

Q1 : อยากรับวิธีการใช้งานเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต TOTonline 1222

A1 : ลูกค้าที่มีเลขหมายโทรศัพท์ของทีโอที สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ต TOTonline ได้ครั้งละ 2 ชั่วโมง โดยเสียค่าบริการโทรศัพท์ในการเชื่อมต่อครั้งละ 3 บาททั่วประเทศ โดยไม่จำกัดจำนวนครั้งในการเชื่อมต่อและไม่ต้องเสียค่าใช้บริการอินเทอร์เน็ต สามารถใช้งานได้ทั้งเว็บไซต์ในประเทศและต่างประเทศ วิธีเข้าใช้บริการมี 2 วิธี

▪ **วิธีที่ 1 : การลงทะเบียน**

ผู้ใช้งานสามารถสร้างคอนเน็คใหม่ (Dial-up Connection) ครั้งแรกโดยหมุนโมเด็มผ่านหมายเลข 1222 ใช้ Account ต่อไปนี้

Username: totonline@ totonline.net

Password: totonline

(Account นี้สามารถคอนเน็คได้ครั้งละ 2 ชั่วโมง และสามารถเปิดได้ทุกเว็บไซต์ หรืออาจมีการเปลี่ยนแปลงไปจากนี้)

เพื่อเข้าไปลงทะเบียนในเว็บไซต์ <http://signup.totonline.net> ผู้ใช้สามารถกำหนด Account ที่ต้องการได้เอง (ประกอบด้วย Username และ Password สำหรับใช้งานอินเทอร์เน็ตและรับส่งเมลล์ยกเว้นช่วงปรับปรุงระบบอีเมลล์อาจงดให้บริการสมัครอีเมลล์ชั่วคราว) การลงทะเบียนนี้จะต้องกรอกเบอร์โทรศัพท์เลขหมายของทีโอที ทั้ง 9 ตัว พร้อมทั้งกรอกรหัสลูกค้า (ตัวเลข 12 หลัก) ซึ่งดูได้จากใบแจ้งหนี้รายเดือนของเลขหมายนั้น ถ้าข้อมูลเลขหมายนั้นผ่านการตรวจสอบความถูกต้องจากระบบแล้ว ก็ให้คลิกขั้นตอนต่อไปตามลำดับ แล้วกรอกข้อมูล Account ที่ต้องการ รวมทั้งข้อมูลอื่นของผู้ใช้งานจนครบถ้วน เมื่อถึงขั้นตอนสุดท้ายที่ระบบยืนยันการลงทะเบียนของท่านแล้ว จึงจะสามารถนำ Account ที่ตั้งไว้ขึ้นมาสร้างคอนเน็คชันใหม่ หมุนโมเด็มผ่านหมายเลข 1222 เพื่อเข้าสู่ระบบการใช้งานอินเทอร์เน็ตของ TOTonline ได้ทันที

หมายเหตุ

- Account ที่ได้จากการลงทะเบียนนี้ สามารถใช้งานในขณะนั้นได้เพียง 1 คน/Account

▪ **วิธีที่ 2 : ใช้ Account ที่ทีโอทีกำหนด**

ผู้ใช้งานสามารถใช้ Common User ซึ่งเป็น Account ที่ ทีโอทีกำหนดไว้มาใช้สร้างคอนเน็คชันใหม่สำหรับการเล่นอินเทอร์เน็ตได้ทุกเว็บไซต์ โดยหมุนโมเด็มผ่านหมายเลข 1222 และใช้

Username: U89\$0y) 9@totonline.net

Password: j4**9c+p

หรือ

Username: tot1288@totonline.net

Password: tot1288

หมายเหตุ

- Account ที่ทีโอทีกำหนดไว้นี้สามารถใช้งานได้พร้อมกันในลักษณะ Concurrent User

Q2 : การใช้งานอินเทอร์เน็ต TOTonline ผ่าน Account จากวิธีการที่แตกต่างกัน จะทำให้ผู้ใช้บริการใช้งานได้ครั้งละ 2 ชั่วโมงเท่ากันหรือไม่

A2 : ทุก Account ที่ทีโอทีกำหนดวิธีการใช้งานผ่านบริการ TOTonline โดยเรียกไปทีเลขหมาย 1222 จะสามารถใช้งานได้ครั้งละ 2 ชั่วโมง เสียค่าโทรศัพท์ในการเชื่อมต่อครั้งละ 3 บาททั่วประเทศ ยกเว้น Account ที่กำหนดไว้เพื่อการเข้าลงทะเบียนในเว็บไซต์เป็นครั้งแรกเท่านั้นที่จะกำหนดระยะเวลาการใช้งานไว้เพียง 30 นาที หรืออาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม โดย Account นี้จะไม่สามารถไปเว็บไซต์อื่นได้ นอกจากเว็บไซต์ที่ทีโอทีกำหนดไว้เท่านั้นคะ

Q3 : อยากรับขั้นตอนการลงทะเบียนในเว็บไซต์ <http://signup.totonline.net>

A3 : เมื่อเข้าสู่หน้าแรกของเว็บไซต์ให้คลิกที่คำว่า **Register for account** ซึ่งอยู่ด้านซ้ายมือ หรือคลิกที่เมนู **TOTonline** ที่อยู่ด้านบนตรงกลางของเว็บไซต์ก็ได้ จะปรากฏช่องว่าง 2 ช่องทางซ้ายมือ ช่องแรกให้คีย์เลขหมายโทรศัพท์ของมือถือที่จะลงทะเบียนทั้ง 9 ตัว ส่วนช่องที่สองให้คีย์รหัสลูกค้าเป็นตัวเลขยาว 12 หลัก ที่ได้จากใบแจ้งหนี้รายเดือน แล้วคลิก "GO" จะปรากฏข้อความ "ยินดีต้อนรับเข้าสู่ระบบการลงทะเบียน 1222" ให้คลิกปุ่ม "ลงทะเบียน" จะมีแบบฟอร์มเปล่าขึ้นมาให้คีย์ข้อมูลที่ต้องการตั้งค่าทั้ง username และ password รวมถึงข้อมูลส่วนตัวลงในแบบฟอร์มให้ครบถ้วน แล้วคลิกปุ่ม "บันทึก" ก็เป็นอันเสร็จขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อขอรับค่า username และ password ที่ต้องการค่ะ

Q4 : จะทราบได้อย่างไรว่าลงทะเบียนได้สำเร็จแล้ว

A4 : เมื่อถึงขั้นตอนสุดท้ายของการลงทะเบียนแล้วคลิกปุ่ม "บันทึก" หากลงทะเบียนสำเร็จจะมีข้อความยืนยันการลงทะเบียนว่าได้ username และ password ตามที่ได้ลงไว้แจ้งให้เห็นเป็นข้อความภาษาอังกฤษ 2 บรรทัด ดังนี้

YOUR USERNAME = ค่า username ที่ตั้งไว้@totonline.net
YOUR PASSWORD = ค่า password ที่ตั้งไว้

Q5 : เมื่อใดจึงจะสามารถนำค่า Username และ Password ที่ระบบยืนยันการลงทะเบียนไปใช้งานได้

A5 : เมื่อระบบลงทะเบียนได้ยืนยันค่า username และ password ที่สมัครไว้แล้ว ท่านสามารถนำค่าที่ได้ไปใช้งานเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตหลังจากนั้นราว 10 นาทีค่ะ

Q6 : เมื่อลงทะเบียนถึงขั้นตอนสุดท้ายแล้วมีข้อความ Duplicate Username จะแก้ไขอย่างไร

A6 : การลงทะเบียนถึงขั้นตอนสุดท้ายแล้วคลิกปุ่ม "บันทึก" ถ้าเกิดข้อความ Duplicate Username แสดงว่ายังลงทะเบียนไม่สำเร็จ เนื่องจากไปตั้งค่า username ซ้ำกับบุคคลอื่นที่ได้ลงทะเบียนไว้ก่อนหน้านี้แล้ว ให้เปลี่ยนค่า username เป็นค่าอื่น โดยในส่วนที่เป็นค่า password ระบบจะให้ตั้งค่าซ้ำได้ จึงไม่ต้องเปลี่ยน หากคลิกปุ่ม "บันทึก" แล้วยังขึ้นข้อความนี้อีก ก็ให้เปลี่ยน username ไปอีกจนกว่าจะลงทะเบียนได้สำเร็จค่ะ

Q7 : เมื่อลงทะเบียนแล้วจะสามารถเปลี่ยนค่า username และ password ได้หรือไม่ อย่างไร

A7 : ที่ไอทีไม่อนุญาตให้เปลี่ยนค่า username ที่ลงทะเบียนไว้แล้ว แต่อนุญาตให้เปลี่ยนค่า password ได้ตามต้องการ โดยเข้าไปที่เว็บไซต์ <http://signup.totonline.net> คลิกที่เมนู **TOTonline** ซึ่งอยู่ตรงกลางของหน้าเว็บไซต์ ด้านซ้ายมือจะปรากฏคำว่า "Change Password" และมีช่องว่างให้ใส่ค่า username ที่ได้ลงทะเบียนไว้ จากนั้นคลิกปุ่ม "GO" จะมีช่องว่าง 3 ช่องปรากฏดังนี้

- ช่องแรก Old Password : ให้ใส่ค่า password เดิมที่ได้ลงทะเบียนไว้
 - ช่องที่สอง New Password : ให้ใส่ค่า password ใหม่ ที่ต้องการเปลี่ยน
 - ช่องที่สาม Confirm New Password : ให้ใส่ค่า password ใหม่ที่ต้องการเปลี่ยนซ้ำอีกครั้งหนึ่งเพื่อยืนยันความถูกต้อง
-

Q8 : เหตุใดการลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์เมื่อจะคีย์ค่า username และ password แล้วเคอร์เซอร์จึงไม่เคลื่อนที่

A8 : การที่ระบบลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ <http://signup.totonline.net> ไม่ยอมรับการคีย์ข้อมูลที่ต้องการ โดยเคอร์เซอร์ไม่เคลื่อนที่ มีลักษณะเหมือนเครื่องคอมพิวเตอร์ Hang หรือเกิดอาการค้าง สาเหตุเกิดจากค่าที่ต้องการตั้งนั้น หากตัวแรกเป็นตัวเลขระบบจะไม่ยอมรับการคีย์ข้อมูลลงในช่องว่าง จึงขอให้ผู้ลงทะเบียนเริ่มต้นการตั้งค่าตัวแรกของ username หรือ password เป็นตัวอักษรแล้วตัวต่อไปจะเป็นตัวเลขหรือตัวอักษรใดก็ได้

Q9 : ไม่สามารถลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ได้ ระบบแจ้ง Error ให้ตรวจสอบเลขหมาย จะแก้ไขปัญหานี้ได้อย่างไร

A9 : หากระบบการลงทะเบียนเพื่อเข้าใช้งาน TOTonline แจ้งให้ตรวจสอบเลขหมายโทรศัพท์ อาจเกิดจากสาเหตุดังต่อไปนี้

- เลขหมายนั้นอาจไม่ใช่เบอร์โทรศัพท์ของทีโอที หากเป็นเบอร์ของทรู (ซึ่งเป็นเบอร์ที่ให้บริการเฉพาะในนครหลวงโดยสังเกตได้จากเลขหมายที่ต่อจากรหัสพื้นที่ 02 จะขึ้นต้นด้วยเลข 6 - 9) หรืออาจเป็นเลขหมายของทีทีแอนด์ที (ซึ่งเป็นเบอร์ที่ให้บริการเฉพาะในภูมิภาค สามารถสอบถามได้จากเจ้าหน้าที่ที่ขอติดตั้งเลขหมายนั้นไว้ หรือสังเกตได้จากรหัสลูกค้าในใบแจ้งหนี้ซึ่งจะไม่ได้มีจำนวนตัวเลข 12 หลักดังเลขหมายของทีโอที) ซึ่งจะไม่สามารถลงทะเบียนในเว็บไซต์ของทีโอทีได้
- กรณีเป็นเลขหมายของทีโอทีที่ขอติดตั้งใหม่และยังไม่ได้รับบิล จะไม่สามารถลงทะเบียนได้ รวมทั้งกรณีที่เพิ่งได้รับบิลเดือนแรก อาจยังไม่สามารถลงทะเบียนได้ เนื่องจากยังไม่ได้ทำการอัปเดตข้อมูลเลขหมายใหม่นั้นเข้าในระบบฐานข้อมูลของการลงทะเบียน ให้รอลงทะเบียนในเดือนถัดไป ทั้งนี้ในช่วงที่ยังไม่สามารถลงทะเบียนได้ สามารถใช้งาน TOTonline ผ่าน Account ที่ทีโอทีกำหนดไว้ได้คะ

Q10 : หากลิ้มค่าที่ได้ลงทะเบียนเพื่อใช้งาน TOTonline จะสามารถค้นหาข้อมูลนั้นได้อย่างไร

A10 : ท่านสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลการลงทะเบียนได้โดยส่งอีเมลมาที่ webmaster@tot.co.th พร้อมทั้งแจ้งข้อมูลดังต่อไปนี้

- เลขหมายโทรศัพท์ที่ใช้ในการลงทะเบียน
- Username ที่ได้ลงทะเบียนไว้ (หากจำได้)
- ชื่อ-นามสกุลที่ได้ลงทะเบียนไว้

Q11 : เหตุใดการใช้งานอินเทอร์เน็ต TOTonline จึงไม่สามารถเปิดเว็บไซต์บางเว็บได้

A11 : กรณีที่ผู้ใช้งาน TOTonline ในบางพื้นที่ไม่สามารถเปิดเว็บไซต์บางเว็บได้ แต่ในพื้นที่อื่นสามารถเปิดเว็บไซต์เดียวกันนั้นได้ตามปกติ ให้ลองเช็คค่า DNS ดังนี้

- Preferred DNS : 203.113.93.1
- Alternate DNS : 203.113.93.2

Q12 : จะสมัครลงทะเบียนเพื่อขอใช้อีเมลของ TOTonline ได้อย่างไร

A12 : ลुकค่าที่ใช้เลขหมายโทรศัพท์ของทีโอทีสามารถสมัครลงทะเบียนเพื่อรับฟรีอีเมลได้ที่เว็บไซต์ <http://signup.totonline.net/MailRegister/index.html>

Q13 : สมัครลงทะเบียนเพื่อใช้เมลของ TOTonline ไว้เรียบร้อยแล้วจะเข้าใช้งานรับ-ส่งเมลได้ที่ใด

A13 : สามารถเข้าเช็คเมล TOTonline ได้ที่เว็บไซต์ <http://mail.totonline.net> หรือ <http://signup.totonline.net>

Q14 : ไม่สามารถล็อกอินเข้าใช้งานอีเมลของ TOTonline ได้ พบ Message Error แจ้งว่า Username หรือ Password ไม่ถูกต้อง จะแก้ไขได้อย่างไร

A14 : หากมั่นใจว่าใช้ Account (ประกอบด้วย Username และ Password) ที่ได้ลงทะเบียนไว้ถูกต้อง ขอให้ตรวจสอบการใส่ค่า username ซึ่งเวลาล็อกอินจะต้องตามด้วย @totonline.net ทุกครั้ง จึงจะสามารถเข้าใช้งานได้ตามปกติค่ะ

Q15 : ต้องการใช้งานอีเมลของ TOTonline ผ่านโปรแกรม Outlook ของ Microsoft Office จะต้องมี การตั้งค่าอย่างไรเพื่อให้อรับ-ส่งเมลได้ตามปกติ

A15 : การตั้งค่าเพื่อใช้งานอีเมล TOTonline ผ่านโปรแกรม Outlook สามารถตั้งค่าที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

- Incoming Mail (POP3) : mail.totonline.net
- Outgoing Mail (SMTP) : mail.totonline.net หรือ smtp.totonline.net

Q16 : ทำอย่างไรจึงจะสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต TOTonline ได้ความเร็วเต็ม 56 Kbps

A16 : การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตด้วยวิธีการ Dial up ผ่านโมเด็ม 56 Kbps นั้น การรับส่งข้อมูลผ่านสายโทรศัพท์จะมีการสูญเสียสัญญาณไปส่วนหนึ่งเสมอ ยิ่งระยะทางจากบ้านผู้ใช้อยู่ห่างจากชุมสายมากเท่าใด สัญญาณก็จะยิ่งมีความเร็วที่ลดลงเท่านั้น นอกจากนี้ยังมีการ Share ความเร็วของการใช้งานตามจำนวนผู้ใช้งานในพื้นที่นั้นอีกด้วยจึงเป็นไปได้ยากที่จะทำให้การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ความเร็วเต็ม 56 Kbps

Q17 : ใช้เลขหมายโทรศัพท์ของทีโอเน็ตที่อยู่จะสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ต TOTonline ได้หรือไม่

A17 : ลูกค้าที่ใช้เลขหมายของทีโอเน็ตที่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ต TOTonline 1222 ผ่านวิธีการใช้ Account ที่ ทีโอเน็ต กำหนดไว้ได้ แต่จะไม่สามารถใช้งานผ่านวิธีการลงทะเบียนเพื่อกำหนด Account ที่ต้องการได้เองในบางพื้นที่ อาจมีปัญหาค่าการเชื่อมต่อติดต่อกว่าเลขหมายของทีโอเน็ตหากมีปัญหาด้านการใช้งานที่หนาแน่นในช่วงเวลานั้น

Q18 : กรณีใช้งานอินเทอร์เน็ต TOTonline เปิดเว็บไซต์ของต่างประเทศจะต้องเสียค่าโทรศัพท์เพิ่มหรือไม่

A18 : บริการอินเทอร์เน็ต TOTonline สามารถเปิดเว็บไซต์ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศโดยเสียค่าโทรศัพท์ในการเชื่อมต่อครั้งละ 3 บาททั่วประเทศ

Q19 : กรณีย้ายบ้านไปยังที่อยู่ใหม่ หากไม่สามารถย้ายเลขหมายโทรศัพท์เดิมของทีโอเน็ตไปยังที่อยู่ใหม่ได้ จะยังสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ต TOTonline ได้หรือไม่

A19 : การใช้งานอินเทอร์เน็ต TOTonline สามารถใช้งานผ่านเลขหมายโทรศัพท์ของทีโอเน็ตได้ทั่วประเทศ โดยมีเงื่อนไขและวิธีการใช้งานเหมือนเดิมทุกประการ กรณีย้ายไปยังที่อยู่ใหม่และมีเลขหมายโทรศัพท์ ของทีโอเน็ต ให้ใช้งาน ก็จะสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต TOTonline ได้ตลอดเวลา

Q20 : เหตุใดการใช้บริการอินเทอร์เน็ต TOTonline ของทีโอเน็ตจึงถูกเรียกเก็บค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศต่างๆ ที่ไม่เคยติดต่อหรือใช้โทรศัพท์เพื่อโทรต่างประเทศเลย

A20 : หากนิตยการดูภาพประเภทลามกอนาจารผ่านเว็บไซต์ต่างประเทศที่มีการเชิญชวนให้ดาวน์โหลดโปรแกรมบางประเภท เพื่อจะได้ดูภาพอย่างจุใจโดยไม่ต้องเสียเงิน เมื่อนักท่องเว็บกดปุ่มต่างๆ บนหน้าเว็บนั้นก็อาจทำให้ผู้ใช้บริการถูกเรียกเก็บค่าโทรศัพท์ระหว่างประเทศได้ทันที ที่ไม่เคยกดโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ทั้งนี้เนื่องจากโปรแกรมที่ดาวน์โหลดตามคำเชิญชวนนั้นจะทำหน้าที่ตัดสายการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อกับ ISP (Internet Service Provider) หรือผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย แล้วไปเชื่อมต่อกับ ISP ในต่างประเทศโดยแทบไม่มีอะไรบอกเหตุ และผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในขณะนั้นก็ต้องเสียค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

Q21 : จะมีวิธีป้องกันปัญหาการถูกเรียกเก็บค่าโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านการใช้งานอินเทอร์เน็ต TOTonline 1222 ได้อย่างไร

A21 : สามารถติดต่อกรอกแบบฟอร์มที่ศูนย์บริการลูกค้าที่ไอทีที่รับผิดชอบเลขหมายนั้นเพื่อขอระงับการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านเลขหมายนั้นคะ

Q22 : ระบบโทรศัพท์ไร้สาย WLL ของที่ไอทีสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ต TOTonline ได้หรือไม่

A22 : ระบบโทรศัพท์ดังกล่าวสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ต TOTonline ได้แต่ไม่เหมาะต่อการใช้งาน เนื่องจากจะเชื่อมต่อ ได้ที่ความเร็วต่ำเพราะการออกแบบระบบนี้มาเพื่อใช้งานในการพูดคุยเป็นหลักอีกทั้งผู้ใช้งานจะต้องเสียค่าบริการโทรศัพท์ ในการเชื่อมต่อในอัตราต่อนาทีที่ใช้งานตามคุณสมบัติของระบบโทรศัพท์ด้วยคะ

Q23 : การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต TOTonline สำหรับระบบโทรศัพท์ TDMA ของที่ไอที จะเสียค่าโทรศัพท์ในการเชื่อมต่อในอัตราโทรทางไกลหรือโทรทางไกล

A23 : หากเป็นระบบโทรศัพท์ TDMA ที่ Base เป็นของระบบโทรศัพท์สาธารณะทางไกลในชนบท เมื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต TOTonline จะเสียค่าโทรศัพท์ในการเชื่อมต่อเป็นอัตราโทรทางไกลครั้งละ 3 บาท แต่หากเป็นโทรศัพท์ TDMA ในระบบอื่น ให้สังเกตบิลรายเดือนเป็นสำคัญ กรณีบิลนั้นคิดค่าใช้จ่ายบริการภายในพื้นที่ในอัตราครั้งละ 3 บาท เมื่อนำมาใช้งานอินเทอร์เน็ต TOTonline ก็จะไม่เสียค่าโทรศัพท์ในอัตราครั้งละ 3 บาทเช่นกัน แต่หากเป็นระบบโทรศัพท์ ที่คิดค่าใช้จ่ายบริการภายในพื้นที่ในอัตรา/นาทีที่ใช้ เมื่อนำมาใช้งาน TOTonline ก็จะไม่เสียค่าโทรศัพท์ในอัตรา/นาทีเช่น เดียวกัน

Q24 : จะขอความร่วมมือที่ไอทีในการตรวจสอบหรือค้นหาผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต TOTonline ที่ได้ปฏิบัติในทางที่ไม่เหมาะสมได้อย่างไร

A24 : การตรวจสอบหาผู้กระทำผิดที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต TOTonline ไปในแนวทางที่ไม่เหมาะสมหรือสร้างความเสียหาย ให้บุคคลอื่นผ่านรูปแบบของการใช้งานต่างๆ เช่น การตั้งกระทุ้งในเว็บบอร์ด หรือการส่งอีเมลล์เสียหายจะต้องขอความร่วมมือ ไปยังสถานีตำรวจและผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ตามขั้นตอนดังนี้

- ติดต่อผู้ดูแลเว็บบอร์ดหรือเมลเซิร์ฟเวอร์ที่ผู้กระทำผิดเข้าไปใช้บริการ เพื่อให้ช่วยค้นหา IP Address ตามวันเวลาที่แสดงในเว็บบอร์ดหรือในอีเมลล์ที่ส่งมา
- ตรวจสอบที่มาของ IP Address ที่ต้องการมาจากผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตรายใด โดยค้นหาจากเว็บไซต์ <http://www.checkdomain.com>
- ติดต่อแจ้งความไปยังสถานีตำรวจในพื้นที่ของเจ้าทุกข์เพื่อให้รายละเอียดหลักฐาน เช่น เนื้อหาของกระทุ้งหรืออีเมลล์ ที่แสดงวันเวลาของการใช้งาน
- ขอสำเนารับแจ้งความของสถานีตำรวจนั้นไว้เป็นหลักฐานเพื่อนำไปติดต่อขอความร่วมมือจากผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต หากพบว่า IP Address นั้นเป็นของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ไอที สามารถติดต่อมาตามที่อยู่ได้ดังนี้

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
89/2 หมู่ 3 ถ.แจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

- การแจ้งขอตรวจสอบไปยังผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตตามข้อมูลที่ค้นพบ ต้องแนบหลักฐานการรับแจ้งความของสถานี ตำรวจพร้อมทั้งหลักฐานบัตรประจำตัวของเจ้าทุกข์เพื่อยืนยันตัวตน
- การตรวจสอบหาผู้กระทำผิดขึ้นอยู่กับ
 - เวลาที่ปรากฏในกระทู้จะเป็นเวลาตามเซิร์ฟเวอร์ของผู้ให้บริการเว็บบอร์ด หรือผู้ให้บริการอีเมลนั้น ซึ่งอาจจะไม่ตรง กับเวลาตามเซิร์ฟเวอร์ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต จึงต้องนำหลักฐานการส่งข้อความของผู้กระทำผิดไปเปรียบเทียบ หาข้อมูลของ user ใน log file ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต
 - ควรรีบติดต่อผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตโดยเร็วที่สุด เพราะข้อมูล log file อาจถูกเก็บย้อนหลังไว้ในเวลาเพียงไม่นาน หากติดต่อช้าอาจไม่สามารถค้นหาข้อมูลมาตรวจสอบได้

Q25 : การเล่นเกมออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต TOTonline จะต้องเสียค่าบริการเพิ่มหรือไม่

A25 : หากเป็นเกมออนไลน์ที่ให้บริการฟรีก็สามารถใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต TOTonline ได้ตามปกติโดยไม่เสียค่าบริการใดเพิ่มอีก แต่หากเป็นเกมออนไลน์ที่ผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าใช้บริการก็จะต้องเสียค่าบริการให้กับผู้ให้บริการเกม นั้นด้วยจึงจะสามารถใช้งานเกมนั้นได้ตามปกติคะ

Q26 : ขอรบกวนวิธีการตั้งค่าเพื่อปรับแต่งการทำงานของโมเด็มสำหรับ Windows XP รวมถึงการตั้งค่าโมเด็มแบบฮัตโนมัตด้วย

A26 : การเซต Property ของตัวไอคอนที่ใช้ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต TOTonline สำหรับวินโดว XP มีขั้นตอนดังนี้

- Start → Setting → Connect to → Show all connections
- จะปรากฏไอคอนของอินเทอร์เน็ต TOTonline ที่สร้างไว้ จากนั้นก็คลิกที่ไอคอนที่เราจะเซตค่า คลิกเมาส์ปุ่มขวา จะปรากฏ Shortcut Menu เลือก Properties

คลิกเมาส์ไปที่แท็บ General

- ในหัวข้อ Connect Using เลือกปุ่ม Configure ตรงส่วน Hardware Feature คลิกเครื่องหมายถูกที่
 - / Enable hardware flow control
 - / Enable modem error control
 - / Enable modem compression และ
 - / Enable modem speaker เปิด/ปิดลำโพงของโมเด็ม (ถ้าเปิดจะได้ยินเสียงหมุนโทรศัพท์เวลาจะเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตทุกครั้ง)

และคลิกเมาส์ที่แท็บ Options

- ตรง Dialing Options ให้คลิกทำเครื่องหมายถูกไว้ที่ Choice ต่อไปนี้ด้วย นอกเหนือจากข้ออื่น เพื่อประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบว่าระบบกำลังทำการเชื่อมต่อ
 - / Display progress while connecting เพื่อให้แสดงความคืบหน้าของการหมุนโมเด็มขณะเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตให้เห็นทุกครั้ง
 - / Prompt for name and password...

/ Prompt for phone number ให้แสดงเลขหมายโทรศัพท์ที่เราจะหมุนโมเด็มกับการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งจะพบคำว่า Dialing 1222 ปรากฏให้เห็น เป็นต้น

- ตรง Redial options กำหนดรูปแบบการหมุนเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตดังนี้

/ Redial attempts ระบุจำนวนครั้งที่จะให้หมุนโมเด็มซ้ำหรือหมุนอัตโนมัติในกรณีที่สายไม่ว่าง หรือต่อไม่ติด ถ้าตั้งค่าเป็น 1 ก็คือให้หมุนซ้ำ 1 ครั้ง, ตั้งเป็น 5 ก็คือให้หมุนซ้ำ 5 ครั้ง ถ้าตั้งเป็น 0 ก็คือไม่ต้องหมุนซ้ำ

/ Time between redial attempts ระบุช่วงเวลาระหว่างการหมุนโมเด็มแต่ละครั้ง เช่น 5 seconds หมายถึงว่าการหมุนซ้ำแต่ละครั้งห่างกัน 5 วินาที ถ้าเราตั้งตัวเลขไว้น้อย เช่น 1 second มันจะหมุนซ้ำเร็วเกินไป บางทีอาจสังเกตไม่ทันว่ามันกำลังเชื่อมต่ออยู่ เพราะแค่ 1 ก็ผ่านไป 1 วินาทีแล้ว ดังนั้น ถ้าจะดูว่าระบบมันกำลังเชื่อมต่อใหม่อีก ควรตั้งให้มีเวลาสังเกตได้ชัด เช่น 5 seconds

/ หากใครคลิกเครื่องหมายถูกในช่อง Redial if line is dropped หมายถึงว่า ถ้าในระหว่างการใช้อินเทอร์เน็ตเกิดอาการสายหลุดแล้วต้องการให้หมุนโมเด็มใหม่โดยอัตโนมัติ ถ้าไม่ต้องการให้หมุนใหม่เมื่อสายหลุดก็อย่าคลิกเครื่องหมายถูกตรงนี้

Q27 : การใช้อินเทอร์เน็ต TOTonline ไม่ติดจะต้องเสียเงินหรือไม่/เหตุใดบิลค่าโทรศัพท์รายเดือนจึงสูงผิดปกติทั้งที่ใช้งานเพียงไม่กี่ครั้ง

A27 : การใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโมเด็มด้วยวิธีการ Dial up ตามปกติจะต้องเสียค่าชั่วโมงอินเทอร์เน็ตให้กับผู้ให้บริการ หรือ ISP รวมทั้งต้องเสียค่าโทรศัพท์ในการเชื่อมต่อครั้งละ 3 บาท ยกเว้นบริการ TOTonline ของทีโอที ที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียค่าชั่วโมงอินเทอร์เน็ต หากผู้ใช้มีการเช็คค่าในการ ใช้งานไม่ถูกต้อง โมเด็มหรือสายโทรศัพท์ที่ใช้งาน มีปัญหา หรือ ISP รายนั้นมีปัญหาในการให้บริการก็จะทำให้บิลราย เดือนมีค่าใช้จ่ายโทรศัพท์สูงผิดปกติได้

ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตพึงทราบว่าการใช้อินเทอร์เน็ตไม่ติด ต่อดิตยาก หรืออาการสายหลุด อาจส่งผลให้เสีย ค่าโทรศัพท์ในการเชื่อมต่อไปแล้ว วิธีสังเกตให้เปิดเสียงโมเด็มเอาไว้เพื่อให้ได้ยินว่าขณะนั้นโมเด็มกำลังทำอะไรอยู่ ทุกครั้งเวลาที่เครื่องกำลังหมุนโมเด็มเพื่อเชื่อมต่อไปยัง ISP ให้ฟังเสียงของโมเด็มว่ามีการเชื่อมต่อหรือไม่ หากมีเสียง ตัดแหลมที่เป็นการคุยกันระหว่างโมเด็ม 2 ตัว (ต้นทางกับปลายทาง) เริ่มขึ้นเมื่อใด ก็แสดงว่าขณะนั้น ผู้ใช้บริการได้ เสียเงินค่าโทรศัพท์ไปแล้ว แต่หากกรณีเป็นสายไม่ว่าง ได้ยินเสียงเป็นสัญญาณตุ้ๆ สั้นๆ เหมือนเวลาที่โทรศัพท์ไป หาคณอื่นแล้วสายไม่ว่าง อย่างนั้นก็ยังไม่เสียค่าบริการ

ในกรณีที่ได้เชื่อมต่อเข้าไปแล้ว ได้ยินเสียงโมเด็มสื่อสารกันแล้วสายเกิดหลุดขณะยังต่อไม่ติด ตามปกติโปรแกรมจะถามว่าจะให้หมุนโมเด็มซ้ำหรือไม่ ถ้าผู้ใช้บริการ เช็ทให้หมุนโมเด็มอัตโนมัติจนกว่าจะติด แล้วเกิดอาการหลุดเวลาที่โมเด็มสื่อสารกันอีก ก็จะต้องเสียเงินค่าโทรศัพท์ในการเชื่อมต่อไปอีกหลายครั้ง วิธีแก้ไข ให้หยุดการเชื่อมต่อและยกเลิกการหมุนโมเด็มแบบอัตโนมัติหรือ Redial

Q28 : ไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต TOTonline ได้อย่างต่อเนื่องหลายวัน พบ Error 676 ทุกครั้ง จะแก้ไขได้อย่างไร

A28 : หากเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต TOTonline 1222 แล้วเกิด Error 676 : The line is busy

- ให้ผู้ใช้บริการตรวจสอบสายโทรศัพท์ว่ามีสัญญาณการใช้งานผ่านเลขหมาย 1222 หรือไม่ โดยยกหูขึ้นแล้วกดไปที่เลขหมาย 1222 ฟังเสียงในสาย หากดังเสียงตัดแหลมเป็นสัญญาณแฟกซ์ของ โมเด็ม ก็แสดงว่าสายโทรศัพท์นั้นปกติ แต่หากดังเป็นเสียงตุ้ๆเหมือนสัญญาณไม่ว่างดังที่เกิด Error อาจหมายถึงว่าขณะนั้นการเรียกเข้าใช้งานคู่สายเต็มจึงได้ยินเป็นเสียงสัญญาณไม่ว่าง แต่หากทดสอบซ้ำในช่วงเวลาถัดไป หรือวันถัดไปยังคงได้ยินเป็นสัญญาณไม่ว่างซ้ำอยู่เช่นนั้นอีก ก็น่าจะเป็นปัญหาที่ชุมสาย ให้แจ้งเหตุขัดข้องผ่านงานรับแจ้งเหตุเสีย โดยกดโทรศัพท์ที่โอทีไปที่เลขหมาย 1177 ตามด้วยเลขหมายที่มีปัญหา ทั้ง 9 ตัว

Q29 : เมื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแล้วเกิด Error 680 หรือ Error 678 จะแก้ไขอย่างไร

A29 : หากเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต TOTonline 1222 แล้วเกิด Error 680 : No Dial Tone หรือ Error 678 : The computer you are dialing into is not answering. Try again later.

- ในเบื้องต้นผู้ใช้บริการจะต้องตรวจสอบสายโทรศัพท์ว่ามีสัญญาณการใช้งานผ่านเลขหมาย 1222 หรือไม่ โดยยกหูขึ้นแล้วกดไปที่เลขหมาย 1222 ฟังเสียงในสาย หากดังเสียงดีดแหลมเป็นสัญญาณแฟกซ์ของโมเด็ม ก็แสดงว่าสายโทรศัพท์นั้นปกติ แต่หากดังเป็นเสียงตุ้ตตุ้เหมือนสัญญาณไม่ว่าง หรือเจีบบสนิทให้แฉ่ง เหตุขัดข้องผ่านงานรับแฉ่งเหตุเสีย โดยกดโทรศัพท์ที่โอทีไปที่เลขหมาย 1177 ตามด้วยเลขหมายที่มีปัญหา ทั้ง 9 ตัว
- กรณีทดสอบสายแล้วได้ยินเสียงเป็นสัญญาณแฟกซ์ของโมเด็มตามปกติ ให้ตรวจสอบช่องที่เสียบสายโทรศัพท์ว่าถูกต้องหรือไม่ตามปกติโมเด็มภายใน (Internal Modem) แบบที่เป็นการ์ดจะต้องต่อสายโทรศัพท์ เข้าที่ ช่อง Line ซึ่งด้านหลังโมเด็มจะมี 2 ช่อง เขียนว่า Line กับ Phone ช่อง Line ใช้ต่อสายของทีโอทีเข้าที่ ช่องนี้ ส่วนช่อง Phone ใช้ต่อสายเข้าเครื่องโทรศัพท์ เพื่อใช้ในกรณีเมื่อไม่ได้ต่ออินเทอร์เน็ตโทรศัพท์ก็ยังสามารถใช้งานได้ สำหรับโมเด็มภายนอก (External Modem) บางยี่ห้อที่ไม่ได้เขียนระบุไว้จะเสียบที่ช่องไหน ก็ได้ อีกทั้งให้ตรวจสอบสายโทรศัพท์ที่ต่อเข้าโมเด็มว่าแน่นหรือไม่
- กรณีที่คอมพิวเตอร์มีหรือเคยมีโมเด็มต่ออยู่หลายตัว ต้องตรวจสอบการเลือกใช้ Software Modem หรือเลือกชื่อโมเด็มที่ใช้ Dial ให้ตรงกับที่ต่ออยู่กับเครื่องคอมพิวเตอร์ และให้ตรวจสอบสถานะของโมเด็ม (Diagnostic) ที่เลือกชื่อว่า ทำงานปกติหรือไม่ โดยเข้าไปที่เมนู Control Panel ดับเบิลคลิกที่ไอคอน Phone and Modem Options จะมีหน้าต่างเล็กๆ ที่ประกอบด้วยแท็บดังนี้
 - 1) แท็บ Dialing Rules จะต้องแสดงค่า New Location เป็น Thailand 66 หากเป็นค่าอื่นให้คลิก Edit และเปลี่ยนค่าให้ถูกต้อง และเมื่อคลิกปุ่ม Edit จะเห็นตรง Dialing Using ให้เลือกเป็น Tone ไม่ใช่เลือกเป็น Pulse
 - 2) แท็บ Modem ตรงช่อง Modem ต้องมีชื่อ Modem ปรากฏและตรงคำว่า Attached To ต้องปรากฏคำว่า COM1 หรือ COM2 หรือ COM... แล้วให้คลิกที่ชื่อโมเด็มนั้น เลือกปุ่ม Property จะมีหน้าต่างปรากฏขึ้นมา ให้กดตรงแท็บ Diagnostics จะต้องมีการ Modem Information ปรากฏขึ้นมา ให้ตรวจสอบต่อโดยคลิกปุ่ม Query Modem จะมีรายละเอียดของ Command และ Response ให้เห็น ไม่ต้องสนใจว่าเป็นค่าอะไร เพียงเป็นค่าขึ้นมาให้เห็นหลายๆ บรรทัดก็ถือว่าสถานะโมเด็มปกติ
 - 3) แท็บ Advanced ไม่มีค่าใดต้องตรวจสอบ
- ให้ตรวจสอบเลขหมายโทรศัพท์ที่หมุนโมเด็มว่าเป็น 1222 หรือไม่ โดยดับเบิลคลิกที่ไอคอนที่สร้างไว้ จะปรากฏกรอบหน้าต่างขึ้นมา มีค่า Username และ Password ที่ได้คีย์ไว้ ให้ดูตรงช่อง Dial ต้องเป็นเลขหมาย 1222 หากเป็นเลขหมายอื่นให้คลิกตรงปุ่ม Property จะมีหน้าต่างปรากฏขึ้นมา คลิกที่แท็บ General ตรงช่อง Phone Number ให้ใส่เลขหมาย 1222 โดยตรงช่อง Area Code ต้องไม่มีค่าใดปรากฏ

Q30 : เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแล้วเกิด error 691 เกิดจากสาเหตุใดบ้าง

A30 : กรณีเกิด error 691 : username and/or password was invalid on the domain name มีสมมุติฐานดังนี้

- ให้ตรวจสอบ username และ password ที่ถูกคาลงทะเบียนไว้ ค่า username จะต้องตามท้ายด้วย @totonline.net เสมอ หากไม่ใส่ ก็จะไม่ผ่านการตรวจสอบจากระบบ
- ให้ทบทวนข้อมูลที่ได้ลงทะเบียนไว้ หาก username ยาวเกินกว่า 9 ตัว ก็หมายความว่าระบบการลงทะเบียนจะยอมรับข้อมูลไว้ได้เพียง 9 ตัวเท่านั้น ส่วนค่า password ระบบจะยอมรับไว้ได้สูงสุดไม่เกิน 10 ตัว
- อีกกรณีอาจเกิดจาก ขณะนั้นมีการเรียกเข้าใช้งานพร้อมกันจำนวนมาก ส่งผลให้ระบบเซิร์ฟเวอร์ที่ตรวจสอบ Username และ Password ทำงานไม่ทัน แฉ่งเป็น error 691 แต่จะเป็นปัญหาในบางครั้งเท่านั้น ขึ้นอยู่กับช่วงเวลาที่เราเรียกเข้าใช้งาน

- อาจเกิดจากไอคอนที่ใช้งานในการเชื่อมต่อมีอาการค้าง (Hang) ต้องลองลบทิ้ง แล้วสร้างไอคอนใหม่

Q31 : เมื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแล้วตัดติดยากเกิด Error 718 จะแก้ไขอย่างไร

A31 : เมื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแล้วไม่สามารถเชื่อมต่อได้ หรือตัดติดยาก เกิด error 718 : The connection was terminated because the remote computer did not respond in a timely manner. For further assistance, click More Info or search Help and Support Center for this error number. นั้นหมายถึง ขณะนั้นระบบหรืออุปกรณ์ให้บริการของ ISP หรือผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตกำลังมีปัญหา ลูกค้าต้องหยุดใช้งานชั่วคราว รอจนกว่าระบบจะได้รับการแก้ไขให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติ

หมายเหตุ ข้อความที่ต่อท้าย Error 718 อาจเป็นข้อความอื่นทั้งนี้แล้วแต่ระบบปฏิบัติการของเครื่องคอมพิวเตอร์นั้นๆ

Q32 : เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแล้วเกิด Error 767 จะแก้ไขได้อย่างไร

A32 : หากเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต 1222 แล้วเกิด Error 767 : The connection failed because the modem or other connecting device failed / The modem could not be found. ให้ดำเนินการตรวจสอบดังนี้

- ให้ตรวจสอบปัญหาของ Modem ตามวิธีการเดียวกับ Error 680 หากพบปัญหาอาจต้องมีการติดตั้ง Driver Modem ใหม่
- นอกจากนี้ลูกค้าควรตรวจสอบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์นี้เคยใช้งาน ADSL มาก่อนหรือไม่ ซึ่งเมื่อยกเลิก ADSL แล้วกลับมาใช้อินเทอร์เน็ตแบบ Dial up อาจยังไม่ได้ถอดสายหรืออุปกรณ์พวก Splitter ออก

Q33 : ใช้บริการเสริม SPC เพื่อล๊อคการโทรออกไปยังเลขหมายพิเศษ 4 หลัก จะสามารถใช้งาน TOTonline ได้หรือไม่

A33 : หากเจ้าของเลขหมายได้ใช้บริการจำกัดการโทรออกเพื่อล๊อคการโทรออกไปยังเลขหมายพิเศษ 4 หลัก บริการนี้ สามารถยกเลิกการใช้บริการชั่วคราวได้ด้วยตัวเอง โดยการกดรหัสเพื่อออกจากบริการ จึงไม่มีปัญหาหากจะใช้งาน อินเทอร์เน็ตผ่านเลขหมาย 4 ตัว เช่น 1222 ภายหลังการกดรหัสเพื่อออกจากบริการแล้วให้ทดสอบสัญญาณการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านสายโทรศัพท์นั้น โดยให้ยกหูโทรศัพท์ขึ้น กดเลขหมาย 1222 ฟังเสียงในสายกรณีจะเล่นเน็ตผ่าน เบอร์หมุนโมเด็มที่ให้บริการกำหนดไว้ได้ตามปกติ จะได้ยินเสียงแฟกซ์ของโมเด็มดังอยู่ในสาย แต่หากฟังแล้วเจียบ สนิท แสดงว่าไม่มีสัญญาณการใช้งานอินเทอร์เน็ต ก็ให้ลองกดรหัสปลดล๊อคบริการจำกัดการโทรออกอีกครั้งตาม วิธีการแล้วค่อยกดเลขหมาย 1222 เพื่อทำการทดสอบอีกครั้ง

Q34 : จะตรวจสอบค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต TOTonline จากใบแจ้งหนี้ได้หรือไม่

A34 : การใช้งานโทรศัพท์เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต TOTonline 1222 ในใบแจ้งหนี้รายเดือนจะไม่ได้แยกเป็นรายการ ใช้โทรศัพท์เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไว้ให้เห็น แต่ได้รวมเป็นจำนวนครั้งในการใช้โทรศัพท์ไว้ในรายการเดียวกับค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ภายในพื้นที่คะ

Q35 : หากเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตโดยการเรียกจากจังหวัดหนึ่งไปยังอีกจังหวัดหนึ่ง ซึ่งมีรหัสพื้นที่เหมือนกัน จะเสียค่าโทรศัพท์ในการเชื่อมต่ออย่างไร

A35 : หากเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านหมายเลข 1222 จะเสียค่าโทรศัพท์ในการเชื่อมต่อครั้งละ 3 บาททั่วประเทศ แต่หากเป็นการเชื่อมต่อผ่านหมายเลข 9 ตัว จะต้องพิจารณาตามหลักเกณฑ์ดังนี้

- หากเลขหมายที่หมุนโมเด็มเพื่อเชื่อมต่อนั้นเป็นเลขหมายที่มีรหัสพื้นที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันกับโทรศัพท์ที่กำลังใช้งานอินเทอร์เน็ตอยู่ หรือหากผู้ใช้งานอยู่ในนครหลวงที่มีรหัสพื้นที่เป็น 02 ซึ่งประกอบด้วย สมุทรปราการ กทม. นนทบุรี และปทุมธานี เมื่อใช้งานอินเทอร์เน็ตโดยหมุนโมเด็มไปยังเลขหมายที่อยู่ในจังหวัดเหล่านี้ก็จะเสียค่าโทรศัพท์เป็น อัตราค่าโทรภายในท้องถิ่น ครั้งละ 3 บาทเช่นกัน
- หากเลขหมายที่หมุนโมเด็มเพื่อเชื่อมต่อนั้นเป็นเลขหมายในภูมิภาคหรือเป็นเลขหมายที่อยู่คนละจังหวัดกับโทรศัพท์ที่กำลังใช้งานอินเทอร์เน็ต ถึงแม้จะมีรหัส พื้นที่เหมือนกัน เช่น ชลบุรีและฉะเชิงเทราที่มีรหัสพื้นที่ 038 เหมือนกัน แต่การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตจะต้องเสียค่าโทรศัพท์ในอัตราค่าโทรทางไกลตามอัตราที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับระยะทางและช่วงเวลาที่ใช้ใช้งาน ตามหลักเกณฑ์เช่นเดียวกับการใช้โทรศัพท์ประจำที่เพื่อพูดคุยกัน

Q36 : เหตุใดบางครั้งการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต TOTonline จึงต่อติดยาก และมักเกิดอาการสายหลุดบ่อยครั้ง

A36 : ปัญหาการต่ออินเทอร์เน็ตแล้วได้ความเร็วต่ำกว่าที่ควรหรือการเกิดปัญหาสายหลุดบ่อยมักมีสาเหตุได้จาก

- การเซตอัพโปรแกรมในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานยังไม่ถูกต้องหรือไม่ดีเท่าที่ควร รวมทั้งอาจมีปัญหาเรื่อง Driver ของโมเด็ม
- โมเด็มไม่ดี
 - 2.1 สัญญาณจากโมเด็มอ่อน โดยเฉพาะโมเด็ม on board (โมเด็มตัวเล็กๆ ขนาดครึ่งฝ่ามือ แถมมากับ Main Board มักมี Sound on Board หรือ Built in และหรือ VGA on Board หรือ Built in)
 - 2.2 โมเด็มอินเทอนอลบางรุ่นมีปัญหาถ้าใช้กับ CPU ที่ช้ากว่า 200 MHz ถ้า CPU เร็วจะไม่มีปัญหาเนื่องจาก โมเด็มอินเทอนอลบางตัวไม่มีวงจรถอดรหัส จึงต้องใช้ CPU ช่วยถอดรหัสข้อมูล ทำให้ CPU ทำงานช้าลง แต่ถ้าใช้ CPU รุ่นที่มีความเร็วสูงขึ้น จะไม่มีปัญหานี้ซ้ำ เช่น สูงกว่า 300 MHz
- สายโทรศัพท์อาจมีสัญญาณรบกวนทำให้ต่อติดยาก ต่อติดแล้วหลุดง่าย หรือต่อได้ความเร็วต่ำกว่าที่ควร เช่น แทนที่จะได้ 50.6 Kbps ก็อาจได้ 32 Kbps ถ้าทำได้ไม่ควรพ่วงสายโมเด็มกับโทรศัพท์พร้อมๆ กัน ถ้าจะใช้โมเด็มก็ให้ถอดสายโทรศัพท์ออก ถ้าต่อโทรศัพท์ให้ถอดสายโมเด็มออก, ให้ต่อสายโทรศัพท์จากกล่องกันฟ้าที่ ติดตั้งไว้จนถึงเครื่องคอมพิวเตอร์ชั้นที่สุด, ตรวจสอบว่าจุดต่อสายโทรศัพท์เป็นสนิมหรือไม่ถ้าเป็นสนิมก็เปลี่ยน จุดนั้นและทำความสะอาดจุดต่อสายโทรศัพท์ให้สะอาด จุดไหนบัดกรีได้ก็ให้บัดกรี
- 3.1 วิธีการทดสอบว่าสายโทรศัพท์มีสัญญาณรบกวนหรือไม่ ให้ต่อสายโทรศัพท์เข้ากับเครื่องโทรศัพท์ ถ้ามีเสียงซ่าหรือเสียงเบาว่าปกติก็แสดงว่าอาจจะไม่มีสัญญาณรบกวนในสายโทรศัพท์ ลองเอาเครื่องโทรศัพท์ เครื่องนี้ไปต่อกับสายโทรศัพท์เบอร์อื่นเพื่อดูว่าเป็นเหมือนกันหรือไม่ ถ้าไม่เป็นให้แจ้งเหตุเสียผ่านเลขหมาย 1177 ตามด้วยเบอร์ที่มีปัญหาทั้ง 9 ตัว
- การต่อสายผ่านตู้ชุมสายในบ้านหรือที่ทำงาน (ตู้PABX) ก็อาจทำให้ความเร็วลดลงได้ (ถ้าทำได้อย่าต่อโมเด็ม ผ่านตู้ PABX)
- โมเด็มของ ISP/ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีปัญหา กรณีนี้จะวิเคราะห์ยากเพราะที่ ISP มีโมเด็มเป็นร้อยหรือพันเครื่อง ต้องให้ ISP ตรวจสอบและดูแลเอง อาจต้องแก้ไขโดยเปลี่ยน ISP
- มีคนใช้บริการ ISP ที่เรากำลังใช้งานอยู่พร้อมกันจำนวนมาก (ปริมาณการใช้ Traffic บนโครงข่ายขณะนั้นสูง) สายก็ยิ่งหลุดง่ายหรือเชื่อมต่อได้ความเร็วต่ำ แก้ไขได้โดยเปลี่ยนช่วงเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นช่วงเวลาอื่นที่คนใช้งานน้อย เช่น ตอนดึก หรือเช้านู๋
- หากโทรศัพท์เลขหมายนั้นใช้บริการรับสายเรียกซ้อน (Call Waiting) อยู่ จะเป็นสาเหตุให้สายหลุดบ่อยเนื่องจากโมเด็มจะ Disconnect เมื่อมีผู้เรียกเข้ามาจึงควรทำการยกเลิกการใช้บริการรับสายเรียกซ้อนชั่วคราว (# 4 3 #), หากใช้บริการโอนหมายเลข (Call Forwarding) ก็ควรทำการยกเลิกชั่วคราว (# 2 1 #) และหากใช้บริการสนทนา 3 สายก็ควรแจ้งยกเลิกบริการ
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าเบอร์โมเด็มของ ISP ที่ต่อเข้าไปรองรับ V.90 56 K technology เช่นเดียวกับโมเด็มของเราที่ต้องใช้ V.90 หากโมเด็มของเราเป็น 33.6 Kbps ก็ต้องเลือกเบอร์ของ ISP ที่รองรับ 33.6 Kbps

- ปัจจัยอื่นๆ เช่น คุณสมบัติของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ ระบบปฏิบัติการและโปรแกรมประยุกต์ที่ใช้ รวมทั้ง Internet Browser
