

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

จรัญญา เจริญสุขใส. การเปิดรับข่าวสารทางการเมือง วัฒนธรรมทางการเมืองกับการไปใช้สิทธิออกเสียงของเยาวชน ในกรุงเทพมหานคร ปี 2538. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

จุมพล สวัสดิยากร. การร่างแบบสอบถาม ABC ในกรณีวิจัย. ศูนย์การศึกษา ผูกอบรมการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สภาวิจัยแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร, 2518.

ชนิดา พลศรี. ความคาดหวังและความพึงพอใจของเยาวชนที่มีต่อการจัดนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.

ชมกฤษ ปฎิมาประกร. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากร พฤติกรรมการเปิดรับสาร และการให้ความสำคัญในเรื่องรูปแบบการจูงใจ กับความเข้าใจ และความพึงพอใจในโฆษณาเพื่อส่งเสริมสังคม ทางวิทยุโทรทัศน์ ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.

ชาญชัย พิจิตรวัยปริษา. พฤติกรรมการเปิดรับสื่อโฆษณาสินค้าโทรศัพท์มือถือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2536.

เตชะ บุญยะชัย. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรระดับราคาปานกลางของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2518.

ธงชัย สันติวงษ์. พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 7 .กรุงเทพมหานคร :
ไทยวัฒนาพานิช, 2537.

ธงชัย สันติวงษ์. การตลาดโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร :ไทยวัฒนาพานิช, 2539.

ธีรภัทร์ มกรพันธ์. มัดใจลูกค้าให้เหนือกว่าคู่แข่ง. กรุงเทพมหานคร :สำนักพิมพ์สุขภาพใจ,
2539.

นันทิรัตน์ อยู่พูล. ทัศนคติของชาวกรุงเทพต่อการโฆษณาของธนาคารพาณิชย์ผ่านสื่อมวลชน.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย , 2531.

ปทุมพร ศิริรั้งคมานนท์. การนำนวัตกรรมการสื่อสารเข้าสู่การธุรกิจศึกษาเฉพาะกรณี
โทรศัพท์เคลื่อนที่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสาร
มวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2532.

ประมะ สตะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร :โรงพิมพ์ภาพพิมพ์
, 2533.

ประมะ สตะเวทิน. การสื่อสารมวลชน กระบวนการและทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร:โรงพิมพ์
ภาพพิมพ์, 2539

ประจวบ อินอ้อด. ศัพทานุกรมสื่อมวลชน. พระนคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
2520.

ประจวบ อินอ้อด. การใช้สื่อแพร่ประชาสัมพันธ์.วารสารสื่อสารมวลชน (ปีที่ 2 ฉบับที่ 1
มิถุนายน-ตุลาคม 2525).

ประจวบ อินอ้อด. การประชาสัมพันธ์สำหรับธุรกิจสมัยใหม่. กรุงเทพมหานคร, 2531.

ปรียา วอนขอพร และคณะ. หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ , 2531.

พรทิพย์ บุญนิพันธ์. พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ความรู้ ทักษะคิด และพฤติกรรมการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ในวันที่ 17 พฤศจิกายน 2539 ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2539.

พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. การเลือกสื่อแพร่การประชาสัมพันธ์. คณะวารสารศาสตร์ และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.

พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. รายงานการดำเนินงานประชาสัมพันธ์. เอกสารการสอนชุดวิชา หลักการโฆษณาและประชาสัมพันธ์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช , 2533.

พรรณพิมล ก้านกนก. สื่อสารทางการตลาด. กรุงเทพมหานคร : บริษัทประชาชน จำกัด, 2525.

เมตตา กฤตวิทย์. แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร, 2530.

ยิ่งศักดิ์ โควสุรัตน์ . ตำราของของงานบริการ(เล่ม1) , พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร : แพรวสำนักพิมพ์ , 2540

ยิ่งศักดิ์ โควสุรัตน์. ตำราของของงานบริการ(เล่ม2) , พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร : แพรวสำนักพิมพ์ , 2540

ยุทธนา ธรรมเจริญ. พฤติกรรมผู้บริโภค . กรุงเทพมหานคร: ศรีบุญอุตสาหกรรมการพิมพ์, 2530.

ลีน่า ลิ้มอภิชาติ. ความคาดหวัง และความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

วนิดา เมฆเรืองรัตมี. Relationship Marketing (ยุทธวิธีผูกใจลูกค้าไว้ตลอดกาล). คู่แข่งรายปักษ์ (ฉบับที่ 220 ปีที่ 17 ตุลาคม 2539) หน้า 9-10.

วิเชียร เกตุสิงห์. การแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 3 มกราคม, 2541.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัทประชาชน จำกัด, 2539.

วีรวรรณ ปรางแจ้ง. ศึกษาเปรียบเทียบการใช้บริการโทรศัพท์ 900 ระหว่างกลุ่มนักธุรกิจ กับกลุ่มอาชีพอื่นในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

วีระพล สุวรรณนันท์ และ จุมพล วงศ์ทองสวรรค์. สิทธิมนุษยชน : สิทธิผู้บริโภค เอกสารประกอบวิจัย เสนอที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพมหานคร , 2538.
(พิมพ์ดีด)

ศศิธร อิทธานูเวคิน. ปัจจัยที่มีผลต่อความนิยมใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ และแนวโน้มการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2538.

ศิริวรรณ พิมพ์จันทร์. การวิเคราะห์การให้บริการข้าวของสำนักข่าวไทย : ทัศนะจากนักหนังสือพิมพ์ผู้ใช้บริการ . วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควชาสื่อสารมวลชน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. กลยุทธ์การตลาด. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พัฒนศึกษา, 2534.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด. กรุงเทพมหานคร : ดวงกลมสมัย, 2537.

สมชาติ กิจยรรยง. สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร : หจก.เอช.เอ็น การพิมพ์, 2536.

สิรินทร์ ปิยะนนทลี. การเปลี่ยนแปลงนโยบายการสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศ จากผูกขาด เข้าสู่การแข่งขันเสรี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.

สุพิน ปัญญามาก. เอกสารการสอนชุดวิชาหลักการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2529.

สุมนา อยู่โพธิ์. งบโฆษณาควรจะใช้มากน้อยเพียงใด. วารสารบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (เล่มที่ 6 ปีที่ 2 เดือนมิถุนายน-สิงหาคม 2520) หน้า 20-22.

สุวิชา ทองสีมา. การติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจของผู้รับบริการแนะนำศึกษาต่อต่างประเทศระดับปริญญาโท. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

สุวัฒนา วงษ์กะพันธ์. การสื่อสารการตลาด. เอกสารการสอนชุดวิชาธุรกิจการโฆษณา(หน่วย
ที่ 1-5) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. กรุงเทพมหานคร:โรงพิมพ์ประชาชน,2530.

สุวัฒนา วงษ์กะพันธ์. การสื่อสารการตลาด. เอกสารการสอนชุดวิชาธุรกิจการโฆษณา(หน่วย
ที่ 6-10) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. กรุงเทพมหานคร:โรงพิมพ์ประชาชน,
2530.

เสรี วงศ์มณฑา. การสื่อสารการตลาด : ส่วนประกอบที่ขาดไม่ได้สำหรับความสำเร็จ. กรุงเทพ
มหานคร :ยู.เอ.เอ็น.การพิมพ์, 2540.

เสรี วงศ์มณฑา. ยุทธวิธีทางการตลาด. หนังสือประกอบการสัมมนาโครงการปริญญาโท
สำหรับผู้บริหาร รุ่นที่ 3 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ .กรุงเทพมหานคร:หอศิลป์
คอมพิวเตอร์กราฟฟิค,2536.

อรรพรรณ ปิลันธน์โอวาท. การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2537.

อัศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ กับความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ,2537.

ภาษาอังกฤษ

Adrian Payme, Martin Christopher, Maoira Clark and Helen Pack. Relationship Marketing
for Competitive Advantage. Winning and Keeping Customers. Marketing in Action
Series (British Library Cataloguing in Publication Data) : Clays Ltd, Steven Plc, 1995.

Atkin. Charles K. Anticipated Communication and Mass Media Information Seeking.
Public Opinion Quarterly, New York : Free Press,1973.

Chip R. Bell. Customer AS Partners (ลูกค้าบนสัมพันธ์ภาพใหม่). เรียบเรียงโดย สัจจิตา
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ผู้จัดการ,2538

Gronroos Christian (1990). The Marketing Strategy Communication,Toward a Marketing
Concept for the 1990's. Meddelanden Fran Svenska Handel. Shogskolan,Working
Paper,pp.201.

Heskett ,James L.,Lessons. In the Service Sector. Harvard Business Review'65 (March-
April 1987)pp.118-126.

Linda M. Lass. The Complete Guide to Customer Service (สร้างบริการให้เป็นเลิศ).
เรียบเรียงโดย ปลาญฉัตร สุขารมย์ กรุงเทพมหานคร: เอส เอ็น การพิมพ์,2534.

Martin Christopher, Adrian Payme and David Ballantyne. Relationship Marketing. Marketing
in Action Series (British Library Cataloguing in Publication Data):Norman
Hart,1995.

Michael Le Boeuf,Ph.D. How to Win Customer and Keep Them for Life (ลูกค้าต้องมาก่อน).
เรียบเรียงโดย เรืองศักดิ์ ปานเจริญ : เอส เอ็น กรุ๊ป (จำกัด),2528.

Myers, Michele Tolela and Myers,Gail E. Managing by Communication : An Organizational
Approach. Tokyo. Mc Graw-Hill Kagakusha, Ltd.,1982

- Palmgreen P., and J.D. Rayburn (1979). Users and Gratifications and Exposure to Public Television : a Discrepancy Approach. Communication Research, pp.155-179.
- Pincus Joseph David. The Impact of Communication Satisfaction on Job Performance : A Field Study of Hospital Nurses,1984.
- Rishard F Gerson. Measuring Customer Satisfaction. Crisp Publications Inc,1993.
- Roger E.M. Communication Strategies of family planning. New York : The Free Press, 1973.
- Schramm Willbur. Mass Media and National Development. Standfoard University of UNESCO,1973.
- Schramm Willbur. Studies of Innovation and Communication to The Public. California : Standfoard University Institute for Communication Research,1962.
- Schramm Willbur. The Process and Effects of Mass Communication. Urbana : University of Illinois Press,1954.
- Tomas A. Stuaadt.and Donald A.Taylor. A Managerial Introduction to Marketing. New Jersey : Prentice-Hall Inc.,1970.
- Vavra Terry,G. Aftermarketing : How to Keep Customer for Life through Relationship Marketing. New York : New York.1992.
- Wenner, L.A. (1982). Gratification Sought and Obtained in Program Dependency : A Study of Network Evening News Program and Bominute. Communication Research : pp.539-560.

ภาคผนวก

1. แบบสอบถาม
2. ความเป็นมาของโทรศัพท์เคลื่อนที่
3. ความรู้เรื่องระบบการสื่อสารโทรคมนาคมไร้สาย
4. การแสดงผลทางสถิติเรื่องการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
5. รายละเอียดของสำนักงานบริการสาขากรุงเทพ-ต่างจังหวัด
 - บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
 - บมจ.โทเทิ่ล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น
6. ตัวอย่างงานโฆษณาสินค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เงื่อนไข : ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องเป็นผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Cellular 900 ,
WorldPhone 800, Digital GSM, WorldPhone 1800 Digital (อย่างน้อย 1 ระบบ)

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมี 10 ข้อ
โปรดใส่เครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับความจริง หน้าข้อความที่ท่านเลือก

1 เพศ

ชาย

หญิง

2 อายุ ปี

3 อาชีพ

พนักงานบริษัทเอกชน

ข้าราชการ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ

เจ้าของกิจการ

นักเรียน นิสิต นักศึกษา

แม่บ้าน

อื่น ๆ โปรดระบุ

4 ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าประถมศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษา, ปวช

ปวช, ปวท, อนุปริญญา

ปริญญาตรี

ปริญญาโทหรือสูงกว่า

5 รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนของท่านอยู่ในเกณฑ์ใด

ต่ำกว่า 10,000 บาท

10,001-20,000 บาท

20,001-30,000 บาท

30,001-40,000 บาท

40,001 ขึ้นไป

6 ปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

WorldPhone 800

Cellular 900

Digital GSM

WorldPhone 1800

7 ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มาเป็นเวลานานเท่าใดแล้ว เดือน

8 ท่านได้รับผลกระทบอะไรบ้างจากภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

ไม่ได้รับผลกระทบ

ด้านการงาน

.....
.....

ด้านรายได้

.....
.....

อื่น ๆ โปรดระบุ

สำคัญที่สุด = 1 สำคัญรองลงมา = 2 สำคัญน้อยที่สุด = 3

- ยังมีความจำเป็นในการใช้งานอยู่
- ความต่อเนื่องในการติดต่อ
- ความสะดวกในการติดต่อทางธุรกิจ
- ประทับใจในงานบริการจากพนักงานของบริษัท
- ยังได้รับสิทธิพิเศษจากบริษัทอยู่
- อื่น ๆ โปรดระบุ

10 และเหตุผลใด? ที่จะทำให้ท่านตัดสินใจระงับการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่(เรียงตามลำดับความสำคัญ เพียง 3 ข้อ)

สำคัญที่สุด = 1 สำคัญรองลงมา = 2 สำคัญน้อยที่สุด = 3

- เมื่อไม่มีเงินจ่ายค่าบริการ
- การขึ้นราคาค่าบริการไม่มีเหตุผลอันสมควร
- ไม่มีความจำเป็นในการใช้งานแล้ว
- การให้บริการทางด้านระบบไม่ดี
- การให้บริการจากพนักงานของบริษัทฯ ไม่ดี
- อื่น ๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 : คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเปิดรับข่าวสาร มี 23 ข้อ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เป็นจริง

11 ท่านเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ **การให้บริการ** ของโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

| ประเภทของสื่อ | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | ไม่เคยได้ |
|------------------------------|-----|---------|------|------------|-----------|
| 1. โทรทัศน์ | | | | | |
| 2. วิทยุ | | | | | |
| 3. นิตยสาร | | | | | |
| 4. หนังสือพิมพ์ | | | | | |
| 5. ป้ายโฆษณา | | | | | |
| 6. โปสเตอร์ | | | | | |
| 7. โบรชัวร์ | | | | | |
| 8. วารสารของบริษัทฯ | | | | | |
| 9. ญาติพี่น้อง | | | | | |
| 10. เพื่อน | | | | | |
| 11. ผู้บังคับบัญชา | | | | | |
| 12. พนักงานขาย | | | | | |
| 13. พนักงานประจำศูนย์บริการ | | | | | |
| 14. พนักงานบริการทางโทรศัพท์ | | | | | |
| อื่น ๆ โปรดระบุ | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

| จุดให้บริการ | 1-2 ครั้ง/เดือน | 3-4 ครั้ง/เดือน | 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ | 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ | มากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์ | ไม่เคยใช้บริการ |
|---|-----------------|-----------------|-------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|
| 1.สำนักงานบริการสาขาเอไอเอส ผู้ให้บริการระบบ Cellular 900/GSM | | | | | | |
| 2.สำนักงานบริการร้านเวิร์ดโฟน ซ้อป ผู้ให้บริการระบบ World Phone 800/1800 | | | | | | |
| 3.ร้านเทเลวิซ | | | | | | |
| 4.หน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์ (‘ตอบข้อมูลทางโทรศัพท์) | | | | | | |
| 5.ศูนย์ซ่อมเครื่องยี่ห้ออื่น ๆ | | | | | | |
| อื่น ๆ โปรดระบุ | | | | | | |

13 ปัจจัยอะไรที่ทำให้ท่านขอรับบริการของบริษัทฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ชำระค่าบริการตามปกติ
- มีปัญหาเกี่ยวกับระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น โทรไม่ติด, สายหลุดบ่อย, มีสัญญาณแทรก
- ติดต่อขอรับบริการอื่น ๆ เช่น เปลี่ยนเลขหมาย, โอนเปลี่ยนเจ้าของ, ระวังการใช้บริการ ฯลฯ
- ติดต่อขอรับบริการเสริมพิเศษ
- ชื่อเครื่อง, ชื่ออุปกรณ์เพิ่มเติม
- สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
- อื่น ๆ โปรดระบุ

14 ถ้าท่านไม่เคยขอรับบริการ (จากข้อ 12) เป็นเพราะเหตุใด

- พอใจแล้ว
 - ไม่พอใจ
- เพราะ
-
-

15 ด้านการให้บริการระบบ

| หัวข้องานบริการ | ความคาดหวัง | | | | | | ความพึงพอใจ | | | | | |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|-----------------|---------------|---------|-------------|----------|----------------|-----------------|
| | คาดหวังมากที่สุด | คาดหวังมาก | คาดหวังปานกลาง | คาดหวังน้อย | คาดหวังน้อยที่สุด | ไม่เคยรับบริการ | พอใจมากที่สุด | พอใจมาก | พอใจปานกลาง | พอใจน้อย | พอใจน้อยที่สุด | ไม่เคยรับบริการ |
| 1. เป็นระบบที่สามารถหยุดคุยได้ต่อเนื่อง | | | | | | | | | | | | |
| 2. เป็นระบบที่มีสัญญาณรบกวนน้อย | | | | | | | | | | | | |
| 3. เป็นระบบที่ให้เสียงคมชัด | | | | | | | | | | | | |
| 4. เป็นระบบที่สามารถโทรเข้า-ออกได้ดี | | | | | | | | | | | | |
| 5. เป็นระบบที่ไม่มีเสียงแทรก | | | | | | | | | | | | |
| 6. เป็นระบบที่ไม่มีเสียงขาดหาย | | | | | | | | | | | | |
| 7. เป็นระบบที่สามารถใช้บริการเสริมดี | | | | | | | | | | | | |
| 8. เป็นระบบที่พัฒนาด้านเทคโนโลยี สม่ำเสมอ | | | | | | | | | | | | |
| 9. ความเหมาะสมในด้านราคาค่าบริการ | | | | | | | | | | | | |
| 10. เป็นระบบที่สามารถจัดการกับปัญหาที่ เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา | | | | | | | | | | | | |

16 ด้านการให้บริการ ณ จุดรับบริการ

| หัวข้องานบริการ | ความคาดหวัง | | | | | | ความพึงพอใจ | | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|-----------------|---------------|---------|-------------|----------|----------------|-----------------|
| | คาดหวังมากที่สุด | คาดหวังมาก | คาดหวังปานกลาง | คาดหวังน้อย | คาดหวังน้อยที่สุด | ไม่เคยรับบริการ | พอใจมากที่สุด | พอใจมาก | พอใจปานกลาง | พอใจน้อย | พอใจน้อยที่สุด | ไม่เคยรับบริการ |
| 1. พนักงานสามารถให้บริการได้อย่าง สะดวก รวดเร็ว ทันเวลา | | | | | | | | | | | | |
| 2. พนักงานสามารถติดตามแก้ไขปัญหาได้ดี | | | | | | | | | | | | |
| 3. พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีความรู้ดี | | | | | | | | | | | | |
| 4. พนักงานให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง | | | | | | | | | | | | |
| 5. พนักงานให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ | | | | | | | | | | | | |
| 6. พนักงานมีบุคลิกภาพ | | | | | | | | | | | | |
| 7. ความสุภาพ อ่อนน้อมของพนักงาน | | | | | | | | | | | | |
| 8. ความสะดวกในการเข้ารับบริการ | | | | | | | | | | | | |
| 9. ความเพียงพอของสำนักงานบริการ | | | | | | | | | | | | |
| 10. ความใส่ใจให้ความช่วยเหลือของพนักงาน | | | | | | | | | | | | |

17 ข้อเสนอแนะในงานบริการที่จะทำให้ท่านเกิดความพึงพอใจสูงสุด

.....

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์

ความรู้เรื่องระบบการสื่อสารโทรคมนาคมไร้สาย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความเป็นมาของโทรศัพท์เคลื่อนที่

หลังจากปี พ.ศ. 2407 ที่แมกซ์เวลล์ (Maxwell) สร้างสมการเพื่ออธิบายเกี่ยวกับคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าได้มีนักวิทยาศาสตร์หลายท่านให้ความสนใจและทำการทดลองขึ้น

ประมาณปี พ.ศ. 2423-2429 ไฮน์ริช เฮิร์ตซ์ (Heinrich Hertz) นำสมการของแมกซ์เวลล์มาปฏิบัติทดลองเกี่ยวกับวิทยุคมนาคม เพื่อพิสูจน์ความคล้ายคลึงกันระหว่างคลื่นวิทยุกับคลื่นแสง และได้ประดิษฐ์อุปกรณ์รับ-ส่ง โทรเลขไร้สายขึ้น

ปี พ.ศ. 2440 มาร์เชส กุยลิโม มาร์โคนี (Marchese Guglielmo Marconi) ทำการทดลองเกี่ยวกับวิทยุคมนาคมเคลื่อนที่ขึ้นเป็นครั้งแรก โดยติดต่อระหว่างสถานีฐานภาคพื้นดินกับเรือที่ห่างจากฝั่งประมาณ 18 ไมล์ ได้สำเร็จและต่อมาประสบความสำเร็จในการส่งคลื่นวิทยุติดต่อระหว่างทวีป

ปี พ.ศ. 2447-2463 อาร์สตรอง (Armstrong) ได้ประดิษฐ์เครื่องรับวิทยุที่สมบูรณ์แบบสำเร็จรูป และ จี.เอ. คอมป์เบลล์ (G.A. Campbell) ได้ทดลองส่งกระจายเสียงในระบบเอ เอ็ม (Amplitude Modulation ; AM) ได้สำเร็จ

ปี พ.ศ. 2464 มีการใช้วิทยุสื่อสารในกิจการตำรวจขึ้นเป็นครั้งแรก

หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 มีการพัฒนาเกี่ยวกับใช้คลื่นวิทยุสำหรับติดต่อข่าวสารอย่างกว้างขวาง มีการนำไปใช้ในกิจการกระจายเสียง (broadcast) กิจการโทรศัพท์และโทรคมนาคมโดยเรียกคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าได้หลายแบบ แล้วแต่การนำไปประยุกต์ใช้งาน สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้น ในระยะแรกเรียกว่า วิทยุคมนาคม (Radio Communication)

การคมนาคมเคลื่อนที่ (Mobile Communication) อาศัยคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า (Electromagnetic wave) ที่เรียกว่าคลื่นวิทยุ (Radio wave) ในระยะแรกที่ค้นพบคลื่นนี้มีคำจำกัดเกี่ยวกับวิทยุคมนาคมเคลื่อนที่ (Mobile-Radio Communications) ว่า "เป็นวิทยุคมนาคมที่ติดต่อระหว่างจุดสองจุด ไม่ว่าจะเคลื่อนที่อยู่กับที่ จุดที่อยู่กับที่เรียกว่า สถานีฐาน (Base Station) "

คำว่าเคลื่อนที่ สามารถใช้กับยานพาหนะบนบก ในน้ำ อากาศยาน และดาวเทียมคมนาคม Communication Satellite สถานภาพและยุทธวิธีของระบบวิทยุเคลื่อนที่ครอบคลุมการใช้งานต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ศัพท์วิทยุ (Radiophone) หรือเดินไปพูดไป (Walkie - Talkies) เช่น วิทยุสื่อสาร โทรศัพท์สื่อสารวิทยุสมัครเล่น (Volunteer Radio; VR) เป็นต้น

- ระบบกระจายข่าวสาร (Dispatching System) เป็นระบบที่ใช้ช่องคลื่นร่วมกันโดยผู้ส่งข่าวสารจะส่งข่าวสารไปยังยานพาหนะหลายคัน และผู้รับข่าวสารสามารถสนทนากับผู้ส่งข่าวสารจะส่งข่าวรายเดียวเท่านั้นปัจจุบันได้พัฒนาการติดต่อได้หลายแบบ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่กลุ่ม (Trunk Mobile Telephone) โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่กลุ่มพิเศษ (Common Base Mobile Telephone) หรือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนตัว (Private Mobile Telephone) หรือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนตัว (Private Mobile Telephone) เป็นต้น

-วิทยุกลุ่ม (Packet Radio) เป็นระบบที่นำข่าวสารจากหลายทาง (Multiple Access) มาควบคุมและจัดส่งไปในช่องคลื่นวิทยุเดี่ยวแล้วไปแยกข่าวสารปลายทาง ระบบนี้ในปัจจุบันใช้กับโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท

-โทรศัพท์ไร้สายขด (Cordless Telephone) เป็นการนำข่าวสารโดยใช้โครงข่ายโทรศัพท์ ใช้หน่วยฐาน (Base Unit) ต่อเข้ากับปลายสายโทรศัพท์ แทนที่จะใช้เครื่องโทรศัพท์ หน่วยฐานนั้นนอกจากเป็นเครื่องโทรศัพท์แล้ว ยังแปลงสัญญาณโทรศัพท์เป็นสัญญาณวิทยุรัศมี 80-100 เมตร ไปยังเครื่องโทรศัพท์ไร้สาย ปัจจุบันได้พัฒนาเป็นโทรศัพท์พกพา (Phonepoint, Second Generation Cordless Telephone : CT-2)

-โทรศัพท์เคลื่อนที่เซลลูลาร์ (Cellular Mobile Telephone) หรือวิทยุโทรศัพท์ (Radio Telephone) เป็นระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบอัตโนมัติที่กำลังนิยมใช้กันอยู่ในปัจจุบัน ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่เซลลูลาร์

ในระยะแรก ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่สามารถให้บริการเป็นแบบอัตโนมัติได้ ต่อมาได้มีผู้พัฒนาโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้เป็นอัตโนมัติ ใช้ร่วมกับชุมสายดิจิทัล เอส พี ซี (Digital Store Program Control)

ชุมสายดิจิทัล เอส พี ซี (Logic Circuit) ที่สลับซับซ้อนมาพัฒนาสารกึ่งตัวนำ สร้างชิ้นส่วนสำคัญ อัน ได้แก่ ไมโครโปรเซสเซอร์ วงจรสลับสายอิเล็กทรอนิกส์ และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ มาสร้างระบบชุมสาย อิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์แบบ

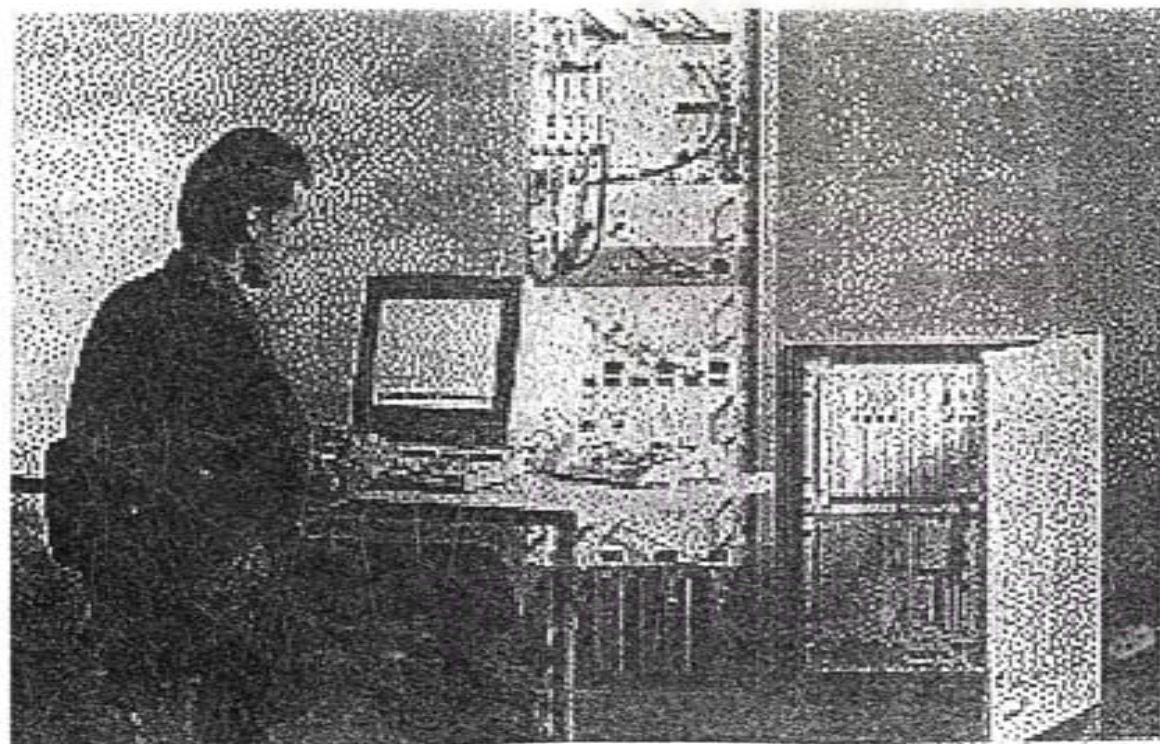
ในปี พ.ศ. 2523 ได้มีผู้นำเทคนิคเซลลูลาร์ มาใช้ร่วมกับชุมสายดิจิทัล เอส พี ซี ทำให้เกิดโทรศัพท์เคลื่อนที่ เซลลูลาร์ (Cellular Mobile Telephone System) โดยกลุ่มประเทศ นอร์ดิก เรียกว่า ระบบ เอ็น เอ็ม ที (Nordic Mobile Telephone System; NMTS) ใช้ความถี่ย่าน 450 เมกกะเฮิร์ตซ์ และปี พ.ศ. 2524 กลุ่มประเทศอเมริกาเหนือ ได้พัฒนาระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ เรียกว่า แอมป์ (Advance Mobile Phone System; AMPS) ใช้ความถี่ย่าน 800 เมกกะเฮิร์ตซ์ โดยเปิดทดลองใช้ครั้งแรกในเมืองชิคาโก ประเทศสหรัฐอเมริกา นอกจากนี้ยังมีกลุ่มประเทศต่าง ๆ ในขณะนั้นพัฒนาระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่เซลลูลาร์มาให้บริการ

ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่นำมาให้บริการล้วนใช้เทคนิคเซลลูลาร์ กล่าวคือ แบ่งพื้นที่บริการให้เป็นพื้นที่เล็ก ๆ เรียกว่า เซลล์ (Cell) ส่งสัญญาณความถี่วิทยุด้วยกำลังต่ำเพื่อป้องกันการรบกวน ทำให้สามารถใช้ความถี่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำความถี่กลับมาใช้ใหม่ได้ (Frequency Reuse) นอกจากนี้ยังใช้เทคนิคที่สำคัญคือ การส่งต่อ (Hand off) และการข้ามเขต (Roaming) ในการสร้างโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

Wireless Communication

ระบบสื่อสารไร้สายประกอบด้วยส่วนประกอบหลัก

1. ระบบเครือข่ายโทรศัพท์
2. เครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่



Wireless Communication

ผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

- ดูแลระบบเครือข่ายให้สามารถใช้งานได้

Mobile Telecommunication
Network

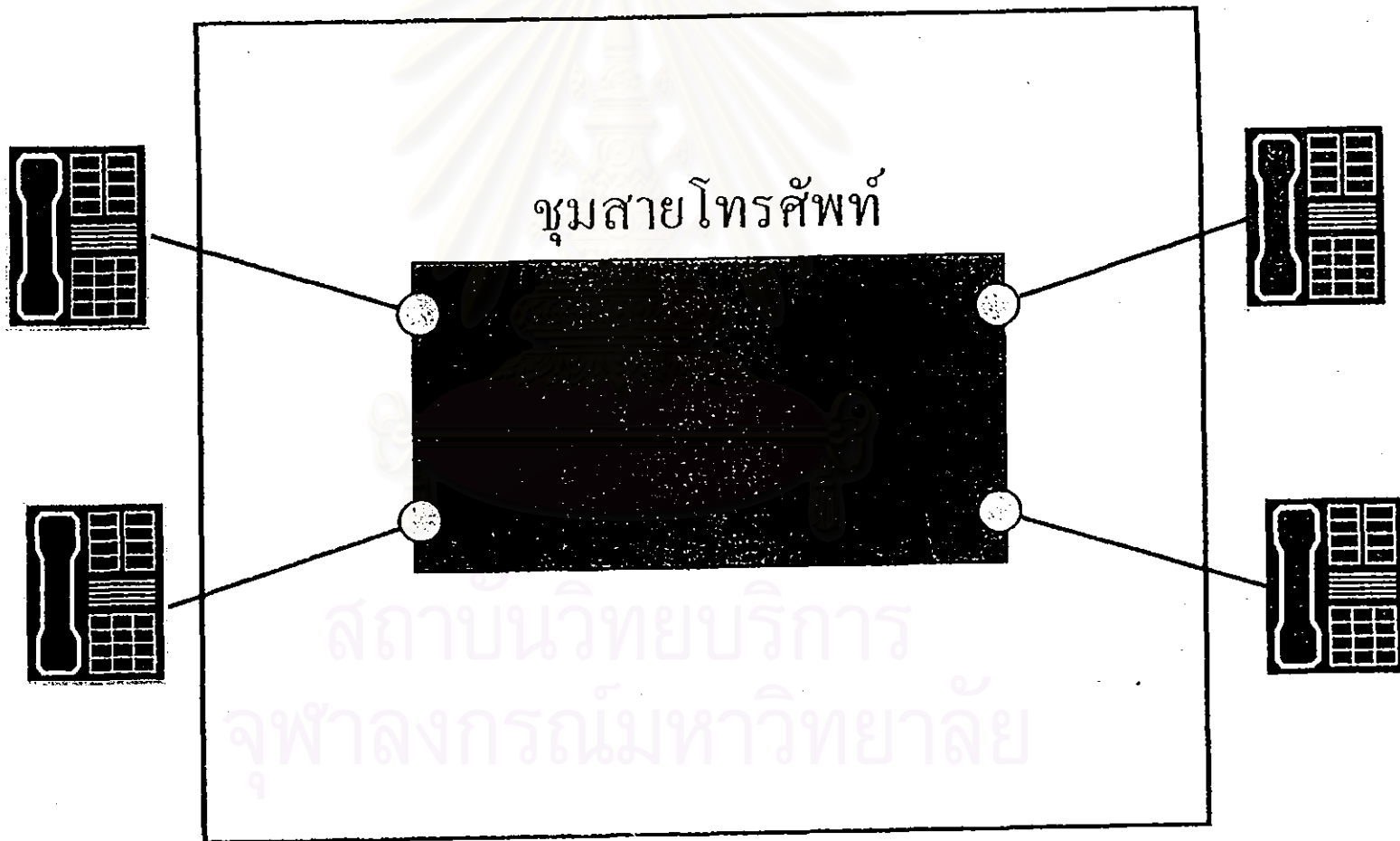


สถาบันวิทยบริการ
กรุงเทพมหานครมหาวิทยาลัย



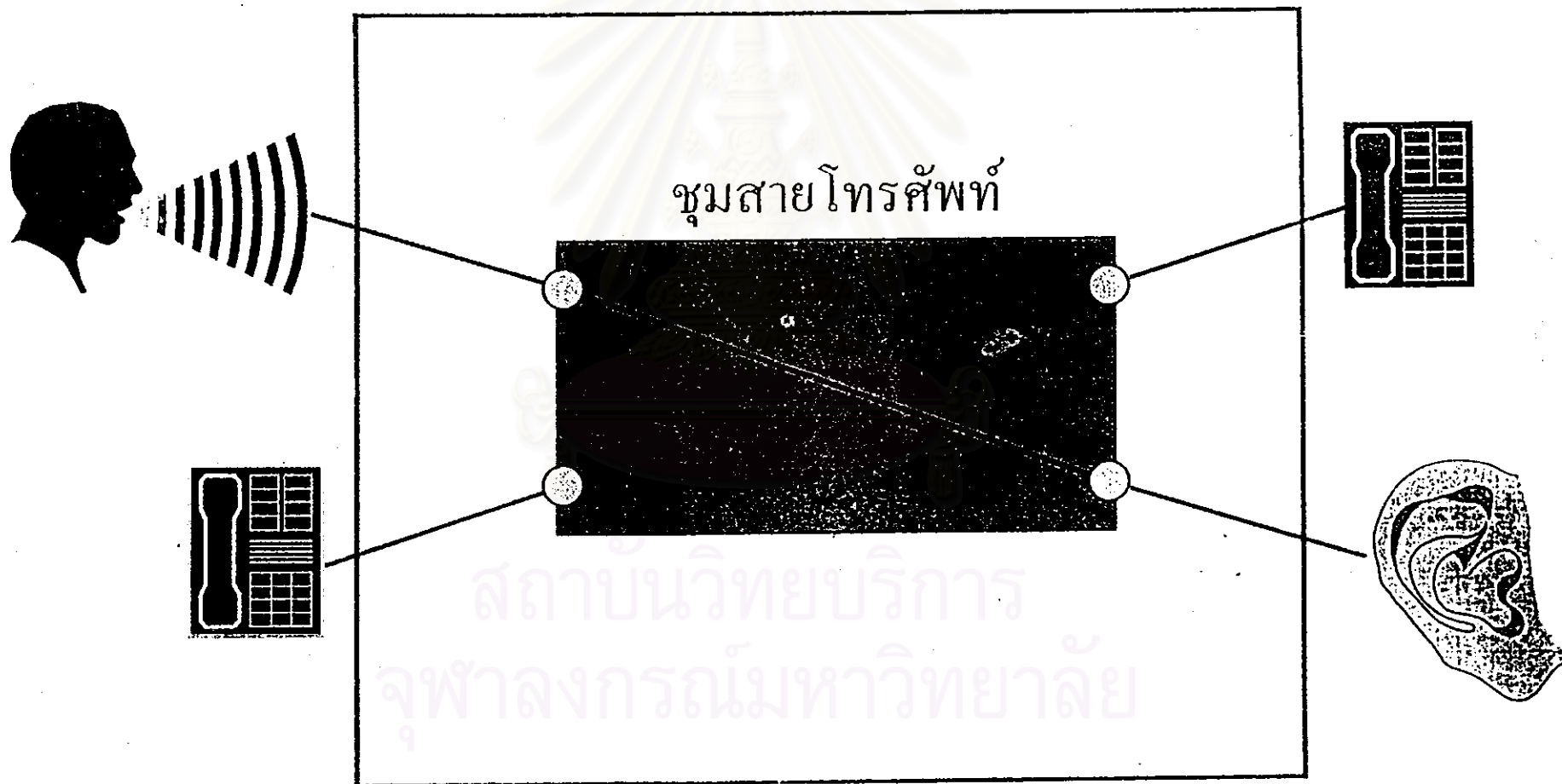
Wireless Communication

ระบบเครือข่ายโทรศัพท์



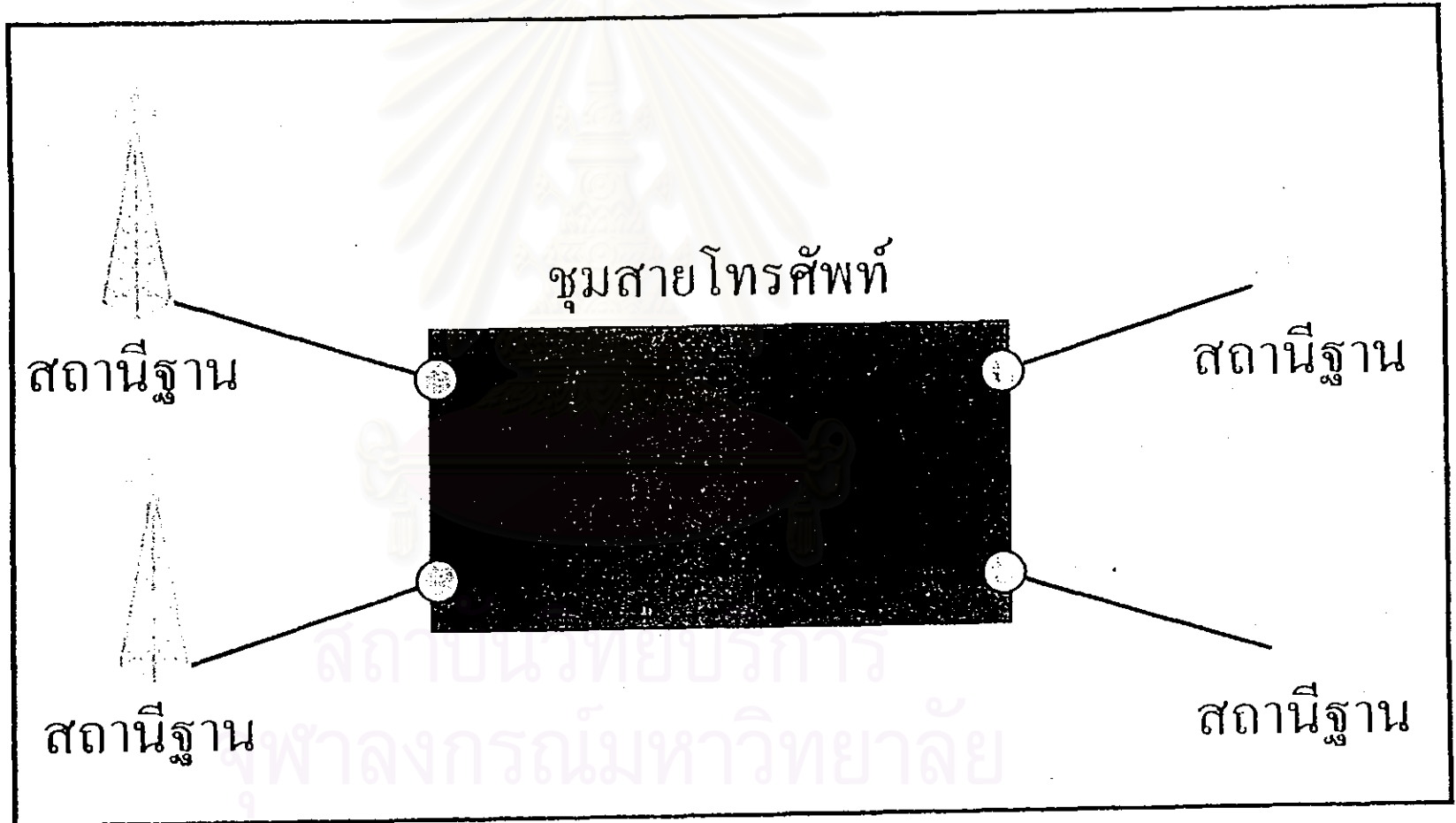
Wireless Communication

ระบบเครือข่ายโทรศัพท์



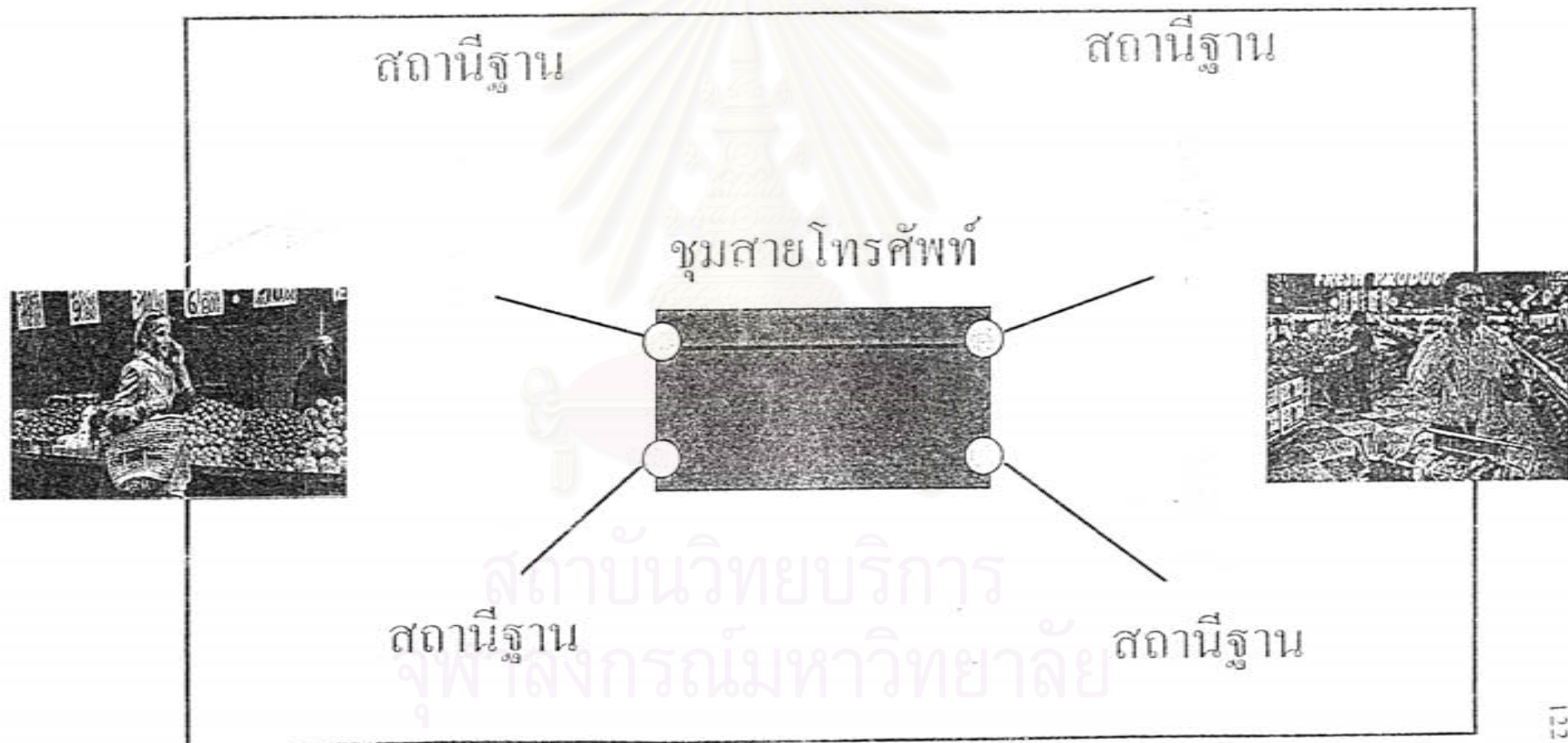
Wireless Communication

ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่



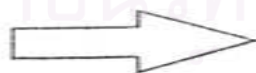
Wireless Communication

ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่



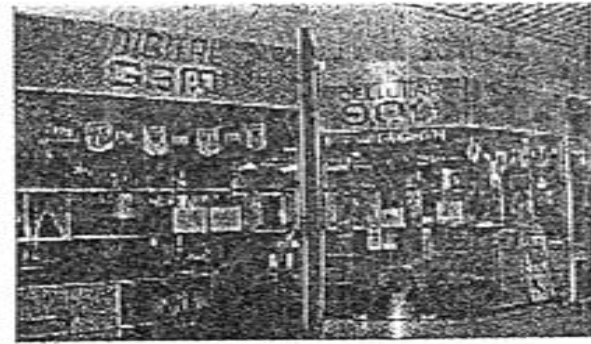
Wireless Communication

ผู้ขายเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่และเปิดให้บริการ
ประสานงานกับ ผู้ให้บริการระบบ โดยจัดหาเครื่องดูข่าย (เครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่)
และเปิดการบริการให้กับผู้ใช้

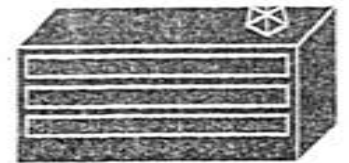
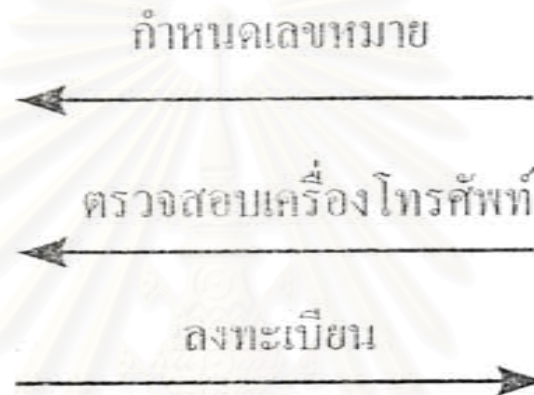


เครือข่าย

Wireless Communication



Telewiz



AIS



กำหนดกลุ่มเบอร์ให้บริการ

สถาบันวิศวกรรม
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
TOT

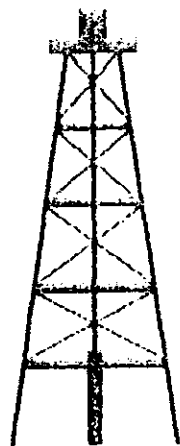


***Cellular Mobile Telephone
Technology***

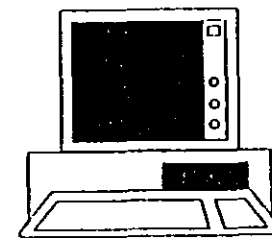
สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

องค์ประกอบพื้นฐานของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

สถานีฐาน



ระบบฐานข้อมูลลูกค้า



เครื่องโทรศัพท์

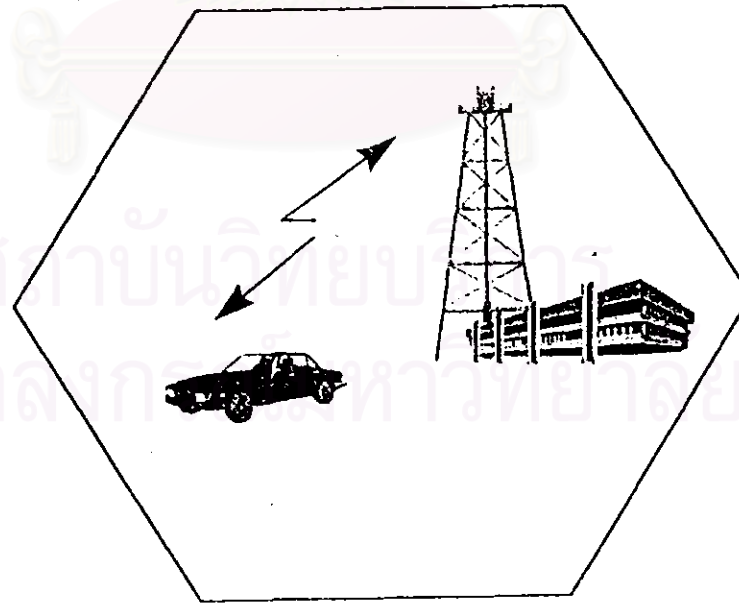
ชุมสาย

ศูนย์ควบคุม

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถานีฐาน (Base Station)

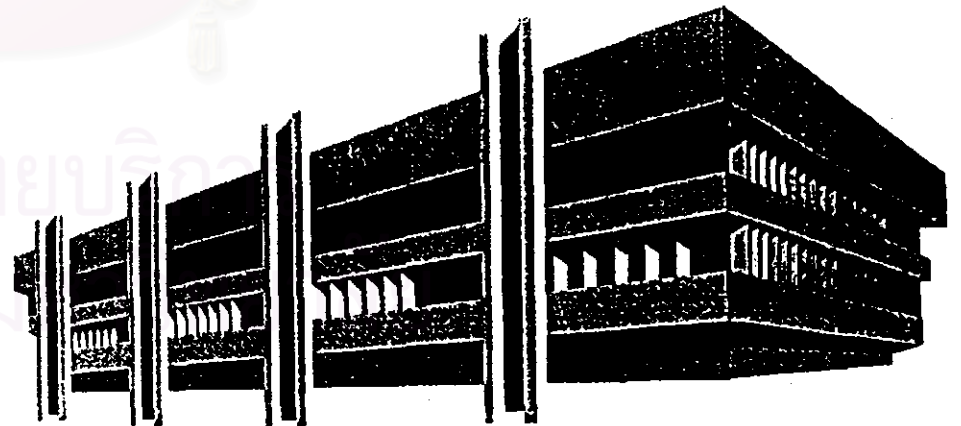
- ◆ เป็นสถานีรับส่งสัญญาณจากเครื่อง โทรศัพท์เคลื่อนที่
- ◆ ติดตั้งอยู่ในอาคารขององค์กร โทรศัพท์ และ อาคารพาณิชย์ทั่วไป ห่างกันประมาณ 1-2 ก.ม. ในกรุงเทพฯ
- ◆ ประกอบด้วยอุปกรณ์รับส่งสัญญาณ และสายอากาศระบบ NMT และ GSM อยู่บนเสาเดียวกัน



ชุมสาย

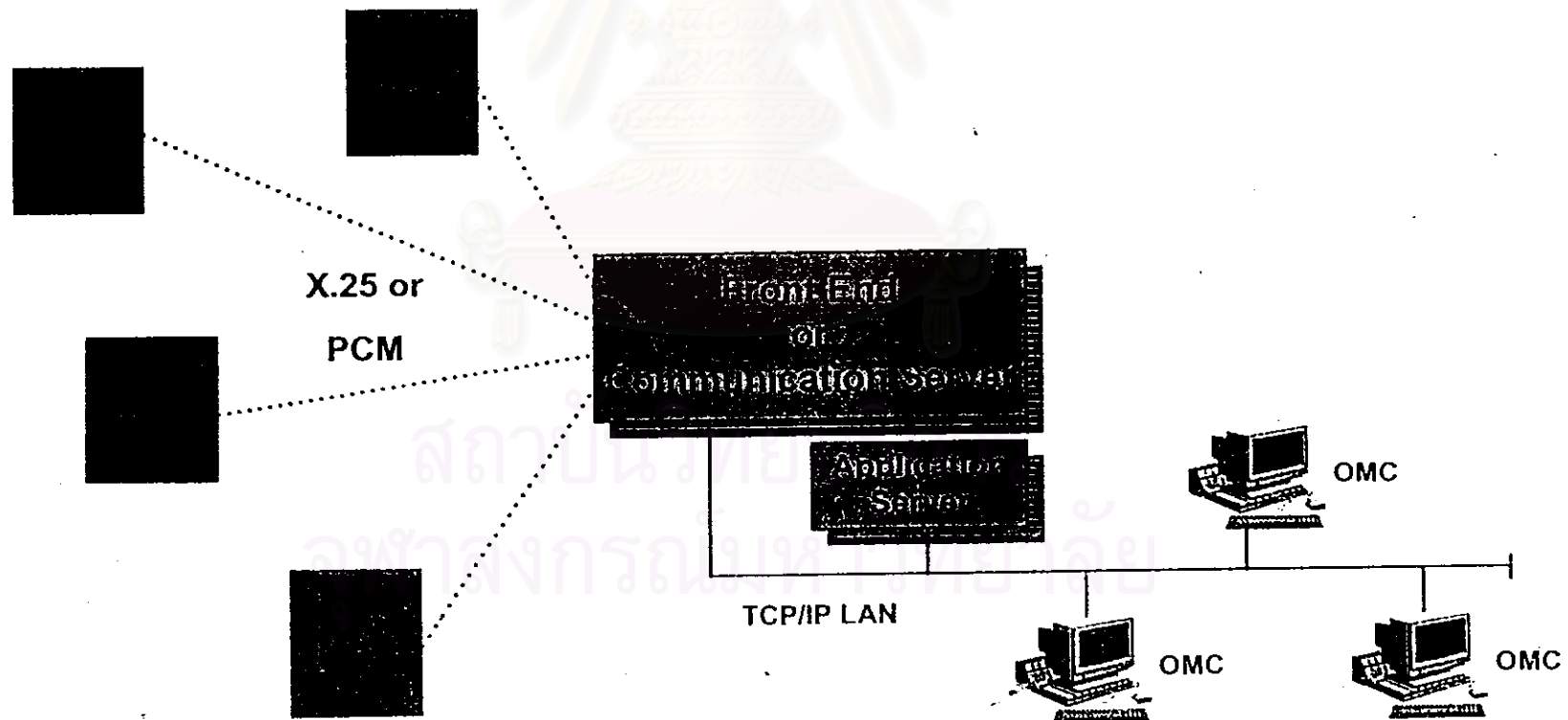
- ◆ เป็นศูนย์กลางในการเชื่อมต่อสัญญาณจากผู้โทรต้นทางไปยังผู้รับปลายทาง
- ◆ 1 ชุมสาย มีความสามารถควบคุมเครื่องลูกข่ายได้ประมาณ 50,000 เครื่อง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ศูนย์ควบคุม

- ◆ ทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของเครือข่ายทั่วประเทศ
- ◆ เป็นศูนย์กลางในการตรวจสอบปัญหาและสั่งทีมช่างออกซ่อมบำรุง

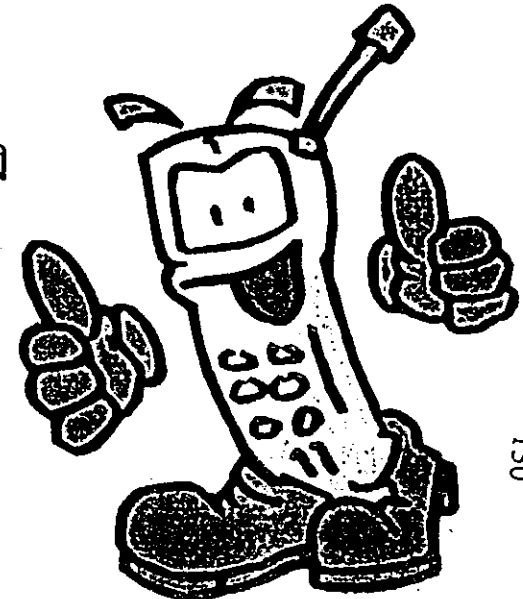


Value Added Service

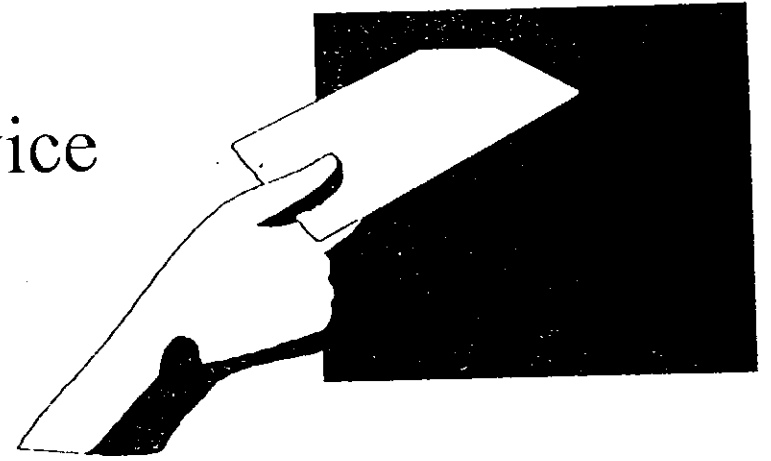
NMT

- บริการรับฝากข้อความ (Voice Mail)
- บริการรับฝากข้อความและเรียกเตือนผ่าน โฟนลิงค์
- บริการฝากหมายเลขโทรกลับผ่าน โฟนลิงค์
- บริการรับสายเรียกซ้อน
- บริการควบคุมการโทรออกต่างประเทศด้วยตนเอง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



Value Added Service



GSM

- บริการรับฝากข้อความ (Voice Mail)
- บริการรับฝากข้อความและเรียกเตือนผ่านโพลิ่งค์
- บริการรับฝากข้อความและโทรสาร
- บริการรับฝากข้อความและโทรสารและเรียกเตือนผ่านโพลิ่งค์
- บริการฝากหมายเลขโทรกลับผ่านโพลิ่งค์
- บริการรับส่งข้อมูลอัตโนมัติ (Short Message Service)
- บริการควบคุมการโทรออกต่างประเทศด้วยตนเอง
- บริการ โมบายออฟฟิศ (Mobile Office Service)
- บริการ Internet Mail Note

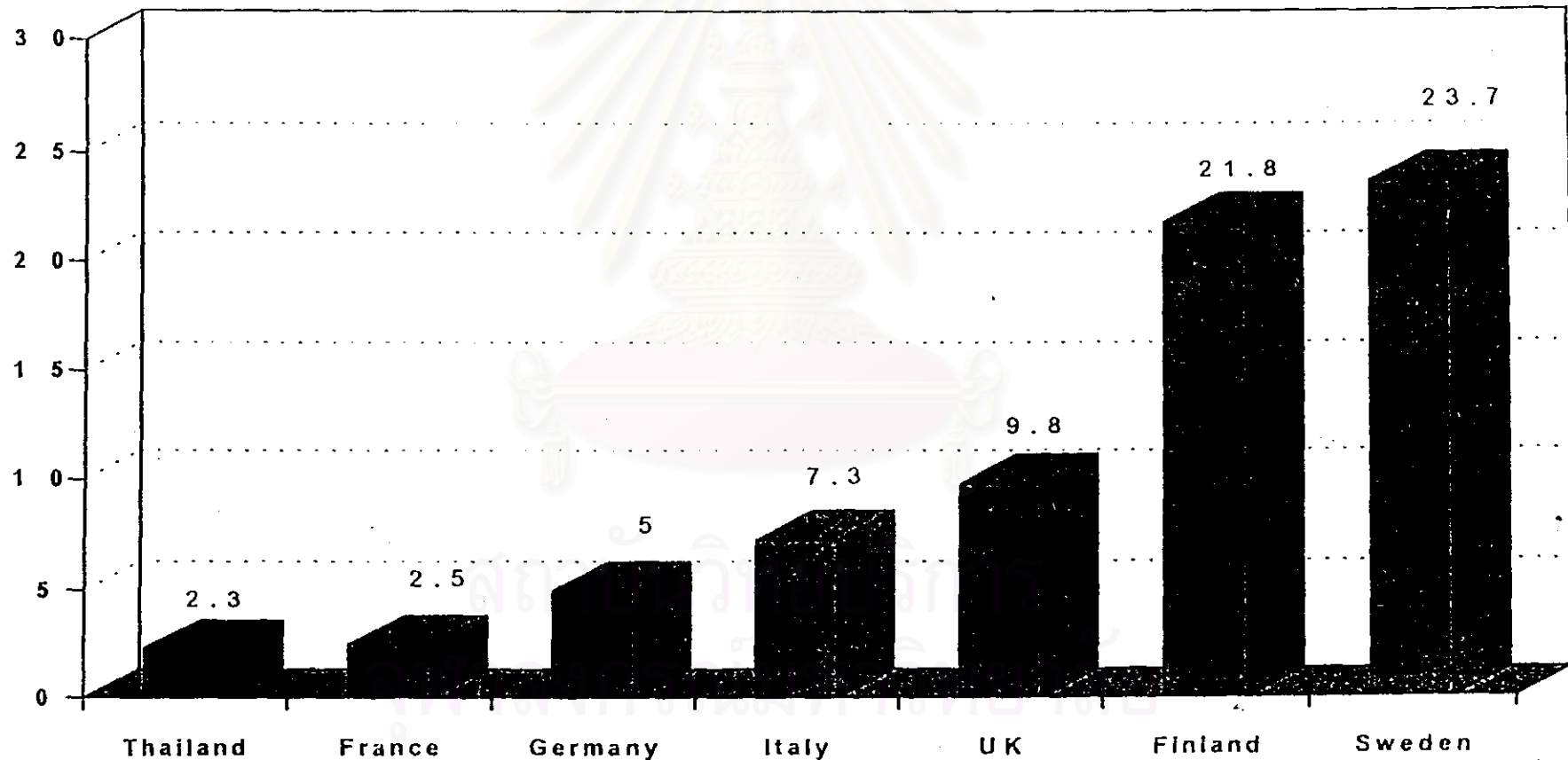


กรมส่งเสริมการศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

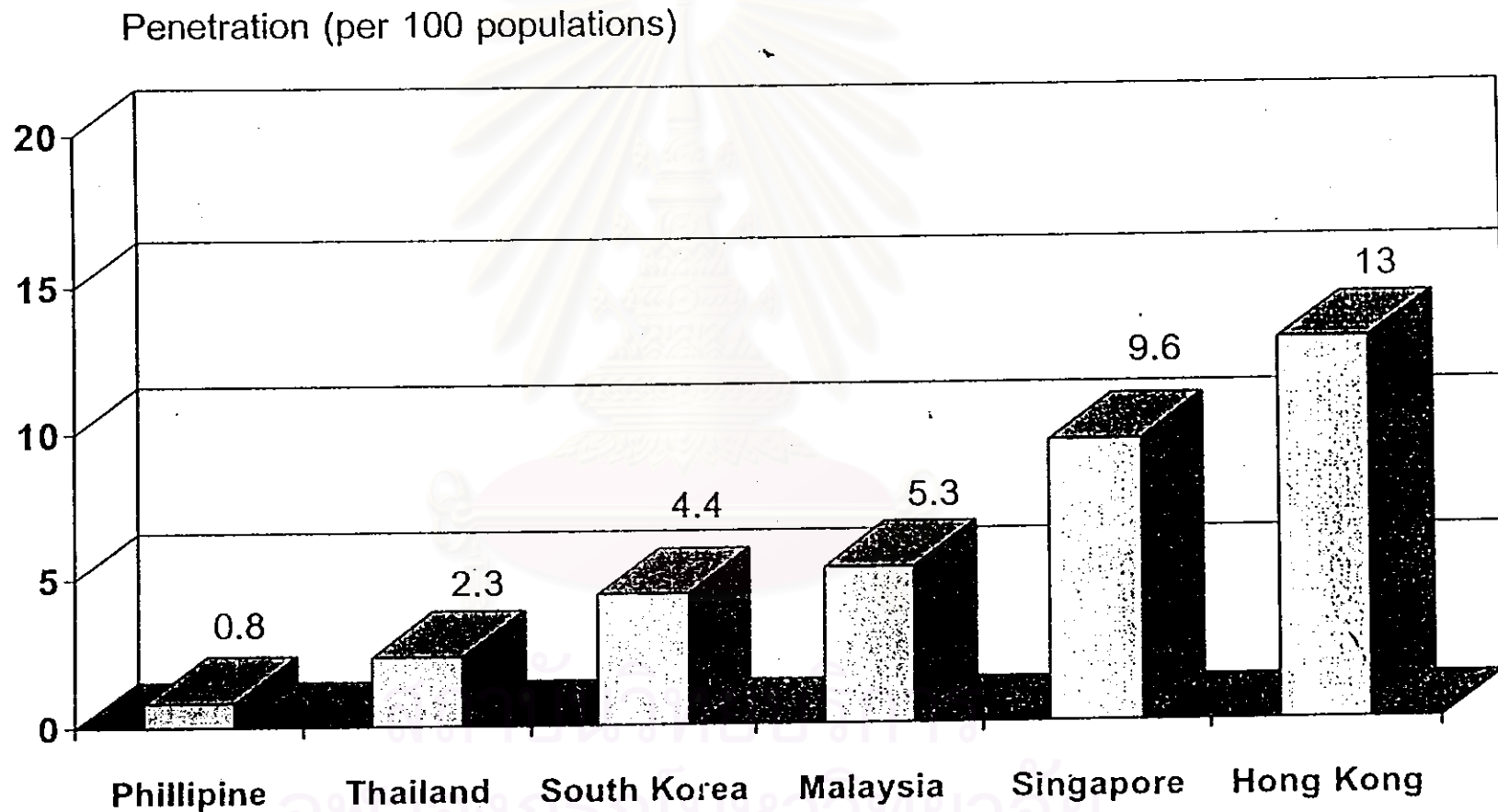
Thai Cellular Penetration as compare to Developed Countries as of June 96

Penetration (per 100 population)



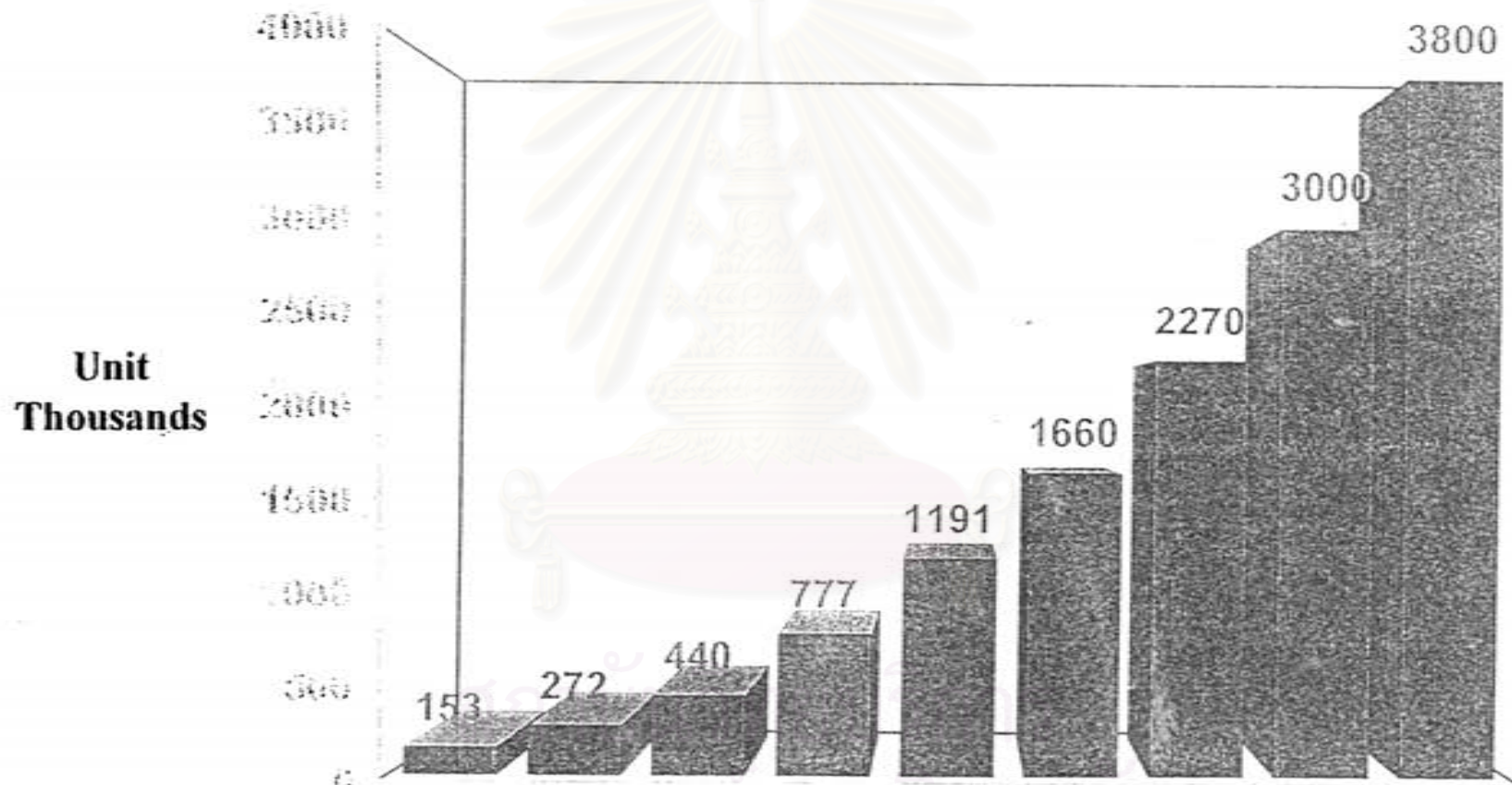
Source : Global Mobile Magazine June, 1996

Cellular Penetration Asian Countries as of June 96

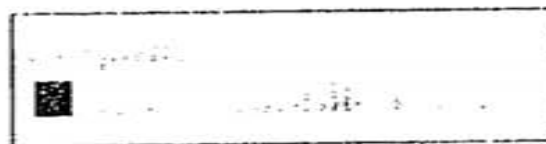


Source : Global Mobile Magazine June, 1996

Number of Mobile Phones in Thailand



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

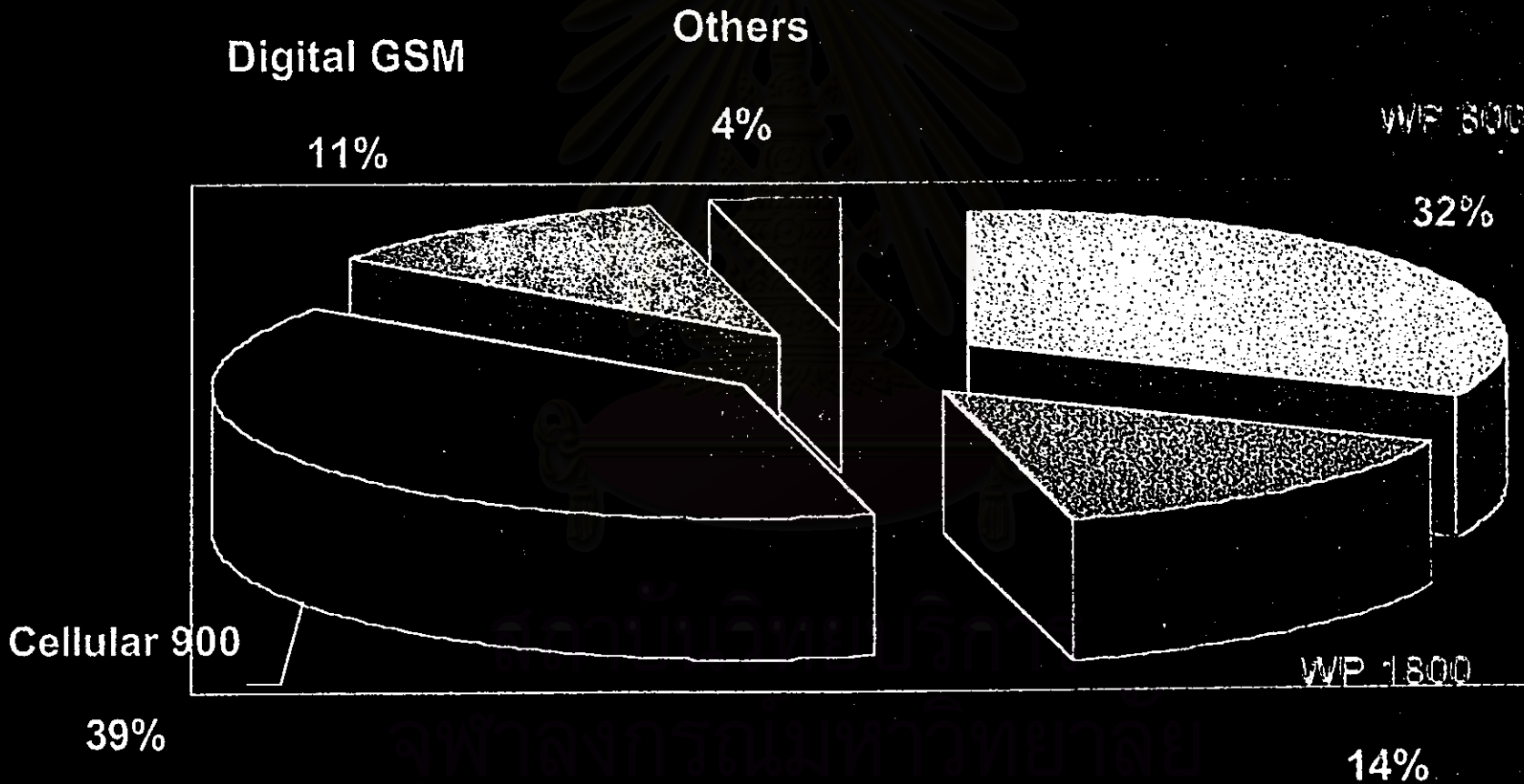


Thai Cellular Operators

| Brand | License No. | Operator | Service Area | Service Type | Service Description |
|--------------|-------------|----------|--------------|--------------|---------------------|
| True 900 | 9000 | True | True | True | True |
| AMTEL 000 | 0000 | AMTEL | AMTEL | AMTEL | AMTEL |
| Dateline 000 | 0000 | Dateline | Dateline | Dateline | Dateline |
| | | | | | |
| Work Phone | 0000 | Work | Work | Work | Work |
| | | | | | |
| Smart 1000 | 1000 | Smart | Smart | Smart | Smart |
| | | | | | |



STD - DEC 1997



รายละเอียดของสำนักงาณบริการสุขภาพ
 กรุงเทพฯ-ต่างจังหวัด



สถาบันวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สำนักงานบริการลูกค้า
กรุงเทพฯ - ต่างจังหวัด

บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (AIS)

| สถานที่ | ที่ตั้ง |
|----------------------------------|--|
| สำนักงานใหญ่ | 1291/1 อาคารชินวัตร 2 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 |
| สาขาฟิวเจอร์พาร์ค บางแค | 110 หมู่ 9 อาคารฟิวเจอร์พาร์ค บางแค ชั้น 2 ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ 10160 |
| สาขาฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต | 161 หมู่ 2 อาคารฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต ชั้น 1F ถนนพหลโยธิน แขวงประชาติปัดย์ เขตธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12130 |
| สาขาเวิลด์เทรด เซ็นเตอร์ | 4/1-2 อาคารเวิลด์เทรด เซ็นเตอร์ ชั้น 3 ห้อง B 353 ถนนราชดำริ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 |
| สาขากานจาง กลาสเฮ้าส์ | อาคารบ้านจาง กลาสเฮ้าส์ ชั้น 1 ถนนสุขุมวิท 25 เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110 |
| สาขาเซ็นทรัลซิตี บางนา | 1091 เซ็นทรัลซิตี บางนา ชั้น 5 ถนนบางนา-ตราด เขตพระโขนง กรุงเทพฯ 10260 |
| สาขาภาคเหนือตอนบน | 115-119 ถนนท่าแพ ตำบลช้างคลาน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ |
| สาขาภาคเหนือตอนล่าง | 1311-13-15 หมู่ 10 ถนนพหลโยธิน ตำบลนครสวรรค์ตก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ |
| สาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน | 455/23-24 ถนนนิตโย ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี |
| สาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง | 1337/6-7 ถนนมุขมนตรี ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา |
| สาขาภาคใต้ตอนบน | 3/43-46 ถนนราษฎร์อุทิศ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี |
| สาขาภาคใต้ตอนล่าง | 315,315/1 ถนนสามชัย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา |

บมจ. โทเทิลแอนด์เซิส คอมมูนิเคชั่น

| สถานที่ | ที่ตั้ง |
|--------------------------|--|
| สาขาเค.เอส.แอล ทาวเวอร์ | 503 อาคาร เค. เอส.แอล. ชั้น 10 ถนนศรีอยุธยา เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 |
| สาขาเวิลด์เทรด เซ็นเตอร์ | 4 อาคารเวิลด์เทรด เซ็นเตอร์ ชั้น 6 ห้อง A614 ถนนราชดำริ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 |
| สาขาฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต | 246 อาคารฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต ชั้น 2 ถนนพหลโยธิน แขวงประชาธิปัตย์ เขตธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12130 โทรศัพท์ (02) 958-6143 |
| สาขาซีคอนสแควร์ | 2040 ซีคอนสแควร์ ชั้น 2 ถนนศรีนครินทร์ แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพฯ |
| สาขาเดอะมอลล์ บางแค | 275 หมู่ 1 เดอะมอลล์ บางแค เลขที่ 2S-C10 ถนนเพชรเกษม แขวงบางแคเหนือ เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ 10160 |
| สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า บางนา | 1091 เซ็นทรัลพลาซ่า บางนา ชั้น 5 ถนนบางนา-ตราด เขตพระโขนง กรุงเทพฯ 10260 โทรศัพท์ (02) 361-0976 |
| สาขาพิษณุโลก | 297/1-5 ถนนพระบรมไตรโลกนาถ 2 อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก |
| สาขาสุราษฎร์ธานี | 366/11-13 ถนนตลาดใหม่ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี |
| สาขาระยอง | 55/194-198 หมู่ 4 ถนนบางนา-ตราด ตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง |
| สาขาขอนแก่น | 4/3-4 ถนนประชาสโมสร ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น |

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวอย่างงานโฆษณาสินค้าโทรทัศน์ที่เคลื่อนที่



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บริการเหนือใคร



บริการใหม่ล่าสุด เพื่อความสะดวกสบาย
สำหรับชีวิตประจำวันอันแสนวุ่นวายของท่าน
ด้วยบริการพิเศษสุด...ระบบสั่งซื้อสินค้า
และบริการผ่านหมายเลข **1678**

สะดวกสบาย



เพียงกดหมายเลข **1678**
จากโทรศัพท์ของท่าน สินค้าและบริการ
ที่ต้องการ ก็จะไม่เป็นภาระที่ยุ่งยาก
สำหรับท่านอีกต่อไป

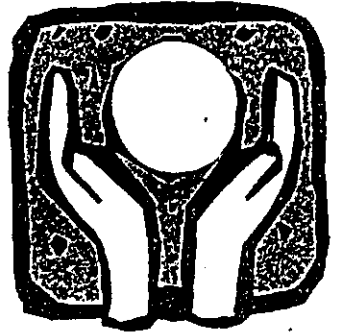
บริการส่งถึงที่



ด้วยบริการส่งสินค้าถึงมือท่านในเวลาอันรวดเร็ว
ทำให้ชีวิตประจำวันของท่านมีค่ามากยิ่งขึ้น

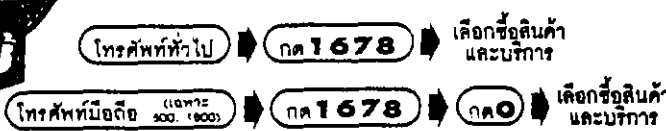
ครบวงจร

หลากหลายสินค้าและบริการ
ที่เราเตรียมไว้ให้เลือกสรร
จะทำให้ท่านผู้ใช้บริการ เหมือนได้ซื้อปิ้งจริงๆ



1678

Call Center



ลด 5-30%

โทรศัพท์มือถือ, เพจเจอร์, ของเด็กเล่น, อุปกรณ์กีฬา,
ไวน์, กล้วยตากกลิ่นอื่น อุปกรณ์สื่อสาร, แพนนซีดี, อาหารเสริม
-ด่วน! สินค้ามีจำนวนจำกัด-
(สิ้นสุด 30 กันยายน พ.ศ. 2540)

สินค้าทุกชิ้น รับประกันคุณภาพ

สินค้าที่ให้บริการ

1. หมวดบันเทิง (ENTERTAINMENT)

- VDO จาก CVD.
- และ MANG PONG
- ร้านหนังสือ SE - ED*

2. หมวดอุปกรณ์สื่อสาร (TELECOM)

• ร้าน WORLD MEDIA จำหน่ายเครื่องโทรศัพท์มือถือ และ อุปกรณ์โทรคมนาคมทุกชนิด เช่น MOTOROLA, NOKIA, ERICSSON, AEG, DANCALL ฯลฯ พร้อมทั้ง PAGER (WORLD PAGE 141, 142) ทุกรุ่น อุปกรณ์เสริมทุกชนิด

พิเศษ

• ชื่อโทรศัพท์มือถือ ทั้งระบบ 800, 1800 ทุกรุ่น **แถมฟรี**

• แผ่นเซรามิกป้องกันคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า มูลค่า 450 บาท

พิเศษสุด ๆ วันนี้งถึง 15 ก.ย. 2540 นี้เท่านั้น

เมื่อชื่อโทรศัพท์มือถือระบบ 800, 1800

รับทันที โทรฟรี 4,000 บาท จ่ายเพียงเดือนละ 600 บาท ถึง 31 ม.ค. 2542

หรือ ฟรี! ค่าบริการรายเดือน 500 บาท ถึง 31 ม.ค. 2542

• WORLDPAGE รุ่น SCRIPTER I เดิม 3,500 ลดเหลือ 1,999 บาท **ฟรี** ค่าประกัน 1,000 บาท พร้อมเชื่อมสัญญาณกับมือถือ 800 และ 1800 ของ TAC



3. หมวดของขวัญและเครื่องใช้ส่วนตัว (PERSONAL GIFT)

- ดอกไม้ จากร้าน STACEY, PRETTY FLOWER, WHITE ROSE, FLORA HUT
 - ร้าน M & CO (เครื่องแก้ว LEONARDO)
 - สินค้า PRESTIGE (เครื่องคอมพิวเตอร์ฝึกหัดสำหรับคุณหนู)
- บริการการนัดหมายขึ้น ริโมทลิตซ์ไฟ เครื่องทำข้าวโพดคั่ว เครื่องฟอกอากาศ เป็นต้น
- ปากกา MONTBLANC

4. หมวดเครื่องใช้ของเด็กและของเล่น (KIDS)

- SUPERTOY **พิเศษ** ลด 15% (BIKE & RIDER SETS ASST, สินค้าสำหรับเด็กน้อย, LIGHT & LISTEN, ดินน้ำมันชนิดพิเศษ, CLASSIC STARTERS)
- NICHIWORLD



5. หมวดเครื่องมือเครื่องใช้ภายในบ้าน (HOME & GARDEN)

• อาทิ เครื่องทำนํ้าร้อน เครื่องซักผ้า อุปกรณ์เครื่องไฟฟ้าที่ใช้ภายในบ้าน*

6. หมวดกีฬาและสุขภาพ (SPORT & HEALTH)

• อุปกรณ์กีฬาจาก FBT **พิเศษ** ลด 15 - 30% (หัวไม้ GOLF GOLDWIN, ไม้เทนนิส WILSON, ไม้แบดมินตัน PROACE เป็นต้น)



ให้อ่อนเยาว์

- อาหารเสริม G-HEALTH **พิเศษ** ลด 15% อาหารเสริม SHARK CARTILAGE (กระดูกปลาคอด) ยับยั้งโรคกระดูก, ป้องกันโรคปวดข้อ และโรคตาเสื่อม ได้รับการรับประกัน
- อาหารเสริม COLLAGEN ช่วยลดริ้วรอยแห่งวัย บำรุงสุขภาพผิว

7. หมวดซูเปอร์มาร์เก็ต (SUPER MARKET AND DEPARTMENT STORE)

- สินค้าซูเปอร์มาร์เก็ต
- WINE
 - 1 CABERNET SAUVIGNON 1995 **พิเศษ** ชื่อ 4 ขวด แกรม 1 ขวด
 - 2 NORMAN SHIRAZ 1995 **พิเศษ** ชื่อ 3 ขวด แกรม 1 ขวด

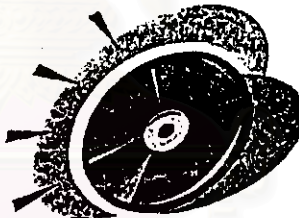


8. หมวดแฟชั่น (FASHION)

- อาทิ กระเป๋า เข็มขัด เน็คไท*

9. หมวดเบ็ดเตล็ด (MISCELLANEOUS)

• แผ่นเซรามิกป้องกันคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า ช่วยในการลดคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่เกิดขึ้นจากการใช้อุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ, PAGER ต่างๆ คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร นีออนโรคกระดูก การปวดหัว ผ่านการรับรองจากองค์การอาหารและยาจากประเทศญี่ปุ่น **พิเศษ** ปกติ 450 บาท ลดเหลือ 350 บาท (สินค้ามีจำนวนจำกัด)



• CD-ROM STAMP จัดทำขึ้นเพื่อคนสะสมแสตมป์โดยจะมีรูปแสตมป์ตั้งแต่ดวงแรกจนถึงดวงปัจจุบัน **แถมฟรี** แสตมป์ที่ระลึกซึ่งจะมีหมายเลขแสตมป์ตรงกับหมายเลขของ CD-ROM (สินค้ามีจำนวนจำกัด) มูลค่า 750 บาท

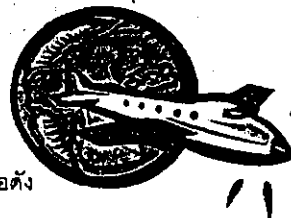
- WEB CARD

10. หมวดสินค้าและหัตถกรรมไทย (THAI HANDICRAFT)

- สินค้าไทยจากหลวงจตุจักร

11. หมวดบริการ (SERVICES)

- ขายตั๋วเครื่องบินไทย (เฉพาะภายในประเทศ)
- รับจองโรงแรมต่างๆ ทั่วประเทศ
- รับจองทัวร์ทั้งในและต่างประเทศ
- รับต่อทะเบียนรถยนต์



12. หมวดอาหาร (FOODS)

- บริการรับจองโต๊ะอาหารจากร้านชื่อดัง
- รับสั่งอาหารทางโทรศัพท์*
- อาทิ ต้มยำ จากร้าน SASIN PREMIER CLUB

- * **หมายเหตุ** เปิดให้บริการเดือนตุลาคม 2540
- ** **สินค้าทุกชิ้นรับประกันคุณภาพ**

AISS DIGEST

ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 ตุลาคม 2540

OCTOBER 1997

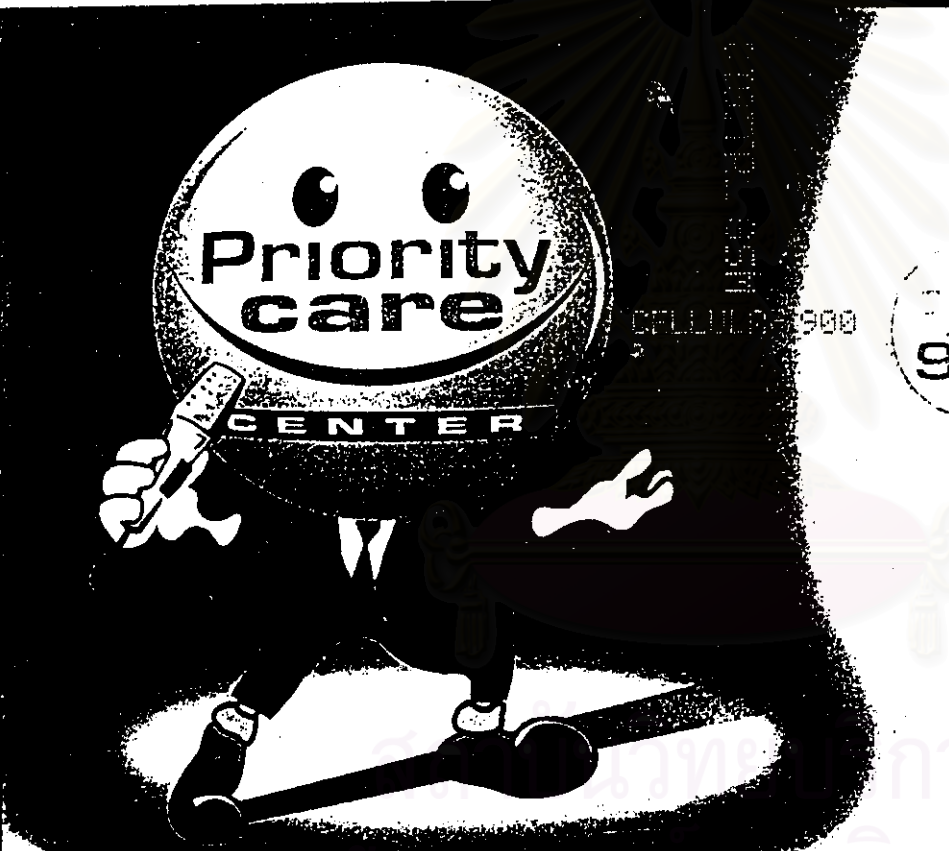
รายงานพิเศษ

1 ก.ค. - 30 พ.ย. 40 นี้
ส่งข้อความถึงไอลเอ็ม
ได้ลดประหยัด ครึ่งละ
1 บาท เท่านั้น

ข่าวลือว่าบริษัทใช้
ดิจิทัล จีเอสเอ็ม
เพราะตัวตัวนี้ 1
ตุลาคม ถึง 30 พฤศจิกายน เมื่อคุณใช้
ดิจิทัล จีเอสเอ็ม ส่งข้อความนัดหมาย
อาหาร บอกรัก หรือส่งความรักของคุณ
ถึงเครื่องโทรศัพท์ รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

บริการเที่ยงครึ่งละ 1 บาทเท่านั้น คอ
งกินตอนง่าย ๆ เกียงแจมบู Mezzogo
แล้วเขินขอความดีใจคุณๆ ส่งไปที่
152 ตามความหมายเลขไอลเอ็ม
ใช้บริการฝากข้อความถึงไอลเอ็ม
สะดวก รวดเร็ว แม่นยำ และเป็น
ส่วนตัว

ติดต่อเบอร์กลาง
Famili 900
900
900
กด 01 ก่อนทุกครั้ง



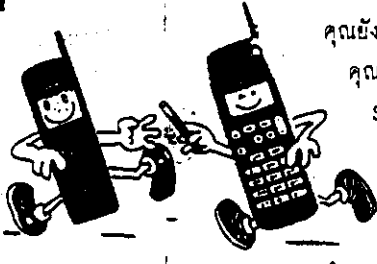
ที่นี้ !!

ตอบสนองทุกความต้องการ ที่ดีที่สุดเสมอ สำหรับคุณ

เพราะวันนี้ด้วยจำนวนผู้ใช้บริการทั้งระบบ
เซลลูลาร์ 900 และดิจิทัล จีเอสเอ็ม ที่มีกว่า
990,000 รายทั่วประเทศนั้น บริษัทฯ จึงได้เปิด
ศูนย์บริการ Priority Care Center ขึ้น เพื่อให้
บริการแก่ผู้ใช้บริการซึ่งให้ความไว้วางใจใน
ประสิทธิภาพของเรามาโดยตลอด และเพื่อเป็น
ช่องทางหนึ่งในการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มผู้ใช้

บริการผ่านทางสำนักงาน
บริการของเอไอเอสที่เรามีอยู่
ทั้ง 14 แห่งทั่วประเทศ

สำหรับบริการจากศูนย์
บริการ Priority Care Center
ที่ได้เปิดให้บริการอยู่ในขณะนี้ได้แก่



- บริการเสริมพิเศษ Famili 900 บริการเสริม
โทรศัพท์คู่แฝดใหม่จากเซลลูลาร์ 900 ที่เปิด
โอกาสให้คุณมอบโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้แก่คนที่คุณรัก
ไว้ใช้งานอีกเครื่องหนึ่งในราคาประหยัด
ที่ใช้หมายเลขเดียวกับโทรศัพท์
เคลื่อนที่เครื่องเดิมของคุณติดต่อ
สื่อสารได้ทั่วไทย และสามารถ
ใช้ได้ 2 เครื่องในเวลาเดียวกัน
- ไม่ว่าคุณจะใช้ดิจิทัล จีเอสเอ็ม
หรือเซลลูลาร์ 900 และกำลัง
ประสบปัญหาโทรศัพท์เคลื่อนที่สูญหาย
ที่ Priority Care Center คุณสามารถซื้อโทรศัพท์
เครื่องใหม่หมายเลขเดิมไปใช้ในราคาที่ถูกกว่า
ท้องตลาดถึง 25% พร้อมรับสิทธิพิเศษยกเว้น
ค่าธรรมเนียมเปลี่ยนเครื่อง 1,500 บาท อีกด้วย
- และที่นี้ เงินบาทของคุณจะทวีค่างขึ้น โดย
เฉพาะผู้ใช้บริการที่ชื่นชอบเทคโนโลยีใหม่ๆ แต่
เครื่องเก่าไม่สามารถรองรับความทันสมัยได้ โดย
ในส่วนของผู้ใช้บริการเซลลูลาร์ 900 คุณสามารถ
นำโทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่องเก่าของคุณมาแลกซื้อ
เซลลูลาร์ 900 เครื่องใหม่ ไม่ว่าจะเป็ นในเกีย
232 เอ็น, ในเกีย เวฟ 900 หรืออิริคสัน เอ็นเอช
238 ได้ในราคาประหยัด แต่ถ้าคุณใช้ดิจิทัล
จีเอสเอ็มอยู่ คุณสามารถซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่
ดิจิทัล จีเอสเอ็มเครื่องที่ 2 ได้โดย
คุณยังสามารถใช้เครื่องเดิมของคุณ
คุณได้ตามปกติ เพียงคลิ
SIM Card เท่านั้น ทำให้คุณ
มีดิจิทัล จีเอสเอ็ม
ที่มีเบอร์เดียวกันใช้
ถึง 2 เครื่อง ซึ่งราคา
ที่ Priority Care Center
นี้จะถูกกว่าที่อื่นประมาณ 20-25% ที่เดียว !!

การให้บริการ IR ในต่างประเทศ

"เมื่อเปิดเครื่องในต่างประเทศ คุณจะเข้าสู่เครือข่ายโดยอัตโนมัติ โทรกลับบ้านหรือโทรไปไหนก็สะดวกสบายเหมือนโทรอยู่ในเมืองไทย"

การเลือกเครือข่าย

เพียงเปิดโทรศัพท์เคลื่อนที่ในต่างประเทศ เครื่องของคุณจะเข้าสู่เครือข่ายที่มีสัญญาณแรงที่สุดโดยอัตโนมัติ แต่ทั้งนี้คุณสามรถเลือกเครือข่ายได้เอง โดยเปรียบเทียบพื้นที่ให้บริการและอัตราค่าบริการจากผู้ให้บริการแต่ละราย (คุณสามารถศึกษาวิธีเลือกเครือข่ายเพิ่มเติม จากคู่มือโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือคู่มือ IR)

การใช้โทรศัพท์ขณะอยู่ต่างประเทศ

การโทรออก

• การโทรออกในประเทศ (Domestic Calls)

กด **รหัสพื้นที่** **หมายเลขโทรศัพท์**

• การโทรออกระหว่างประเทศ (International Calls)

กด **+** **(รหัสประเทศ)** **รหัสพื้นที่**

หมายเลขโทรศัพท์

เช่น โทรกลับบ้านที่กรุงเทพฯ

กด **+** **66** **2** **xxxxxxx**

หมายเหตุ ศึกษาวิธีการกดเครื่องหมาย "+" ได้จากคู่มือโทรศัพท์เคลื่อนที่และคู่มือ IR

การรับสายเรียกเข้า

• ผู้โทรจากประเทศไทย

กด **หมายเลขดีจิคอล จีเอสเอ็มของคุณ**

• ผู้โทรจากต่างประเทศ

กด **รหัสทางไกลระหว่างประเทศอัตโนมัติ** **66** **1**

หมายเลขดีจิคอล จีเอสเอ็มของคุณ

ประเทศเปิดให้บริการ IR

ทั่วโลกกว่า 40 ประเทศ และกำลังจะเพิ่มขึ้นในอนาคต"

ทวีปเอเชีย

ไต้หวัน ไทย บรูไน ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย สิงคโปร์ เวียดนาม ลาว กัมพูชา ลาว เวียดนาม ติมอร์-เลสเต อินโดนีเซีย ฮังการี

ทวีปยุโรป

กรีซ สเปน อิตาลี ฝรั่งเศส เยอรมนี สวิตเซอร์แลนด์ เนเธอร์แลนด์ โปรตุเกส สโลวาเกีย สโลวีเนีย อิตาลี สเปน สวีเดน สวิตเซอร์แลนด์ สาธารณรัฐเช็ก สาธารณรัฐเดนมาร์ก ออสเตรีย อังกฤษ อิตาลี ไอร์แลนด์ ไอร์แลนด์เหนือ อิตาลี

ทวีปออสเตรเลีย

นิวซีแลนด์ ออสเตรเลีย

ทวีปแอฟริกา

แอฟริกาใต้

ประเทศที่กำลังจะเปิดให้บริการเร็วๆ นี้ คือ ลิกเตนสไตน์ แคนาดา และสหรัฐอเมริกา * ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2541

บริการข้ามแดนอัตโนมัติ International Roaming

เครื่องเดิม เบอร์เดิม โทรได้ทั่วโลก ใช้เงิน



บริษัท แอลคาเทล-อินโฟ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

<http://www.ais900.com>



ประวัติผู้เขียน

นางสาวรัชฎาภรณ์ ขวัญปัญญา เกิดวันที่ 28 กรกฎาคม พ.ศ. 2514 ที่จังหวัด กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ ภาควิชา รัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปัจจุบันทำงานที่แผนกพัฒนา และ ฝึกอบรม ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) บริษัท ในกลุ่มชินวัตร



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย