

## บรรณานุกรม



ภาษาไทย

หนังสือ

เถาว์ลัย นันทาทวีวัฒน์. หลักการจัดการ, หน้า ๑-๒. นาย วันชัย ศิริชนะ  
ผู้พิมพ์โฆษณา คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี : โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๑.

ราชกิจจานุเบกษา. แผนกกฎหมาย, เล่ม ๗๑ ภาค ๑ ตอนที่ ๑๖, ๑๔ มีนาคม ๒๕๔๗.

สมพงษ์ เกษมลิน. การบริหาร, หน้า ๖, พิมพ์ครั้งที่ ๕, กรุงเทพมหานคร :  
สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์, ๒๕๑๔.

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. สำนักวางแผนและโครงการ, ประมวลความ  
ต้องการโทรศัพท์ประจำปี ๒๕๑๔.

\_\_\_\_\_. โครงการพัฒนาเศรษฐกิจขององค์การโทรศัพท์ฯ (ฉบับรวม) พ.ศ.  
๒๕๒๐-๒๕๒๗, ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๒๑.

\_\_\_\_\_. ครบรอบ ๒๕ ปี, โรงพิมพ์อักษรสัมพันธ์.

\_\_\_\_\_. โครงการขยายบริการโทรศัพท์สาธารณะในเขตนครหลวง ปิงปประมาณ  
๒๕๒๒ ถึง ๒๕๒๕.

เอกสาร

นราศรี ไวณิชกุล. "คำบรรยาย วิชา Business Research Methodology"

ภาควิชาพาณิชยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. ประวัติความเป็นมาขององค์การโทรศัพท์ในโอกาส

ครบรอบ ๒๕ ปี

\_\_\_\_\_. รายงานประจำปี, ๒๕๐๑-๒๕๐๕.

..... ข้าองค์การโทรศัพท์, หน่วยประชาสัมพันธ์ศูนย์การพาณิชย์, ๒๔  
กรกฎาคม ๒๕๒๒ .

บทความ

สมภพ เจริญกุล. การวิจัยตลาดและการวิเคราะห์ข้อมูล, จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์,  
คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี, ปีที่ ๑ ฉบับที่ ๔, มีนาคม ๒๕๒๒. กรุงเทพ  
มหานคร : จ. พิมพ์อักษรศึกษา, ๒๕๒๒.

สัมภาษณ์

เสนาะ อีรวงศ์. หัวหน้าศูนย์การพาณิชย์ องค์การโทรศัพท์ฯ สัมภาษณ์, ๑๑ พฤศจิกายน  
๒๕๒๒, ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๒๓, ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๒๓.

สุวัฒน์ มากบุญส่ง. หัวหน้าหน่วยจัดทำและออกบิล สัมภาษณ์ ๔ กรกฎาคม ๒๕๒๒.

ภาคินี บูาเนียม. หัวหน้าหน่วยวิเคราะห์บริการและปรับปรุงราคาอุปกรณ์ปลายทาง  
องค์การโทรศัพท์ฯ สัมภาษณ์, ๔ ธันวาคม ๒๕๒๒.

จิตติมา พยางค์กุล. ฝ่ายธุรการ กองโทรศัพท์นครหลวง เขต ๑ องค์การโทรศัพท์  
สัมภาษณ์, ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๒๓.

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการเขียนวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การจัดการขององค์การโทรศัพท์ เกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแก่ประชาชน" โดยแบบสอบถามนี้จะมุ่งศึกษาถึงปัญหาการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะของประชาชน เพื่อนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

กระผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และจะถือว่าข้อมูลและความคิดเห็นของท่านนี้เป็นความลับ พร้อมกันนี้ใคร่ขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย.

(นายสมภาพ บุญช่วย)

นิสิตปริญญาโทบัณฑิต

สาขาการจัดการทั่วไป

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ (นาย/นาง)นางสาว).....

วันที่สัมภาษณ์.....

เริ่มสัมภาษณ์เวลา.....สิ้นสุดเวลา.....

โปรดกรุณาภาคาเครื่องหมาย ลงในช่อง  ในข้อที่ตรงกับความคิดเห็น  
ของท่านให้มากที่สุด หรือในข้อที่ท่านต้องการมากที่สุด

ตอนที่ ๑ คำถามทั่วไป

๑. ท่านเคยใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะบ้างหรือไม่

๑.๑  เคย

๑.๒  ไม่เคย (ถ้าไม่เคยกรุณาข้ามไปตอบในข้อที่ ๑๔)

๒. ถ้าท่านเคยใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ โดยเฉลี่ยแล้วท่านเคยใช้ประมาณ

๒.๑  ๑ - ๒ ครั้งต่อ ๑ อาทิตย์

๒.๒  ๓ - ๔ ครั้งต่อ ๑ อาทิตย์

๒.๓  ๕ - ๖ ครั้งต่อ ๑ อาทิตย์

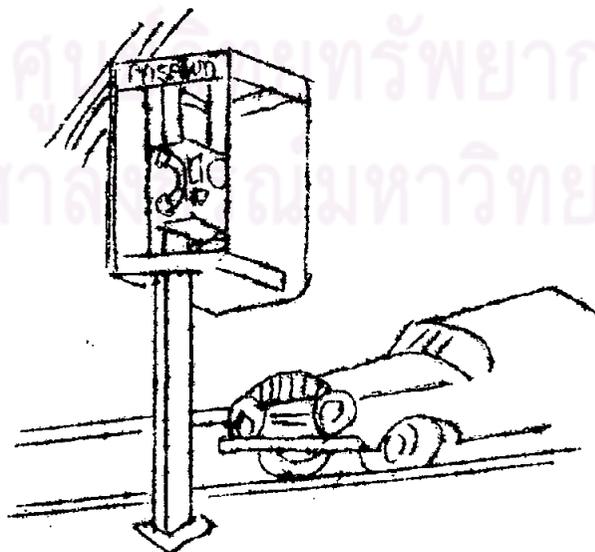
๒.๔  มากกว่า ๖ ครั้งต่อ ๑ อาทิตย์

๒.๕  นาน ๆ ใช้ครั้งหนึ่ง

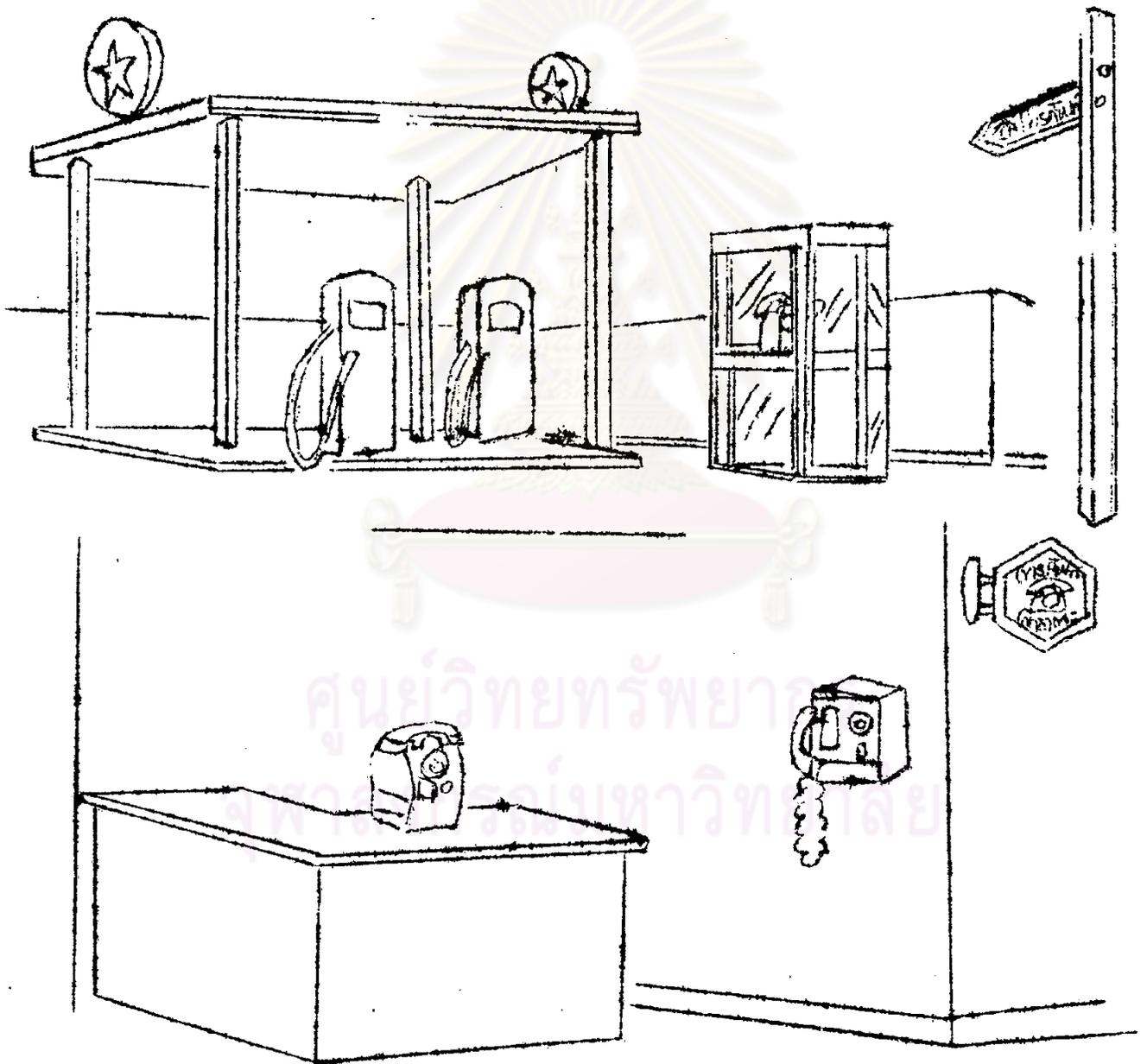
๓. สถานที่ที่ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ แห่ง ดังต่อไปนี้

ท่านเคยใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะสถานที่ไหนบ่อยที่สุด

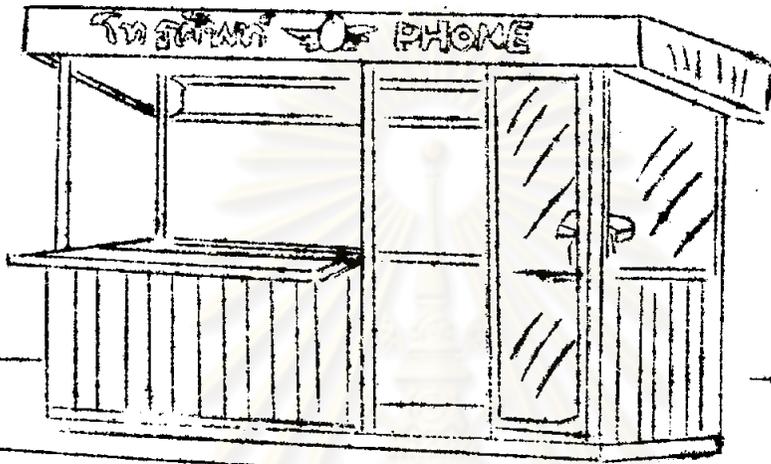
๓.๑  โทรศัพท์สาธารณะที่ติดตั้งอยู่ภายนอกอาคาร เช่น ติดตั้ง  
ตามถนนสี่แยก ดังรูป



- ๓.๒ □ โทรศัพท์สาธารณะที่ติดตั้งอยู่ตามร้านค้า อาคาร สถานที่ต่าง ๆ เช่น ร้านค้า, โรงเรียน, โรงแรม, โรงพยาบาล, วิทยาลัย มหาวิทยาลัย, เป็นน้ำฝน และสถานที่ราชการต่าง ๆ ดังรูป



๓.๓ □ โทรศัพท์สาธารณะที่มีบุคคลเฝ้าดูแล (เป็นแบบซุ้ม) ดังรูป



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น

๔. จากข้อ ๓ เกี่ยวกับโทรศัพท์สาธารณะที่ติดตั้งอยู่ที่ ๓ แห่งนั้น ในสิ่งต่อไปนี้ท่าน  
มีความคิดเห็นอย่างไร

๔.๑ โทรศัพท์สาธารณะที่ติดตั้งอยู่ภายนอกอาคาร

	เห็นด้วย อย่างมาก	เห็นด้วย	ไม่มีข้อ คิดเห็น	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างมาก
๔.๑.๑ ติดตั้งอยู่ใกล้ถนน สบายมาก เกินไป ทำให้มีเสียงรบกวน ขณะที่ใช้บริการ					
๔.๑.๒ สังเกตเห็นได้ยาก ว่าโทรศัพท์ สาธารณะติดตั้งอยู่ ณ ที่ไหน					
๔.๑.๓ จุดที่ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ ห่างหรือใกล้ ไม่อยู่ในที่ชุมชน ทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ ของผู้คนโดยทั่วไป					
๔.๑.๔ ที่กำบังแดดและฝน ยังไม่เหมาะ สมคือ ถ้าแดดออกจะร้อนหรือฝน ตกจะใช้บริการได้ไม่สะดวก					
๔.๑.๕ ดี เพราะสามารถใช้บริการ โทรศัพท์สาธารณะได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง					





## ๔.๓ โทรศัพท์สาธารณะที่ติดตั้งอยู่ตามร้านค้า อาคาร สถานที่ต่าง ๆ

	เห็นด้วย อย่างมาก	เห็นด้วย	ไม่มีข้อ คิดเห็น	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างมาก
๔.๓.๑ มีเสียงรบกวนจากรอบข้างขณะที่ ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ					
๔.๓.๒ สังเกตเห็นได้ยากกว่าโทรศัพท์ สาธารณะที่ติดตั้งอยู่ ณ ที่ไหน					
๔.๓.๓ จุดที่ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ ห่างหรือไกล ไม่อยู่ในที่ชุมชน ทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ ของผู้คนโดยทั่วไป					
๔.๓.๔ โดยทั่วไปจะ เปิดให้ใช้บริการ โทรศัพท์สาธารณะเช้าหรือหลัง ๘.๐๐ น.					
๔.๓.๕ โดยทั่วไปจะปิดให้ใช้บริการ โทรศัพท์สาธารณะเร็วหรือก่อน ๒๒.๐๐ น.					

ศูนย์วิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

๕. เกี่ยวกับตัวเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ ซึ่งปัจจุบันมีประมาณ ๕,๐๐ เครื่อง ที่ให้บริการ อยู่ในขณะนี้ จากการที่ท่านเคยใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมาแล้วนั้น ในสิ่งต่อไปนี้ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๕.๑ เครื่องโทรศัพท์สาธารณะโดยทั่วไป มีความสะดวก					
๕.๒ ส่วนมากตัวเครื่องโทรศัพท์สาธารณะชำรุดแต่ยังใช้ได้					
๕.๓ เครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสียบ่อย ไม่สามารถใช้งานได้					
๕.๔ เมื่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสีย มีการแก้ไขซ่อมแซมรวดเร็ว					
๕.๕ เครื่องโทรศัพท์สาธารณะชนิดใหม่ที่ใช้ได้เฉพาะเหรียญบาทชนิดใหม่ที่มีขนาดเล็กกว่าเก่า ทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ					
๕.๖ มีเสียงรบกวนตามสายขณะที่ใช้บริการอยู่					
๕.๗ มักต่อไปติดที่อื่นทั้ง ๆ ที่หมุนเลขถูก					

๖. การที่องค์การโทรศัพท์ฯ ได้กำหนดอัตราค่าใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ โดยจำกัดเวลาในการพูดครั้งละ ๓ นาที ต่อ ๑ บาท ท่านเห็นด้วยหรือไม่

๖.๑  เห็นด้วย (ข้อที่ ๕ ไม่ต้องตอบ)

๖.๒  ไม่เห็นด้วย (กรุณาข้ามไปตอบในข้อที่ ๘)

๗. จากข้อ ๖ ท่านเห็นด้วย เพราะ (ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ)

- ๗.๑  เป็นการแบ่งกันใช้ได้อย่างทั่วถึง
- ๗.๒  เพื่อเป็นการป้องกันการคุกกันนานโดยใช้เหตุ
- ๗.๓  ทำให้องค์การโทรศัพท์ฯ มีรายได้มากขึ้น
- ๗.๔  อื่น ๆ โปรดระบุ.....

๘. จากข้อ ๖ ท่านไม่เห็นด้วย เพราะ (ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ)

- ๘.๑  บางครั้งมีฐานะคุกกันนานไม่ควรมีการจำกัดเวลาพูด
- ๘.๒  ในขณะที่ไม่มีคนใช้ต้องต้อง เสียเงินหยอดเหรียญต่อเวลา
- ๘.๓  ควรให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะมีอิสระในการพูด เพราะถ้ามีคนใช้บริการต่อ จะรู้ตัวเองว่าไม่ควรใช้นาน
- ๘.๔  ทำให้ต้องเสียเงินเพิ่มมากขึ้น
- ๘.๕  บางครั้งกว่าจะตามผู้รับสายอีกฝ่ายหนึ่งได้ก็เกือบจะหมดเวลาแล้ว
- ๘.๖  อื่น ๆ โปรดระบุ.....

๙. ตามแผนงานขององค์การโทรศัพท์ฯ ที่จะขึ้นราคาค่าโทรศัพท์สาธารณะนั้น ท่านเห็นด้วยหรือไม่

- ๙.๑  เห็นด้วย (ข้อ ๑๑ ไม่ต้องตอบ)
- ๙.๒  ไม่เห็นด้วย (กรุณาข้ามไปตอบในข้อที่ ๑๑)

๑๐. จากข้อ ๙ ท่านเห็นด้วย เพราะ (ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ)

- ๑๐.๑  ราคาสินค้าต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ราคาค่าโทรศัพท์สาธารณะก็ควรเพิ่มขึ้นบ้าง
- ๑๐.๒  เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ให้องค์การโทรศัพท์ฯ เกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ จะได้นำไปปรับปรุงกิจการให้ดีขึ้น
- ๑๐.๓  คงไม่ทำให้ประชาชนเดือดร้อนเท่าใดนัก
- ๑๐.๔  อื่น ๆ โปรดระบุ.....

๑๑. จากข้อ ๔ ท่านไม่เห็นด้วยเพราะ (ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ)

- ๑๑.๑  เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดความเดือดร้อนกับประชาชน
- ๑๑.๒  รายได้ของประชาชนน้อยอยู่แล้ว ไม่ควรเพิ่มภาระให้กับผู้ใช้บริการ
- ๑๑.๓  ราคาในปัจจุบันเหมาะสมกับการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แล้ว
- ๑๑.๔  คิดว่าองค์กรฯ โทรศัพท์ มีกำไรมากพออยู่แล้ว ไม่ควรขึ้นราคา
- ๑๑.๕  อื่น ๆ โปรดระบุ.....

๑๒. ท่านคิดว่าปริมาณโทรศัพท์สาธารณะที่ติดตั้งอยู่ในกรุงเทพฯ ประมาณ ๕,๐๐๐ เครื่องนั้น

- ๑๒.๑  มีจำนวนเพียงพอแล้ว (กรุณาข้ามไปตอบในข้อที่ ๑๔)
- ๑๒.๒  มีจำนวนยังไม่เพียงพอ

๑๓. จากข้อ ๑๒ ถ้ามีจำนวนยังไม่เพียงพอ นั้น เพราะ (ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ)

- ๑๓.๑  เมื่อเทียบจำนวนเครื่องกับปริมาณประชากรในกรุงเทพฯ แล้วน้อยมาก
- ๑๓.๒  ความจำเป็นในการใช้โทรศัพท์มีมากขึ้น จึงควรมีการเพิ่มปริมาณโทรศัพท์สาธารณะให้มากขึ้น
- ๑๓.๓  ยังทดแทนการขาดแคลนโทรศัพท์ส่วนตัวได้น้อย
- ๑๓.๔  คนที่มีรายได้น้อยไม่สามารถมีเครื่องโทรศัพท์ส่วนตัวได้ มีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ
- ๑๓.๕  ปริมาณเครื่องโทรศัพท์สาธารณะมีน้อยกว่าปริมาณคนใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ
- ๑๓.๖  อื่น ๆ โปรดระบุ.....

๑๔. ตามนโยบายขององค์การโทรศัพท์ จะมีการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะโดยพิจารณาความหนาแน่นของประชาชน ๕๐๐ คนต่อ ๑ เลขหมาย ท่านเห็นว่า

- ๑๔.๑  เหมาะสมดีแล้ว
- ๑๔.๒  ควรเพิ่มความหนาแน่นของประชาชนมากขึ้นจาก ๕๐๐ คนต่อโทรศัพท์สาธารณะ ๑ เลขหมาย
- ๑๔.๓  ควรลดความหนาแน่นของประชาชนลงจาก ๕๐๐ คนต่อโทรศัพท์สาธารณะ ๑ เลขหมาย
- ๑๔.๔  อื่น ๐ โปรดระบุ

๑๖. ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น เกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแก่ประชาชนขององค์การโทรศัพท์ฯ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ศูนย์วิจัยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ ๓ ข้อมูลส่วนตัว

๑๗. เพศ

๑๗.๑  ชาย

๑๗.๒  หญิง

๑๘. อายุ

๑๘.๑  ต่ำกว่า ๒๐ ปี

๑๘.๒  ๒๑ ถึง ๓๐ ปี

๑๘.๓  ๓๑ ถึง ๔๐ ปี

๑๘.๔  ๔๑ ถึง ๕๐ ปี

๑๘.๕  มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป

๑๙. อาชีพ

๑๙.๑  รัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจ

๑๙.๒  ทำงานเอกชน

๑๙.๓  ทำธุรกิจส่วนตัว

๑๙.๔  กำลังศึกษาอยู่

๑๙.๕  อื่น ๆ โปรดระบุ

๒๐. การศึกษา

๒๐.๑  ต่ำกว่า ม.ศ. ๔, ๕ หรือ ๖

๒๐.๒  ม.ศ. ๔, ๕ หรือ ๖

๒๐.๓  อนุปริญญา

๒๐.๔  ปริญญาตรี

๒๐.๕  ปริญญาโท

๒๐.๖  ปริญญาเอก

๒๑. บ้านอาศัยของท่านขณะนี้ มีโทรศัพท์ส่วนตัวใช้หรือไม่

๒๑.๑  มี

๒๑.๒  ไม่มี

ประวัติ

นาย สมภพ บุญช่วย เกิดเมื่อวันที่ ๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๔๙๙ สำเร็จ  
การศึกษาปริญญาตรีบัณฑิต จากวิทยาลัยการค้าเมื่อปีการศึกษา ๒๕๒๐... ปัจจุบันทำงาน  
ที่บริษัทยู เนียนบสพรินต์ จำกัด



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย