

บทที่ ๑

บทนำ



ความสำคัญของ เรื่อง

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม ซึ่งให้บริการด้านสาธารณูปโภค เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ปัจจุบันโทรศัพท์นับว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการติดต่อสื่อสาร ที่จะอำนวยความสะดวกและรวดเร็วให้การติดต่อสื่อสารเสมือนหนึ่งผู้พูดอยู่ต่อหน้ากัน ช่วยในการดำเนินธุรกิจ การค้า และการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยช่วยทุ่นเวลาในการติดต่อสื่อสาร และช่วยลดปัญหาในด้านการจราจร ซึ่งในปัจจุบันการจราจรในกรุงเทพฯ เป็นไปอย่างติดขัด ไม่คล่องตัว เท่าที่ควร ถ้าการติดต่อสื่อสารจำเป็นต้องใช้ยานพาหนะเพื่อเดินทางในการติดต่อสื่อสาร ก็ย่อมทำให้การจราจรยิ่งติดขัดมากขึ้น แต่ถ้าใช้บริการโทรศัพท์ที่เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร ก็จะช่วยลดปัญหาด้านนี้ลงไปได้บ้างไม่มากนัก และยังช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และเป็นผลในการช่วยประหยัดน้ำมันที่กำลังขาดแคลนอยู่ในปัจจุบันอีกด้วย

การที่โทรศัพท์มีข้อดีหลายอย่าง ทำให้ความต้องการโทรศัพท์มีมาก แต่อย่างไรก็ตามก็มีข้อจำกัด การเมืองและ เศรษฐกิจ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อความต้องการโทรศัพท์ จะเห็นได้ว่าประเทศไทยซึ่งไม่มีความมั่นคง มีแต่ความผันผวนทางการเมือง จะทำให้การประกอบธุรกิจการค้า การลงทุนหยุดชะงักลงทันที เมื่อผู้ประกอบการไม่สามารรถที่จะขยายกิจการของตนได้ หรืออาจเลิกกิจการที่กระทำอยู่เพื่อไม่ต้องเสี่ยงกับความไม่แน่นอนกับวิกฤติการณ์ ทำให้ระบบเศรษฐกิจภายในประเทศตกต่ำ ความต้องการโทรศัพท์ก็จะน้อยลงตามลำดับ

เมื่อใดก็ตามที่สภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศตกต่ำลง ย่อมมีผลกระทบ
 กระเทือนต่อประชาชนทั้งประเทศ จำนวนตัวเลขการว่างงานของประชาชนจะมีมาก
 ขึ้น ฐานะของประชาชนซึ่งเดิมอาจมีพอใช้สำหรับค่าติดตั้งโทรศัพท์ ก็จะต้องลดค่าใช้จ่าย
 จำเป็นในด้านนี้ลง เนื่องจากค่าติดตั้งโทรศัพท์มีราคาสูง ประชาชนย่อมคำนึงถึงความ
 จำเป็นในด้านอื่นมากกว่า ทำให้ความต้องการโทรศัพท์มีจำนวนน้อยลง ในทางตรง
 กันข้าม ถ้าภาพพจน์ทางการเมือง แสดงให้ผู้ประกอบธุรกิจในประเทศเห็นความ
 มั่นคง ก็จะทำให้มีการขยายกิจการใหญ่โตขึ้น ความจำเป็นทางโทรศัพท์ก็จะมีมากขึ้น
 เช่นเดียวกัน เมื่อเศรษฐกิจดีเยี่ยม เป็นที่ดึงดูดใจให้ผู้ลงทุนจากภายนอกประเทศมุ่งให้
 ความสนใจที่จะ เข้ามาลงทุนในประเทศเพิ่มขึ้น เศรษฐกิจของประชาชนก็จะรุ่งเรือง
 ทำให้รายได้ประชาชาติเพิ่มมากขึ้น ทั้งจะมีผลทำให้ประชาชนมีงานทำ และมีฐานะ
 ทางเศรษฐกิจในครอบครัว ความต้องการโทรศัพท์ย่อมมีมากขึ้นด้วย^๑

รายจ่ายของครอบครัวในประเทศไทยปัจจุบัน นับว่ามีแต่จะสูงขึ้นเรื่อย ๆ
 รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย เศรษฐกิจในครอบครัวไม่เพียงพอ ความต้อง
 การในการติดตั้งโทรศัพท์ส่วนตัวไม่สามารถกระทำได้เนื่องจากไม่มีเงินเหลือเพียงพอ
 ในการขอติดตั้งโทรศัพท์ ประกอบกับองค์การโทรศัพท์ฯ ลงทุนขยายงานประมาณปีละ
 ๕๐๐ ถึง ๑,๐๐๐ ล้านบาท ซึ่งเป็นเพียงอัตราการร้อยละ ๖.๒๒ ของผลิตภัณฑ์ภายใน
 ประเทศเท่านั้น ซึ่งต่ำกว่าข้อเสนอของ ESCAP^๒ สำหรับประเทศที่กำลังพัฒนาว่า

^๑ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, สำนักวางแผนและโครงการ,
 ประมวลความต้องการโทรศัพท์ประจำปี ๒๕๑๔, หน้า ๖-๗.

^๒ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, โครงการพัฒนาเศรษฐกิจของ
 องค์การโทรศัพท์ฯ พ.ศ. ๒๕๒๐-๒๕๒๗ (ฉบับรวม), ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๒๑,
 หน้า ๒.

ควรจะลงทุนไม่ต่ำกว่าอัตราร้อยละ ๐.๕ ของผลิตภัณฑ์ภายในประเทศที่เป็น เช่นนี้ เพราะองค์การโทรศัพท์ฯขาดเงินทุนในการขยายงาน อย่างไรก็ตามความต้องการบริการด้านโทรศัพท์มีมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะในเขตนครหลวง องค์การโทรศัพท์ฯ จึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเต็มที่ดังกล่าวข้างต้น

ดังนั้นโทรศัพท์สาธารณะจึงได้เข้ามามีบทบาทในการช่วยตอบสนองความต้องการในการบริการโทรศัพท์ของประชาชน เพราะโทรศัพท์สาธารณะที่ติดตั้งอยู่ตามสถานที่ต่าง ๆ นั้น สามารถให้บริการประชาชนได้เป็นจำนวนมาก ประชาชนทุกคนสามารถใช้บริการได้

ผู้เขียนได้ เล็งเห็นถึงความสำคัญของโทรศัพท์สาธารณะที่มีบทบาทมากขึ้น ในปัจจุบัน จึงได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์ถึงการดำเนินงาน เกี่ยวกับการจัดการ โทรศัพท์สาธารณะและการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแก่ประชาชนโดยศึกษาถึงความ เป็นมาของโครงการโทรศัพท์สาธารณะ ศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดการ เกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแก่ประชาชน และศึกษาถึงแนวโน้มที่จะมีการให้ บริการโทรศัพท์ทางไกลสาธารณะในอนาคตอันใกล้

ประวัติความเป็นมาขององค์การโทรศัพท์ฯ

โทรศัพท์นับว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญอันหนึ่ง ที่จะช่วยอำนวยความสะดวก และรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร โทรศัพท์ได้นำเข้ามาใช้ในประเทศไทยครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. ๒๔๒๔ ครองกับรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาล ที่ ๕ แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ โดยทางราชการกระทรวงกลาโหม ซึ่งในขณะนั้นเรียก ว่า "กรมกระลาโหม" ได้ทดลองนำเครื่องโทรศัพท์เข้ามาติดตั้งที่กรุงเทพฯ และ สมุทรปราการแห่งละ ๑ เครื่อง วัตถุประสงค์ในครั้งแรกนี้ก็เพื่อที่จะใช้ในการแจ้ง ข่าวสารเรือเข้าและออกที่ปากน้ำ สมุทรปราการให้ทางกรุงเทพฯ ทราบ โดยมี

Mr. Alabaster เป็นผู้สอนข้าราชการให้รู้จักวิธีใช้

ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๔๒๕ กรมไปรษณีย์โทรเลข ได้รับโอนกิจการโทรศัพท์จากกระทรวงกลาโหมมาดำเนินการ และได้ขยายกิจการออกไปโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าโทรศัพท์ภายในเขตกรุงเทพฯ และธนบุรี ซึ่งนับเป็นประวัติศาสตร์ครั้งแรกของประเทศไทยที่ประชาชนมีโอกาสได้ใช้โทรศัพท์ เป็นเครื่องมือสื่อสารในการติดต่อ โทรศัพท์ใช้ครั้งแรกนั้น เครื่องโทรศัพท์เป็นแบบเครื่อง "แมกนีโต" (Magneto System) หรือระบบไฟประจำเครื่อง (Local Battery = L.B.) มีจำนวนผู้เข้าทั้งสิ้น ๖๑ ราย มีระยะทางทั้งสิ้นยาว ประมาณ ๘๖ กิโลเมตร โทรศัพท์แบบนี้ได้ใช้งานติดต่อกันมาเป็นเวลา ๒๐ ปีเศษ^๒

เมื่อปี พ.ศ. ๒๔๔๐ กรมไปรษณีย์โทรเลขได้สั่งซื้อเครื่องชุมสายโทรศัพท์ระบบไฟกลางที่ใช้พนักงานต่อ (Central Battery Manual System) มาใช้แทนเครื่องโทรศัพท์ระบบแมกนีโต ซึ่งทันสมัยกว่า การใช้สะดวกกว่า ประหยัดกว่า โดยครั้งแรกได้ติดตั้งโทรศัพท์ระบบไฟกลางชั้นที่ตำบลวัดเสียบ (ตึกสถานีวิทยุ ๑ บม. ขณะนี้) ต่อมาเนื่องจากสถานที่คับแคบไม่เหมาะสม จึงได้ย้ายที่ทำการโทรศัพท์กลาง ออกมาตั้งที่ถนนจักรเพชร (ตึกชุมสายวารีเยียบเดิม)^๓ เครื่องโทรศัพท์ระบบ

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, ประวัติความเป็นมาขององค์การโทรศัพท์ฯ ในโอกาสครบรอบ ๒๕ ปี, หน้า ๑-๒.

^๒ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒.

^๓ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓.

ไฟกลางที่ใช้พนักงานต่อนี้ ปัจจุบันยังคงใช้งานอยู่ในชุมสายต่างจังหวัดอีกหลายแห่ง ซึ่งองค์การโทรศัพท์ฯ มีโครงการที่จะยกเลิกและเปลี่ยนเป็นชุมสายอัตโนมัติทั้งหมด ในเร็ว ๆ นี้

ในปี พ.ศ. ๒๔๖๕ กิจการโทรศัพท์ได้เจริญก้าวหน้าและแพร่หลายยิ่งขึ้น ผู้เข้าโทรศัพท์ฯ ได้เพิ่มจำนวนขึ้นถึง ๑,๔๒๒ เลขหมาย โดยที่จำนวนผู้เข้าได้ขยายตัวมากขึ้นบริเวณโทรศัพท์กลางวัด เสียบรับการติดตั้งเพิ่มขึ้นอีก ไม่ได้เพราะ เนื้อที่จำกัด ทางราชการจึงได้ติดตั้งโทรศัพท์กลางขนาด ๔๐๐ เลขหมายขึ้นที่ตำบลบางรักในบริเวณที่ทำการไปรษณีย์กลางเพิ่มขึ้นอีกแห่งหนึ่งในปี พ.ศ. ๒๔๗๐. เพื่อแบ่งจำนวนผู้เข้าในเขตตอนใต้ของกรุงเทพฯ มาเข้าโทรศัพท์กลางแห่งนี้ และในปีเดียวกันก็ได้วางสายเคเบิลใต้ดิน (Junction Cable) เชื่อมโยงระหว่างโทรศัพท์กลางทั้งสองแห่ง ให้สมาชิกติดต่อกันได้ในปี พ.ศ. ๒๔๗๑ กิจการโทรศัพท์ได้แพร่หลายไปทั่วกรุงเทพฯ และยังสามารถใช้ติดต่อกับต่างจังหวัด เช่น สมุทรปราการ นนทบุรี และนครปฐม^๑

โทรศัพท์แบบระบบไฟกลางใช้พนักงานต่อนี้ ได้ใช้มาจนถึงวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๔๘๐ จึงได้เริ่มเปลี่ยนเป็นโทรศัพท์ระบบอัตโนมัติ (Automatic Telephone System) โดยการเปลี่ยนเครื่องชุมสายโทรศัพท์เป็นระบบอัตโนมัติ ได้เริ่มในสมัยที่พลเอกพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน ทรงดำรงตำแหน่งเป็นเสนาบดีกระทรวงพาณิชย์และคมนาคมโดยพิจารณาเห็นว่า เครื่องชุมสายโทรศัพท์ระบบไฟกลาง ทั้งที่โทรศัพท์กลางวัด เสียบและบางรักมีอายุใช้งานมาไม่น้อยกว่า ๒๕ ปีแล้ว การสึกหรอ อันเนื่องมาจาก ได้ใช้มานานทำให้สภาพของเครื่องทรุดโทรม ไม่สะดวกในการใช้ด้วยนานาประการ นอกจากนี้ บริษัทซึ่งเป็นผู้สร้างเครื่องโทรศัพท์ดังกล่าว ก็หันไปสร้างเครื่องชุมสายอัตโนมัติซึ่งให้ความสะดวกกว่ากันเสีย เป็นส่วนมาก ทำให้การจัดหาชิ้นส่วนอะไหล่ของเครื่องอุปกรณ์ของโทรศัพท์ของระบบเก่า เป็นไปด้วยความ

^๑ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔.

ยากลำบากและมีราคาสูง นอกจากนั้นทั้งในประเทศยุโรปและสหรัฐอเมริกาก็ได้การใช้เครื่องโทรศัพท์ระบบอัตโนมัติกันอย่างแพร่หลายมาเป็นเวลาหลายปีแล้ว ดังนั้นภายหลังจากเปลี่ยนแปลงการปกครองเมื่อปี พ.ศ. ๒๔๗๕ ทางราชการจึงได้สั่งซื้อชุมสายอัตโนมัติ แบบ Step-by-Step จากบริษัท General Electric Company แห่งประเทศอังกฤษ เมื่อเดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๔๗๘ สำหรับติดตั้งที่โทรศัพท์กลางวัดเสียบบางรัก เป็นจำนวนเงิน ๒๗,๑๔๘ ปอนด์ คิดเป็นเงินไทยประมาณ ๒๔๘,๑๘๒ บาท (ตามมูลค่าของเงินในสมัยนั้น) เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๔๗๙ เครื่องชุมสายโทรศัพท์อัตโนมัติจำนวน ๒ ชุด ได้ส่งมาถึงประเทศไทย และได้ทำการติดตั้งชุมสายวัดเสียบ จำนวน ๒,๓๐๐ เลขหมาย และที่ชุมสายบางรักจำนวน ๑,๒๐๐ เลขหมายรวมเป็น ๓,๕๐๐ เลขหมาย โดยมี นายสนิท ทองคณณี นายช่างใหญ่กรมไปรษณีย์โทรเลข ซึ่งดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการองค์การโทรศัพท์ฯ เป็นคนแรก^๑ เมื่อได้ทำการตรวจสอบสภาพทางสายตอนนอก เปลี่ยนเครื่องตามบ้านที่เช่า ตลอดจนเปลี่ยนแปลงและกำหนดเลขหมายตามบ้านผู้เช่า และเรียบเรียงสมุดรายนามผู้เช่าโทรศัพท์ใหม่จนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงได้ทำการตัดเปลี่ยนเลขหมายและเปิดใช้ชุมสายอัตโนมัติ โดยผู้เช่าหมุนตัวเลขบนหน้าปัดติดต่อกันได้เองเป็นครั้งแรกเมื่อเวลา ๐.๐๑ น. วันที่ ๒๖ กันยายน พ.ศ. ๒๔๘๐ หลังจากที่เปิดใช้ปรากฏว่าเป็นที่นิยมของประชาชนจึงได้เปิดชุมสายขึ้นอีก ๒ แห่งต่อมาคือ ชุมสายสามเสน และชุมสายเพลินจิต^๒

^๑ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕.

^๒ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๘.

เนื่องจากกิจการโทรศัพท์ระยะแรก ๆ นั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบการ
ดำเนินงาน มีฐานะเป็นเพียงกองช่างโทรศัพท์ในสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลขทำให้
การดำเนินงานไม่คล่องตัวเท่าที่ควร จึงทำให้อุปสรรคเกี่ยวกับเรื่องเงินที่จะนำ
มาลงทุนซื้อเครื่องอุปกรณ์ เพื่อการขยายงานอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากระเบียบแบบ
แผนของวิธีดำเนินงานแบบราชการ ทำให้องค์การโทรศัพท์ไม่อาจขยายงานรวดเร็ว
เท่าที่ควรจะทำให้ จึงได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติ
ตั้งองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยขึ้นเมื่อวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๔๙๗ โดย
แยกกองช่างโทรศัพท์จากกรมไปรษณีย์โทรเลขมาตั้งเป็นองค์การโทรศัพท์แห่งประ
เทศไทย มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจที่รัฐเป็นเจ้าของ สังกัดกระทรวงคมนาคมมาจนถึง
ปัจจุบัน^๑ เมื่อแรกจัดตั้งองค์การโทรศัพท์ขึ้นเมื่อ พ.ศ. ๒๔๙๗ นั้นองค์การโทรศัพท์
ได้รับโอนงานจากกรมไปรษณีย์โทรเลขมาดำเนินงานเฉพาะกิจการโทรศัพท์ในเขต
นครหลวง คือ กรุงเทพฯ และธนบุรีเท่านั้น ส่วนกิจการโทรศัพท์ในส่วนภูมิภาคหรือ
ในต่างจังหวัด กรมไปรษณีย์โทรเลขยังคงดำเนินการอยู่ ชุมสายที่ได้รับโอนจาก
กรมไปรษณีย์โทรเลขนั้น มีชุมสายโทรศัพท์วัดเลียบ บางรัก สามเสน และเพลินจิต
จำนวนเลขหมายทั้งสิ้นประมาณ ๑๐,๐๐๐ เลขหมาย จำนวนพนักงานประมาณ ๗๐๐
คน และทรัพย์สินที่รับโอนคิดเป็นมูลค่าทั้งสิ้นประมาณ ๕๐ ล้านบาท^๒

ต่อมาได้มีการรับโอนงานและขยายงานด้านกิจการโทรศัพท์ตามลำดับดังนี้^๓

^๑ ราชกิจจานุเบกษา, แผนกกฎหมาย, เล่ม ๗๑ ภาค ๑ ตอนที่ ๑๖,
๙ มีนาคม ๒๔๙๗, หน้า ๔๔๔.

^๒ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, ประวัติความเป็นมาขององค์การ
โทรศัพท์ฯ ในโอกาสครบรอบ ๒๕ ปี, หน้า ๔.

^๓ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐.

พ.ศ. ๒๕๐๓ ได้รับโอนงานโทรศัพท์ในส่วนภูมิภาคจากกรมไปรษณีย์โทรเลข
งวดแรกจำนวน ๑๐ ชุมสาย จำนวนเลขหมายประมาณ ๑,๖๐๐ เลขหมาย และพนักงาน
ลูกจ้างอีก ๑,๒๑๓ คน

พ.ศ. ๒๕๐๔ รับโอนงานโทรศัพท์ส่วนภูมิภาคจากกรมไปรษณีย์โทรเลขงวดที่
๒ จำนวน ๓๗ ชุมสาย จำนวนเลขหมายประมาณ ๘,๑๐๐ เลขหมาย กับพนักงานลูกจ้าง
๑,๔๔๓ คน

พ.ศ. ๒๕๐๗ รับโอนงานโทรศัพท์ทางไกลในภาคกลาง ภาคตะวันออกและ
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากสำนักงานดำเนินการตามโครงการโทรคมนาคม
กระทรวงคมนาคม

พ.ศ. ๒๕๑๒ รับโอนงานโทรศัพท์ทางไกลภาคเหนือและภาคใต้ จากสำนัก
งานดำเนินการตามโครงการโทรคมนาคม กระทรวงคมนาคม

เมื่อสิ้นปี พ.ศ. ๒๕๒๑ มีชุมสายโทรศัพท์ทั่วประเทศ จำนวน ๑๔๖ ชุมสาย
จำนวนเลขหมายทั้งสิ้นประมาณ ๓๖๒,๑๕๐ เลขหมาย ในจำนวนนี้แบ่งออกเป็นชุมสาย
ในเขตนครหลวง ๓๒ ชุมสาย จำนวนเลขหมายประมาณ ๒๗๓,๙๑๔ เลขหมาย และ
จำนวนชุมสายในส่วนภูมิภาค ๑๑๔ ชุมสาย จำนวนเลขหมายประมาณ ๘๘,๒๓๖ เลข
หมาย มีพนักงานทั้งหมด ๑๐,๐๘๒ คน^๑ ดังตารางที่ ๑

ผู้ที่ได้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ตั้งแต่
เริ่มตั้งจนถึงปัจจุบัน มีรายนามดังนี้^๒

๑ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, ครบรอบ ๒๕ ปี, พิมพ์ที่โรงพิมพ์
อักษรสัมพันธ์, หน้า ๗๑.

๒ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๔.

ตารางที่ ๑

ตารางแสดงจำนวนพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

| ปี พ.ศ. | พนักงานสามัญ | พนักงานวิสามัญ | คนงานประจำ | รวม |
|---------|--------------|----------------|------------|--------|
| ๒๔๙๗ | ๓๓๔ | ๑๗๙ | ๒๑๙ | ๗๓๒ |
| ๙๘ | ๔๒๕ | ๒๐๒ | ๒๒๑ | ๘๔๘ |
| ๙๙ | ๕๘๔ | ๒๓๙ | ๒๓๑ | ๙๕๔ |
| ๒๕๐๐ | ๕๑๔ | ๒๔๘ | ๒๕๔ | ๑,๐๑๖ |
| ๐๑ | ๕๖๑ | ๒๔๓ | ๓๑๓ | ๑,๑๑๗ |
| ๐๒ | ๖๐๕ | ๒๓๗ | ๒๔๗ | ๑,๐๘๙ |
| ๐๓ | ๖๙๓ | ๒๔๒ | ๒๖๘ | ๑,๒๐๓ |
| ๐๔ | ๑,๖๙๑ | ๒๗๑ | ๔๘๑ | ๑,๔๔๓ |
| ๐๕ | ๑,๑๐๔ | ๒๙๖ | ๕๒๕ | ๑,๙๒๕ |
| ๐๖ | ๑,๓๕๖ | ๔๘๗ | ๕๖๑ | ๒,๓๐๔ |
| ๐๗ | ๑,๕๗๔ | ๕๐๐ | ๕๗๒ | ๒,๕๔๖ |
| ๐๘ | ๒,๐๗๕ | ๕๘๒ | ๕๘๓ | ๓,๑๔๐ |
| ๐๙ | ๒,๓๔๗ | ๖๓๓ | ๖๑๗ | ๓,๕๙๗ |
| ๑๐ | ๒,๕๖๘ | ๖๗๕ | ๕๗๒ | ๓,๘๑๕ |
| ๑๑ | ๒,๖๐๓ | ๗๐๕ | ๘๓๓ | ๔,๑๔๑ |
| ๑๒ | ๓,๐๖๙ | ๗๒๔ | ๑,๒๒๔ | ๔,๐๑๗ |
| ๑๓ | ๓,๕๕๖ | ๖๙๖ | ๑,๑๓๐ | ๕,๓๘๒ |
| ๑๔ | ๔,๑๑๖ | ๗๒๒ | ๑,๔๕๕ | ๖,๒๙๓ |
| ๑๕ | ๔,๖๓๖ | ๗๖๒ | ๑,๘๐๕ | ๖,๘๐๓ |
| ๑๖ | ๕,๑๔๙ | ๗๗๕ | ๑,๕๓๙ | ๗,๔๖๓ |
| ๑๗ | ๕,๓๕๔ | ๗๖๒ | ๒,๓๕๕ | ๘,๔๖๑ |
| ๑๘ | ๕,๕๖๕ | ๗๕๓ | ๒,๕๙๓ | ๘,๙๑๑ |
| ๑๙ | ๕,๘๖๓ | ๗๒๖ | ๒,๕๖๘ | ๙,๑๕๗ |
| ๒๐ | ๕,๙๑๗ | ๗๐๖ | ๒,๙๐๐ | ๙,๕๒๓ |
| ๒๑ | ๖,๓๗๙ | ๖๙๒ | ๒,๘๕๓ | ๙,๙๒๔ |
| ๒๒ | ๖,๓๗๐ | ๖๙๑ | ๓,๐๒๑ | ๑๐,๐๘๒ |

ที่มา: องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

๑. นายสนธิ ตุงคมนตรี พ.ศ. ๒๔๘๗-พ.ศ. ๒๕๐๓
๒. พลโท เฉลิม นิมิบุตร พ.ศ. ๒๕๐๓-พ.ศ. ๒๕๑๐
๓. นายจำรูญ รัชราภัย พ.ศ. ๒๕๑๐-พ.ศ. ๒๕๑๗
๔. นายบุญชู เพ็ชรพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๑๘-พ.ศ. ๒๕๒๒
๕. พลตรี หม่อมราชวงศ์ สุตพันธ์ ทวีวงศ์ ปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การเขียนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาพอสรุปได้ดังนี้

๑. เพื่อศึกษาถึงการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการโทรศัพท์สาธารณะและการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแก่ประชาชน ซึ่งเป็นสาระสำคัญต่อประชาชน
๒. เพื่อศึกษาถึงความเป็นมาของโครงการโทรศัพท์สาธารณะ
๓. เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดการเกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแก่ประชาชน
๔. เพื่อศึกษาถึงแนวโน้มที่จะมีการให้บริการโทรศัพท์ทางไกลสาธารณะในอนาคตอันใกล้

ประโยชน์ของการศึกษา

จากการศึกษาถึงการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการโทรศัพท์สาธารณะแก่ประชาชนและปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว พอที่จะสรุปประโยชน์ที่จะได้รับ เป็นข้อ ได้ดังนี้

๑. ได้ทราบถึงผลการจัดการด้านโครงการโทรศัพท์สาธารณะที่สำเร็จไปแล้วในอดีตและกำลังดำเนินงานอยู่ในปัจจุบันและปัญหาที่เกิดขึ้น
๒. ได้ทราบถึงโครงการในการดำเนินงานในอนาคตเกี่ยวกับโทรศัพท์สาธารณะรวมถึงโทรศัพท์ทางไกลสาธารณะด้วย
๓. ได้ทราบถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแก่ประชาชน

ขอบเขตของการศึกษา

กิจการโทรศัพท์สามารถแบ่งประเภทของโทรศัพท์ที่ให้บริการประชาชนออกเป็น ๒ ประเภทด้วยกันคือ

๑. โทรศัพท์ส่วนตัว
๒. โทรศัพท์สาธารณะ

ลักษณะของการให้บริการโทรศัพท์ทั้งสองประเภทนี้แตกต่างกันออกไป โทรศัพท์ส่วนตัวนั้นมีลักษณะที่ผู้มีเครื่องโทรศัพท์อยู่ในบ้าน ในสำนักงานหรือในร้านค้า คล้ายกับเป็นเจ้าของเครื่องนั้น โดยผู้ต้องการมีเครื่องโทรศัพท์จะต้องยื่นความจำนงต่อองค์การโทรศัพท์ฯ และเมื่อทำตามระเบียบและกฎต่าง ๆ ขององค์การโทรศัพท์ฯ เกี่ยวกับการขอติดตั้งแล้ว องค์การโทรศัพท์ฯ จะมาทำการติดตั้งให้ สำหรับโทรศัพท์สาธารณะ องค์การโทรศัพท์ฯ เป็นเจ้าของ และทำการติดตั้งเพื่อบริการประชาชนตามชุมชนต่าง ๆ ประชาชนทุกคนสามารถใช้บริการได้

รัฐบาลไทยนี้จะมุ่งศึกษาถึงการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแก่ประชาชน ในแง่ของการจัดการเกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ โดยจะกล่าวถึง ประวัติความเป็นมาขององค์การโทรศัพท์ฯ อำนาจหน้าที่ขององค์การโทรศัพท์ การดำเนินงาน และการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะโดยแยกเป็น วัตถุประสงค์และนโยบายขององค์การโทรศัพท์ฯ เกี่ยวกับโทรศัพท์สาธารณะ ลักษณะการดำเนินงานและการบริหารงานด้านโทรศัพท์สาธารณะ การให้บริการโทรศัพท์สาธารณะขอบเขตการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ รวมถึงโครงการดำเนินงานของโทรศัพท์สาธารณะในอดีต โครงการขยายบริการโทรศัพท์สาธารณะในเขตนครหลวง โครงการโทรศัพท์ทางไกลสาธารณะลักษณะของโทรศัพท์สาธารณะที่ให้บริการ นอกจากนี้ยังศึกษาถึงปัญหาในการจัดการเกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแก่ประชาชน รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามที่คาดคะเนไว้หรือไม่เพียงใด โดยจะทำการศึกษาถึงปี ๒๕๒๒ และจะทำการศึกษาเฉพาะในเขต

กรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งโทรศัพท์สาธารณะในเขตกรุงเทพฯ มีความจำเป็นสูงกว่า
เขตภูมิภาค

วิธีการศึกษา

วิธีการดำเนินการค้นคว้าและวิจัยของวิทยานิพนธ์ ข้อมูลที่ทำการศึกษาได้
มาจากแหล่งต่าง ๆ ดังนี้คือ

๑. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) สามารถหาได้จาก

ก. การสัมภาษณ์ (Interview) การสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์
ผู้บริหารงานในองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและการดำเนินงาน
งานเกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแก่ประชาชน

ข. การใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) การออกแบบสอบถาม
นี้จะใช้สอบถามกับประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ โดยแบบสอบถามจะแบ่ง
ออก เป็น ๓ ตอนด้วยกันคือ

ตอนที่ ๑ เป็นคำถามทั่วไป จะทำการศึกษาถึงความบ่อยในการใช้
โทรศัพท์สาธารณะและโทรศัพท์ชนิดไหนที่ผู้ใช้บริการมากที่สุด

ตอนที่ ๒ เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น จะทำการศึกษาถึงความ
ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ
ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

ตอนที่ ๓ เป็นข้อมูลส่วนตัว จะศึกษาถึง เพศ อายุ อาชีพ ระดับ
การศึกษาและมีโทรศัพท์ส่วนตัวที่บ้านหรือไม่ ว่าประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ
ระดับต่าง ๆ จะมีความคิดเห็นและปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะอย่างไร

ลักษณะของแบบสอบถาม ลักษณะของคำถามในแบบสอบถามจะมีลักษณะของ
คำถามอยู่ ๓ ประเภทด้วยกัน คือ

- ๑. คำถามเปิด (Free Answers หรือ Open-end Questions)
- ๒. คำถามที่มีคำตอบได้ ๒ คำตอบ (Dichotomous Questions หรือ Yes-No Questions)
- ๓. คำถามที่มีคำตอบมากกว่าสองคำตอบ (Multiple Choice Questions หรือ Check-List Questions)

๑. คำถามเปิด (Free Answers) เป็นคำถามที่ต้องการความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ตอบโดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบ ๆ คำถามได้โดยเสรี เป็นวิธีการสัมภาษณ์ที่ปล่อยให้ผู้สัมภาษณ์ออกความเห็นของตนไปเรื่อย ๆ

๒. คำถามที่มีคำตอบได้ ๒ อย่าง (Dichotomous Questions หรือ Yes-No Questions) เป็นคำถามที่ถามหาคำตอบไว้ ๒ คำตอบที่เหมือนกัน

๓. คำถามที่เลือกตอบได้ (Multiple Choice Questions หรือ Check-List Questions) เป็นคำถามที่มีคำตอบไว้หลายข้อ แล้วให้ผู้ตอบเลือกตอบข้อที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุดเพียงข้อเดียว หรือมากกว่า ๑ คำตอบก็ได้

๒. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นการค้นคว้าจากหนังสือ เอกสารต่าง ๆ เป็นการศึกษาข้อเท็จจริงจากเอกสารและหลักฐานต่าง ๆ ซึ่งได้ค้นคว้าจากเอกสารที่ได้จากองค์การโทรศัพท์ฯ สมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง (Yellow Pages) หนังสือพิมพ์ ตำรา หนังสือ บทความและเอกสารอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์แก่การวิจัยจะได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

การวิจัยสนามและการเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาค้นคว้าและวิจัยโดยส่วนมาก ผู้ทำการศึกษาไม่สามารถที่จะทำการศึกษาจากประชากร (Population) ได้ทั้งหมด จึงจำเป็นต้องมีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling) ขึ้นมา เพื่อทำการศึกษาแทนประชากรทั้งหมดที่ต้องการจะ

ศึกษา ดังนั้นการวิจัยของวิทยานิพนธ์นี้จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเพื่อหาตัวแทนของประชากรทั้งหมดที่ต้องการศึกษา

แบบแผนในการเลือกตัวอย่าง (Sampling Design) สามารถกระทำ
ได้ ๒ วิธีคือ^๑

๑. การเลือกตัวอย่างตามความน่าจะเป็น (Probability sampling)
เป็นกรรมวิธีของการเลือกตัวอย่างที่ใช้หลักการสุ่ม (Randomization) โดยอาศัย
พื้นฐานที่แตกต่างกันจากความน่าจะเป็น แบ่งเป็น

- ก. การเลือกตัวอย่างแบบเชิงสุ่ม (Random Sampling)
- ข. การเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)
- ค. การเลือกตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling)
- ง. การเลือกตัวอย่างแบบระบบ (Systematic Sampling)

๒. การเลือกตัวอย่างไม่ตามความน่าจะเป็น (Non-probability
Sampling) แบ่งเป็น

- ก. การเลือกตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience)
- ข. การเลือกตัวอย่างแบบใช้วิจารณญาณ (Judgement)
- ค. การเลือกตัวอย่างแบบอาศัยโควตา (Quota Sampling)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

^๑ดร. สมภพ เจริญกุล, การวิจัยตลาดและการวิเคราะห์ข้อมูล
จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, ปีที่ ๑ ฉบับที่ ๔
มีนาคม ๒๕๒๒ (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อักษรพิมพ์ย ๒๕๒๒), หน้า ๖๔-๖๕.

สำหรับการเลือกตัวอย่างที่จะนำมาศึกษาค้นคว้าและวิจัยนี้ ใช้การสุ่มตัวอย่างชนิดอาศัยความสะดวก (Convenience) และแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากกองโทรศัพท์นครหลวงทั้งหมด ๔ เขต คือ

๑. กองโทรศัพท์นครหลวง เขต ๑
๒. กองโทรศัพท์นครหลวง เขต ๒
๓. กองโทรศัพท์นครหลวง เขต ๓
๔. กองโทรศัพท์นครหลวง เขต ๔

รายละเอียดของแต่ละเขตกลางอยู่ในขอบเขตการใช้บริการ หน้า ๔๓ โดยทำการสุ่มมาเขตละ ๑๐๐ คน รวมตัวอย่างที่ได้มาทั้งสิ้น ๔๐๐ ตัวอย่าง และนำมาวิเคราะห์

005275

วิธีดำเนินการและการรวบรวมข้อมูล

การใช้แบบสอบถามจะทำการสอบถามกับประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะโดยจะทำการสอบถามตามเขตทั้ง ๔ เขต เขตละ ๑๐๐ ชุด รวมทั้งหมด ๔๐๐ ชุด การถามจะทำการถามตามตู้โทรศัพท์สาธารณะตามแหล่งต่าง ๆ กันออกไป โดยจะแบ่งเขตทั้ง ๔ เขต ออกเป็นชุมสายโทรศัพท์ต่าง ๆ ตามเขตนั้น ๆ แล ทำการเฉลี่ยเท่า ๆ กันว่า จะทำการถามตามชุมสายโทรศัพท์ละกี่ชุด ดังนี้

กองโทรศัพท์นครหลวง เขตที่ ๑ เขตชุมสายเพลินจิต มีทั้งหมด ๘ ชุมสาย แจกแบบสอบถาม ๑๐๐ ชุด เท่ากับ $\frac{๑๐๐}{๘} = ๑๒.๕$ ชุด แบ่งเป็น

| | | |
|--------------------|-------------------|--------|
| ชุมสาย เพลินจิต | แจกแบบสอบถามจำนวน | ๑๓ ชุด |
| ชุมสาย สุรวงศ์ | แจกแบบสอบถามจำนวน | ๑๓ ชุด |
| ชุมสาย อโศก | แจกแบบสอบถามจำนวน | ๑๒ ชุด |
| ชุมสาย ดินแดง | แจกแบบสอบถามจำนวน | ๑๒ ชุด |
| ชุมสาย สำราญราษฎร์ | แจกแบบสอบถามจำนวน | ๑๒ ชุด |
| ชุมสาย กรุงเกษม | แจกแบบสอบถามจำนวน | ๑๒ ชุด |
| ชุมสาย สามเสน | แจกแบบสอบถามจำนวน | ๑๓ ชุด |
| ชุมสาย ปทุมวัน | แจกแบบสอบถามจำนวน | ๑๓ ชุด |

กองโทรศัพท์นครหลวง เขตที่ ๒ เขตชุมสายชัยพฤกษ์ มีทั้งหมด ๑๓

ชุมสาย แจกแบบสอบถาม ๑๐๐ ชุด เท่ากับ $\frac{๑๐๐}{๑๓} = ๗.๖$ แบ่งเป็น

| | | | |
|-----------------------|--------------------|---|-----|
| ชุมสายชัยพฤกษ์ | แจกแบบสอบถาม จำนวน | ๘ | ชุด |
| ชุมสายทุ่งมหาเมฆ | แจกแบบสอบถาม จำนวน | ๘ | ชุด |
| ชุมสายถนนตึก | แจกแบบสอบถาม จำนวน | ๘ | ชุด |
| ชุมสายสาธุประดิษฐ์ | แจกแบบสอบถาม จำนวน | ๘ | ชุด |
| ชุมสายบางนา | แจกแบบสอบถาม จำนวน | ๗ | ชุด |
| ชุมสายปู่เจ้าสมิงพราย | แจกแบบสอบถาม จำนวน | ๗ | ชุด |
| ชุมสายสมุทรปราการ | แจกแบบสอบถาม จำนวน | ๗ | ชุด |
| ชุมสายคลองจั่น | แจกแบบสอบถาม จำนวน | ๗ | ชุด |
| ชุมสายบางชัน | แจกแบบสอบถาม จำนวน | ๗ | ชุด |
| ชุมสายพระโขนง | แจกแบบสอบถาม จำนวน | ๗ | ชุด |
| ชุมสายพัฒนาการ | แจกแบบสอบถาม จำนวน | ๗ | ชุด |
| ชุมสายตรอกจันทร์ | แจกแบบสอบถาม จำนวน | ๗ | ชุด |
| ชุมสายหัวหมาก | แจกแบบสอบถาม จำนวน | ๗ | ชุด |

กองโทรศัพท์นครหลวง เขตที่ ๓ ชุมสายธนบุรี มีทั้งหมด ๔ ชุมสาย

แจกแบบสอบถาม ๑๐๐ ชุด เท่ากับ $\frac{๑๐๐}{๔} = ๑๑.๑๑$ แบ่งเป็น

| | | | |
|--------------------|--------------------|----|-----|
| ชุมสายธนบุรี | แจกแบบสอบถาม จำนวน | ๑๒ | ชุด |
| ชุมสายบางแค | แจกแบบสอบถาม จำนวน | ๑๑ | ชุด |
| ชุมสายดาวคะนอง | แจกแบบสอบถาม จำนวน | ๑๑ | ชุด |
| ชุมสายหนองแขม | แจกแบบสอบถาม จำนวน | ๑๑ | ชุด |
| ชุมสายพระประแดง | แจกแบบสอบถาม จำนวน | ๑๑ | ชุด |
| ชุมสายบางพลัด | แจกแบบสอบถาม จำนวน | ๑๑ | ชุด |
| ชุมสายปากท่อ | แจกแบบสอบถาม จำนวน | ๑๑ | ชุด |
| ชุมสายภาษีเจริญ | แจกแบบสอบถาม จำนวน | ๑๑ | ชุด |
| ชุมสายจรัลสนิทวงศ์ | แจกแบบสอบถาม จำนวน | ๑๑ | ชุด |

กองโทรศัพท์นครหลวง เขตที่ ๔ ชุมสายพหลโยธิน มีทั้งหมด ๑๓ ชุมสาย

แจกแบบสอบถาม ๑๐๐ ชุด เท่ากับ $\frac{๑๐๐}{๑๓} = ๗.๖$ แบ่งเป็น

| | | | | |
|------------------|--------------|-------|----|-----|
| ชุมสายพหลโยธิน | แจกแบบสอบถาม | จำนวน | ๑๒ | ชุด |
| ชุมสายอินทรามระ | แจกแบบสอบถาม | จำนวน | ๔ | ชุด |
| ชุมสายบางเขน | แจกแบบสอบถาม | จำนวน | ๔ | ชุด |
| ชุมสายรังสิต | แจกแบบสอบถาม | จำนวน | ๔ | ชุด |
| ชุมสายดอนเมือง | แจกแบบสอบถาม | จำนวน | ๔ | ชุด |
| ชุมสายบางซื่อ | แจกแบบสอบถาม | จำนวน | ๗ | ชุด |
| ชุมสายงามวงศ์วาน | แจกแบบสอบถาม | จำนวน | ๗ | ชุด |
| ชุมสายหลักสี่ | แจกแบบสอบถาม | จำนวน | ๗ | ชุด |
| ชุมสายปทุมธานี | แจกแบบสอบถาม | จำนวน | ๗ | ชุด |
| ชุมสายนนทบุรี | แจกแบบสอบถาม | จำนวน | ๗ | ชุด |
| ชุมสายลาดพร้าว ๑ | แจกแบบสอบถาม | จำนวน | ๗ | ชุด |
| ชุมสายลาดพร้าว ๒ | แจกแบบสอบถาม | จำนวน | ๗ | ชุด |
| ชุมสายรามอินทรา | แจกแบบสอบถาม | จำนวน | ๗ | ชุด |

สำหรับการแบ่งจำนวนแบบสอบถามที่จะใช้แจกตามชุมสายจะไม่ลงตัว

จึงจำเป็นต้องแจกแบบสอบถามเพิ่มมากขึ้นตามชุมสายใหญ่ ๆ เพื่อจะได้ครบ
จำนวน ๑๐๐ ชุด

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะทำการเก็บโดยรอเก็บจากผู้ตอบแบบสอบถาม
หลังจากที่แจกให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบแล้ว แบบสอบถาม ๑ ชุด มีจำนวน ๑๑ แผ่น
๑๑ หน้า จะใช้เวลาในการตอบโดยเฉลี่ยประมาณ ๑๐ ถึง ๑๕ นาที