



บทที่ ๓

วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ

จากการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแก่ประชาชนขององค์การโทรศัพท์ฯ สามารถกล่าวถึงปัญหาที่เกิดขึ้นออกเป็น ๒ ส่วนด้วยกันคือ

๑. ปัญหาภายในองค์การโทรศัพท์ฯ เกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแก่ประชาชน

๒. ปัญหาของประชาชนผู้รับบริการโทรศัพท์สาธารณะ

๑. ปัญหาภายในองค์การโทรศัพท์ฯ เกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแก่ประชาชน

ถึงแม้ว่าองค์การโทรศัพท์ฯ จะมีการวางแผนเกี่ยวกับการดำเนินงานและกำหนดหลักเกณฑ์ในทางปฏิบัติได้อย่างรอบคอบและรัดกุมแล้วก็ตาม แต่ในทางปฏิบัติจริงแล้ว องค์การโทรศัพท์ฯ ยังประสบปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแก่ประชาชนด้วยกันหลายประการ กล่าวคือ

ก. ปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานและการบริหารงานภายในองค์การโทรศัพท์ การดำเนินงานขององค์การโทรศัพท์ฯ เกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแก่ประชาชน สามารถแยกกล่าวถึงปัญหาที่เกิดขึ้นออกเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้คือ

๑) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงาน

การบริหารงานโดยเฉพาะเกี่ยวกับ การติดตั้ง การบำรุงรักษา การซ่อมแซม การตรวจแก้ หน่วยงานที่ทำงานเกี่ยวกับด้านนี้ ปกติจะขึ้นตรงกับสายบังคับบัญชาของตนตาม เขตโทรศัพท์นครหลวงต่าง ๆ และเขตต่าง ๆ จะขึ้นกับศูนย์โทรศัพท์นครหลวงอีกครั้งหนึ่ง แต่ในทางปฏิบัติจริงไม่เป็นที่ไปตามนั้น ปรากฏว่ารายงานที่มีอยู่ไม่ทำตามสายงาน ในบางกรณีหัวหน้าเขตต่าง ๆ คอยรับฟังคำสั่งแต่เพียงอย่างเดียว

เพราะปรากฏว่ามีคณะทำงานอยู่คณะหนึ่ง ซึ่งมีผู้อำนวยการฝ่ายดำเนินการเป็นประธาน คณะกรรมการ ได้ดำเนินการต่าง ๆ ตั้งแต่การวางแผน การเตรียมการ ตลอดจนกระทั่งไปถึงการสั่งการการติดตั้ง ซึ่งที่จริงแล้ว เขตโทรศัพท์นครหลวงต่าง ๆ น่าจะเป็นผู้รับนโยบายและนำมาดำเนินการเอง แต่เป็นเพียงรับทราบ และนำไปปฏิบัติตามคำสั่งเท่านั้น

๒) ปัญหาเกี่ยวกับการติดตั้ง

(ก) ปัญหาเกี่ยวกับคู่สาย กล่าวคือ เมื่อมีการพิจารณาติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ ณ จุดใดจุดหนึ่งแล้ว ไม่สามารถทำการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ ณ จุดนั้นได้ เนื่องจากคู่สายโทรศัพท์ยังไม่พอสวยหรือเพราะคู่สายโทรศัพท์ ที่มีอยู่เดิมนั้นได้ใช้บริบูรณ์แล้ว จึงทำให้องค์การโทรศัพท์ฯ จำเป็นต้องเดินสายเคเบิ้ลใหม่เพื่อเพิ่มคู่สายให้มากขึ้น ซึ่งอาจใช้เวลาในการเดินสายพอสมควรและทำให้การให้บริการโทรศัพท์สาธารณะซึ่งล่าช้าตามไปด้วย

(ข) ปัญหาเกี่ยวกับจุดที่ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ ในบางครั้ง องค์การโทรศัพท์ฯ ไม่สามารถที่จะทำการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะได้ตามจุดที่กำหนด เช่น โทรศัพท์สาธารณะแบบ Booth เมื่อจุดที่ทำการติดตั้งโทรศัพท์ไปบังหน้าร้านค้า ก็จำเป็นต้องเคลื่อนจุดที่จะติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะออกไปเป็นเหตุให้จุดที่ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ ต้องห่างหรือไกลไปจากเดิม ทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้บริการของประชาชนเท่าที่ควร

๓) การควบคุมดูแลรักษาและซ่อมแซม การดำเนินงานด้านองค์การโทรศัพท์ฯ ประสบปัญหาเกี่ยวกับด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ

(ก) การควบคุมดูแลรักษา

โทรศัพท์สาธารณะแบบ Coin Box ซึ่งการควบคุมดูแลรักษาเป็นหน้าที่ของผู้ดูแลโทรศัพท์สาธารณะ ปัญหาด้านนี้มักจะเป็นการเกิดจากบุคคลผู้ดูแลโทรศัพท์สาธารณะ โดยเฉพาะตามสถานที่ราชการ รัฐวิสาหกิจ จะไม่ได้รับความร่วมมือ เพราะผู้ดูแลไม่ได้รับประโยชน์มีความรู้สึกว่าการใช้เงินของโทรศัพท์สาธารณะ

เป็นเหตุให้โทรศัพท์สาธารณะเกิดความสกปรก ไม่เหมาะสมต่อสุขภาพของประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ สำหรับโทรศัพท์สาธารณะที่ติดตั้งอยู่ตามสถานที่บุคคล ร้านค้า จะไม่เกิดปัญหานี้เท่าใดนัก

โทรศัพท์สาธารณะแบบ Kiosk ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับผู้ดูแลโทรศัพท์สาธารณะ กล่าวคือ ผู้ดูแลไม่ให้ความสำคัญแก่โทรศัพท์สาธารณะเท่าที่ควร และทำผิดสัญญาต่อบงค์การโทรศัพท์ฯ โดยขายของอย่างอื่นเกินกว่ากำหนด เช่น หนังสือ วารสาร ต่าง ๆ และไม่ให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการเท่าที่ควร นอกจากนี้ยังไม่ให้ความร่วมมือในการรักษาความสะอาดเท่าที่ควร

โทรศัพท์สาธารณะแบบ Booth องค์การโทรศัพท์ฯ ยังมิได้มีการจัดตั้งหน่วยงานเกี่ยวกับการดูแลรักษาและการทำความสะอาดให้เป็นที่แน่นอน จึงทำให้โทรศัพท์สาธารณะประเภท Booth ซึ่งอยู่ในการควบคุมดูแลขององค์การโทรศัพท์ฯ เกิดความสกปรก

(ข) การซ่อมแซม

โทรศัพท์สาธารณะแบบ Coin Box และ Kiosk องค์การโทรศัพท์ฯ ประสบปัญหาเกี่ยวกับผู้ดูแลโทรศัพท์สาธารณะไม่ให้ความร่วมมือ โดยเฉพาะหน่วยราชการและรัฐวิสาหกิจ ละเลยต่อการแจ้งถึงความเสียหายของโทรศัพท์สาธารณะให้องค์การโทรศัพท์ฯ ทราบเมื่อองค์การโทรศัพท์ฯ ไม่ทราบถึงความเสียหายที่เกิดขึ้น การแก้ไขซ่อมแซมจึงล่าช้า ประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะจะพลอยได้รับความเดือดร้อนไปด้วย

โทรศัพท์สาธารณะแบบ Booth องค์การโทรศัพท์ฯ

ได้ขอความร่วมมือกับประชาชนผู้ใช้บริการในการแจ้งถึงความเสียหายของโทรศัพท์สาธารณะ โดยทำการโฆษณาชักชวน มีสติ๊กเกอร์ติดตามตู้โทรศัพท์สาธารณะทุกตู้ให้ประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแจ้งถึงความเสียหายของโทรศัพท์สาธารณะมา ยังหมายเลข ๑๗ เมื่อพบเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสียแต่ในทางปฏิบัติ องค์การโทรศัพท์ฯ ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ การซ่อมแซมจึงล่าช้า หากเครื่องโทรศัพท์สาธารณะที่มีบูรณภาพให้บริการกับประชาชน

เจ้าหน้าที่ขององค์การโทรศัพท์ฯ ออกปฏิบัติหน้าที่ในการแก้ไขซ่อมแซม เครื่องโทรศัพท์ล่าช้า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยตู้สาขาและบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะของเขตโทรศัพท์ทั้ง ๔ เขตมีจำนวนจำกัด แต่จะเขตมีเจ้าหน้าที่ไม่เกิน ๑๐ คน และยังทำงานร่วมกับงานตู้สาขา ซึ่งองค์การโทรศัพท์ฯ ถือว่าเป็นงานหลัก และมีความสำคัญมากกว่าโทรศัพท์สาธารณะ การเกิดความเสียหายของโทรศัพท์สาธารณะพร้อมกันหลายจุด ทำให้การซ่อมแซม เครื่องโทรศัพท์สาธารณะต้องล่าช้าไป ไม่สามารถแก้ไขโทรศัพท์สาธารณะให้สมบูรณ์เพื่อบริการประชาชนได้ในเวลาอันสั้น

การแก้ไขซ่อมแซม เครื่องโทรศัพท์สาธารณะ มีปัญหาเกี่ยวกับเครื่องสำรองไม่พอใช้ การแก้ไขจะล่าช้าเพราะต้องไปทำการแก้ไข ณ สถานที่ของโทรศัพท์สาธารณะ แทนที่จะเอาเครื่องสำรองไปเปลี่ยนให้ประชาชนใช้บริการแทน รวมทั้ง เครื่องโทรศัพท์สาธารณะมีหลายแบบหลายยี่ห้อ ทำให้ไม่ได้มาตรฐาน การแก้ไขซ่อมแซมจึงต้องล่าช้าและใช้เวลาทำให้ล่าช้า

การแก้ไขซ่อมแซมตู้โทรศัพท์สาธารณะ มีปัญหาเกี่ยวกับการสำรองพัสดุในการซ่อมแซม เนื่องจากองค์การโทรศัพท์ฯ ออกแบบให้ผู้รับเหมาจัดจำด้วยกันหลายแบบ ผู้รับเหมาจึงทำตู้โทรศัพท์ขึ้นโดยใช้วัสดุอุปกรณ์แตกต่างกัน เมื่อพันความรับผิดชอบของผู้จ้างเหมาแล้ว จึงทำให้เกิดปัญหาในการซ่อมแซม เมื่อมีการชำรุดเสียหายเกิดขึ้น

*หมายเหตุ ตู้สาขา คือ ตู้เครื่องโทรศัพท์ที่มีอยู่ตามสถานที่ใหญ่ ๆ เช่น บริษัท โรงแรม สถานที่ราชการ เป็นต้น ที่มีเลขหมายเรียกเข้าได้น้อยเช่น ๕ เลขหมาย ๗ เลขหมาย เป็นต้น แต่สามารถต่อสายพูดโทรศัพท์ภายในสำนักงานนั้น ๆ ได้หลายจุด เช่น ๗๐ จุด ๘๐ จุด ๒๕๐ จุด เป็นต้น ดังจะเห็นได้จากตามสถานที่ใหญ่ ๆ มีเลขหมายตรงอยู่ไม่กี่เลขหมาย แต่จะมีโทรศัพท์กระจายให้ใช้ได้ทั้งสำนักงาน

ข. ปัญหาเกี่ยวกับงานด้านวิศวกรรม

งานวิศวกรรมขึ้นอยู่กับฝ่ายวิศวกรรม ซึ่งมีหน้าที่ออกแบบ และจัดหา เครื่องโทรศัพท์สาธารณะไว้สำหรับบริการประชาชน ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับให้บริการ โทรศัพท์สาธารณะคือ

๑) การจัดหา

การจัดหาเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ จะใช้วิธีการประกวดราคา การประกวดราคาซื้อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะแต่ละครั้ง ใช้เวลาเตรียมงานเป็นเวลา ประมาณ ๓ ถึง ๖ เดือน และจะต้องผ่านการเห็นชอบของเจ้าหน้าที่ของธนาคารโลก ซึ่งองค์การโทรศัพท์ฯ ได้กู้เงินมาตามโครงการ ธนาคารโลกจะเป็นผู้คอยให้ความคิดเห็น และมีส่วนในการพิจารณาเรื่องการจัดหาเป็นอย่างไรบ้าง ถ้าการประกวดราคาค้างคั้งใดต้องยกเลิก เพราะไม่มีผู้ประกวดราคารายใดได้ หรือขณะการประกวดราคาเพราะเงินที่เสนอในการประกวดราคา เกินกว่างบประมาณที่มีหรือคุณสมบัติเฉพาะไม่ถูกต้องตามท้องคั้งการโทรศัพท์ฯ และธนาคารโลก เป็นผู้กำหนด ทำให้เสียเวลาในการทำเรื่องเพื่อขออนุมัติงบประมาณในการจัดคั้งใหม่ซึ่งใช้เวลาประมาณ ๓ ถึง ๖ เดือน ทำให้คั้งการโทรศัพท์ฯ ไม่สามารถจัดหาเครื่องโทรศัพท์สาธารณะมาบริการประชาชนได้ตามวัตถุประสงค์ และตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ได้ เป็นเหตุทำให้การให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแก่ประชาชนล่าช้าไปด้วย

๒) การออกแบบ

การออกแบบหรือการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะของตัวเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ องค์การโทรศัพท์ไม่ประสบปัญหาด้านนี้ แต่จะประสบปัญหาเกี่ยวกับการออกแบบตัวตู้โทรศัพท์สาธารณะ เพราะตู้โทรศัพท์สาธารณะในปัจจุบันยังไม่สามารถลดเสียงรบกวนจากรอบข้างลงได้เท่าที่ควร เพราะการออกแบบตัวตู้โทรศัพท์สาธารณะแบบ Booth ให้มีเสียงรบกวนจากรอบข้างน้อยที่สุด และสะดวกสบายต่อการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ เป็นไปได้น้อย ประกอบกับการลงทุนแต่ละครั้งใช้เงินเป็นจำนวนมาก

ค. ปัญหาเกี่ยวกับการเก็บเงิน

การเก็บเงินตามตู้โทรศัพท์สาธารณะขององค์การโทรศัพท์ฯ ในเขตโทรศัพท์นครหลวงแต่ละเขตเป็นผู้ดำเนินการเอง ปัญหาที่เกิดขึ้นมีดังนี้คือ

๑) ปัญหาเรื่องรถ

รถที่ใช้ในการเก็บเงินของแต่ละเขตโทรศัพท์นครหลวงทั้ง ๔ เขต ยังมีการจัดการใช้บริการรถที่ไม่มีระเบียบเท่าที่ควร ทำให้เวลาต้องการใช้รถเพื่อออกไปเก็บเงินไม่มีรถใช้ ทำให้การเก็บเงินต้องล่าช้าออกไป

๒) โทรศัพท์สาธารณะแบบ Booth

องค์การโทรศัพท์ฯ เป็นผู้ออกเก็บเงินตาม เครื่องโทรศัพท์สาธารณะเอง ถ้าการเก็บเงินล่าช้า หรืออาจเกิดจากมีผู้มาใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะเกินกว่าการคาดคะเน ทำให้เงินเต็มกล่องใส่เงินของ เครื่องโทรศัพท์สาธารณะก่อนที่เจ้าหน้าที่ขององค์การโทรศัพท์จะมาไขตู้เก็บเงิน เป็นเหตุให้เครื่องโทรศัพท์สาธารณะไม่สามารถให้บริการได้

ง. ปัญหาเกี่ยวกับสมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์

ตามท้องที่การโทรศัพท์ฯ ได้นำสมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์ไว้ประจำตามตู้โทรศัพท์สาธารณะทุกตู้ นั้น มีปัญหาเกิดขึ้นคือ

๑) โทรศัพท์สาธารณะแบบ Booth

สมุดโทรศัพท์ที่นำไว้ตามตู้โทรศัพท์สาธารณะแบบ Booth มักจะหายไปจากตู้โทรศัพท์สาธารณะเป็นประจำ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเกือบทุกตู้โทรศัพท์สาธารณะที่เขตโทรศัพท์ได้หายไป เนื่องจากประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะไม่ช่วยกันดูแลรักษาสมุดโทรศัพท์สาธารณะเท่าที่ควร การนำสมุดโทรศัพท์ไว้ประจำตู้โทรศัพท์สาธารณะ องค์การโทรศัพท์ฯ จะทำปีละครั้งและไม่ยอมให้สมุดโทรศัพท์สำรองไว้ที่ต้องการค้นหา เลขหมายโทรศัพท์จากสมุดโทรศัพท์ อย่างไรก็ตามประชาชนส่วนใหญ่ มักทราบ เลขหมายที่ตนเองจะติดต่อด้วยอยู่แล้ว

๒) โทรศัพท์สาธารณะแบบ Coin Box และ Kiosk

ปัญหาที่เกิดขึ้นคือผู้ดูแลโทรศัพท์สาธารณะไม่นำสมุดโทรศัพท์มาไว้สำหรับบริการประชาชน แต่จะเก็บเอาไว้ใช้เองแต่ผู้เดียว ทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะเท่าที่ควร

จ. ปัญหาอื่น ๆ

นอกจากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารจากหลาย ๆ หน่วยงาน ปรากฏว่า การให้บริการขององค์การโทรศัพท์ฯ ยังประสบปัญหาในด้านอื่น ๆ อีก กล่าวคือ

๑) ปัญหาเกี่ยวกับการใช้เครื่องโทรศัพท์สาธารณะของประชาชนผู้ใช้บริการ ปัญหาเกี่ยวกับการใช้เครื่องโทรศัพท์สาธารณะ ถ้ามองอย่างผิวเผินแล้วไม่น่าจะมีปัญหาเกิดขึ้น แต่แท้จริงแล้วกลับมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้เครื่องโทรศัพท์สาธารณะเกิดขึ้นมีอย่างน้อยคือ

(ก) ปัญหาเกี่ยวกับการหมุนหน้าปิดเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ การหมุนหน้าปิดเครื่องโทรศัพท์สาธารณะที่ถูกต้อง จะต้องหมุนจากตัวเลขที่ต้องการโดยใช้นิ้วชี้หมุนจนกระทั่งมาถึงที่กั้น แล้วจึงชักนิ้วออกให้หน้าปิดหมุนกลับไปเอง แต่ในทางปฏิบัติจริงแล้ว ปรากฏว่าประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะส่วนมาก หมุนหน้าปิดโทรศัพท์สาธารณะด้วยการหมุนที่ผิดวิธีคือ

- รีบหมุนหน้าปิดโทรศัพท์สาธารณะเร็วเกินไป ทำให้สปริงหมุนหน้าปิดเสีย เกิดการคลาดเคลื่อนของหมายเลขโทรศัพท์ขึ้นได้

- ในขณะที่หน้าปิดกำลังหมุนกลับ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะบางคนที่ไม่ใจร้อน ต้องการให้หน้าปิดหมุนกลับที่เดิมเร็วขึ้น ใช้นิ้วหรือสิ่งอื่นช่วยดึงให้หน้าปิดหมุนกลับมาที่เดิม เป็นเหตุทำให้หมายเลขที่จะทำการติดต่อคลาดเคลื่อน เป็นเลขหมายอื่นได้

- การหมุนหน้าปิดโทรศัพท์สาธารณะโดยไม่ได้ใช้นิ้วหมุน แต่กลับใช้วัสดุหรือสิ่งของอื่นหมุนแทน เช่น ดินสอ ปากกา เป็นต้น เป็นเหตุทำให้หน้าปิดของโทรศัพท์สาธารณะสึกและเสียหาย

จากการหมุนหรือการใช้โทรศัพท์สาธารณะที่ผิดวิธีดังกล่าว ก่อให้เกิดปัญหาตามมาคือ สปริงที่อยู่ภายในเครื่องโทรศัพท์สาธารณะที่เป็นตัวบอกว่าการกำลังหมุนหมายเลขอะไรเสียหรือคลาดเคลื่อน ทำให้เกิดการผิดพลาดในการต่อเลขหมายไปคิดเลขหมายอื่น ทั้ง ๆ ที่ทำการหมุนเลขหมายถูก ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการต้องเสียเงินเสียเวลา และก่อให้เกิดปัญหาแก่ประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะผู้อื่น

(ข) ปัญหาเกี่ยวกับการใช้เหรียญหยอดเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ เหรียญที่ใช้หยอดเครื่องโทรศัพท์สาธารณะต้องเป็นเหรียญบาทเท่านั้น โดยใช้เหรียญบาทเหรียญเล็กและเหรียญใหญ่ที่มีอยู่ในท้องตลาดใช้หยอดกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะชนิดเก่าได้ สำหรับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะรุ่นใหม่สามารถใช้เหรียญบาทเหรียญเล็กขนาดเดียวในการหยอดเครื่องโทรศัพท์เพื่อใช้บริการ อย่างไรก็ตาม ก็ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้เหรียญบาทหยอดเครื่องโทรศัพท์สาธารณะคือ

- เหรียญบาทที่หมุนเวียนอยู่ตามท้องตลาด ไม่ว่าจะเป็นเหรียญบาทเหรียญใหญ่หรือเหรียญเล็ก ย่อมมีการสึกหรอ เกิดขึ้น อันเนื่องมาจากสาเหตุหลายประการด้วยกัน เช่น เด็กเอาเหรียญบาทไปเล่นล้อต๊อก เอาไปโยนเล่นบนพื้นหรือเกิดจาก เหรียญหล่นลงบนพื้น เป็นต้น เป็นเหตุทำให้ขอบของเหรียญไม่ได้มาตรฐานเหมือนเดิม ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ เมื่อหยอดเหรียญชนิดนี้เข้าไปในเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ อาจทำให้เหรียญเข้าไปค้างอยู่ในเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ ทำให้เครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสียหาย ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้

๒) ปัญหาเกี่ยวกับการขาดความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

(ก) ปัญหาเกี่ยวกับการขาดความรับผิดชอบในการใช้เหรียญหยอดเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ โดยใช้เหรียญชนิดอื่นนอกเหนือจาก เหรียญบาทเล็กที่องค์การโทรศัพท์กำหนดให้ใช้ โดยใช้เหรียญปลอมหรือ เหรียญบาทเล็กเจา ๆ คือมีประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะบางคนใช้เหรียญบาทปลอมในการใช้บริการ เป็นเหตุทำให้เครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสียหาย เนื่องจากขนาดและน้ำหนักไม่ได้มาตรฐานเดียวกับ เหรียญบาทที่กรมธนารักษ์ผลิตออกมาใช้หมุนเวียนในท้องตลาด สำหรับ เหรียญบาทเล็ก

เจาะรู จะเป็นลักษณะที่มีการเจาะรูไว้แล้วหรือเจาะรูแล้ว ร้อยเชือกเมื่อเวลาหยอดเหรียญลงในเครื่องโทรศัพท์สาธารณะและใช้บริการแล้ว จะได้เหรียญกลับคืนออกมาได้ ซึ่งในทางปฏิบัติแล้วจะเป็นไปได้ยากมาก จึงทำให้เหรียญที่เจาะรู ร้อยเชือกนี้ทำความเสียหายให้กับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ เนื่องจากการดึงเหรียญออกและเหรียญไปค้างอยู่ในเครื่องโทรศัพท์สาธารณะไม่ลงไปอยู่ในกล่องใส่เงิน และค้ายที่ค้างอยู่กับเหรียญ จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่เครื่องโทรศัพท์สาธารณะ ไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไปได้

(ข) ปัญหาเกี่ยวกับการขาดความรับผิดชอบในการใช้เวลาในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ การคุยกันนานหรือการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะนานโดยใช่เหตุ มีผู้ต่อกันมา ยังองค์การโทรศัพท์ฯ ว่ามีวัยรุ่นหรือผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะคุยกันนาน ทำให้ผู้อื่นไม่สามารถที่จะใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะต่อได้ ทางองค์การโทรศัพท์ได้ทำการแก้ไข โดยกำหนดให้เครื่องโทรศัพท์ต้องการพูดสามารถภายใน ๓ นาที ตามคำเรียกร้องของสื่อมวลชนและประชาชน เพื่อเป็นการตัดปัญหาการคุยกันนาน แต่อย่างไรก็ตามก็ยังมีผู้แจ้งมายังองค์การโทรศัพท์ฯ ว่ามีวัยรุ่นส่วนมากที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะนานเกินเหตุ ถึงแม้จะตัดเวลาในการใช้โทรศัพท์สาธารณะเพียง ๓ นาทีก็ตาม เพราะเมื่อครบ ๓ นาที ผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะจะหยอดเหรียญใหม่ ซึ่งองค์การโทรศัพท์ฯ ไม่สามารถจะดำเนินการอย่างไรกับผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะเหล่านั้นได้ เพราะผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมีสิทธิที่จะใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะได้ ถ้าผู้ใช้บริการมีเงินหยอดเหรียญเพื่อใช้บริการ จึงก่อให้เกิดปัญหากับประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะที่รออยู่ข้างหลัง ไม่สามารถใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะได้อย่างรวดเร็ว ต้องเสียเวลาในการรอใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ อย่างไรก็ตามปัญหานี้พบว่าเกิดขึ้นน้อยมาก

(ค) ปัญหาเกี่ยวกับการขาดความรับผิดชอบในการรักษาความสะอาดและรักษาโทรศัพท์สาธารณะ การใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะในวันหนึ่ง ๆ มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ผู้ใช้เหล่านี้มีความคิด ทัศนคติ และการศึกษาที่ต่างกัน จะเห็นได้ว่า

โทรศัพท์สาธารณะทุกตู้มักจะมีการชุก เขียน หรือแม้กระทั่งสมุดโทรศัพท์สาธารณะ ที่หายเป็นประจำ ทำให้เกิดความสับสน การชำระได้ ซึ่งประชาชนผู้ใช้บริการ โทรศัพท์สาธารณะขาดการร่วมมือในการรักษาความสะอาด และบำรุงรักษาเท่าที่ควร ทำให้โทรศัพท์สาธารณะเกิดความสับสน ไม่เหมาะสมต่อสุขภาพของประชาชนผู้ใช้บริการ โทรศัพท์สาธารณะ

๓) ปัญหาเกี่ยวกับเสียงรบกวนตามสายโทรศัพท์สาธารณะ ปัญหานี้สืบเนื่อง มาจากการที่มีสถานีวิทยุ ได้ทำการส่งคลื่นวิทยุกระจายเสียง เข้าตามสายโทรศัพท์ของ องค์การโทรศัพท์ฯ และเกิดจากการที่สายวิทยุกระจายเสียงและสายโทรศัพท์ของ องค์การโทรศัพท์ฯ เกิดการแตะกันขึ้น เป็นเหตุทำให้เกิดเสียงรบกวนขณะที่ใช้บริการ โดยเฉพาะเสียงเพลงจีน ซึ่งมักจะทำการส่งคลื่นวิทยุแทรกเข้ามาตามสายโทรศัพท์ อยู่เสมอ ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับเสียงรบกวนกับผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะโดยทั่วไปทั้งโทรศัพท์ส่วนตัวและโทรศัพท์สาธารณะ

๔) ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะไม่คืนเหรียญ เมื่อต่อไม่ติด ปัญหานี้มักเกิดกับโทรศัพท์สาธารณะรุ่นเก่าที่ใช้เหรียญหยอดได้ ทั้งเหรียญบาทใหญ่ และเหรียญบาทเล็ก เพราะเป็นเครื่องเก่า อายุการใช้งานนาน จึงทำให้เครื่อง โทรศัพท์สาธารณะชำรุดไปบ้าง ทำให้เครื่องไม่คืนเหรียญออกมาเมื่อต่อไม่ติด เป็นเหตุทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการต้องสูญเสียเงิน ๑ บาทฟรี สำหรับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ รุ่นใหม่ หรือชนิดใหม่ ที่มีบริการประชาชนอยู่ในขณะนี้จะไม่เกิดปัญหาเหล่านี้ขึ้น นอกจากประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะจะไม่วางหู เมื่อหมดเวลาพูด หรือเลิกติดต่อ และหยอดเหรียญเพื่อจะทำการติดต่อใหม่ จะทำให้เสียเงินฟรี ซึ่งการใช้ที่ถูกต้องจะต้อง วางหูโทรศัพท์สาธารณะลงเสียก่อน แล้วจึงทำการยกหูเพื่อหยอดเหรียญใช้บริการครั้งต่อไป ซึ่งทางองค์การโทรศัพท์ฯ ได้เขียนคำอธิบายการใช้เครื่องโทรศัพท์สาธารณะ ไว้ที่เครื่องโทรศัพท์สาธารณะทุกเครื่องที่มีบริการประชาชนอยู่ในขณะนี้

๕) ปัญหาเกี่ยวกับสายพันกัน เนื่องจากสภาพที่ไม่สมบูรณ์เรียบร้อยของ สายโทรศัพท์ ทั้งสายโทรศัพท์เคเบิลใต้ดินสายเคเบิลอากาศที่แขวนอยู่ตามเสาไฟฟ้า และสายกระจายที่แยกจากตู้พักไปตามเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ อันเป็นเหตุทำให้

สายอาจเกิดการตะกันขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดปัญหากับผู้ให้บริการโทรศัพท์ทั้งโทรศัพท์มือถือ และโทรศัพท์สาธารณะ ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการใช้บริการโทรศัพท์เท่าที่ควร

๒. ปัญหาของประชาชนผู้ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

การศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัญหาของประชาชนผู้ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัญหาโดยการออกแบบสอบถาม จากการทำแบบสอบถามสามารถแสดงถึงผลของการสำรวจข้อมูลได้ดังนี้คือ

ก. ผลการสำรวจข้อมูล

การออกแบบสอบถาม เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะและปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ได้ทำการออกแบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ ชุด โดยทำการแจกตามตู้สาธารณะหลังจากผู้ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะใช้บริการแล้ว หรือก่อนการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ การสำรวจประสบปัญหาเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามตอบแบบสอบถามไม่ครบ และเมื่อทำการตรวจเช็คแบบสอบถามแล้ว ปรากฏว่าเป็นข้อมูลที่สมบูรณ์จริง จำนวน ๓๖๒ ชุด คิดเป็นอัตราร้อยละ ๙๐.๕ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง ๓๖๒ ชุด เป็นผู้ที่เคยใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมาก่อนทุกคน

ข) ภูมิภาคของประชากร

๑) เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชายจำนวน ๑๙๙ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕๔.๙๗ และเป็นเพศหญิงจำนวน ๑๖๓ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๕.๐๓

* หมายเหตุ แบบสอบถามที่แจกเพื่อทำการวิจัยนี้ อาศัยการแจกแบบสอบถามแบบความสะดวก จึงไม่สามารถสรุปได้ว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะส่วนใหญ่เป็นใคร อาชีพอะไร การศึกษาชั้นไหน อายุเท่าไรได้

๒) อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๑ ถึง ๓๐ ปี จำนวน ๒๐๗ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕๗.๑๘ รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๘๓ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๒.๕๓ และเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง ๓๑ ถึง ๔๐ ปี จำนวน ๔๓ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๑.๘๘

๓) อาชีพ

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่กำลังทำการศึกษาอยู่ จำนวน ๑๙๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕๓.๘๗ รองลงมาเป็นผู้ที่มีอาชีพทำงานเอกชนและรับราชการหรือทำงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๗๕ ตัวอย่าง และ ๗๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๐.๗๓ และ ๒๐.๔๔ ตามลำดับ

๔) การศึกษา

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๔๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓๙.๗๗ รองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา ๔, ๕ หรือ ๖ จำนวน ๖๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓๑.๒๒

๕) การมีโทรศัพท์ส่วนตัวใช้ในบ้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ไม่มีโทรศัพท์ส่วนตัวใช้ในบ้าน จำนวน ๑๙๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕๓.๘๗ และเป็นผู้ที่มีโทรศัพท์ส่วนตัวใช้ในบ้านจำนวน ๑๖๓ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๖.๑๓

๖) ความถี่ของการใช้โทรศัพท์สาธารณะ

ผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะประมาณ ๑ ถึง ๒ ครั้งใน ๑ อาทิตย์ จำนวน ๑๑๒ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓๐.๕๐ รองลงมา มาใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะประมาณ ๓ ถึง ๔ ครั้งใน ๑ อาทิตย์ จำนวน ๗๑ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๙.๖๑

๗) โทรศัพท์สาธารณะที่ใช้บ่อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้หรือเคยใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบ Coin Box เป็นส่วนใหญ่จำนวน ๑๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๓.๕๔ รองลงมา จะใช้หรือเคยใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบ Booth จำนวน ๑๓๓ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓๖.๗๔ และจะใช้หรือเคยใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบ Kiosk จำนวน ๓๕ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๖.๖๗

จากการวิเคราะห์ภูมิหลังของประชากรจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง ๒๑ ถึง ๓๐ ปี และเป็นผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ อาจเป็นเพราะผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ไม่สามารถที่จะมีโทรศัพท์ส่วนตัวใช้ในขณะที่ไปทำการศึกษายังสถานศึกษาของตน ต่างกับผู้ที่ทำงานไม่ว่าจะเป็นเอกชน รัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจ สามารถใช้บริการโทรศัพท์ส่วนตัวจากสถานที่ทำงานได้ จึงทำให้ผู้ที่กำลังศึกษาอยู่จำเป็นต้องใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะในการติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะส่วนใหญ่ยังเป็นผู้ที่ไม่มีโทรศัพท์ส่วนตัวใช้ในบ้าน จึงจำเป็นต้องใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะในการติดต่อสื่อสาร อย่างไรก็ตามผู้ที่มีโทรศัพท์ส่วนตัวใช้ไม่ว่าจะเป็นที่บ้านหรือที่ทำงาน ก็ยังจำเป็นต้องใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะเมื่อมีความต้องการที่จะใช้บริการโทรศัพท์ในขณะที่ออกนอกบ้านหรือออกจากที่ทำงาน และการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะจะใช้โทรศัพท์สาธารณะแบบ Coin Box มากที่สุด ซึ่งเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้ที่กำลังศึกษาอยู่เป็นส่วนมาก จึงทำให้จำเป็นต้องใช้โทรศัพท์สาธารณะประเภทที่ติดตั้งอยู่ในอาคารสถานที่ หรือโทรศัพท์สาธารณะแบบ Coin Box อีกเหตุผลหนึ่งอาจเนื่องมาจากปริมาณการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะแบบ Coin Box มีปริมาณมากที่สุด และเป็นโทรศัพท์สาธารณะที่มีเสียงรบกวนน้อยที่สุด โทรศัพท์สาธารณะแบบ Kiosk เป็นโทรศัพท์สาธารณะที่มีผู้ใช้บริการน้อยที่สุดเนื่องจากโทรศัพท์สาธารณะประเภทนี้ องค์การโทรศัพท์ฯ ได้พิจารณายกเลิกการให้บริการ และไม่ได้มีการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะแบบนี้เพิ่มขึ้นอีกจนกระทั่งยกเลิกการให้บริการหมดในปลายปี ๒๕๒๒ ดังตารางที่ ๓ ถึง ตารางที่ ๕ และตารางที่ ๑๒

ตารางที่ ๓

แสดงการแจกแจงจำนวนตัวอย่างตามเพศ

เพศ	จำนวน	%
ชาย	๑๔๙	๕๕.๕๗
หญิง	๑๖๓	๕๕.๐๓
รวม	๓๑๒	๑๐๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๔

แสดงการแจกแจงจำนวนตัวอย่างตามอายุ

อายุ	จำนวน	%
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๘๓	๒๒.๕๓
๒๑ ถึง ๓๐ ปี	๒๐๗	๕๗.๑๘
๓๑ ถึง ๔๐ ปี	๔๓	๑๑.๘๘
๔๑ ถึง ๕๐ ปี	๒๘	๗.๗๓
มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	๑	๐.๒๘
รวม	๓๖๒	๑๐๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง ๒๑ ถึง ๓๐ ปี

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๕

แสดงการแจกแจงจำนวนตัวอย่างตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	%
รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	๗๔	๒๐.๕๔
ทำงานเอกชน	๗๔	๒๐.๗๓
ทำธุรกิจส่วนตัว	๑๖	๔.๔๓
กำลังศึกษาอยู่	๑๔๔	๔๓.๘๗
อื่น ๆ ระบุ	๓	๐.๘๓
รวม	๓๖๒	๑๐๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพกำลังศึกษาอยู่ รองลงมาคือ ทำงาน
เอกชนรับราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ ทำธุรกิจส่วนตัว และอื่น ๆ ระบุคือ มีอาชีพ เป็น
แม่บ้านทั้ง ๓ คน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๖

แสดงการแจกแจงจำนวนตัวอย่างตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	%
ต่ำกว่า ม.ศ. ๔,๕ หรือ ๖	๖๔	๑๗.๖๘
ม.ศ. ๔, ๕ หรือ ๖	๑๑๓	๓๑.๒๒
อนุปริญญา	๓๓	๙.๑๒
ปริญญาตรี	๑๔๔	๓๙.๗๗
ปริญญาโท	๘	๒.๒๑
ปริญญาเอก	-	-
รวม	๓๖๒	๑๐๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมาศึกษา
อยู่ในระดับ ม.ศ.๔, ๕ หรือ ๖ ต่ำกว่า ม.ศ. ๔,๕ หรือ ๖ อนุปริญญา และปริญญาโท
ตามลำดับ

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๗

แสดงการแจกแจงจำนวนตัวอย่างตามการมีโทรศัพท์ส่วนตัวใช้ในบ้าน

โทรศัพท์ส่วนตัว	จำนวน	%
มี	๑๖๗	๔๖.๑๓
ไม่มี	๑๙๕	๕๓.๘๗
รวม	๓๖๒	๑๐๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่ไม่มีโทรศัพท์ส่วนตัวใช้ในบ้าน ✓

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๔
แสดงความถี่ในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะต่ออาทิตย์

จำนวนครั้งต่ออาทิตย์	จำนวน	%
นาน ๆ ครั้ง	๑๒๑	๓๓.๔๓
๑ ถึง ๒ ครั้ง	๑๑๒	๓๐.๕๐
๓ ถึง ๔ ครั้ง	๗๑	๑๙.๖๑
๕ ถึง ๖ ครั้ง	๓๕	๙.๖๗
มากกว่า ๖ ครั้ง	๒๓	๖.๓๕
รวม	๓๖๒	๑๐๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะใช้มากกว่า ๑ ครั้งใน ๑ อาทิตย์ โดยใช้ ๑ ถึง ๒ ครั้งใน ๑ อาทิตย์ มากที่สุด รองลงมาคือ ๓ ถึง ๔ ครั้ง, ๕ ถึง ๖ ครั้ง มากกว่า ๖ ครั้ง และนาน ๆ จะใช้บริการครั้งหนึ่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๔

แสดงถึงโทรศัพท์สาธารณะที่มีผู้ใช้บ่อยที่สุด

ประเภทโทรศัพท์	จำนวน	%
Booth	๑๓๓	๓๖.๗๔
Coin Box	๑๙๔	๕๓.๕๔
Kiosk	๓๕	๖.๖๗
รวม	๓๖๒	๑๐๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบ Coin Box มากที่สุด รองลงมาคือ โทรศัพท์สาธารณะแบบ Booth และโทรศัพท์สาธารณะแบบ Kiosk ตามลำดับ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ค. การให้บริการโทรศัพท์สาธารณะประเภท Booth, Coin Box และ Kiosk

๑) การให้บริการโทรศัพท์สาธารณะประเภท Booth

(ก) การติดตั้ง

การติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะประเภท Booth ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความคิดเห็นว่า การติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะประเภท Booth ติดตั้งอยู่ใกล้ถนนสี่แยกมากเกินไป ทำให้เกิดเสียงรบกวนขณะที่ใช้บริการ โดยให้ความคิดเห็นว่า "เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๒๑๓ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕๘.๘๕ และให้ความคิดเห็นว่า "เห็นด้วย" จำนวน ๑๒๕ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓๔.๕๓ ถึงแม้ว่าองค์การโทรศัพท์จะได้มีการปรับปรุงตู้โทรศัพท์สาธารณะถึง ๓ รุ่น แล้วก็ตาม ก็ยังไม่สามารถลดเสียงรบกวนจากรอบข้างได้เท่าใดนัก ประกอบกับโทรศัพท์สาธารณะประเภท Booth องค์การโทรศัพท์ได้ทำการติดตั้งตามริมขอบถนน สี่แยกต่าง ๆ อันเป็นเหตุให้มีเสียงรบกวนจากสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบข้าง เช่น เสียงรถ เป็นต้น ซึ่งเป็นต้นเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดเสียงรบกวน

(ข) การสังเกต

โทรศัพท์สาธารณะประเภท Booth ที่องค์การโทรศัพท์ติดตั้งให้บริการอยู่ปัจจุบันนี้สามารถสังเกตเห็นได้ยากหรือง่ายเมื่อต้องการใช้บริการ จากการออกแบบสอบถาม ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความคิดเห็นว่า สังเกตเห็นง่าย จำนวน ๑๘๖ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕๑.๓๘

(ค) จุดที่ติดตั้ง

จุดที่ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะที่ติดตั้งอยู่ในที่ชุมชน สะดวกต่อการให้บริการของประชาชนโดยทั่วไป จากการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ความคิดเห็นว่า จุดที่ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะอยู่ในที่ชุมชนสะดวกต่อการให้บริการของทุกคนโดยทั่วไป จำนวน ๑๖๘ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๕.๕๘

(ง) การเปิด-ปิดการให้บริการ

การเปิด-ปิดการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะประเภท Booth
องค์การโทรศัพท์ฯ ได้กำหนดให้เปิดบริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง จากความคิดเห็นของ
ผู้ตอบแบบสอบถามปรากฏว่า มีผู้เห็นด้วยจำนวน ๑๗๖ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ
๔๘.๖๒ และมีผู้เห็นด้วยอย่างมากจำนวน ๑๔๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓๙.๗๔
ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ตารางทั้งหมดจะเห็นได้ว่าการให้บริการ
โทรศัพท์สาธารณะประเภท Booth มีปัญหาเกี่ยวกับการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ
ใกล้ถนนและสี่แยกมากเกินไป ทำให้เกิดเสียงรบกวนในขณะที่ใช้บริการดังตารางที่

ตารางที่ ๑๐

แสดงถึงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับโทรศัพท์สาธารณะประเภท Booth

ข้อ	ความคิดเห็น		เห็นด้วย		ไม่มีข้อคิดเห็น		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย อย่างมาก		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ก	๒๑๓	๕๔.๘๔	๑๒๕	๓๕.๕๓	๖	๑.๖๖	๑๔	๓.๘๗	๔	๑.๑๐	๓๖๒	๑๐๐.๐๐
ข	๒๐	๕.๕๓	๗๔	๒๑.๘๒	๖๑	๑๖.๘๔	๑๘๖	๕๑.๓๘	๑๖	๔.๕๒	๓๖๒	๑๐๐.๐๐
ค	๑๑	๓.๐๓	๘๔	๒๓.๒๐	๘๑	๒๒.๓๘	๑๖๔	๔๕.๕๘	๒๑	๕.๕๘	๓๖๒	๑๐๐.๐๐
ง	๑๔๔	๓๙.๗๘	๑๗๖	๔๘.๖๒	๑๘	๕.๙๗	๒๐	๕.๕๒	๔	๑.๑๑	๓๖๒	๑๐๐.๐๐

- หมายเหตุ (ก) โทรศัพท์สาธารณะติดตั้งใกล้ถนน สีส่ายมจกเกินไป ทำให้มีเสียงรบกวนขณะใช้บริการ
- (ข) สิ่งกีดขวางได้ยากกว่า โทรศัพท์สาธารณะติดตั้งอยู่ ณ ที่ไหน
- (ค) จุดที่ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ ห่าง หรือไกลไม่อยู่ที่ชุมชน ทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้บริการของผู้คนโดยทั่วไป
- (ง) ดีเพราะสามารถใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง



ความคิดเห็นนี้เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจว่ามีความเห็นด้วยหรือไม่กับการที่องค์การโทรศัพท์ฯ ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะประเภท Booth อยู่ในปัจจุบันนี้ ปรากฏว่า

(ก) จุดที่ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ อยู่ใกล้ถนน สีแถมมากเกินไป ทำให้เกิดเสียงรบกวนจากการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ความคิดเห็นว่า

- "เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๒๑๓ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕๔.๘๔
- "เห็นด้วย" จำนวน ๑๒๕ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓๔.๕๓
- "ไม่เห็นด้วย" จำนวน ๑๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓.๘๗
- "ไม่มีข้อคิดเห็น" จำนวน ๖ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑.๖๖
- "ไม่เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑.๑๐

(ข) สังเกตเห็นได้ยากว่าโทรศัพท์สาธารณะติดตั้งอยู่ ณ ที่ไหน ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ความคิดเห็นว่า

- "ไม่เห็นด้วย" จำนวน ๑๘๖ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕๑.๓๔
- "เห็นด้วย" จำนวน ๗๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๑.๘๒
- "ไม่มีข้อคิดเห็น" จำนวน ๖๑ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๖.๘๕
- "เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๒๐ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕.๕๓
- "ไม่เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๑๖ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔.๔๒

(ค) จุดที่ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ ห่างหรือไกล ไม่อยู่ในที่ชุมชน ทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้บริการของผู้คนโดยทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความคิดเห็นว่า

- "ไม่เห็นด้วย" จำนวน ๑๖๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๕.๔๘
- "เห็นด้วย" จำนวน ๘๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๓.๒๐
- "ไม่มีข้อคิดเห็น" จำนวน ๘๐ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๒.๓๘

- "ไม่เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๒๑ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕.๘๐
- "เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๑๑ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๐.๐๓

(ง) การเปิด-ปิดให้ใช้บริการดีเพราะสามารถใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญเห็นว่า

- "เห็นด้วย" จำนวน ๑๗๖ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๘.๖๒
- "เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๑๔๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓๘.๗๘
- "ไม่เห็นด้วย" จำนวน ๒๐ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕.๕๒
- "ไม่มีข้อคิดเห็น" จำนวน ๑๘ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔.๘๗
- "ไม่เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑.๑๑

๒) การให้บริการโทรศัพท์สาธารณะประเภท Kiosk

(ก) การติดตั้ง

การติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะประเภท Kiosk จะทำการติดตั้งตามขอบถนนเช่นเดียวกับโทรศัพท์สาธารณะประเภท Booth จากการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามปรากฏว่ามีผู้เห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างมากที่มีเสียงรบกวนขณะที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะจำนวน ๑๗๘ ตัวอย่าง และ ๑๐๒ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๘.๑๗ และ ๒๘.๑๘ ตามลำดับ

(ข) การสังเกต

ในการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเห็นว่าสังเกตเห็นได้ง่าย จำนวน ๑๘๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕๐.๘๓ อาจเป็นไปได้ที่โทรศัพท์สาธารณะประเภทนี้เป็นจุดใหญ่ๆแก่การสังเกตเห็น

(ค) จุดที่ติดตั้ง

จุดที่ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะทางหรือไกลไม่อยู่ที่ชุมชน ทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้บริการโดยทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยจำนวน ๑๔๑ ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๗๑ เนื่องมาจากการตั้งเครื่องโทรศัพท์ฯ ได้ยกเลิกการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะประเภทนี้

(ง) การบริการของผู้เฝ้าดูแล

ผู้เฝ้าดูแลโทรศัพท์สาธารณะจะต้องให้ความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการใช้โทรศัพท์สาธารณะไม่ว่าจะเป็นกรณีใด ๆ ก็ตาม แต่ในทางปฏิบัติจริงแล้วปรากฏว่า ผู้เฝ้าดูแลให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะน้อยมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยจำนวน ๑๖๐ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๔.๒๐ และเห็นด้วยอย่างมากจำนวน ๑๐๔ ตัวอย่างคิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๘.๐๑ ตามลำดับ

(จ) การเปิด-ปิดการให้บริการ

การเปิด-ปิดการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะประเภทนี้ ทางองค์การโทรศัพท์ฯ ได้กำหนดให้ทำการเปิดให้ใช้บริการก่อน ๘.๐๐ น. และให้ปิดบริการหลัง ๒๒.๐๐ น. ในทางปฏิบัติจริงแล้วผู้เฝ้าดูแลมิได้ทำตามสัญญาที่ทำไว้กับองค์การโทรศัพท์ฯ กล่าวคือ ทำการเปิดการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะช้ากว่า ๘.๐๐ น. โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นว่าเห็นด้วยจำนวน ๑๖๐ ตัวอย่างคิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๖.๑๓ และให้ความคิดเห็นว่าเห็นด้วยอย่างมากจำนวน ๗๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๑.๘๒ ตามลำดับ และทำการปิดการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะก่อน ๒๒.๐๐ น. โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นว่าเห็นด้วยจำนวน ๑๖๗ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๖.๑๓ และให้ความคิดเห็นว่าเห็นด้วยอย่างมาก ๔๖ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๔.๔๗ ตามลำดับ

(ฉ) ตู้โทรศัพท์สาธารณะ

ตู้ที่เข้าไปใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมีขนาดเล็กเกินไป ไม่เหมาะกับการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นว่า เห็นด้วย จำนวน ๑๖๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๖.๖๔

จากการวิเคราะห์ถึงปัญหาเกี่ยวกับโทรศัพท์สาธารณะประเภท Kiosk ปรากฏว่ามีปัญหาทั้งนี้คือ มีเสียงรบกวนจากรอบข้างในขณะที่ใช้บริการ จุดที่ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะยังไม่อยู่ในที่ชุมชน ประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะได้รับความสะดวกจากผู้เฝ้าดูแลโทรศัพท์สาธารณะน้อยมาก การเปิดให้บริการเปิดหลัง ๘.๐๐ น. และปิดก่อน ๒๒.๐๐ ช. และตู้โทรศัพท์สาธารณะที่เข้าไปใช้บริการมีขนาดเล็กเกินไปดังตารางที่ ๑๑

ความคิดเห็นนี้ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความรู้สึกรังเกียจใจว่า มีความเห็นด้วยหรือไม่กับการที่องค์การโทรศัพท์ฯ ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะประเภท Kiosk ปรากฏว่า

(ก) ที่ตั้งโทรศัพท์สาธารณะประเภท Kiosk ยังไม่ดีเพราะมีเสียงรบกวนขณะใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะได้ให้ความคิดเห็นว่า

- "เห็นด้วย" จำนวน ๑๗๘ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๘.๑๗
- "เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๑๐๒ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๘.๑๘
- "ไม่เห็นด้วย" จำนวน ๕๐ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๓.๑๘
- "ไม่มีข้อคิดเห็น" จำนวน ๓๒ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๘.๘๕

(ข) เกี่ยวกับการสังเกตเห็นโทรศัพท์สาธารณะว่า สังเกตเห็นได้ยากว่า โทรศัพท์สาธารณะติดตั้งอยู่ ณ ที่ไหน ผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะได้ให้ความคิดเห็นว่า

- "ไม่เห็นด้วย" จำนวน ๑๘๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕๐.๘๓
- "เห็นด้วย" จำนวน ๘๗ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๖.๘๐
- "ไม่มีข้อคิดเห็น" จำนวน ๕๒ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๔.๓๖
- "เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๒๓ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๖.๕๓
- "ไม่เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๖ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑.๖๖

แสดงถึงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับโทรศัพท์สาธารณะแบบ Kiosk

ข้อความคิดเห็น	เห็นด้วยอย่างมาก		เห็นด้วย		ไม่มีข้อคิดเห็น		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วยอย่างมาก		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ก	๑๐๒	๒๘.๑๘	๑๗๘	๔๘.๑๗	๓๒	๘.๘๘	๕๐	๑๓.๘๑	-	-	๓๖๒	๑๐๐.๐๐
ข	๒๓	๖.๕๓	๕๗	๑๖.๘๐	๕๒	๑๔.๓๖	๑๘๔	๕๐.๘๓	๖	๑.๖๖	๓๖๒	๑๐๐.๐๐
ค	๘๔	๒๓.๒๐	๑๕๑	๔๑.๗๑	๕๐	๑๓.๘๑	๗๒	๑๙.๘๙	๕	๑.๓๘	๓๖๒	๑๐๐.๐๐
ง	๑๐๕	๒๙.๐๑	๑๖๐	๔๔.๒๐	๔๒	๑๑.๖๐	๕๙	๑๖.๕๔	๖	๑.๖๖	๓๖๒	๑๐๐.๐๐
จ	๗๙	๒๑.๘๒	๑๖๐	๔๔.๒๐	๖๓	๑๗.๔๐	๕๖	๑๕.๕๑	๑๔	๓.๘๗	๓๖๒	๑๐๐.๐๐
ฉ	๕๖	๑๕.๔๗	๑๖๗	๔๖.๑๓	๕๙	๑๖.๐๖	๕๔	๑๔.๙๒	๑๖	๔.๔๒	๓๖๒	๑๐๐.๐๐
ช	๕๔	๑๕.๙๒	๑๖๙	๔๖.๖๙	๔๒	๑๑.๖๐	๗๙	๒๑.๘๒	๕	๑.๓๘	๓๖๒	๑๐๐.๐๐

หมายเหตุ

- ก. มีเสียงรบกวนจากรอบข้างขณะใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ
- ข. สังเกตเห็นได้ยากกว่าโทรศัพท์สาธารณะติดตั้งอยู่ ณ ที่ไหน
- ค. จุดที่ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะห่างหรือไกล ไม่อยู่ในที่ชุมชน ทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้บริการของผู้คนโดยทั่วไป
- ง. ได้รับความสะดวกในการใช้บริการจากผู้เฝ้าดูแลน้อยมาก เช่น กรณีที่ต้องการมีการแลกเหรียญ เป็นต้น
- จ. โดยทั่วไปจะเปิดให้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ช้าหรือหลัง ๘.๐๐ น.
- ฉ. โดยทั่วไปจะปิดให้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ เร็วหรือก่อน ๒๒.๐๐ น.
- ช. ตู้ที่เข้าไปใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ เล็กเกินไป

(ค) จุดที่ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะห่างหรือไกล ไม่อยู่ในที่ชุมชน ทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้บริการของผู้คนโดยทั่วไป ผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะให้ความคิดเห็นว่า

- "เห็นด้วย" จำนวน ๑๕๑ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕๑.๗๑
- "เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๔๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๓.๒๐
- "ไม่เห็นด้วย" จำนวน ๗๒ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๙.๔๙
- "ไม่มีข้อคิดเห็น" จำนวน ๕๐ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๓.๘๑
- "ไม่เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๕ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑.๓๘

(ง) ได้รับความสะดวกในการใช้บริการจากผู้เฝ้าดูแลน้อยมาก ผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะได้ให้ความคิดเห็นว่า

- "เห็นด้วย" จำนวน ๑๖๐ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๔.๒๐
- "เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๑๐๕ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๙.๐๑
- "ไม่เห็นด้วย" จำนวน ๔๙ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๓.๕๕
- "ไม่มีข้อคิดเห็น" จำนวน ๔๒ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๑.๖๐
- "ไม่เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๖ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑.๖๖

(จ) การเปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ โดยทั่วไปจะเปิด ชั่ว หรือหลัง ๘.๐๐ น. ผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะได้ให้ความคิดเห็นว่า

- "เห็นด้วย" จำนวน ๑๖๐ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๔.๒๐
- "เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๗๙ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๑.๘๒
- "ไม่มีข้อคิดเห็น" จำนวน ๖๓ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๗.๕๐

- "ไม่เห็นด้วย" จำนวน ๔๖ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๒.๗๑
- "ไม่เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๑๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓.๘๗

(ฉ) การปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ โดยทั่วไปจะปิด เร็วหรือก่อน ๒๒.๐๐ น. ผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะได้ให้ความคิดเห็นว่า

- "เห็นด้วย" จำนวน ๑๖๗ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๖.๑๓
- "ไม่เห็นด้วย" จำนวน ๕๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๕.๙๒
- "เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๔๖ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๕.๔๗
- "ไม่มีข้อคิดเห็น" จำนวน ๔๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๕.๐๖
- "ไม่มีเห็นด้วย" จำนวน ๑๖ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔.๔๒

(ซ) ผู้ที่เข้าไปใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะเล็กน้อย ผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะได้ให้ความคิดเห็นว่า

- "เห็นด้วย" จำนวน ๑๖๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๖.๖๔
- "ไม่เห็นด้วย" จำนวน ๗๕ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๑.๘๒
- "เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๕๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๔.๙๒
- "ไม่มีข้อคิดเห็น" จำนวน ๔๒ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๑.๖๐
- "ไม่เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๘ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒.๒๑

๓) การให้บริการโทรศัพท์สาธารณะประเภท Coin Box

(ก) การติดตั้ง

การติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะได้ทำการติดตั้งตามอาคาร สถานที่ เช่น ตามโรงเรียน มหาวิทยาลัย สถานที่ราชการ เป็นต้น ปรากฏว่าการติดตั้งทำให้เกิดเสียงรบกวนจากรอบข้างน้อยมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นว่า ไม่เห็นด้วยกับการ

ที่มีเสียงรบกวนจากรอบข้างขณะที่ให้บริการ จำนวน ๑๖๖ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๔.๘๖ และ ไม่เห็นด้วยอย่างมากจำนวน ๔๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๕.๘๗ ตามลำดับ

(ข) การสังเกต

เนื่องจากโทรศัพท์สาธารณะประเภทนี้ติดตั้งอยู่ในอาคารสถานที่ทำให้สังเกตเห็นได้ยากว่าโทรศัพท์สาธารณะติดตั้งอยู่ ณ ที่ไหน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นว่า เห็นด้วย จำนวน ๑๘๘ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕๑.๕๓ และ เห็นด้วยอย่างมาก จำนวน ๗๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๐.๔๔ ตามลำดับ สาเหตุที่ทำให้สังเกตเห็นได้ยากคือไม่มีป้ายชี้หรือแสดงให้เห็นว่า โทรศัพท์สาธารณะติดตั้งอยู่ ณ จุดไหน หรือมีป้ายแสดง แต่ไม่ได้อยู่ใกล้กับโทรศัพท์สาธารณะที่ติดตั้งให้บริการอยู่ นอกจากประชาชนผู้ใช้บริการรู้เองหรือเคยใช้บริการมาก่อน จึงจะรู้ว่า โทรศัพท์สาธารณะติดตั้งอยู่ ณ ที่ไหน

(ค) จุดที่ติดตั้ง

จุดที่ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะของโทรศัพท์ประเภท Coin Box ปรากฏว่าจากการวิเคราะห์ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความคิดว่า ติดตั้งอยู่ในชุมชน สะดวกต่อการใช้บริการของประชาชนโดยทั่วไป จำนวน ๑๔๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตรา ร้อยละ ๓๔.๗๘

(ง) การเปิด-ปิด การให้บริการ

การเปิดและปิดการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ จากการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามปรากฏว่า ผู้ดูแลโทรศัพท์สาธารณะจะทำการเปิดให้บริการ ซ้ำหรือหลัง ๘.๐๐ น. โดยมีผู้เห็นด้วยจำนวน ๑๖๐ ตัวอย่างคิดเป็นอัตรา ร้อยละ ๔๔.๒๐ และผู้ดูแลโทรศัพท์สาธารณะจะทำการปิดการให้บริการเร็วหรือก่อน ๒๒.๐๐ น. โดยมีผู้เห็นด้วยจำนวน ๑๖๖ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๕.๘๖ การเปิดให้บริการช้ากว่ากำหนดและปิดเร็วกว่ากำหนดที่องค์กรโทรศัพท์ฯ ได้ทำสัญญากับผู้ดูแลคือ ส่วนแรก สถานที่ทำงานหรือร้านค้าใหญ่ ๆ จะมีเวลาในการเปิดดำเนินการแน่นอน เช่น สถานที่ราชการจะเปิดทำงาน ๘.๓๐ น. เลิก ๑๖.๓๐ น.

หรือร้านค้าใหญ่ ๆ เช่น ไทยโคมารุ เปิด ๑๐.๐๐ น. - ๑๘.๐๐ น. และหยุดวันพุธ ทำให้การให้บริการโทรศัพท์สาธารณะเปิด-ปิด ไม่ตรงกับเวลาที่ทางองค์การโทรศัพท์กำหนดไว้ เป็นต้น ซึ่งทางองค์การโทรศัพท์ได้อนุญาตให้การเปิด-ปิด การให้บริการเป็นไปตามเวลานิ่ง ๆ ได้

ส่วนที่สอง ร้านค้าเล็ก ๆ ที่เป็นผู้เฝ้าดูแลโทรศัพท์สาธารณะไม่สามารถที่จะปฏิบัติตามระเบียบในการเปิด-ปิด การให้บริการได้ กล่าวคือ จะเปิดให้ประชาชนใช้บริการช้ากว่า ๘.๐๐ น. และปิดให้ประชาชนใช้บริการเร็วกว่า ๒๒.๐๐ น. ซึ่งทางร้านต่าง ๆ ได้ร้องเรียนมายังทางองค์การโทรศัพท์ว่า ในตอนเช้า ๘.๐๐ น. เป็นเวลาช้าเกินไป ประชาชนจะใช้เวลาในการเดินทางไปทำงานส่วนมากมีผู้ใช้บริการโทรศัพท์น้อยมากเช่นกัน และการปิดการให้บริการดีก็อาจก่อให้เกิดปัญหาเรื่องขโมย โจร เกิดขึ้นได้ ในขณะที่บ้านเมืองกำลังอยู่ในสถานการณ์เช่นนี้ ทางองค์การโทรศัพท์จึงได้อนุโลมการ เปิดและการปิดการให้บริการโทรศัพท์กับร้านค้า

จากการวิเคราะห์เกี่ยวกับโทรศัพท์สาธารณะประเภท

ปรากฏว่ามีปัญหาเกี่ยวกับ สังเกตเห็นได้ยากกว่าโทรศัพท์สาธารณะติดตั้งอยู่ ณ ที่ไหน การเปิด-ปิดการให้บริการเปิดช้ากว่า ๘.๐๐ น. และปิดเร็วกว่า ๒๒.๐๐ น.

ผังตารางที่ ๑๒

ศูนย์วิทยุโทรพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๑๒

แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับโทรศัพท์สาธารณะ ประเภท Coin Box

ข้อ	ความคิดเห็น		เห็นด้วยอย่างมาก		เห็นด้วย		ไม่มีข้อคิดเห็น		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งมาก		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ก	๗	๑.๙๒	๖๘	๑๘.๗๙	๒๗	๗.๕๖	๑๖๖	๔๕.๘๖	๙๔	๒๕.๙๗	๓๖๒	๑๐๐.๐๐		
ข	๗๔	๒๐.๕๔	๑๘๘	๕๑.๙๓	๒๙	๘.๐๑	๖๕	๑๗.๙๕	๖	๑.๖๖	๓๖๒	๑๐๐.๐๐		
ค	๑๒	๓.๓๒	๑๐๖	๒๙.๒๘	๖๗	๑๘.๕๐	๑๔๔	๓๙.๗๘	๓๓	๙.๑๒	๓๖๒	๑๐๐.๐๐		
ง	๔๒	๑๑.๖๐	๑๖๐	๔๔.๒๐	๖๕	๑๗.๙๕	๘๓	๒๒.๙๓	๑๒	๓.๓๒	๓๖๒	๑๐๐.๐๐		
จ	๓๖	๙.๙๕	๑๖๖	๔๕.๘๖	๖๐	๑๖.๕๘	๘๓	๒๒.๙๓	๑๗	๔.๗๐	๓๖๒	๑๐๐.๐๐		

หมายเหตุ

- (ก) มีเสียงรบกวนจากรอบข้างขณะใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ
- (ข) สังเกตเห็นได้ยากกว่าโทรศัพท์สาธารณะติดตั้งอยู่ ณ ที่ไหน
- (ค) จุดที่ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะห่างหรือไกลไม่อยู่ในที่ชุมชน ทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้บริการของผู้คนโดยทั่วไป
- (ง) โดยทั่วไปจะเปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ข้าหรือ หลัง ๘.๐๐ น.
- (จ) โดยทั่วไปจะปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะเร็วหรือก่อน ๒๒.๐๐ น.

ความคิดเห็นนี้เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า มีความเห็นด้วยหรือไม่กับ การที่องค์การโทรศัพท์ฯ ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะประเภท Coin Box ปรากฏว่า

(ก) มีเสียงรบกวนจากรอบข้างขณะที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ผู้ใช้ บริการโทรศัพท์สาธารณะให้ความคิดเห็นว่า

- "ไม่เห็นด้วย" จำนวน ๑๖๖ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๔.๘๖
- "ไม่เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๕๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๔.๘๗
- "เห็นด้วย" จำนวน ๖๘ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๘.๗๔
- "ไม่มีข้อคิดเห็น" จำนวน ๒๗ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๗.๔๖
- "เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๗ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑.๘๒

(ข) สังเกตเห็นได้ยากว่าโทรศัพท์สาธารณะติดตั้งอยู่ ณ ที่ไหน ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์สาธารณะให้ความคิดเห็นว่า

- "เห็นด้วย" จำนวน ๑๘๘ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕๑.๕๓
- "เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๗๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๐.๔๔
- "ไม่เห็นด้วย" จำนวน ๖๕ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๗.๕๕
- "ไม่มีข้อคิดเห็น" จำนวน ๒๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๘.๐๑
- "ไม่เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๖ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑.๖๖

(ค) จุดที่ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะห่างหรือ ใกล้ไปอยู่ในที่ชุมชน ทำให้ไม่ สะดวกต่อการใช้บริการของผู้คนโดยทั่วไป ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ สาธารณะให้ความคิดเห็นว่า

- "ไม่เห็นด้วย" จำนวน ๑๔๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓๙.๗๘
- "เห็นด้วย" จำนวน ๑๐๖ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๙.๒๘
- "ไม่มีข้อคิดเห็น" จำนวน ๖๗ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๘.๙๐

- "ไม่เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๓๓ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ

๔.๑๒

- "เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๑๒ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ

๓.๓๒

(ง) การเปิดให้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะโดยทั่วไปจะเปิดเช้าหรือหลัง

๘.๐๐ น. ผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะให้ความคิดเห็นว่า

- "เห็นด้วย" จำนวน ๑๖๐ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๔.๒๐

- "ไม่เห็นด้วย" จำนวน ๘๓ ตัวอย่างคิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๒.๔๓

- "ไม่มีข้อคิดเห็น" จำนวน ๖๕ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๗.๔๕

- "เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๔๒ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ

๑๑.๖๐

- "ไม่เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๑๒ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ

๓.๓๒

(จ) การเปิดให้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะโดยทั่วไปจะปิดเร็วหรือก่อน

๒๒.๐๐ น. ผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะให้ความคิดเห็นว่า

- "เห็นด้วย" จำนวน ๑๖๖ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๕.๘๖

- "ไม่เห็นด้วย" จำนวน ๘๓ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๒.๔๓

- "ไม่มีข้อคิดเห็น" จำนวน ๖๐ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๖.๕๘

- "เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๓๔ ตัวอย่างคิดเป็นอัตราร้อยละ ๘.๙๕

- "ไม่เห็นด้วยอย่างมาก" จำนวน ๑๗ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ

๔.๗๐

ตารางที่ ๑๓

ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับจุดที่ตั้งโทรศัพท์สาธารณะแต่ละประเภท
ว่าจุดที่ตั้งโทรศัพท์สาธารณะ ห่างหรือไกลไม่อยู่ในชุมชน ทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ

ประเภทโทรศัพท์	ความคิดเห็น		เห็นด้วยอย่างมาก		เห็นด้วย		ไม่มีข้อคิดเห็น		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วยอย่างมาก		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
Coin Box	๑๒	๓.๓๒	๑๐๖	๒๙.๒๘	๖๗	๑๘.๕๐	๑๔๔	๓๙.๗๘	๓๓	๘.๑๒	๓๖๒	๑๐๐.๐๐		
Kiosk	๘๔	๒๓.๒๐	๑๕๑	๔๑.๗๑	๕๐	๑๓.๘๑	๗๒	๑๙.๘๙	๕	๑.๓๘	๓๖๒	๑๐๐.๐๐		
Booth	๑๑	๓.๐๔	๘๔	๒๓.๒๐	๘๑	๒๒.๓๘	๑๖๕	๔๕.๕๘	๒๑	๕.๘๐	๓๖๒	๑๐๐.๐๐		

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างของจุดที่ตั้งโทรศัพท์สาธารณะว่าห่างหรือไกล ไม่อยู่ในชุมชน ทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ
จะเห็นได้ว่า โทรศัพท์สาธารณะแบบ Booth และแบบ Coin Box เป็นโทรศัพท์สาธารณะที่ตั้งอยู่ในชุมชน สะดวกต่อการใช้บริการ
ของผู้คนโดยทั่วไป แต่สำหรับโทรศัพท์สาธารณะแบบ Kiosk ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นว่าไม่อยู่ในชุมชน ไม่สะดวกต่อการ
ใช้บริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๑๔

ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับการสังเกตเห็นของโทรศัพท์สาธารณะแต่ละประเภท

ว่าสังเกตเห็นได้ยากกว่าโทรศัพท์สาธารณะติดตั้ง ณ ที่ไหน

ความคิดเห็น ประเภทโทรศัพท์	เห็นด้วยอย่างมาก		เห็นด้วย		ไม่มีข้อคิดเห็น		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วยอย่างมาก		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
Coin Box	๗๔	๒๐.๕๔	๑๘๘	๕๑.๘๓	๒๙	๘.๐๑	๖๕	๑๗.๕๕	๖	๑.๖๖	๓๖๒	๑๐๐.๐๐
Kiosk	๒๓	๖.๓๕	๙๗	๒๖.๘๐	๕๒	๑๔.๓๖	๑๘๔	๕๐.๘๓	๖	๑.๖๖	๓๖๒	๑๐๐.๐๐
Booth	๒๐	๕.๕๓	๗๙	๒๑.๘๒	๖๑	๑๖.๘๕	๑๘๖	๕๑.๓๘	๑๖	๔.๔๒	๓๖๒	๑๐๐.๐๐

จากการเปรียบเทียบความแตกต่าง โทรศัพท์สาธารณะแบบ Coin Box เป็นโทรศัพท์สาธารณะที่สังเกตเห็นได้ยากกว่าติดตั้งอยู่ ณ ที่ไหน ส่วนโทรศัพท์สาธารณะแบบ Kiosk และแบบ Booth ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นว่าเป็นโทรศัพท์สาธารณะที่สังเกตเห็นได้ง่ายว่าติดตั้งอยู่ ณ ที่ไหน เป็นไปได้ว่าโทรศัพท์สาธารณะแบบ Kiosk และแบบ Booth เป็นโทรศัพท์สาธารณะที่ติดตั้งอยู่ภายนอกอาคาร ตามถนน สีแยก ต่าง ๆ จึงสังเกตเห็นได้ง่ายกว่าโทรศัพท์สาธารณะแบบ Coin Box ที่ส่วนใหญ่ติดตั้งอยู่ภายในอาคาร จึงมองเห็นได้ยาก

ตารางที่ ๑๕

ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับจุดติดตั้ง ของโทรศัพท์สาธารณะแต่ละประเภท

ว่าการติดตั้งของโทรศัพท์สาธารณะแต่ละประเภทมีเสียงรบกวนจากรอบข้าง

ประเภทโทรศัพท์	ความคิดเห็น		เห็นด้วย		ไม่มีข้อคิดเห็น		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วยอย่างมาก		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
Coin Box	๗	๑.๙๒	๖๘	๑๘.๗๙	๒๗	๗.๔๖	๑๖๖	๔๕.๘๖	๙๔	๒๕.๙๗	๓๖๒	๑๐๐.๐๐
Kiosk	๑๐๒	๒๘.๑๘	๑๗๘	๔๙.๑๗	๓๒	๘.๘๔	๕๐	๑๓.๘๑	-	-	๓๖๒	๑๐๐.๐๐
Booth	๒๑๓	๕๘.๘๔	๑๒๕	๓๔.๕๓	๖	๑.๖๖	๑๔	๓.๘๗	๔	๑.๑๐	๓๖๒	๑๐๐.๐๐

จากการเปรียบเทียบความแตกต่าง ปรากฏว่าโทรศัพท์สาธารณะแบบ Kiosk และแบบ Booth มีเสียงรบกวนมากที่สุด เนื่องจากทำการติดตั้งอยู่ตามถนน สี่แยก ต่างกับโทรศัพท์สาธารณะแบบ Coin Box ที่ติดตั้งอยู่ในอาคารสถานที่ จึงมีเสียงรบกวนน้อย

ศูนย์วิทยุโทรพยากรณ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ง) เครื่องโทรศัพท์สาธารณะโดยทั่วไป

๑) ความสะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ โดยทั่วไปในด้านความสะอาดว่า มีความสะอาดน้อยที่สุด จำนวน ๑๔๐ ตัวอย่าง คิดเป็น อัตราร้อยละ ๓๔.๖๗ และให้ความคิดเห็นว่ามี ความสะอาดน้อยจำนวน ๑๑๗ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓๒.๓๒ จากความคิดเห็นดังกล่าวอาจกล่าวได้ว่าสาเหตุที่ทำให้ เครื่องโทรศัพท์สาธารณะเกิดความสกปรก คือ ประการแรกองค์การโทรศัพท์ฯ เองไม่มี หน่วยงานเกี่ยวกับการรักษาความสะอาด เครื่องโทรศัพท์สาธารณะ ประการที่สอง ประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะส่วนใหญ่ไม่ให้ความร่วมมือในการรักษาความสะอาด เครื่องโทรศัพท์สาธารณะ มักจะมีการขีด ขีด เขียน และอื่น ๆ ทำให้เครื่องโทรศัพท์ สาธารณะสกปรก ประการที่สาม ผู้เฝ้าดูแลโทรศัพท์สาธารณะประเภท Coin Box และ Kiosk ไม่ให้ความร่วมมือในการรักษาความสะอาด เครื่องโทรศัพท์สาธารณะ ประการที่ ๔ สภาพแวดล้อมต่าง ๆ รอบ ๆ โทรศัพท์สาธารณะที่ติดตั้งอยู่ก่อให้เกิดความ สกปรกกับโทรศัพท์สาธารณะ เช่น ฝุ่นละออง ควันรด เป็นต้น จากสาเหตุดังกล่าวเมื่อก่อให้เกิดความสกปรกกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ ก็ย่อมมีผลตามมาคืออาจเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิด อันตรายทางด้านสุขภาพกับผู้ใช้โทรศัพท์สาธารณะได้

๒) การชำรุดของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำรุดของเครื่อง โทรศัพท์สาธารณะ แต่ยังไม่ใช้บริการได้ว่า มีความชำรุดมีจำนวนปานกลาง จำนวน ๑๖๗ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๖.๑๓ และให้ความคิดเห็นว่ามีจำนวนน้อยจำนวน ๔๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๔.๔๔ การชำรุดของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ เช่น ตัวเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ หน้าปิดหมุนเลขหมายเบี้ยว สายพันกัน สายหลุด เป็นต้น ซึ่งเป็นเหตุหรือสิ่งที่ก่อให้เกิดการบกพร่องของ เครื่องโทรศัพท์สาธารณะที่ไม่สามารถใช้งานได้ อันก่อให้เกิดความเดือดร้อนกับประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ แก่อย่าง ไรก็ตาม การชำรุดของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะส่วนใหญ่มัก เกิดจากประชาชนผู้ใช้บริการ โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ให้ความร่วมมือในการดูแลรักษาโทรศัพท์สาธารณะเท่าที่ควร

๓) การเสียของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ

การเสียของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะย่อมก่อให้เกิดผลตามมาหลายประการด้วยกันคือ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ องค์การโทรศัพท์ฯ ขาดผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น การเสียของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะที่ไม่สามารถใช้งานได้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นว่า มีจำนวนมากจำนวน ๑๒๕ ตัวอย่างคิดเป็นอัตราร้อยละ ๓๔.๕๓ รองลงมาให้ความคิดเห็นว่ามีจำนวนปานกลาง จำนวน ๑๒๓ ตัวอย่างคิดเป็นอัตราร้อยละ ๓๑.๕๔ สาเหตุของการเสียเกิดจากเหรียญในกล่องเก็บเงินของโทรศัพท์สาธารณะเต็ม เครื่องโทรศัพท์สาธารณะไม่สามารถใช้การได้ธรรมดาแล้วการเก็บเงินจะเก็บโดยคาดคะเนว่าเครื่องโทรศัพท์เครื่องใหม่มีประชาชนใช้บริการมากก็จะทำการเก็บเงินทุกวัน โทรศัพท์สาธารณะ เครื่องที่มีผู้ใช้บริการน้อยก็จะทำการเก็บเงินแบบวันเว้นวัน แต่อย่างไรก็ตามบางครั้งอาจมีประชาชนมาใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะเกินกว่าการคาดคะเน เหรียญบาทจะเต็มกล่องใส่เงินเร็วขึ้นกว่าที่จะมีการมาเก็บเงิน - เกิดจากการที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ เป็นผู้ทำให้ เครื่องโทรศัพท์สาธารณะ เสีย กล่าวคือ นำเหรียญบาทปลอมมาใช้ ใช้เครื่องโทรศัพท์สาธารณะผิดวิธี ใช้เหรียญบาทชนิดเจาะร้อยเชือกมาใช้ ให้เครื่องโทรศัพท์สาธารณะ เสียไม่สามารถใช้การได้หรืออาจเกิดจากการที่ประชาชนผู้ใช้บริการใช้เครื่องโทรศัพท์สาธารณะอย่างไม่ทะนุถนอม เช่น การทุบเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ ก็เป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้อุปกรณ์ภายในเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเกิดเสียหายขึ้นได้ เพราะโทรศัพท์สาธารณะ เป็นกลไกที่สลับซับซ้อนอยู่ในตัวของมันเอง ซึ่งจะทำให้เครื่องโทรศัพท์สาธารณะ เสียไม่สามารถบริการประชาชนได้เกิดจาก สภาพของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ ซึ่งเป็นปกติที่เครื่องจักรย่อมมีการเสียเกิดขึ้นตามเวลาการใช้งาน

๔) การแก้ไขข้อบกพร่อง

การแก้ไขข้อบกพร่องโทรศัพท์สาธารณะอย่างรวดเร็ว เมื่อโทรศัพท์สาธารณะ เสีย ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความคิดเห็นว่า องค์การโทรศัพท์ฯ

ทำการแก้ไขซ่อมแซมเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเข้าจำนวน ๑๔๕ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตรา ร้อยละ ๔๐.๐๖ และให้ความคิดเห็นว่าซ่อมแซมเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเข้าที่สุด จำนวน ๑๑๕ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓๑.๗๗ สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่ องค์การโทรศัพท์ฯ ทำการแก้ไขเครื่องโทรศัพท์สาธารณะล่าช้า อย่างไรก็ตามการแก้ไข ซ่อมแซมขององค์การโทรศัพท์ฯ ได้จัดให้หน่วยงานบำรุงรักษาของเขตโทรศัพท์นครหลวง ทั้ง ๔ เขต ทำการออกแก้ไขข้อบกพร่องทันทีเมื่อทราบว่าโทรศัพท์สาธารณะ เสียกตาม สาเหตุที่ทำให้การแก้ไขซ่อมแซมล่าช้า เนื่องจาก โทรศัพท์สาธารณะแบบ Coin Box และ Kiosk ผู้เฝ้าดูแล ไม่แจ้งความเสียหายให้องค์การโทรศัพท์ทราบ ซึ่งเป็น หน้าที่ของผู้เฝ้าดูแลขาดความร่วมมือจากประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะในการ แจ้งถึงความชำรุดบกพร่องของโทรศัพท์สาธารณะประเภท Booth ที่องค์การโทร ศัพท์ฯ เป็นผู้ดูแลแต่ไม่มีหน่วยงานเกี่ยวกับการดูแลรักษาและเจ้าหน้าที่หน่วยบำรุงรักษา มีจำนวนจำกัดไม่สามารถแก้ไขโทรศัพท์สาธารณะได้อย่างทั่วถึงถ้ามีการแก้ไขซ่อมแซม มาก

๔) เหรียญบาทที่ใช้บริการ

การที่องค์การโทรศัพท์ฯ ได้ออกเครื่องโทรศัพท์สาธารณะชนิดใหม่ ที่สามารถใช้ได้เฉพาะเหรียญบาทชนิดเล็กได้ขนาดเดียวนั้น ปรากฏว่าจากการออกแบบ สอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความคิดเห็นว่า ทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ โทรศัพท์สาธารณะปานกลาง จำนวน ๑๒๐ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓๓.๑๕ และ ให้ความคิดเห็นว่าทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมาก จำนวน ๑๑๓ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓๑.๒๒ ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า การที่เครื่องโทรศัพท์ สาธารณะชนิดใหม่ใช้บริการโดยหยอดเหรียญได้เฉพาะ เหรียญบาทเล็กทำให้เกิดปัญหา กับผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ซึ่งปัญหานี้สืบเนื่องมาจากการที่องค์การโทรศัพท์ฯ ได้คำนึงว่าในอนาคตกระทรวงการคลังจะทำการทยอย เก็บ เหรียญบาทชนิดใหม่คืนคลัง หมดจะไม่มีหมุนเวียนอยู่ในท้องตลาด จึงอาจก่อให้เกิดความไม่สะดวกต่อการ ใช้ บริการโทรศัพท์สาธารณะของประชาชนในระยะแรกบ้าง

๖) เสียงรบกวนตามสาย

ปัญหาในเรื่อง เสียงรบกวนตามสายขณะที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ปรากฏผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความคิดเห็นว่ายังมีอยู่มากและมากที่สุด จำนวน ๑๒๓ ตัวอย่าง และ ๑๐๕ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓๓.๕๔ และ ๒๕.๐๐ ตามลำดับ สาเหตุเนื่องมาจากการส่งคลื่นวิทยุเข้าแทรกตามสายโทรศัพท์และจากการที่สายวิทยุกระจายเสียงและสายโทรศัพท์เกิดการแตะกันขึ้น

๗) ทมนไปติดเลขหมายอื่น

ปัญหาเกี่ยวกับการทมน เลขหมายที่ต้องการถูก แต่กลับไปติดเลขหมายอื่น ปรากฏว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นว่า "น้อย" จำนวน ๑๔๗ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๐.๖๑ และให้ความคิดเห็นว่า "ปานกลาง" จำนวน ๕๐ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๕.๘๖ ปัญหาการทมนไปติดเลขหมายอื่นเนื่องมาจากการทมนหน้า บัตรเครื่องโทรศัพท์สาธารณะผิดวิธีดังที่กล่าวแล้วข้างต้น เป็นเหตุทำให้เลขหมายที่ทมนไปติดเลขหมายอื่น ซึ่งเป็นความผิดพลาดของประชาชนผู้ใช้บริการ ที่ได้เครื่องโทรศัพท์สาธารณะผิดวิธี

สรุปปัญหาเกี่ยวกับตัวเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ ปรากฏว่ามีปัญหาเกี่ยวกับการรักษาความสะอาดของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ เครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสีย บ่อยไม่สามารถให้บริการได้และเมื่อโทรศัพท์สาธารณะเสียแล้วปรากฏว่า องค์การโทรศัพท์ทำการแก้ไขซ่อมแซมล่าช้า ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการกำหนดให้ใช้บริการโดยใช้เหรียญบาทชนิด เล็กขนาด เดียว และปัญหาเกี่ยวกับเสียงรบกวนตามสาย ขณะที่ใช้บริการ ดังตารางที่ ๑๖

ตารางที่ ๑๖

แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะโดยทั่วไป

ข้อ	ความคิดเห็น		มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
๑	-	-	๘	๒.๒๑	๘๗	๒๖.๘๐	๑๑๗	๓๖.๓๒	๑๔๐	๓๘.๖๗	๓๖๒	๑๐๐.๐๐		
๒	๒๐	๕.๕๒	๖๗	๑๘.๕๑	๑๖๗	๕๖.๑๓	๘๙	๒๔.๕๙	๑๙	๕.๒๕	๓๖๒	๑๐๐.๐๐		
๓	๖๐	๑๖.๕๘	๑๒๕	๓๔.๕๓	๑๒๓	๓๓.๙๓	๕๔	๑๖.๑๕	๑๐	๒.๗๖	๓๖๒	๑๐๐.๐๐		
๔	๗	๑.๙๓	๑๙	๕.๒๕	๗๖	๒๐.๙๙	๑๕๕	๔๐.๐๖	๑๑๕	๓๑.๗๗	๓๖๒	๑๐๐.๐๐		
๕	๕๑	๑๔.๐๙	๑๑๓	๓๑.๒๒	๑๒๐	๓๓.๑๕	๕๕	๑๕.๑๙	๒๓	๖.๓๕	๓๖๒	๑๐๐.๐๐		
๖	๑๐๕	๒๙.๐๐	๑๒๓	๓๓.๙๘	๗๙	๒๑.๘๒	๕๖	๑๖.๗๑	๙	๒.๔๙	๓๖๒	๑๐๐.๐๐		
๗	๓๗	๑๐.๒๒	๕๕	๑๕.๑๙	๙๐	๒๔.๘๖	๑๔๗	๔๐.๖๑	๓๓	๙.๑๒	๓๖๒	๑๐๐.๐๐		

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- หมายเหตุ
๑. เครื่องโทรศัพท์สาธารณะโดยทั่วไปมีความสะอาดดี
 ๒. ส่วนมากตัว เครื่องโทรศัพท์สาธารณะชำรุดแต่ยังใช้ได้
 ๓. เครื่องโทรศัพท์สาธารณะ เสียบ่อยไม่สามารถใช้งานได้
 ๔. เมื่อ เครื่องโทรศัพท์สาธารณะ เสียมีการแก้ไขซ่อมแซมรวดเร็ว
 ๕. เครื่องโทรศัพท์สาธารณะชนิดใหม่ ที่ใช้ได้เฉพาะเหรียญบาทรุ่นใหม่ที่มีขนาดเล็กกว่ารุ่นเก่า ทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ
 ๖. มีเสียงรบกวนตามสายขณะที่ใช้บริการ
 ๗. มักต่อไปติดที่อื่นทั้ง ๆ ที่หมุนเลขหมายถูก



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความคิดเห็นนี้เป็นข้อมูลเกี่ยวกับตัวเครื่องโทรศัพท์สาธารณะทั้ง ๓ ประเภท
ว่าในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้องค์การโทรศัพท์ฯ ให้บริการเป็นอย่างไร ปรากฏว่า

๑. เครื่องโทรศัพท์สาธารณะโดยทั่วไปมีความสะอาดดี ผู้ใช้บริการโทรศัพท์
สาธารณะให้ความคิดเห็นว่า

- "น้อยที่สุด" จำนวน ๑๔๐ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓๔.๖๗
- "น้อย" จำนวน ๑๑๗ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓๒.๓๒
- "ปานกลาง" จำนวน ๙๗ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๖.๘๐
- "มาก" จำนวน ๘ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒.๒๑

๒. ส่วนมากตัวเครื่องโทรศัพท์สาธารณะชำรุดแต่ยังใช้บริการได้ ผู้ใช้
บริการโทรศัพท์สาธารณะให้ความคิดเห็นว่า

- "ปานกลาง" จำนวน ๑๖๗ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๖.๑๓
- "น้อย" จำนวน ๘๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๔.๕๔
- "มาก" จำนวน ๖๗ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๘.๕๑
- "มากที่สุด" จำนวน ๒๐ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕.๕๒
- "น้อยที่สุด" จำนวน ๑๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔.๒๔

๓. เครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสียบ่อยไม่สามารถใช้บริการได้ ผู้ใช้บริการ
โทรศัพท์สาธารณะให้ความคิดเห็นว่า

- "มาก" จำนวน ๓๔.๕๓ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓๔.๕๓
- "ปานกลาง" จำนวน ๑๒๓ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓๓.๕๓
- "มากที่สุด" จำนวน ๖๐ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๖.๕๔
- "น้อย" จำนวน ๔๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๒.๑๔
- "น้อยที่สุด" จำนวน ๑๐ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒.๗๖

๔. เมื่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสียมีการแก้ไขซ่อมแซมรวดเร็ว ผู้ใช้บริการ
โทรศัพท์สาธารณะให้ความคิดเห็นว่า

- "น้อย" จำนวน ๑๔๕ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๐.๐๖
- "น้อยที่สุด" จำนวน ๑๑๕ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓๑.๗๗

- "ปานกลาง" จำนวน ๓๖ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๐.๔๔
- "มาก" จำนวน ๑๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕.๒๕
- "มากที่สุด" จำนวน ๗ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑.๙๓

๕. เครื่องโทรศัพท์สาธารณะชนิดใหม่ที่ใช้ได้เฉพาะเหรียญบาทรุ่นใหม่ที่มีขนาดเล็กกว่ารุ่นเก่า ทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะให้ความคิดเห็นว่า

- "ปานกลาง" จำนวน ๑๒๐ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓๓.๑๕
- "มาก" จำนวน ๑๑๓ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓๑.๒๒
- "น้อย" จำนวน ๕๕ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๕.๑๔
- "มากที่สุด" จำนวน ๕๑ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๔.๐๘
- "น้อยที่สุด" จำนวน ๒๓ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๖.๓๕

๖. มีเสียงรบกวนตามสายขณะที่ใช้บริการ ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์สาธารณะให้ความคิดเห็นว่า

- "มาก" จำนวน ๑๒๓ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓๓.๕๘
- "มากที่สุด" จำนวน ๑๐๕ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๙.๐๐
- "ปานกลาง" จำนวน ๗๙ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๑.๘๒
- "น้อย" จำนวน ๔๖ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๒.๗๑
- "น้อยที่สุด" จำนวน ๙ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒.๔๙

๗. มักจะไปผิดที่อื่นทั้งๆที่หมุนเลขหมายถูก ผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะให้ความคิดเห็นว่า

- "น้อย" จำนวน ๑๔๗ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๐.๖๑
- "ปานกลาง" จำนวน ๙๐ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๔.๘๖
- "มาก" จำนวน ๕๕ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๕.๑๔
- "มากที่สุด" จำนวน ๓๗ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๐.๒๒
- "น้อยที่สุด" จำนวน ๓๓ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๙.๑๒

๖) การจำกัดเวลาในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะครั้งละ ๓ นาทีต่อ ๑ บาท

จากการที่มีประชาชนและสื่อมวลชนเรียกร้องมายังองค์การโทรศัพท์ฯ ให้กำหนดการให้บริการ ๓ นาทีต่อ ๑ บาทนั้น เมื่อองค์การโทรศัพท์ฯ ได้จัดทำตามความเรียกร้องแล้ว ปรากฏว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย ๑๘๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕๑.๑๑ และไม่เห็นด้วย จำนวน ๑๗๗ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๘.๘๙

ผู้ที่เห็นด้วยกับการจำกัดเวลาพูด ๓ นาทีต่อ ๑ บาท ได้ให้ความคิดเห็นว่าเป็นด้วยเพราะเพื่อเป็นการป้องกันการคุยกันนานโดยใช้เหตุ จำนวน ๑๖๕ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๘๙.๑๙ ให้ความคิดเห็นว่าเป็นการแบ่งกันใช้ได้อย่างทั่วถึงจำนวน ๑๔๒ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๗๖.๗๖ และให้ความคิดเห็นว่าเป็นการทำให้องค์การโทรศัพท์มีรายได้มากขึ้นจำนวน ๓๘ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๐.๕๔

ผู้ที่ไม่เห็นด้วยกับการจำกัดเวลาในการพูด ๓ นาทีต่อ ๑ บาท ให้ความคิดเห็นว่าเป็นบางครั้งกว่าจะตามผู้รับสายอีกฝ่ายหนึ่งได้ก็เกือบหมดเวลาแล้ว จำนวน ๑๓๘ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๗๗.๘๗ การให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมีอิสระในการพูด เพราะถ้ามีการใช้บริการแล้ว ผู้ใช้เองก็ไม่ควรใช้นาน จำนวน ๑๑๑ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๖๒.๗๑ บางครั้งมีฐานะคุยกันนานไม่ควรมีการจำกัดเวลาพูด จำนวน ๕๑ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๑.๔๑

สรุปจากการจำกัดเวลาในการใช้บริการครั้งละ ๓ นาทีต่อ ๑ บาท มีผู้ที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยในอัตราที่ใกล้เคียงกัน นับว่ายังมีปัญหาเกี่ยวกับการจำกัดเวลาในการใช้บริการโทรศัพท์ดังตารางที่ ๑๗

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ ๑๗

แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการจำกัดเวลา
ในการพูด ครั้งละ ๓ นาที ต่อ ๑ บาท

ความคิดเห็น	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
จำกัดเวลาในการพูดครั้งละ ๓ นาที ต่อ ๑ บาท	๑๘๕	๕๑.๑๑	๑๗๗	๔๘.๘๙	๓๖๒	๑๐๐.๐๐

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจำกัดเวลาในการพูดครั้งละ ๓ นาทีต่อ ๑ บาท ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถาม "เห็นด้วย" จำนวน ๑๘๕ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕๑.๑๑ และ "ไม่เห็นด้วย" จำนวน ๑๗๗ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๘.๘๙

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เห็นด้วยกับการจำกัดเวลาในการพูดครั้งละ ๓ นาทีต่อ ๑ บาท ให้ความคิดเห็นว่าเห็นด้วยเพราะ

- เป็นเหตุป้องกันการคุยกันนานโดยใช้เทต จำนวน ๑๖๕ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๘๙.๑๘
- เป็นการแบ่งกันใช้ได้อย่างทั่วถึง จำนวน ๑๔๒ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๗๖.๗๖
- ทำให้องค์การโทรศัพท์ มีรายได้มากขึ้น จำนวน ๓๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๐.๕๔

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่เห็นด้วยกับการจำกัดเวลาในการพูดครั้งละ ๓ นาที
ต่อ ๑ บาท ได้ให้ความคิดเห็นว่า

- บางครั้งกว่าจะตามผู้รับสายอีกฝ่ายหนึ่งได้ก็เกือบหมดเวลาแล้ว จำนวน ๑๓๘ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๗๗.๔๗
- ควรให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะมีอิสระในการพูด เพราะถ้ามีคนใช้บริการต่อจะรู้ตัวเองว่าไม่ควรใช้นาน จำนวน ๑๑๑ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๖๒.๗๑
- บางครั้งมีธุระคุยกันนานไปควรมีจำกัดเวลาในการพูด จำนวน ๔๑ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๑.๔๑
- ในขณะที่ไม่มีคนอื่นใช้บริการต่อต้องเสียเงินหยอดเหรียญต่อเวลาจำนวน ๔๒ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๓.๗๓
- ทำให้ต้องใช้เงินมากขึ้น จำนวน ๓๕ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๙.๗๗
- อื่น ๆ คือ "ควรให้พูดครั้งละ ๕ นาทีต่อ ๑ บาท จำนวน ๗ ตัวอย่าง ควรให้พูดได้ครั้งละ ๖ นาทีต่อ ๑ บาทจำนวน ๑ ตัวอย่าง ควรเพิ่มเวลาในการพูดอีกจำนวน ๑ ตัวอย่าง ควรหยอดเหรียญต่อเวลาได้เมื่อหมดเวลาโดยไม่ต้องวางหูโทรศัพท์สาธารณะก่อนจำนวน ๑ ตัวอย่าง องค์การโทรศัพท์ฯ หาเงินเพิ่มขึ้นเป็นการเอาเปรียบประชาชนจำนวน ๑ ตัวอย่างรวมเป็น ๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔.๐๕

จ) การขึ้นราคาค่าโทรศัพท์

ในขนาดตัวอย่างองค์การโทรศัพท์ จะทำการขึ้นราคาค่าบริการโทรศัพท์สาธารณะ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ไม่เห็นด้วยจำนวน ๓๓๕ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๓.๖๕ และให้ความคิดเห็นว่า เห็นด้วยจำนวน ๒๓ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๖.๓๕

ผู้ที่เห็นด้วยกับองค์การโทรศัพท์ฯ ถ้าจะทำการขึ้นราคาค่าโทรศัพท์สาธารณะให้ความคิดเห็นว่า เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ให้องค์การโทรศัพท์ฯ เกี่ยวกับโทรศัพท์สาธารณะ เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงกิจการด้านการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

ให้ดีขึ้น จำนวน ๑๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๘๒.๖๑ ราคาสินค้าต่าง ๆ เพิ่มขึ้น
 ราคาค่าโทรศัพท์สาธารณะก็ควรเพิ่มขึ้นบ้าง จำนวน ๘ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ
 ๓๕.๗๑ และให้ความคิดเห็นว่าคงไม่ทำให้ประชาชนเดือดร้อนเท่าใดนักจำนวน ๖ ตัวอย่าง
 คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๖.๐๕

ผู้ที่ไม่เห็นด้วยกับการขึ้นราคาค่าโทรศัพท์สาธารณะ ถ้าองค์การโทรศัพท์ทำขึ้น
 ราคา ให้ความคิดเห็นว่า ราคาในปัจจุบันเหมาะสมกับการให้บริการขององค์การโทรศัพท์
 อยู่แล้ว จำนวน ๒๗๕ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๘๐.๘๓ รายได้ของประชาชนน้อยอยู่
 แล้วไม่ควรเพิ่มภาระให้กับผู้ใช้บริการจำนวน ๒๑๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๖๔.๖๐
 เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดความเดือดร้อนกับประชาชน
 จำนวน ๒๐๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๖๐.๑๘ คิดว่าองค์การโทรศัพท์ฯ มีกำไร
 มากพออยู่แล้วไม่ควรขึ้นราคา จำนวน ๑๗๒ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕๐.๗๔

สรุปจากความคิดเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการที่องค์การโทรศัพท์ฯ
 จะทำการขึ้นราคาค่าโทรศัพท์ ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า
 ไม่เห็นด้วยถ้าองค์การโทรศัพท์ฯ ขึ้นราคาค่าโทรศัพท์ เพราะ
 ราคาในปัจจุบันเหมาะสมกับการให้บริการขององค์การโทรศัพท์ฯ อยู่แล้ว อาจเป็น
 เหตุผลหนึ่งที่ว่าในปัจจุบันองค์การโทรศัพท์ฯ ได้มีการจำกัดเวลาในการใช้บริการ
 โทรศัพท์สาธารณะ ๓ นาทีต่อ ๑ บาท ซึ่งนับว่าเป็นการขึ้นราคาโทรศัพท์สาธารณะอยู่
 ในตัวแล้ว ดังตารางที่ ๑๔

ศูนย์วิทยุโทรพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๑๔

แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามถ้าองค์การโทรศัพท์
จะทำการขึ้นราคาค่าโทรศัพท์สาธารณะ

ความคิดเห็น	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
เห็นด้วยกับการขึ้นราคา ค่าโทรศัพท์สาธารณะ หรือไม่	๒๓	๖.๓๔	๓๓๔	๘๓.๖๕	๓๖๒	๑๐๐.๐๐

ในขนาดตัวอย่างองค์การโทรศัพท์ที่จะทำการขึ้นราคาโทรศัพท์สาธารณะ ผู้ตอบแบบสอบถาม
ให้ความคิดเห็นว่า "ไม่เห็นด้วย" จำนวน ๓๓๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราการร้อยละ ๘๓.๖๕ และ
"เห็นด้วย" จำนวน ๒๓ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราการร้อยละ ๖.๓๔

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เห็นด้วยต่อการขึ้นราคาค่าโทรศัพท์สาธารณะ ได้ให้ความคิดเห็นว่า

- เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ให้องค์การโทรศัพท์ฯ เกี่ยวกับโทรศัพท์สาธารณะจะได้นำไป
ปรับปรุงกิจการให้ดีขึ้น จำนวน ๑๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราการร้อยละ ๘๒.๖๑
- ราคาสินค้าต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ค่าโทรศัพท์สาธารณะก็ควรเพิ่มขึ้นบ้าง จำนวน ๔ ตัวอย่าง
คิดเป็นอัตราการร้อยละ ๓๔.๓๔
- คงไม่ทำให้ประชาชนเดือดร้อนเท่าใดนัก จำนวน ๖ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราการร้อยละ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่เห็นด้วยกับการขึ้นราคาค่าโทรศัพท์สาธารณะได้ให้
ความคิดเห็นว่า

- ราคาค่าโทรศัพท์สาธารณะในปัจจุบัน เหมาะสมกับการให้บริการของ
องค์การโทรศัพท์ที่อยู่แล้ว จำนวน ๒๗๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ
๘๐.๘๓
- รายได้ของประชาชนน้อยอยู่แล้ว ไม่ควรเพิ่มภาระให้กับผู้ใช้บริการจำนวน
๒๑๘ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๖๔.๖๐
- เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนมากขึ้น ทำให้เกิดความเดือดร้อนกับ
ประชาชนจำนวน ๒๐๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๖๐.๑๘
- คิดว่าองค์การโทรศัพท์ที่มีกำไรมากพออยู่แล้ว ไม่ควรขึ้นราคาจำนวน
๑๗๒ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕๐.๗๔
- อื่น ๆ จำนวน ๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑.๑๘ ดังรายละเอียด
คือ เป็นการส่งเสริมให้สินค้าอื่นขึ้นราคาตามจำนวน ๑ ตัวอย่าง บริการ
สาธารณะทั่วโลกไม่ควรขึ้นราคาแพงจำนวน ๒ ตัวอย่าง เพราะเศรษฐกิจ
ตกต่ำมากจำนวน ๑ ตัวอย่าง และการจำกัดเวลาในการพูด ๓ นาทีก็
เหมือนกับการขึ้นราคาอยู่แล้ว จำนวน ๒ ตัวอย่าง

ข) ความเพียงพอของโทรศัพท์สาธารณะ

ตามนโยบายขององค์การโทรศัพท์ฯ ที่ได้มีการขยายการติดตั้งโทรศัพท์
สาธารณะให้มีปริมาณเพิ่มขึ้นจากเดิม ปี ๒๕๒๑ จำนวน ๒,๗๒๔ เครื่องเป็น ๕,๓๒๔
เครื่องในปี ๒๕๒๒ แบบสอบถามให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปริมาณโทรศัพท์สาธารณะ
ที่มีอยู่ในปัจจุบันประมาณ ๕,๐๐๐ เครื่องว่ามีจำนวนยังไม่เพียงพอ จำนวน ๓๑๓ ตัวอย่าง
คิดเป็นอัตราร้อยละ ๘๖.๕๖ และให้ความคิดเห็นว่ามีจำนวนเพียงพอแล้วจำนวน ๔๔
ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๓.๔๔ สำหรับผู้ที่ให้ความคิดเห็นว่าปริมาณโทรศัพท์
สาธารณะยังมีปริมาณไม่เพียงพอกับความต้องการเพราะความจำเป็นในการใช้บริการ
โทรศัพท์สาธารณะมีมากขึ้น จำนวน ๒๗๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๘๗.๕๔ เมื่อ

เทียบจำนวนเครื่องกับปริมาณประชาชนในกรุงเทพฯ แล้วมีน้อยมากจำนวน ๒๕๕ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๘๒.๗๕ ผู้มีรายได้น้อยไม่สามารถมีเครื่องโทรศัพท์ส่วนตัวได้มีจำนวน เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จำนวน ๒๓๖ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๗๕.๔๐ ยังทดแทนการขาด แคลนโทรศัพท์ส่วนตัวได้น้อย จำนวน ๑๖๐ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕๑.๑๒ ปริมาณ เครื่องโทรศัพท์สาธารณะมีน้อยกว่าปริมาณการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ จำนวน ๑๔๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๖๐.๐๖

สรุปจากการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่าปริมาณโทรศัพท์สาธารณะในปัจจุบันประมาณ ๕,๐๐๐ เครื่องยังเป็นจำนวนที่ยังไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน เพราะความ จำเป็นในการบริการใช้โทรศัพท์มีมากขึ้น ปริมาณโทรศัพท์สาธารณะในปัจจุบันยังมีปริมาณ น้อยและผู้ที่มีรายได้น้อยไม่สามารถมีเครื่องโทรศัพท์ ส่วนตัวได้มีมากขึ้นเรื่อย ๆ ดัง ตารางที่ ๑๔

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๑๔

แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปริมาณโทรศัพท์สาธารณะ
ในปัจจุบันที่มีอยู่ประมาณ ๕,๐๐๐ เครื่อง พอเพียงหรือไม่

ความคิดเห็น รายละเอียด	มีจำนวนเพียงพอแล้ว		มีจำนวนยังไม่เพียงพอ		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ท่านคิดว่าปริมาณโทรศัพท์ สาธารณะในปัจจุบัน ๕,๐๐๐ เครื่อง เพียงพอ หรือไม่	๔๔	๑๓.๕๕	๓๑๓	๘๖.๔๖	๓๖๒	๑๐๐.๐๐

ปริมาณโทรศัพท์สาธารณะที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน จำนวน ๕,๐๐๐ เครื่อง มีจำนวนเพียง
พอหรือไม่ ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ความคิดเห็นว่า มีจำนวนยังไม่เพียงพอ ๓๑๓ ตัวอย่าง
คิดเป็นอัตราร้อยละ ๘๖.๔๖ และมีจำนวนยังไม่เพียงพอ จำนวน ๔๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ
๑๓.๕๕

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความคิดเห็นว่างปริมาณโทรศัพท์สาธารณะในปัจจุบัน
มีจำนวนยังไม่เพียงพอ เพราะ

- เมื่อเทียบจำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะกับปริมาณประชาชนในกรุงเทพฯ
แล้วมีน้อยมาก จำนวน ๒๔๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๘๒.๗๕
- ความจำเป็นในการใช้โทรศัพท์สาธารณะมีมากขึ้น จึงควรมีการเพิ่มปริมาณ
โทรศัพท์สาธารณะให้มากขึ้น จำนวน ๒๗๔ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ
๘๗.๕๔
- ผู้มีรายได้น้อยไม่สามารถมีเครื่องโทรศัพท์ส่วนตัวได้มีจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ
จำนวน ๒๓๖ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๗๕.๔๐
- ปริมาณเครื่องโทรศัพท์สาธารณะมีน้อยกว่าปริมาณคนใช้บริการโทรศัพท์
สาธารณะจำนวน ๑๘๘ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๖๐.๐๖
- ยังทดแทนการขาดแคลนโทรศัพท์ส่วนตัวได้น้อย จำนวน ๑๖๐ ตัวอย่าง
คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕๑.๑๒

ข) ความจำเป็นของโทรศัพท์สาธารณะ

ดังที่กล่าวแล้วว่าโทรศัพท์สาธารณะ เป็นสิ่งต้องการโทรศัพท์ฯ ได้นำมา
ทดแทนการขาดแคลนโทรศัพท์ส่วนตัว นับวันโทรศัพท์สาธารณะจะมีความจำเป็นมากขึ้น
เรื่อย ๆ ดังที่ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความคิดเห็นว่าโทรศัพท์สาธารณะมีความจำเป็น
มากขึ้นจำนวน ๓๖๐ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕๙.๕๕ และให้ความคิดเห็นว่า
โทรศัพท์สาธารณะไม่มีความจำเป็นเพิ่มขึ้นจำนวน ๒ ตัวอย่างคิดเป็นอัตราร้อยละ ๐.๕๕
สรุปจากการวิเคราะห์จะ เห็นได้ว่าจากความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบ
ถามเห็นว่าโทรศัพท์สาธารณะมีความจำเป็นมากขึ้น ดังตารางที่ ๒๐

ตารางที่ ๒๐

แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับ
ความจำเป็นของโทรศัพท์สาธารณะ

ความคิดเห็น	มีความจำเป็นมากขึ้น		ไม่มีความจำเป็นมากขึ้น		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ร้อยละ						
ท่านคิดว่าโทรศัพท์สาธารณะมีความจำเป็นมากขึ้นหรือไม่	๓๖๐	๙๙.๕๕	๒	๐.๕๕	๓๖๒	๑๐๐.๐๐

เกี่ยวกับความจำเป็นของโทรศัพท์สาธารณะ ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความ
คิดเห็นว่า มีความจำเป็นมากขึ้น จำนวน ๓๖๐ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๙๙.๕๕
และไม่มีความจำเป็นมากขึ้น จำนวน ๒ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๐.๕๕

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

๗) การกำหนดความหนาแน่นของประชากร ๕๐๐ คนต่อโทรศัพท์สาธารณะ

๑. เลขหมาย

การตั้งการโทรศัพท์ฯ ได้กำหนดความหนาแน่นของประชากร ๕๐๐ คนต่อโทรศัพท์สาธารณะ ๑ เลขหมาย

ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ความคิดเห็นว่า ควรลดความหนาแน่นของประชาชนลงจาก ๕๐๐ คน ต่อโทรศัพท์สาธารณะ ๑ เลขหมาย จำนวน ๒๘๖ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๗๗.๕๐ และให้ความคิดเห็นว่าเหมาะสมแล้ว จำนวน ๗๕ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๐.๗๒ สรุปจะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้มีการลดความหนาแน่นลงก็เพื่อที่จะเป็นการเพิ่มปริมาณโทรศัพท์สาธารณะให้มากขึ้น เพราะขณะนี้มีประชาชนในกรุงเทพฯ มีมากกว่า ๕ ล้านคน ประกอบกับการติดตั้งโทรศัพท์ส่วนตัวยังทำได้ล่าช้า ซึ่งจะเห็นได้ในปัจจุบัน ดังตารางที่ ๒๑

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๒๑

แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการกำหนดความหนาแน่นของประชากร
๕๐๐ คน ต่อโทรศัพท์สาธารณะ ๑ เลขหมาย ขององค์การโทรศัพท์ฯ

ความคิดเห็น	จำนวน	%
เหมาะสมแล้ว	๗๕	๒๐.๗๒
ควรเพิ่มความหนาแน่นของประชากรมากขึ้นจาก ๕๐๐ คน ต่อโทรศัพท์สาธารณะ ๑ เลขหมาย	๒	๐.๕๕
ควรลดความหนาแน่นของประชากรลงจาก ๕๐๐ คน ต่อโทรศัพท์สาธารณะ ๑ เลขหมาย	๒๘๒	๗๑.๕๐
อื่น ๆ ระบุ	๓	๐.๘๓
รวม	๓๖	๑๐๐.๐๐

การที่องค์การโทรศัพท์ฯ กำหนดความหนาแน่นของประชากร ๕๐๐ คนต่อโทรศัพท์สาธารณะ

๑ เลขหมาย ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความคิดเห็นว่า

- ควรลดความหนาแน่นของประชากรลงจาก ๕๐๐ คน ต่อโทรศัพท์สาธารณะ ๑ เลขหมาย
จำนวน ๒๘๒ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๗๑.๕๐
- เหมาะสมดีแล้ว จำนวน ๗๕ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๐.๗๒
- ควรเพิ่มความหนาแน่นของประชากรขึ้นจาก ๕๐๐ คน ต่อโทรศัพท์สาธารณะ ๑ เลขหมาย
จำนวน ๒ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๐.๕๕
- อื่น ๆ จำนวน ๓ ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๐.๘๓ ดังนี้คือ ไม่แสดงความคิดเห็น
จำนวน ๑ ตัวอย่าง สถานที่ชุมชนควรเพิ่มปริมาณโทรศัพท์สาธารณะให้มากขึ้น

วิเคราะห์เกี่ยวกับความคิดเห็นอื่น ๆ

จากการออกแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๖๒ ตัวอย่างได้ให้ความ
 คิดเห็นในด้านอื่น ๆ จำนวน ๔๘ ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๒๖ สามารถแยกกล่าวราย
 ละแยกได้ดังนี้คือ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของโทรศัพท์สาธารณะ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความ
 คิดเห็นดังนี้คือ

- โทรศัพท์สาธารณะมีกลิ่นเหม็นที่ช่องพูด
- สมุดโทรศัพท์ตามตู้โทรศัพท์สาธารณะไม่ค่อยมี
- เวลากลางคืนแสงสว่างตามตู้โทรศัพท์สาธารณะยังไม่เพียงพอ
- โทรศัพท์สาธารณะที่ติดตั้งตามร้านค้าอาคาร ผู้เป็นเจ้าของมักจะใช้เอง
 ส่วนมากทำให้ผู้อื่นไม่ได้ใช้บริการ
- โทรศัพท์สาธารณะ เมื่อโทรไม่ติดกลับไม่คืนเหรียญออกมาหรือหยอกไปแล้ว
 ก็คืนเหรียญไปเลย
- เวลาพูดติดต่อกันไม่ค่อยได้ยินเสียง
- สายมักพันกันขณะที่ใช้บริการ
- สายหลุดขณะที่ใช้บริการ
- พนักงานเก็บเงินไม่มาเก็บเงินเมื่อเงินเก็บตู้ทำให้โทรศัพท์สาธารณะ
 ใช้ไม่ได้
- พนักงาน ๑๓ และ ๑๗ พูดจาไม่สุภาพ

๓. ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์ทางไกลสาธารณะ^๑

เนื่องจากโครงการโทรศัพท์สาธารณะ เป็นโครงการที่ยังไม่ได้จัดทำขึ้น ดังนั้นปัญหาที่อาจเกิดขึ้น จึงเป็นแต่เพียงการคาดคะเนเท่านั้น

ปัญหาด้านการแก้ไขข้อขัดข้อง เนื่องจากการจัดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ มีวงจรรในการเรียกเข้าออกเพียง ๑ วงจร ดังนั้นเมื่อโทรศัพท์ทางไกลสาธารณะเสีย หรือชำรุด ทางองค์การโทรศัพท์ฯ ไม่สามารถที่จะรู้ได้ว่าเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสีย เพราะประชาชนไม่สามารถแจ้งถึงความเสียหายของเครื่องได้

ปัญหาเกี่ยวกับการมอบหมายความรับผิดชอบ ในการให้บริการโทรศัพท์ทางไกลสาธารณะ องค์การโทรศัพท์ฯ จะฝากให้กับเจ้าของสถานที่นั้น ๆ เป็นผู้ดูแลแต่ละแห่งไป เช่น ให้โรงพักตำรวจเป็นผู้รับผิดชอบ หรืออำเภอ เป็นต้น ซึ่งการมอบหมายนี้ ส่วนใหญ่จะให้หน่วยงานของรัฐเป็นผู้รับผิดชอบ จึงไม่มีผลประโยชน์ให้กับผู้ดูแลเอง แต่จะโอนเข้ากับรัฐบาล ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาเหมือนกับโทรศัพท์สาธารณะแบบ ซึ่งก่อให้เกิดความสกปรก ขาดการดูแลรักษา เป็นต้น

ปัญหาเกี่ยวกับการควบคุมดูแล และการจัดการ องค์การโทรศัพท์ฯ ไม่มีหน่วยงานทางนี้โดยเฉพาะ อาจทำงานได้ไม่เต็มที่และไม่มีประสิทธิภาพพอ

ปัญหาเรื่องอัตราค่าพูดโทรศัพท์ เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจส่วนตัวของประชาชนในชนบท อาจเป็นเหตุให้ประชาชนไม่นิยมการให้บริการโทรศัพท์ทางไกลสาธารณะเท่าใดนัก เพราะคนมีเงินในชนบทมีน้อย และความเจริญของแต่ละชุมชนไม่เท่ากัน ดังนั้นถ้าโทรศัพท์ที่เป็นไปตามมติของคณะรัฐมนตรีที่เก็บอัตราค่าบริการเท่ากันหมด อาจก่อให้เกิดปัญหาทางด้านการเงิน ในเมืองที่ประชาชนมีรายได้น้อยได้

^๑ เสนาะ อีรากร. หัวหน้าศูนย์การพาณิชย์ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย