบรมราชโองการให้ตราพระราชบัญญัติจัดตั้ง องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2497 โดยแยกจากกองช่างโทรศัพท์ กรมไปรษณีย์โทรเลข จนถึงปัจจุบันดำเนินการได้ 52 ปี ในอดีตมีการดำเนินการกิจสื่อสารเฉพาะด้านเสียง ซึ่งคือโทรศัพท์พื้นฐานที่สื่อสารโดยใช้สาย ต่อมาพัฒนาให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์มากขึ้น อาทิ การให้บริการด้านข้อมูล อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ตลอดจนการพัฒนาการให้บริการเสริมของกิจการหลักคือโทรศัพท์พื้นฐาน ซึ่งเริ่มให้บริการปี พ.ศ. 2531 จนถึงปัจจุบันมีบริการเสริมที่หลากหลาย ดังนี้

บริการพิเศษ SPC

เป็นบริการที่เปิดให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานของโทรศัพท์บ้าน เปิดให้บริการเป็นครั้งแรกเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2531 ประกอบด้วย

1. บริการสนทนา 3 สาย (conference call) ผู้ใช้สามารถสนทนาได้พร้อมกัน 3 สาย ไม่ว่าจะอยู่ในประเทศหรือต่างประเทศ
วิธีใช้บริการสนทนา 3 สาย ขณะสนทนาถ้าต้องการคุย สายที่ 3 ให้กดที่วางหู แล้วปล่อย เมื่อมีสัญญาณให้กดเลขหมายของสายที่ 3 เมื่อสายที่ 3 รับ ให้กดที่วางหู แล้วกด 3 จะสามารถคุยกันได้พร้อมกัน 3 สาย
2. บริการรับสายเรียกซ้อน (call waiting) ขณะที่ใช้สายโทรศัพท์อยู่ หากมีบุคคลอื่นเรียกเข้ามา จะได้ยินสัญญาณแทรกขณะสนทนา ผู้ใช้บริการสามารถเลือกสนทนากับสายใดสายหนึ่งหรือสนทนาสลับไปสลับมาทั้งสองสายได้

วิธีใช้บริการรับสายเรียกซ้อน กด * 4 3 # วิธีรับสายเรียกซ้อน กดที่วางหู 1 วินาที หรือกด Flash แล้วปล่อย วิธีออกจากบริการ กด # 4 3 #

3. บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ (automatic call repetition) เมื่อติดต่อไปยังเลขหมายปลายทางและสายไม่ว่างเมื่อเลขหมายปลายทางว่างลง ซุ่มสายโทรศัพท์จะเรียกไปยังเลขหมายปลายทาง และเลขหมายต้นทางโดยอัตโนมัติ

วิธีใช้บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ เมื่อปลายทางสายไม่ว่างให้กดที่วางหู 1 วินาที แล้ววางสายลง วิธีออกจากบริการ กด # 7 1 #

4. บริการหมายเลขด่วน (hot line) เป็นบริการที่ช่วยให้สามารถติดต่อไปยังเลขหมายที่ต้องการภายใน 4 วินาที หลังยกหูโทรศัพท์ ระบบก็จะเรียกไปยังเลขหมายที่ต้องการอัตโนมัติ ช่วยให้สามารถติดต่อไปยังเลขหมายต่างๆ ที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วโดยเฉพาะในกรณีฉุกเฉิน

วิธีใช้บริการเลขหมายด่วน กด * 7 6 * ตามด้วยเลขหมายด่วนที่ต้องการ กำหนดให้เป็นเลขหมายด่วน แล้วกด # วิธีออกจากบริการ กด # 7 6 #

5. บริการจำกัดการโทรออก (outgoing call barring) เป็นการป้องกันมิให้บุคคลอื่นมาใช้โทรศัพท์ และเป็นการควบคุมการใช้โทรศัพท์ ผู้ใช้บริการเป็นผู้กำหนดรหัสลับเป็นเลข 4 หลัก เพื่อใช้ในการจำกัดการเรียกออก และสามารถยกเลิกได้เมื่อไม่ต้องการใช้ ขณะที่ใช้บริการสามารถรับสายเรียกเข้าได้ตามปกติ

วิธีใช้บริการจำกัดการโทรออก กด * 3 3 * ตามด้วยรหัสลับที่กำหนดไว้ 4 หลัก กด * หลังกด รหัสของประเภทที่ต้องการจำกัดการโทรออก 2 หลัก แล้วกด # วิธีออกจากบริการ กด # 3 3 * ตามด้วยรหัสลับทั้ง 4 หลัก กด #

6. บริการโอนหมายเลข (call forwarding) กรณีที่ผู้ให้บริการมีภารกิจต้องออกจากบ้านหรือสถานที่ทำงานไปยังสถานที่อื่น ซึ่งมีโทรศัพท์อยู่แล้ว ผู้ใช้บริการสามารถโอนการเรียกเลขหมายจากบ้านหรือสำนักงานไปยังเลขหมายของสถานที่ที่จะไปได้รวมถึงการโอนไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่

วิธีใช้บริการโอนเลขหมาย กด * 2 1 * ตามด้วยเลขหมายที่ต้องการโอนแล้วกด # เมื่อต้องการออกจากบริการ กด # 2 1 #

7. บริการย่อหมายเลข (abbreviated dialling) คุณสามารถย่อเลขหมายทั้งภายในและต่างประเทศให้เหลือเลขหมายเพียง 2 หลัก รหัสบริการมีตั้งแต่ 20 – 49 รวม 30 ตัวย่อ หรือ 30 เลขหมาย

วิธีใช้บริการ กด * 5 1 * ตามด้วยรหัสย่อ 2 หลัก (20 - 49) กด * และเลขหมายโทรศัพท์ที่ต้องการย่อ แล้วกด #

อัตราค่าบริการบริการเสริมพิเศษ (SPC package) เลขหมายของบริษัท ทีโอที สำหรับผู้ขอใช้บริการตั้งแต่วันนี้จนถึง 31 มกราคม 2550 มีดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงชุดบริการพิเศษที่เปิดให้บริการ

ประเภทบริการพิเศษ	ชุดบริการเสริมที่เลือก							ลักษณะบริการ
	1	2	3	4	5	6	7	
โอนเลขหมาย**	//	//	//	//	//	//	//	โอนเลขหมายโทรศัพท์ไปยังเลขหมายอื่น
รับสายเรียกซ้อน	//	//	//	//	//	//	//	รับสายอื่นได้ในขณะที่รับสายแรกอยู่
สนทนา 3 สาย		//	//	//	//	//	//	สามารถสนทนาได้พร้อมกัน 3 สาย
ย่อเลขหมาย			//			//	//	ย่อเลขหมายให้เหลือเลขหมายเพียง 2 หลัก
โทรซ้ำอัตโนมัติ		//			//		//	โทรแล้วสายไม่ว่าง เครื่องจะโทรกลับให้
หมายเลขด่วน				//			//	เรียกไปยังเลขหมายที่ต้องการโดยอัตโนมัติ
จำกัดการโทรออก		//	//				//	ไม่ไห้บุคคลอื่นใช้โทรศัพท์
อัตราค่าบริการ (บาท/เดือน)	ฟรี	30	30	30	30	30	60	

ที่มา : บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (2549)

หมายเหตุ : // หมายถึง เปิดบริการ

** หมายถึง เสียค่าใช้จ่ายเฉพาะเมื่อมีการโอนไปยังเลขหมายอื่นและมีการเรียกเข้าเลขหมายที่ใช้บริการ

บริการ Y-tel 1234

เป็นบริการโทรศัพท์ทางไกลด้วยค่าโทรศัพท์ที่ประหยัดกว่าเดิม 30-70 % ขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่ใช้บริการ เป็นบริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติที่ใช้เทคโนโลยี IP telephony มาพัฒนาและปรับใช้กับระบบโทรศัพท์พื้นฐานให้สามารถโทรทางไกลได้ในราคาประหยัดกว่าเดิมมาก เทคโนโลยี IP telephony คือการส่งสัญญาณแบบ packet ทำให้มีปริมาณในการรับส่งสัญญาณเพิ่มขึ้นจากเดิมประมาณ 5 เท่า อัตราค่าบริการจึงลดลง บริการ Y-tel1234 สามารถใช้ได้ทันทีกับเครื่องโทรศัพท์ธรรมดาและเครื่องโทรสาร ไม่ต้องใช้อุปกรณ์เสริมหรือแจ้งขอใช้บริการ อัตราค่าบริการ Y-tel1234 ในช่วงเวลาปกติ มีดังนี้

ตารางที่ 3.3 แสดงอัตราค่าใช้บริการ Y-tel1234 จำแนกตามช่วงเวลาและระยะทาง

วัน	เวลา	ระยะทาง (กม.)			
		น้อยกว่า 50	51-100	101-200	200 ขึ้นไป
		อัตราค่าบริการ (บาท / นาที)			
วันธรรมดา	7.00-ก่อน 18.00 น.	2.00	4.00	6.00	8.00
	18.00-ก่อน 22.00 น.	1.00	2.00	3.00	4.00
	22.00-ก่อน 7.00 น.	0.75	1.50	2.25	3.00
วันหยุดราชการและ/ หรือวันนักขัตฤกษ์	7.00-ก่อน 18.00 น.	1.50	3.00	4.50	6.00
	18.00-ก่อน 22.00 น.	0.75	1.50	2.25	3.00
	22.00-ก่อน 7.00 น.	0.50	1.00	1.50	2.00

ที่มา : บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (2549)

หมายเหตุ : อัตราค่าบริการสำหรับการใช้ระหว่างเลขหมายของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และอัตราค่าบริการในช่วงโปรโมชั่นหรือช่วงเทศกาลสำคัญจะมีอัตราที่ต่ำกว่าในตารางข้างต้น

บริการฟรีอินเทอร์เน็ต (1222 free internet or TOT online)

เป็นบริการเสริมแก่ผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรีผ่านโครงข่าย IP network ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สามารถต่อเข้าอินเทอร์เน็ตได้โดยไม่ต้องเสียค่าชั่วโมงการใช้งาน มีเพียงค่าใช้จ่ายในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่าน modem ครั้งละ 3 บาท สามารถใช้งานได้ครั้งละ 2 ชั่วโมง ต่อเชื่อมได้ไม่จำกัดจำนวนครั้งครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ

วิธีการใช้งานบริการฟรีอินเทอร์เน็ต

user name : U89\$0y)@totonline.net

password : j4**9c+p

phone number : 1222

กรณีเชื่อมต่อผ่านตู้สาขา ใช้ phone number : 91222

บริการโทรศัพท์รหัสส่วนตัว pin phone 108

เป็นบริการที่มอบความสะดวกสบายสูงสุดในการโทรศัพท์ ทั้งทางไกลและทางไกล โทรได้ทั้งที่บ้านที่ทำงานหรือแม้แต่โทรศัพท์สาธารณะใช้ง่ายเพียงชูโทรศัพท์ตัวเลข 14 หลัก ในบัตร pin phone สามารถใช้ติดต่อปลายทางที่ใดก็ได้ไม่จำกัดแม้เครื่องโทรศัพท์จะถูกถือการโทรทางไกลไว้ เครื่องที่ใช้ในการโทรจะไม่ต้องเสียเงินแต่จะหักค่าโทรจากบัตร pin phone แทน

วิธีใช้ pin phone 108 กด 108 ตามด้วยรหัสส่วนตัว (อยู่บนบัตร pin phone จำนวน 14 หลัก) และกดหมายเลขปลายทาง

ระบบควบคุมความแม่นยำทำงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์ จึงมีความแม่นยำ และปลอดภัยสูง รหัสมีมูลค่าตามหน้าบัตรสามารถโทรได้จนรหัสหมดมูลค่า มีราคาให้เลือก ตั้งแต่ราคา 50, 100, 300 และ 500 บาท สถานที่จำหน่ายบัตร pin phone มีจำหน่ายที่ศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)ทุกแห่ง และตามร้านค้าปลีกที่มีสัญลักษณ์ pin phone

บริการ I-box

เป็นระบบที่ให้บริการตอบรับแทนผู้ใช้บริการ และฝากข้อความไว้ให้ ในเวลาที่ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับสายได้ โดยเมื่อมีข้อความใหม่ฝากถึงผู้ใช้บริการ I-box 1278 จะแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ บริการทราบในทุก ๆ ที่ตามที่ผู้ใช้บริการต้องการเหมือนเป็นเลขส่วนตัว 1278 คือ เลขหมายโทรศัพท์สำหรับผู้ใช้บริการ I-box ใช้เรียกในการเรียกเข้ากล่องข้อความของตนเอง เพื่อตรวจสอบว่ามีข้อความส่งมาหรือไม่ บริการ I-box ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน ดังนี้

1. บริการรับฝากข้อความ - ส่งข้อความ เป็นบริการรับ-ส่งข้อความเสียง หรือโทรสารไว้ในกล่องรับข้อความ ซึ่งกรณีที่จะต้องมีการรับฝากข้อความอาจเกิดจาก สายไม่ว่าง ไม่มีคนรับสาย หรือโทรศัพท์ขัดข้อง

2. บริการรับข้อความเสียงทาง e-mail สำหรับผู้ใช้บริการ I-box ที่ใช้ e-mail อยู่เป็นประจำ ทุกข้อความเสียงที่ถูกฝากไว้ในกล่องรับข้อความ I-box จะถูกส่งไปถึง e-mail account ตามที่ต้องการ ประโยชน์ของการรับข้อความทาง e-mail มีดังนี้ สามารถรับข้อความโดยไม่ต้องเรียกเข้า I-box และผู้ใช้บริการสามารถรับข้อความได้จากทุกที่ทั่วโลก

3. บริการรับโทรสารทาง e-mail ทุกโทรสารที่ฝากไว้ในกล่องรับข้อความจะถูกส่งไปถึง e-mail address ตามที่กำหนด ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะมีหรือไม่มี เครื่องรับโทรสาร ก็สามารถรับโทรสารทาง e-mail ได้

ประสิทธิภาพของบริการ I-box มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับปลอดภัยจากผู้อื่น บริการ I-box จะถาวรห้ผ่านทุกครั้งที่เราเรียกเข้ามาในกล่องข้อความ มั่นใจได้ว่าข้อมูลของคุณจะปลอดภัยได้อย่างแน่นอน มีการบันทึกคำทักทายส่วนตัว (personal greeting) คำทักทายส่วนตัว จะเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ติดต่อว่าโทรไปยังเลขหมายที่ถูกต้องแล้ว และเป็นการเชิญชวนให้ฝากข้อความ การส่งข้อความถึงกลุ่มเลขหมาย (mailing list) สามารถส่งข้อความ หรือโทรสาร ถึงผู้รับปลายทางได้พร้อมกันหลายคน โดยกำหนดกลุ่ม เลข หมายก่อน และสามารถส่งได้เพียงครั้งเดียว การส่งข้อความโดยกำหนดเวลาส่งล่วงหน้า (future delivery) กำหนดเวลาสามารถทำได้โดยหลังจากบันทึกข้อความจบ กด # 1 แล้วกำหนดเวลาส่งตามต้องการ เหมาะสำหรับการ ส่งงานล่วงหน้า หรือเตือนการนัดหมาย ซึ่งในการส่งข้อความล่วงหน้าแล้วไม่มีผู้รับ จะมีการเรียกซ้ำซึ่งสามารถกำหนดได้ว่าจะเรียกซ้ำทุกกี่นาที หรือกี่ชั่วโมง และหากไม่มีผู้ฟังข้อความข้อความจะถูกส่งกลับมาเก็บไว้ที่กล่องข้อความพร้อมแจ้งให้ทราบว่าจะยังไม่มีผู้ฟังข้อความ

ประโยชน์การใช้บริการ I-box สำหรับบ้านพักอาศัยลูกค้าจะได้รับประโยชน์คือ ทำให้ไม่พลาดการติดต่อสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็ตอนกลางวันที่ต้องออกไปทำ งานนอกบ้านหรือตอนเย็นที่ใช้สายโทรศัพท์ท่องอินเทอร์เน็ต สำหรับบริษัทธุรกิจหรือห้างร้าน ช่วยเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ ซึ่งนอกจากจะไม่พลาดข้อความสำคัญแล้ว ในเวลาที่ปิดทำการก็สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้ที่โทรเข้ามาใหม่อีกครั้ง สำหรับวิธีการใช้บริการแสดงในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.4 แสดงวิธีการใช้บริการ I-box

กรณีเป็นผู้ใช้บริการ I-box	กรณีเป็นผู้ฝากข้อความ
1. มีเสียงเตือนเมื่อมีข้อความส่งเข้ามา 2. กด 1278 และแจ้งรหัสผ่าน 3. เรียกฟังข้อความกด 1, ส่งข้อความ กด 2, ตั้งค่า กด 3 4. หลังจากเรียกฟังข้อความแล้วสามารถลบ / ฟังข้อความต่อไป / ส่งต่อข้อความหรือจัดเก็บข้อความได้	1. เมื่อไม่สามารถติดต่อผู้รับปลายทางได้ 2. ได้ยินบันทึกคำทักทายเป็นเสียงของผู้รับปลายทาง 3. หลังได้ยินเสียงสัญญาณสามารถฝากข้อความได้

ที่มา : บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (2549)

อัตราค่าบริการ I-box เก็บค่าบริการรายเดือนตามประเภทของการใช้บริการการเรียกฟังก์ชันความหากระบบแจ้งว่าไม่มีข้อความใหม่แล้ววางสายทันทีไม่เสียค่าบริการ ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.5 แสดงอัตราค่าบริการ I-box

รายละเอียด	I-box	I-box plus
ความยาวข้อความ/เสียง	3 นาที	5 นาที
ความยาวโทรสาร	10 หน้า	20 หน้า
อายุของข้อความ	7 วัน	14 วัน
อัตราค่าบริการรายเดือน	30 บาท	50 บาท
โทรเข้า 1278 เรียกฟังก์ชันความทั่วประเทศ	ครั้งละ 3 บาท	ครั้งละ 3 บาท

ที่มา : บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) (2549)

บริการ Caller ID

Caller ID เป็นการเสริมสำหรับโทรศัพท์ประจำที่ของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) เป็นบริการแสดงหมายเลขโทรศัพท์เรียกเข้ารวมกับเครื่องโทรศัพท์สามารถแสดงเสียงเรียกเข้าโดยจะแสดงหมายเลขโทรศัพท์ และ/หรือผู้เรียกพร้อมวันที่และเวลาของสายเรียกเข้าหรือที่ผู้ใช้บริการเรียกว่าบริการแสดงเลขหมายเรียกเข้า ความสามารถของ Caller ID

1. กรณีไม่ได้รับสายทำให้ทราบถึงหมายเลขโทรศัพท์ วันและเวลาของผู้เรียกเข้าสามารถติดต่อกลับไปยังผู้เรียกได้
2. ทราบเลขหมายโทรศัพท์ และ/หรือชื่อผู้เรียกก่อนรับทำให้สามารถเลือกรับได้สำหรับบุคคลที่รอคอย หรือบุคคลไม่พึงประสงค์
3. ทราบเลขหมายของบุคคลที่โทรมาก่อกวนหรือประสงค์ร้ายเพื่อเป็นประโยชน์ในการสืบสวนของเจ้าหน้าที่

อัตราค่าบริการ 30 บาท / เดือน / เลขหมาย จะเรียกเก็บรวมกับค่าบริการ

บริการโทรทางไกลต่างประเทศ รหัส 007 / 008

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้บริการโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศผ่านรหัส 007 และ 008 ความแตกต่างของการใช้รหัส 007 และ 008 มีรายละเอียดดังนี้

บริการโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศผ่านรหัส 007 เป็นบริการโทรออกไปต่างประเทศต่อตรงผ่านเลขหมายปลายทางโดยใช้ช่องสัญญาณเดียว ที่เรียกว่า international direct dialing หรือ IDD ทำให้คุณภาพเสียงคมชัดระดับดีเลิศและสามารถส่งข้อมูลผ่านโทรสารได้ มีอัตราค่าบริการขึ้นอยู่กับประเทศปลายทาง

บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านรหัส 008 เป็นการโทรออกต่างประเทศในราคาประหยัดด้วยเทคโนโลยีสื่อสารข้อมูล voice over IP : VoIP ทำให้สามารถโทรศัพท์ไปได้ทั่วโลกในราคาที่ถูกลงมีคุณภาพเสียงตามมาตรฐานสากล ปัจจุบันเปิดให้บริการโทรศัพท์ต่างประเทศผ่านรหัส 008 จำนวน 151 ประเทศ มีอัตราค่าบริการเริ่มต้นตั้งแต่วันที่ละ 6 บาท ทั้งนี้อัตราค่าบริการไม่เท่ากันขึ้นกับประเทศปลายทาง มีวิธีใช้บริการดังนี้ กด 007 หรือ 008 + รหัสประเทศ + รหัสเมืองหรือรหัสพื้นที่หรือรหัสโทรศัพท์เคลื่อนที่ + เลขหมายปลายทาง

บริการหมายเลขโทรศัพท์ส่วนบุคคล (personal number service)

เป็นบริการที่ผู้สมัครสมาชิกจะมีเลขหมายส่วนบุคคล (pin : personal number) ซึ่งใช้ในการติดต่อสื่อสารและสามารถกำหนดเลขหมายโทรศัพท์ใดๆ เป็นเลขหมายส่วนบุคคล (pin) เพื่อใช้เป็นเลขหมายรับโทรศัพท์ที่บอกให้ผู้อื่นโทรมาติดต่อตัวเรา เช่น เลขหมายบ้าน เลขหมายที่ทำงาน เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น จากเดิมที่จะต้องลงทุกๆ เลขหมายบนนามบัตร เพื่อแจ้งให้ผู้อื่นโทรติดต่อเราได้ทุกสถานที่ สำหรับบริการนี้เพียงแต่แจ้งเลขหมาย follow me เพียงเลขหมายเดียว ท่านก็จะไม่พลาดการติดต่อ แม้ว่าท่านจะไม่มีเครื่องโทรศัพท์อยู่กับท่านก็ตาม โดยตัวท่านเป็นผู้กำหนดเองว่า เมื่อมีผู้โทรติดต่อท่านด้วยเลขหมาย follow me เข้ามาแล้วจะให้ไปดังที่เครื่องไหน (การคิดค่าบริการในการเรียกของระบบจะคิดตามจริงจากผู้เรียกไปยังผู้รับ) เช่น ช่วงเวลาที่อยู่บ้านให้โอนสายมาที่เลขหมายบ้าน ช่วงขณะเดินทางไปทำงานให้โอนสายมาที่เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ช่วงขณะทำงานให้โอนสายมาที่เลขหมายที่ทำงาน ช่วงขณะเดินทางกลับบ้านให้โอนสายมาที่เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือเมื่อถึงบ้านให้โอนสายมาที่เลขหมายบ้าน เป็นต้น

รูปแบบเลขหมายบริการ ใช้เลขหมาย 1-700-XXXXXX เมื่อ X เป็นเลขหมายที่ผู้ใช้บริการกำหนด โดยมีคุณสมบัติพิเศษให้แก่ผู้ใช้บริการ คือ ผู้ใช้เป็นผู้กำหนดการโอนสายได้

ด้วยตัวเอง จากเครื่องโทรศัพท์ทุกชนิดของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และสามารถโอนไปเลขหมายได้ทุกระบบ วิธีการเปลี่ยนการโอนสาย กด 1707 แล้วทำตามคำแนะนำจากระบบนอกจากนี้ยังมีบริการเสริมพิเศษที่ช่วยอำนวยความสะดวกการจำกัดเลขหมายต้นทาง (originating call screening) และจำกัดเลขหมายปลายทาง (terminating call screening) ทำหน้าที่อนุญาตหรือไม่อนุญาตให้เลขหมายต้นทางหรือปลายทางที่อยู่ในบันทึกเรียกไปยังเลขหมายส่วนบุคคลของสมาชิก สำหรับอัตราค่าบริการมีดังนี้

1. ค่าบำรุงรักษา 100 บาท/เดือน/เลขหมาย follow me
2. ค่าใช้บริการ 3 บาท/นาที
3. ค่าบริการเสริมพิเศษ(feature) 20 บาท/เดือน/บริการเสริมพิเศษ/รายการ
4. ค่าธรรมเนียมและค่าบริการต่างๆ 30 บาท/ครั้ง/รายการ รายการโปรโมชั่น follow me สำหรับสมาชิกในระบบและลูกค้าที่สมัครใช้บริการใหม่ตั้งแต่วันที่ 31 มกราคม 2550 มีค่าบำรุงรักษา 30 บาท / เลขหมาย / เดือน อัตราเรียกเข้า 3 บาท / นาที ทั่วประเทศ และยกเว้นค่าบริการเสริมพิเศษ

ติดต่อสอบถามและขอใช้บริการเสริมทุกบริการได้ที่ศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ หรือ TOT contact center 1100 หรือบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์ 1-800-222222 (ไม่เสียค่าบริการ)

3.4.2 บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)

เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ.2535 ถึงปัจจุบันรวม 14 ปี เป็นบริษัทที่ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานเฉพาะเขตภูมิภาคโดยได้รับสัมปทานจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีบริการเสริมที่น่าสนใจดังนี้

บริการอัจฉริยะจากทีทีแอนด์ที

เป็นบริการที่คล้ายกับบริการพิเศษของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1. บริการรับสายเรียกซ้อน ขณะที่ผู้ใช้บริการใช้สายอยู่ ก็สามารถรับสายที่เรียกซ้อนเข้ามาใหม่ได้ หมดปัญหาสายไม่ว่าง เหมาะกับทุกบ้านที่มีการใช้โทรศัพท์ครั้งละนานๆ
2. บริการสนทนา 3 สาย เป็นบริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการคุยพร้อมกันได้ถึง 3 สาย
3. บริการโอนเลขหมาย ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะอยู่ที่ไหนก็สามารถโอนการรับสายจากเบอร์โทรศัพท์บ้านไปยังเลขหมายอื่นๆ ที่คุณสะดวกรับในขณะนั้นๆได้ ไม่ว่าจะ เป็นโทรศัพท์

เคลื่อนที่หรือโทรศัพท์บ้านก็โอนได้ทั่วประเทศ ทำให้ไม่พลาดการติดต่ออีกต่อไปเหมาะสำหรับผู้ที่ไม่อยู่บ้านหรือไม่อยู่สำนักงานเป็นประจำ

4. บริการย่อเลขหมาย เป็นบริการย่อหมายเลขโทรศัพท์ จาก 9 หลักให้เหลือเพียง 2 หลัก ช่วยให้การจดจำง่ายขึ้นและสามารถย่อได้ถึง 30 เลขหมาย หมดปัญหาการจำเบอร์โทรศัพท์ผิดอีกต่อไป

5. บริการโทรข้ามอัตโนมัติ เป็นบริการที่เมื่อโทรหาใครแล้วสายไม่ว่าง จะช่วยทำให้ไม่มีปัญหาอีกต่อไปเพราะบริการนี้จะทำหน้าที่ต่อสายให้อัตโนมัติ

6. บริการเลขหมายด่วน ผู้ใช้บริการเลือกเบอร์สำคัญ 1 เลขหมายเป็นเลขหมายด่วน จากนั้นเพียงยกหูโทรศัพท์ค้างไว้ 4 วินาที โทรศัพท์จะต่อสายไปยังเบอร์ที่เลือกทันทีโดยไม่ต้องกดปุ่มใดๆทั้งสิ้น

7. บริการจำกัดการโทรออก สำหรับควบคุมการใช้โทรศัพท์โทรออกทั้งทางไกลและทางใกล้ โดยคุณจะได้รหัสลับส่วนตัว 4 หลักไว้ยกเลิกการจำกัดการโทรเมื่อต้องการใช้โทรศัพท์ ช่วยแก้ปัญหาค่าโทรศัพท์ควบคุมไม่ได้

พิเศษกับค่าใช้จ่ายบริการสุดคุ้ม โดยเลือกใช้ 1 บริการ แถม ฟรีทันทีอีก 1 บริการ ค่าใช้บริการเพียงเดือนละ 30 บาท หรือเลือกใช้ทั้งหมด 7 บริการ ค่าใช้บริการเพียงเดือนละ 70 บาท

บริการฝากสายจากเบอร์บ้านเข้ามือถือ (follow me)

เป็นบริการที่บอกเบอร์บ้านเบอร์เดียวก็ติดต่อผู้ใช้บริการได้ทั่วประเทศ ด้วยค่าบริการที่ถูกเป็นพิเศษเพียงนาทีละ 3 บาท บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ให้สิทธิผู้ใช้บริการเลือกเบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่พิเศษส่วนตัวกว่าใคร ไม่ว่าจะผู้ใช้บริการจะอยู่ที่ไหน เมื่อมีโทรศัพท์เข้าเบอร์บ้านเมื่อไหร่จะตามไปทั่วประเทศทันทีด้วยบริการ follow me บริการฝากสายจากเบอร์บ้านเข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ โปรโมชันบริการทีทีแอนด์ทีโซลิวชันบริการเสริมพิเศษรูปแบบใหม่สำหรับผู้ทีกลัวพลาดรับโทรศัพท์ ที่บ้าน ในขณะที่ออกไปนอกบ้าน ต่อนี้ไปไม่ว่าคุณจะทำธุระส่วนตัวอยู่ที่ไหนๆคุณจะไม่พลาดสายสำคัญ ของคนสำคัญ ที่ติดต่อมายังบ้านคุณอีกต่อไป

วิธีการใช้บริการ เลือกเบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่คุณใช้ประจำ 1 เลขหมาย จากนั้นแจ้งศูนย์ บริการบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์ 1103 หรือ * 90900 เพื่อขอเปิดใช้บริการ เมื่อต้องการโอนการรับสายมายังโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เลือกไว้ ให้กด * 2 1 * ตามด้วยเบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ จากนั้นกด # หรือ หากต้องการให้ โอนสายหลังจากโทรศัพท์ดัง 5 ครั้ง และไม่มีผู้รับสายให้กด * 6 1 * ตามด้วยเบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ กด #

การยกเลิกการโอนสาย กด # 21 # กรณีโอนสายด้วยรหัส * 21 * กด # 6 1 # กรณีโอนสายด้วย
รหัส * 6 1*ระหว่างที่ผู้ใช้บริการโอนสายมายังเบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรศัพท์ที่บ้านสามารถโทร
ออกได้ตามปกติ

อัตราค่าบริการ ค่าบริการโอนสายจากเบอร์บ้านเข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ อัตรา
นาที่ละ 3 บาททั่วประเทศ การโอนสายเข้าหมายเลขโทรศัพท์อื่นนอกเหนือจากเบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่
พิเศษที่แจ้งกับบริษัทฯ จะคิดอัตราปกติตามระยะทาง การโอนสายเข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอัตรา
3 บาท/นาที จะปรากฏ ในใบแจ้งหนี้ของโทรศัพท์ที่บ้าน

ติดต่อสอบถามและขอใช้บริการเสริมดังกล่าวได้ที่ ศูนย์บริการบริษัท ทีทีแอนด์
จำกัด (มหาชน) ที่ใกล้บ้าน หรือโทร 1103 หรือ กด * 90900 (ระบบอัตโนมัติ)

บริการ T-tel 1234

เป็นบริการโทรทางไกลภายในประเทศในราคาประหยัดทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ไม่ว่าจะใกล้
หรือไกลเพียงใด เพียงแค่กดหมายเลข 1234 นำหน้าทุกครั้งเท่านั้น โดยอาศัยเทคโนโลยีใหม่ล่าสุด
โครงข่าย ไอพี (Internet Protocol) ช่วยให้ผู้ใช้บริการประหยัดค่าโทรศัพท์ทางไกลได้ถึง 33-67 %
ผู้ใช้ บริการสามารถพูดคุยกับคนที่คุณรักและห่วงใยได้นานเพิ่มขึ้น ด้วยบริการสุดประหยัด T-tel
1234 จาก บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved