

การจัดการขององค์การโทรศัพท์ฯ เกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแก่ประชาชน



นาย สมภพ บุญช่วย

005275

ศูนย์วิทยพัสดุ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาประวัติศาสตร์ มหาวิทยาลัย

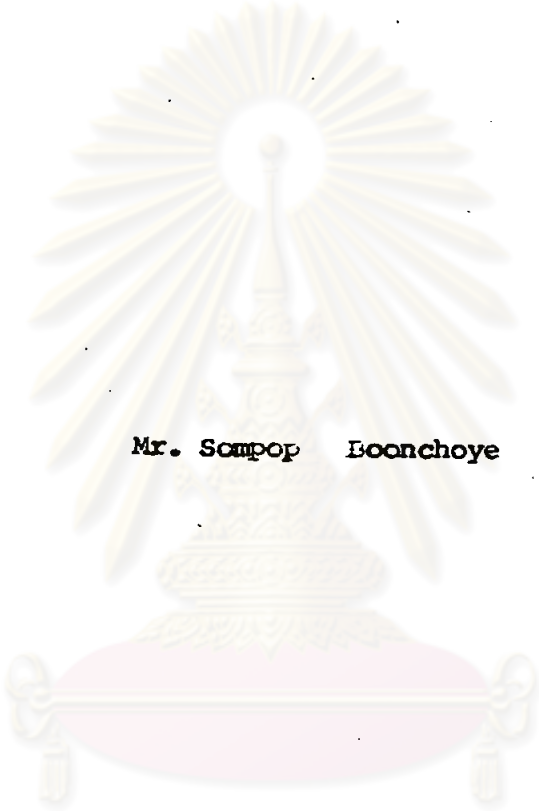
ภาควิชาประวัติศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. ๒๕๒๓

MANAGEMENT OF THE TELEPHONE ORGANIZATION OF THAILAND

ON THE PUBLIC TELEPHONE SERVICE



Mr. Sompop Boonchoye

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement

for the degree of Master of Commerce

Department of Commerce

Graduate School

Chulalongkorn University

1980

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การจัดการขององค์การโทรศัพท์ฯ เกี่ยวกับการให้บริการ
โทรศัพท์สาธารณะแก่ประชาชน

โดย

นาย สมภพ บุญช่วย

ภาควิชา

พาณิชยศาสตร์

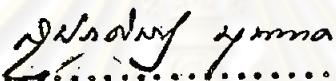
อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ เสนาะ ชีวรากร

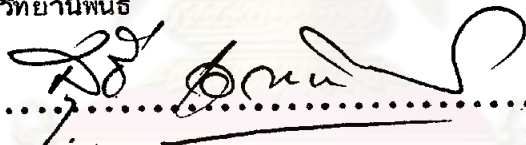
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม


อาจารย์ กนกนารถ วิสุทธิพันธ์


บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

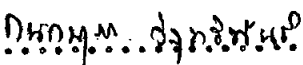

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุประดิษฐ์ บุญนาค)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุธี เอกะชิตานนท์)


.....กรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.นราศรี ไวนิชกุล)


.....กรรมการ
(อาจารย์ เสนาะ ชีวรากร)


.....กรรมการ
(อาจารย์ กนกนารถ วิสุทธิพันธ์)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปัญหาที่พบจากการศึกษาได้แก่ ปัญหาด้านการติดตั้ง การไม่ได้รับความร่วมมือจากประชาชนและผู้ดูแลโทรศัพท์ในการดูแลรักษาและการให้บริการ ปัญหาเกี่ยวกับเสียงรบกวนจากภายนอกขณะที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะและปัญหา เกี่ยวกับความสะอาดของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ

เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวของกิจการโทรศัพท์ฯ ควรจะพยายามโฆษณาชักจูงให้ผู้ดูแลโทรศัพท์สาธารณะและผู้ให้บริการช่วยให้ความร่วมมือในการรักษาโทรศัพท์สาธารณะและทำการซ่อมแซมแก้ไขโทรศัพท์สาธารณะให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ควรมีการจัดตั้งหน่วยงานขึ้นในองค์กรโทรศัพท์ฯ ให้มีหน้าที่คอยแก้ไขทำความสะอาด เครื่องโทรศัพท์ ตลอดจนแก้ปัญหาในด้านเทคนิคต่าง ๆ ด้วย



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2

Thesis Title Management of the Telephone Organization of
 Thailand on Public Telephone Service.

Name Mr. Sompop Bonchoey

Thesis Advisor Mr. Sanoh Tevarakorn

Co-Advisor Miss. Kanoknart Visudtibhan

Department Commerce

Academic Year 1979

ABSTRACT

Nowadays the Telephone operation in Thailand has been widely expanded. This expansion is necessary in order to keep up with the country's politic, economical and social progress. Today, the demand for private telephone service has increased drastically especially in the Bangkok Metropolitan area but the Telephone Organization of Thailand is not able to fulfill this need. Neither can it provide enough facilities for the service. This together with the present economic situation of hyper inflation make it very difficult for the public to have a private telephone installed. In response to such problem, the Telephone Organization of Thailand has paid attention to the public telephone service.

The thesis studies the management of the Telephone Organization of Thailand on public telephone service with the focus on its objective and policy. It considers the servicing plan for public telephone in the past, present and the long distant public telephone service that will be set up in the

Public's attitude and opinions toward the public telephone service was obtained by using a sampling survey method.

The study found that the servicing problems existed in the installation system. A below standard services occurred partly because the public and the officers in-charge of the phone did not pay enough attention to the maintainance of the phone and the users have not been responsible enough in using the service. Other problems are the interrupting noise during the talk and lack of cleaning for public telephone.

From the findings, it is suggested that the Telephone Organization of Thailand should launch a campaign to gain cooperation from the public in looking after the phones. It should also improve the speed and efficiency in repairing the phone. Moreover, an autonomous division should be set up to take full responsibility in repairing, cleaning and rectifying technical problems in the public phone service.

ศูนย์วิทยุโทรพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กิตติกรรมประกาศ

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.สุธี เอกะกิตานนท์
ศาสตราจารย์ ดร.นราศรี ไวนิชกุล อาจารย์กนกนารถ วิสุทธิพันธ์
อาจารย์ เสนาะ ชิวรากร ที่ได้กรุณาเป็นประธานกรรมการ และกรรมการสอบ
วิทยานิพนธ์ อีกทั้งยังได้กรุณาเสนอแนะเพิ่มเติมต่าง ๆ ซึ่งทำให้วิทยานิพนธ์นี้ถูกต้อง
สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ เสนาะ ชิวรากร อาจารย์ที่ปรึกษา
ในการเขียนวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ
ต่าง ๆ ในการเขียนวิทยานิพนธ์ แนะนำแนวทางในด้านความคิด เห็นและตรวจสอบ
แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนวิทยานิพนธ์นี้ได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และขอกราบขอบ
พระคุณอาจารย์ กนกนารถ วิสุทธิพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้
ความเอาใจใส่และตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องด้านต่าง ๆ เพิ่มเติม ทั้งยังได้กรุณาให้
คำแนะนำและเชื้ออำนวยการความสะดวกต่าง ๆ ในการสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งผู้เขียน
วิทยานิพนธ์นี้อาจลืมได้

อนึ่ง ในการเขียนวิทยานิพนธ์นี้ ผู้เขียนได้รับความกรุณาและร่วมมือช่วย
เหลือ เป็นอย่างดีในด้านการรวบรวมข้อมูลจากบุคคลที่เกี่ยวข้องหลายท่านขององค์การ
โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ซึ่งผู้เขียนรู้สึกซาบซึ้งใจและใคร่ขอขอบพระคุณไว้ในโอกาส
นี้ได้แก่ คุณพันธ์ทิพย์ ชำนาญภวนกิจ คุณปราณี ศุภสิทธิ์ คุณวิสูตร ศิริवार และ
ผู้เขียนขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ศูนย์เอกสารแห่ง
ประเทศไทย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ให้ความร่วมมือในการค้นคว้าวิจัยเป็น
อย่างดี นอกจากนี้ผู้เขียนขอขอบคุณเพื่อน ๆ และผู้ที่ไม่ได้กล่าวชื่อนามทั้งหลายในที่นี้ที่
ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้กับผู้เขียนเป็นอย่างดี โดยเฉพาะคุณจันทนา
รัตนโอภาส

หากวิทยานิพนธ์นี้ได้ เป็นหนึ่งในการช่วยพัฒนาและเป็นประโยชน์ต่อส่วน
รวมแล้วผู้เขียนขอมอบให้เป็นเกียรติแก่คุณพ่อ คุณแม่ พี่ น้อง ที่คอยเป็นกำลังใจและ
แก่ผู้ที่มีส่วนร่วมในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ทุกท่าน

สมภพ บุญช่วย

๒๐ เมษายน ๒๕๖๓



สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
รายการตารางประกอบ	ฉ
รายการรูปประกอบ	ช
บทที่	
๑ บทนำ	๑
ความสำคัญของ เรื่อง	๑
ประวัติความเป็นมาขององค์การโทรศัพท์ฯ	๓
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๑๐
ประโยชน์ของการศึกษา	๑๐
ขอบเขตของการศึกษา	๑๑
วิธีการศึกษา	๑๒
การวิจัยสนามและเลือกตัวอย่าง	๑๓
วิธีดำเนินการและรวบรวมข้อมูล	๑๔
๒ การดำเนินงานขององค์การโทรศัพท์ฯ เกี่ยวกับการให้บริการ โทรศัพท์สาธารณะ	๑๔
วัตถุประสงค์ขององค์การโทรศัพท์ฯ เกี่ยวกับการให้บริการ โทรศัพท์สาธารณะ	๑๕
นโยบายขององค์การโทรศัพท์ฯ เกี่ยวกับการให้บริการ โทรศัพท์สาธารณะ	๑๕



โครงการดำเนินงานเกี่ยวกับโทรศัพท์สาธารณะ.....	๒๐
- โครงการในอดีตจนถึงปัจจุบัน.....	๒๐
- โครงการพัฒนาเศรษฐกิจขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๒๐-๒๕๒๗ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับโทรศัพท์สาธารณะ.....	๒๔
- โครงการขยายบริการโทรศัพท์สาธารณะในเขตนครหลวง (ปี พ.ศ. ๒๕๒๒-๒๕๒๕).....	๓๐
- การยกเลิกโทรศัพท์สาธารณะแบบ Kiosk.....	๓๔
- โครงการโทรศัพท์ทางไกลสาธารณะ.....	๓๕
การจัดการและการบริการงานขององค์การโทรศัพท์ฯ เกี่ยวกับ	
การให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ.....	๓๖
- ความหมายของการจัดการและการบริการ.....	๓๖
- ลักษณะการดำเนินงานและการบริการงาน.....	๓๘
- การติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ.....	๔๑
- การควบคุมดูแลรักษาและซ่อมแซม.....	๔๒
- การออกแบบและจัดทำ.....	๔๔
- การเก็บเงิน.....	๔๕
- การให้บริการสมุดโทรศัพท์สำหรับโทรศัพท์สาธารณะ.....	๔๖
ลักษณะหรือแบบของโทรศัพท์สาธารณะที่ให้บริการ.....	๔๖
ประเภทผู้เช่า ข้อบังคับและข้อกำหนดต่าง ๆ ในการให้บริการ	
แก่ผู้ขอเช่าโทรศัพท์.....	๔๘
อัตราค่าบริการโทรศัพท์สาธารณะ.....	๕๒
ขอบเขตการให้บริการ.....	๕๓

บทที่

หน้า

๓	วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ	๕๘
	ปัญหาภายในองค์กรโทรศัพท์ฯ เกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์	
	สาธารณะแก่ประชาชน	๕๘
	ปัญหาของประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ	๖๘
	ปัญหา เกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์ทางไกลสาธารณะ	๑๑๗
๔	ข้อเสนอแนะ	๑๑๘
	บรรณานุกรม	๑๓๑
	ภาคผนวก	๑๓๓
	ประวัติ	๑๔๖



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการตารางประกอบ

ตารางที่	หน้า
๑ แสดงจำนวนพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.....	๕
๒ แสดงจำนวนโทรศัพท์สาธารณะตั้งแต่ พ.ศ. ๒๔๘๗ ถึง พ.ศ. ๒๕๒๕.....	๒๘
๓ แสดงการแจกแจงจำนวนตัวอย่างตามเพศ.....	๗๑
๔ แสดงการแจกแจงจำนวนตัวอย่างตามอายุ.....	๗๒
๕ แสดงการแจกแจงจำนวนตัวอย่างตามอาชีพ.....	๗๓
๖ แสดงการแจกแจงจำนวนตัวอย่างตามระดับการศึกษา.....	๗๔
๗ แสดงการแจกแจงจำนวนตัวอย่างตามการมีโทรศัพท์ส่วนตัวใช้ในบ้าน...	๗๕
๘ แสดงความถี่ในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะต่ออาทิตย์.....	๗๖
๙ แสดงถึงโทรศัพท์สาธารณะที่มีผู้ใช้บ่อยที่สุด.....	๗๗
๑๐ แสดงถึงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับโทรศัพท์ สาธารณะประเภท Booth.....	๘๐
๑๑ แสดงถึงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับโทรศัพท์ สาธารณะประเภท Kiosk.....	๘๕
๑๒ แสดงถึงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับโทรศัพท์ สาธารณะประเภท Coin Box.....	๙๐
๑๓ ตาราง เปรียบเทียบความแตกต่าง เกี่ยวกับจุดที่ติดตั้งโทรศัพท์ สาธารณะแต่ละประเภทว่าจุดที่ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะห่างหรือไกล ไม่อยู่ในที่ชุมชน ทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ.....	๙๓
๑๔ ตาราง เปรียบเทียบความแตกต่าง เกี่ยวกับจุดที่ติดตั้งโทรศัพท์ สาธารณะแต่ละประเภท ว่าสังเกตเห็นได้ยากกว่า โทรศัพท์ สาธารณะติดตั้ง ณ ที่ไหน.....	๙๔

ตารางที่

หน้า

๑๕	ตาราง เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับจุดที่ติดตั้งโทรศัพท์ สาธารณะแต่ละประเภท ว่าการติดตั้งของโทรศัพท์สาธารณะ แต่ละประเภทมีเสียงรบกวนจากรอบข้าง.....	๙๕
๑๖	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์ สาธารณะโดยทั่วไป.....	๑๐๐
๑๗	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการจำกัด เวลา ในการพูด.....	๑๐๕
๑๘	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ถ้าองค์การโทรศัพท์ฯ จะทำการขึ้นราคาค่าโทรศัพท์สาธารณะ.....	๑๐๘
๑๙	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปริมาณ โทรศัพท์สาธารณะที่มีอยู่ในปัจจุบัน ๕,๐๐๐ เครื่อง พอเพียงหรือไม่...	๑๑๑
๒๐	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความจำเป็นของ โทรศัพท์สาธารณะ.....	๑๑๓
๒๑	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการกำหนดความ หนาแน่นของประชากร ๕๐๐ คนต่อโทรศัพท์ ๑ เลขหมาย ของ องค์การโทรศัพท์ฯ.....	๑๑๕

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการรูปประกอบ

รูปที่	หน้า
๑ องค์คาพยบขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ปัจจุบัน)	๔๐
๒ โทรศัพท์สาธารณะแบบ Kiosk	๔๓
๓ โทรศัพท์สาธารณะแบบ Coin Box	๔๔
๔ โทรศัพท์สาธารณะแบบ Booth	๔๕
๕ แผนที่แสดงการแบ่ง เขตชุมสายโทรศัพท์ เขตโทรศัพท์นครหลวง	๕๖



 ศูนย์วิทยทรัพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย