

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษานี้ มี 2 วัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์แรก ศึกษาเพื่อได้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้/ไม่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะในเขตเทศบาลเมืองลำปาง วัตถุประสงค์ที่สอง ศึกษาถึงปัญหาของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะในเขตเทศบาลเมืองลำปาง

ลักษณะทั่วไปของ กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากแบบสอบถามในเขตเทศบาลเมืองลำปาง

#### 1. อายุ

จากการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากแบบสอบถามในเขตเทศบาลเมืองลำปาง จำนวนตัวอย่าง 250 ราย พบว่ามีผู้ใช้โทรศัพท์สาธารณะ 235 ราย คิดเป็นร้อยละ 94 ดังตารางที่ 4.1 และ กลุ่มที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมากที่สุด คือ กลุ่มอายุ 16 – 25 ปี จำนวนร้อยละ 59.2 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 26 – 35 ปี ร้อยละ 23.2

ตารางที่ 4.1 แสดงการใช้ / ไม่ใช้โทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามกลุ่มอายุ

กลุ่มอายุ (ปี)	ไม่ใช้โทรศัพท์สาธารณะ	ใช้โทรศัพท์สาธารณะ	รวม
อายุ 16 – 25 ปี	2 ( 0.8 )	148 ( 59.2 )	150 ( 60 )
อายุ 26 – 35 ปี	3 ( 1.2 )	58 ( 23.2 )	61 ( 24.4 )
อายุ 35 ปี ขึ้นไป	10 ( 4.0 )	29 ( 11.6 )	39 ( 15.6 )
รวม	15 ( 6.0 )	235 ( 94.0 )	250 ( 100 )

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บหมายถึงร้อยละ

#### 2) อาชีพ

จากการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากแบบสอบถามในเขตเทศบาลเมืองลำปาง จำนวนตัวอย่าง 250 ราย พบว่ากลุ่มที่ใช้โทรศัพท์สาธารณะมากที่สุดคือ กลุ่มอาชีพอื่น ๆ มีจำนวนมากถึง 172 ราย ใช้โทรศัพท์สาธารณะร้อยละ 70.8 รองลงมาคือ กลุ่มอาชีพข้าราชการ จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.6 ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงถึงการใช้ / ไม่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามกลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพ	ไม่ใช้โทรศัพท์สาธารณะ	ใช้โทรศัพท์สาธารณะ	รวม
กลุ่มอาชีพข้าราชการ	13 ( 5.2 )	39 ( 15.6 )	52 ( 20.8 )
กลุ่มอาชีพค้าขาย	1 ( 0.4 )	19 ( 7.6 )	20 ( 8.0 )
กลุ่มอาชีพอื่น ๆ ที่ ไม่ใช่ข้าราชการและ ค้าขาย	1 ( 0.4 )	172 ( 70.8 )	178 ( 71.2 )
รวม	15 ( 6.0 )	235 ( 94.0 )	250 ( 100 )

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บหมายถึงร้อยละ

## 3. กลุ่มรายได้

จากการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากแบบสอบถามในเขตเทศบาลเมืองลำปาง จำนวนตัวอย่าง 250 ราย พบว่ากลุ่มที่ใช้โทรศัพท์สาธารณะมากที่สุดคือ กลุ่มรายได้น้อยกว่า 10000 บาท จำนวนร้อยละ 76.0 รองลงมาคือ กลุ่มที่มีรายได้ 10001 ถึง 20000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.4 ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดง การใช้ / ไม่ใช้ บริการโทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามกลุ่มรายได้

รายได้	ไม่ใช้โทรศัพท์สาธารณะ	ใช้โทรศัพท์สาธารณะ	รวม
น้อยกว่า 10000	2 ( 0.8 )	190 ( 76.0 )	192 ( 76.8 )
10001 – 20000	9 ( 3.6 )	41 ( 16.4 )	50 ( 20.0 )
20001 ขึ้นไป	4 ( 1.6 )	4 ( 1.6 )	8 ( 3.2 )
รวม	15 ( 6.0 )	235 ( 94.0 )	250 ( 100 )

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บหมายถึงร้อยละ

## 4. มี/ไม่มีโทรศัพท์พื้นฐาน

จากการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากแบบสอบถามในเขตเทศบาลเมืองลำปาง จำนวนตัวอย่าง 250 ราย พบว่า กลุ่มที่ใช้โทรศัพท์สาธารณะมากที่สุดคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีโทรศัพท์

พื้นฐาน จำนวนร้อยละ 51.6 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีโทรศัพท์พื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 42.4 ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงถึงการใช้อย่างไม่ใช้โทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามการมี/ไม่มีโทรศัพท์พื้นฐาน

โทรศัพท์พื้นฐาน	ไม่ใช้โทรศัพท์สาธารณะ	ใช้โทรศัพท์สาธารณะ	รวม
กลุ่มมีโทรศัพท์พื้นฐาน	4 (1.6)	129 (51.6)	133 (53.2)
กลุ่มที่ไม่มีโทรศัพท์พื้นฐาน	11 (4.4)	106 (42.4)	117 (46.8)
รวม	15 (6.0)	235 (94.0)	250 (100)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บหมายถึงร้อยละ

#### 5. มี/ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากแบบสอบถามในเขตเทศบาลเมืองลำปาง จำนวนตัวอย่าง 250 ราย พบว่า กลุ่มที่ใช้โทรศัพท์สาธารณะมากที่สุดคือ กลุ่มที่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวนร้อยละ 65.6 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 28.4 ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงถึงการใช้/ไม่ใช้โทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามการมี/ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่

โทรศัพท์เคลื่อนที่	ไม่ใช้โทรศัพท์สาธารณะ	ใช้โทรศัพท์สาธารณะ	รวม
กลุ่มที่ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่	1 (0.4)	71 (28.4)	72 (28.8)
กลุ่มที่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่	14 (5.6)	164 (65.6)	178 (71.2)
รวม	15 (6.0)	235 (94.0)	250 (100)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บหมายถึงร้อยละ

### 6. การรู้/ไม่รู้ว่ามียาอัตราค่าบริการ โทรศัพท์ถูก

จากการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากแบบสอบถามในเขตเทศบาลเมืองลำปาง จำนวนตัวอย่าง 250 ราย พบว่า กลุ่มที่ใช้โทรศัพท์สาธารณะมากที่สุดคือ กลุ่มที่รู้ว่ามีรู้ว่ามีราคา อัตราค่าบริการถูก จำนวนร้อยละ 71.2 รองลงมาคือ กลุ่มที่ไม่รู้ว่ามีอัตราค่าบริการราคาถูก คิดเป็น ร้อยละ 22.8 ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงถึงการ ใช้/ไม่ใช้โทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามการรู้/ไม่รู้ว่ามียาอัตราค่าบริการถูก

ราคาอัตราค่าบริการ	ไม่ใช้โทรศัพท์สาธารณะ	ใช้โทรศัพท์สาธารณะ	รวม
ไม่รู้ที่มีราคาอัตราค่าบริการถูกกว่า	2 (0.8)	57 (22.8)	59 (23.6)
รู้ว่ามีราคาอัตราค่าบริการถูกกว่า	13 (5.2)	178 (71.2)	191 (76.4)
รวม	15 (6.0)	235 (94.0)	250 (100)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บหมายถึงร้อยละ

### 7. การรู้/ไม่รู้ว่ามีการส่งเสริมการขาย

จากการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากแบบสอบถามในเขตเทศบาลเมืองลำปาง จำนวนตัวอย่าง 250 ราย พบว่า กลุ่มที่ใช้โทรศัพท์สาธารณะมากที่สุดคือ กลุ่มที่รู้ว่ามีส่งเสริมการขาย จำนวนร้อยละ 86.4 ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงถึงการ ใช้/ไม่ใช้โทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามการรู้/ไม่รู้ว่ามีการส่งเสริมการขาย

การส่งเสริมการขาย	ไม่ใช้โทรศัพท์สาธารณะ	ใช้โทรศัพท์สาธารณะ	รวม
ไม่รู้ว่ามีส่งเสริมการขาย	4 (1.6)	19 (7.6)	23 (9.2)
รู้ว่ามีส่งเสริมการขาย	11 (4.4)	216 (86.4)	227 (90.8)
รวม	15 (6.0)	235 (94.0)	250 (100)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บหมายถึงร้อยละ

#### 4.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้โทรศัพท์สาธารณะในเขตเทศบาลเมืองลำปาง

ผลการศึกษา ลำดับความสำคัญของเหตุที่ใช้โทรศัพท์สาธารณะในเขตเทศบาลเมืองลำปาง พบว่า อันดับ 1 มีตู้โทรศัพท์หาใช้ได้ง่าย ได้คะแนนน้อยที่สุด (461 คะแนน) อันดับ 2 คือ ราคาอัตราค่าบริการราคาถูก (531 คะแนน) อันดับ 3 คือ ไม่มีทางเลือกอื่น (742 คะแนน) และอันดับ 4 คือ มีรายได้น้อย (776 คะแนน)

ตารางที่ 4.8 แสดงลำดับที่ของปัจจัยที่ใช้โทรศัพท์สาธารณะ

ลำดับที่	ปัจจัยที่ใช้โทรศัพท์สาธารณะ	ค่าคะแนน
1	มีตู้โทรศัพท์หาใช้บริการได้ง่าย	461
2	ราคาอัตราค่าบริการราคาถูก	531
3	ไม่มีทางเลือกอื่น ๆ	742
4	มีรายได้น้อย	776

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ลำดับที่ได้คะแนนน้อยที่สุดให้ความสำคัญมากที่สุด

เมื่อนำปัจจัยที่ใช้โทรศัพท์สาธารณะมาจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการมี/ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

1. เมื่อจำแนกตามเพศ ผลการศึกษา พบว่า ทั้งกลุ่มเพศชายและเพศหญิงให้ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะเหมือนกันคือ ปัจจัยมีตู้โทรศัพท์หาใช้บริการได้ง่าย มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือปัจจัยราคาอัตราค่าบริการราคาถูกเป็นลำดับที่ 2 ต่อมาคือปัจจัยที่ไม่มีทางเลือกอื่น ๆ เป็นลำดับที่ 3 สุดท้ายคือ ปัจจัยรายได้น้อยเป็นลำดับที่ 4 ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงลำดับความสำคัญปัจจัยที่ใช้โทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามเพศ

เพศ	ค่าคะแนนของปัจจัย			
	มีตู้โทรศัพท์หา ใช้บริการได้ง่าย	ราคาอัตราค่าบริการ ถูก	ไม่มีทางเลือก อื่น ๆ	รายได้น้อย
หญิง	136	180	183	220
ชาย	325	351	559	546
รวม	461	531	742	766

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่าคะแนนน้อยที่สุดให้ความสำคัญมากที่สุด

2. เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มอายุ 35 ปีขึ้นไป ให้ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะคือ ปัจจัยมีผู้โทรศัพท์หาใช้บริการได้ง่าย มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือปัจจัยราคาอัตราค่าบริการราคาถูกเป็นลำดับที่ 2 ต่อมาคือปัจจัยที่ไม่มีทางเลือกอื่น ๆ เป็นลำดับที่ 3 สุดท้ายคือ ปัจจัยรายได้น้อยเป็นลำดับที่ 4 และกลุ่มอายุ 26 – 35 ปี ให้ลำดับความสำคัญกับปัจจัยราคาอัตราค่าบริการราคาถูก มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือปัจจัยมีผู้โทรศัพท์หาใช้บริการได้ง่าย เป็นลำดับที่ 2 ต่อมาคือปัจจัยมีรายได้น้อยเป็นลำดับที่ 3 สุดท้ายคือปัจจัยไม่มีทางเลือกอื่น ๆ เป็นลำดับที่ 4 กลุ่มอายุ 16 – 25 ปี ให้ลำดับความสำคัญกับปัจจัยมีผู้โทรศัพท์หาใช้บริการได้ง่ายเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือปัจจัยรายได้น้อยเป็นลำดับที่ 2 ต่อมาคือปัจจัยราคาอัตราค่าบริการราคาถูก เป็นลำดับที่ 3 สุดท้ายคือ ปัจจัยไม่มีทางเลือกอื่น ๆ เป็นลำดับที่ 4 ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงลำดับความสำคัญปัจจัยที่ใช้โทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามกลุ่มอายุ

อายุ	ค่าคะแนนของปัจจัย			
	ราคาอัตราค่าบริการถูก	มีผู้โทรศัพท์หาใช้บริการได้ง่าย	รายได้น้อย	ไม่มีทางเลือกอื่น ๆ
อายุ 16 – 25 ปี	341	273	295	438
อายุ 26 – 35 ปี	107	116	187	191
อายุ 35 ปีขึ้นไป	83	72	134	113
รวม	451	461	616	742

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่าคะแนนน้อยที่สุดให้ความสำคัญมากที่สุด

3. เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มอาชีพอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ ข้าราชการและค้าขายให้ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะคือ ปัจจัยมีผู้โทรศัพท์หาใช้บริการได้ง่าย มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ปัจจัยราคาอัตราค่าบริการราคาถูกเป็นลำดับที่ 2 ต่อมาคือ ปัจจัยที่ไม่มีทางเลือกอื่น ๆ เป็นลำดับที่ 3 สุดท้ายคือ ปัจจัยรายได้น้อยเป็นลำดับที่ 4 และ กลุ่มอาชีพค้าขาย ให้ลำดับความสำคัญกับปัจจัยราคาอัตราค่าบริการราคาถูก มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ปัจจัยมีผู้โทรศัพท์หาใช้บริการได้ง่าย เป็นลำดับที่ 2 ต่อมาคือ ปัจจัยมีรายได้น้อยเป็นลำดับที่ 3 สุดท้ายคือปัจจัยไม่มีทางเลือกอื่น ๆ เป็นลำดับที่ 4 กลุ่มอาชีพข้าราชการ ให้ลำดับความสำคัญกับ ปัจจัยราคาอัตราค่าบริการราคาถูก เป็นลำดับที่ 1 รอง

ลงมาคือปัจจัยมีผู้โทรศัพท์หาใช้บริการได้ง่าย ลำดับที่ 2 ต่อมาคือ ปัจจัยรายได้น้อยเป็น ลำดับที่ 3 สุดท้ายคือ ปัจจัยไม่มีทางเลือกอื่น ๆ เป็นลำดับที่ 4 ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงลำดับความสำคัญปัจจัยที่ใช้โทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามกลุ่มอาชีพ

อาชีพ	ค่าคะแนนของปัจจัย			
	ราคาอัตราค่าบริการถูก	มีผู้โทรศัพท์หาใช้บริการได้ง่าย	รายได้น้อย	ไม่มีทางเลือกอื่น ๆ
กลุ่มอาชีพอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ข้าราชการและค้าขาย	403	330	537	517
ค้าขาย	44	35	54	70
ข้าราชการ	84	96	173	155
รวม	531	461	764	742

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่าคะแนนน้อยที่สุดให้ความสำคัญมากที่สุด

4. เมื่อจำแนกตามกลุ่มรายได้ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มรายได้ 0 – 10000 บาท ให้ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะคือ ปัจจัยมีผู้โทรศัพท์หาใช้บริการได้ง่าย มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ปัจจัยราคาอัตราค่าบริการราคาถูกเป็นลำดับที่ 2 ต่อมาคือ ปัจจัยที่ไม่มีทางเลือกอื่น ๆ เป็นลำดับที่ 3 สุดท้ายคือ ปัจจัยรายได้น้อยเป็นลำดับที่ 4 ทั้งกลุ่มรายได้ 10001 – 20000 บาท และ 20000 บาทขึ้นไป ให้ลำดับความสำคัญกับปัจจัยราคาอัตราค่าบริการราคาถูก และ ปัจจัยมีผู้โทรศัพท์หาใช้บริการได้ง่าย มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ปัจจัยไม่มีทางเลือกอื่น ๆ เป็นลำดับที่ 2 ต่อมาคือ ปัจจัยมีรายได้น้อยเป็นลำดับที่ 3 ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงลำดับความสำคัญปัจจัยที่ใช้โทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามกลุ่มรายได้

กลุ่มรายได้	ค่าคะแนนของปัจจัย			
	มีผู้โทรศัพท์หาใช้ บริการได้ง่าย	ราคาอัตราค่า บริการถูก	ไม่มีทาง เลือกอื่น ๆ	รายได้ น้อย
รายได้ 0 – 10000 บาท	354	424	571	589
รายได้ 10001 – 20000 บาท	92	92	142	146
รายได้ 20000 บาทขึ้นไป	15	15	28	31
รวม	461	531	741	766

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่าคะแนนน้อยที่สุดให้ความสำคัญมากที่สุด

5. เมื่อจำแนกตามการมี/ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ให้ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะคือ ปัจจัยมีผู้โทรศัพท์หาใช้บริการได้ง่าย มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือปัจจัยราคาอัตราค่าบริการราคาถูกเป็นลำดับที่ 2 ต่อมาคือปัจจัยที่ไม่มีทางเลือกอื่น ๆ เป็นลำดับที่ 3 สุดท้ายคือ ปัจจัยรายได้น้อยเป็นลำดับที่ 4 และกลุ่มที่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ให้ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะคือ ปัจจัยมีผู้โทรศัพท์หาใช้บริการได้ง่าย มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือปัจจัยราคาอัตราค่าบริการราคาถูกเป็นลำดับที่ 2 ต่อมาคือปัจจัยรายได้น้อยเป็นลำดับที่ 3 สุดท้ายคือ ปัจจัยที่ไม่มีทางเลือกอื่น ๆ เป็นลำดับที่ 4 ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงลำดับความสำคัญปัจจัยที่ใช้โทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามมี/ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่

โทรศัพท์เคลื่อนที่	ค่าคะแนนของปัจจัย			
	มีผู้โทรศัพท์หา ใช้บริการได้ง่าย	ราคาอัตราค่า บริการถูก	ไม่มีทางเลือก อื่น ๆ	รายได้น้อย
ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่	136	180	183	220
มีโทรศัพท์เคลื่อนที่	325	351	559	546
รวม	461	531	742	766

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่าคะแนนน้อยที่สุดให้ความสำคัญมากที่สุด



#### 4.3 ปัญหาของการใช้โทรศัพท์สาธารณะในเขตเทศบาลเมืองลำปาง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้เรียงลำดับของปัญหาในการใช้โทรศัพท์สาธารณะดังต่อไปนี้  
 อันดับที่ 1 คือปัญหาเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสียเมื่อต้องการใช้บริการ (655 คะแนน)  
 อันดับที่ 2 คือ ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ติดตั้งอากาศร้อนเนื่องจากตั้งอยู่กลางแจ้ง (1058 คะแนน)  
 อันดับที่ 3 คือปัญหาเกี่ยวกับเสียงรบกวนขณะเวลาโทรศัพท์ (1178 คะแนน) อันดับที่ 4 คือ ปัญหาเกี่ยวกับการหาใช้บริการได้ยาก (เนื่องจากเครื่องโทรศัพท์มีจำนวนน้อย) (1211 คะแนน) อันดับที่ 5 คือปัญหาเกี่ยวกับต้องใช้เวลาารอคอยนาน ในการจะได้ใช้บริการเนื่องจากผู้ใช้แต่ละคนใช้โทรศัพท์แต่ละครั้งนานมาก ผลปรากฏดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงลำดับที่ของปัญหาของการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

ลำดับที่	ปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ	ค่าคะแนน
1	ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสีย	655
2	ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ติดตั้งอากาศร้อน เนื่องจากตั้งอยู่กลางแจ้ง	1058
3	ปัญหาเกี่ยวกับเสียงรบกวนขณะเวลาโทรศัพท์	1178
4	ปัญหาเกี่ยวกับหาใช้บริการได้ยาก (เนื่องจากเครื่องโทรศัพท์มีจำนวนน้อย)	1211
5	ปัญหาเกี่ยวกับใช้เวลาารอคอยนาน เนื่องจากมีคนใช้โทรศัพท์สาธารณะนาน	1283
6	ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ติดตั้งไม่ปลอดภัย	1509
7	ปัญหาเกี่ยวกับไม่สะดวกในการใช้เนื่องจากไม่สามารถโทรนานได้ มีคนมารอต่อคิวใช้โทรศัพท์	1545
8	ปัญหาเกี่ยวกับ ไม่มีความเป็นส่วนตัว หมายถึง มีคนอื่น ได้ยินเสียงที่เราพูด	1747
9	ปัญหาเกี่ยวกับ ได้รู้จะไปซื้อบัตรที่ไหน	2121
10	ปัญหาเกี่ยวกับ ผู้ใช้บริการใช้เครื่องโทรศัพท์ไม่เป็น	2496

เมื่อนำปัญหาของการใช้โทรศัพท์สาธารณะมาจำแนกตามเพศอายุ อาชีพ รายได้ และการมีและไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

##### 1. เมื่อจำแนกตามเพศ

ผลการศึกษา พบว่า เพศหญิงให้ลำดับความสำคัญของปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะคือ ปัญหาเกี่ยวกับใช้เวลาารอคอยนาน เนื่องจากมีคนใช้โทรศัพท์สาธารณะนาน มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ติดตั้งอากาศร้อน เนื่องจากตั้งอยู่กลางแจ้ง เป็นลำดับที่ 2 ต่อมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสีย เป็นลำดับที่ 3 ถัดมาคือ ปัญหา

เกี่ยวกับหาใช้บริการได้ยาก (เนื่องจากเครื่องโทรศัพท์ที่มีจำนวนน้อย) เป็นลำดับที่ 4 สุดท้ายคือ ปัญหาเกี่ยวกับเสียงรบกวนขณะเวลาโทรศัพท์ เป็นลำดับที่ 5 เพศชายให้ลำดับความสำคัญของ ปัญหาการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะคือ ปัญหาเกี่ยวกับใช้เวลารอคอยนาน เนื่องจากมีคนใช้ โทรศัพท์สาธารณะนาน มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ติดตั้ง อากาศร้อน เนื่องจากตั้งอยู่กลางแดดเป็นลำดับที่ 2 ต่อมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับหาใช้บริการได้ยาก (เนื่องจากเครื่องโทรศัพท์ที่มีจำนวนน้อย) เป็นลำดับที่ 3 ถัดมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับเสียงรบกวนขณะ เวลาโทรศัพท์ เป็นลำดับที่ 4 สุดท้ายคือ ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสีย เป็นลำดับที่ 5 ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงลำดับความสำคัญปัญหาการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามเพศ

เพศ	ค่าคะแนนของปัญหาการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ				
	ปัญหาเกี่ยวกับใช้เวลารอคอยนาน เนื่องจากมีคนใช้โทรศัพท์สาธารณะนาน	ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ติดตั้งอากาศร้อน เนื่องจากตั้งอยู่กลางแดด	ปัญหาเกี่ยวกับหาใช้บริการได้ยาก (เนื่องจากเครื่องโทรศัพท์ที่มีจำนวนน้อย)	ปัญหาเกี่ยวกับเสียงรบกวนขณะเวลาโทรศัพท์	ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสีย
หญิง	291	421	639	645	571
ชาย	192	201	254	265	842
รวม	483	622	893	910	1413

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ลำดับที่ได้คะแนนน้อยที่สุดให้ความสำคัญมากที่สุด

## 2. เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มอายุ ทั้งกลุ่มอายุ 16 – 25 ปี และ 26 – 35 ปี ให้ลำดับความสำคัญของปัญหาการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะคือ ปัญหาเกี่ยวกับใช้เวลารอคอยนาน เนื่องจากมีคนใช้โทรศัพท์สาธารณะนาน มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ติดตั้งอากาศร้อน เนื่องจากตั้งอยู่กลางแดดเป็นลำดับที่ 2 ต่อมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสีย เป็นลำดับที่ 3 ถัดมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับหาใช้บริการได้ยาก (เนื่องจากเครื่องโทรศัพท์ที่มีจำนวนน้อย) เป็นลำดับที่ 4 สุดท้ายคือ ปัญหาเกี่ยวกับเสียงรบกวนขณะเวลาโทรศัพท์ เป็นลำดับที่ 5 กลุ่มอายุ 35 ปีขึ้นไปให้ลำดับความสำคัญของปัญหาการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะคือ ปัญหา

เกี่ยวกับใช้เวลารอคอยนาน เนื่องจากมีคนใช้โทรศัพท์สาธารณะนาน มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ติดตั้งอาคารร่อน เนื่องจากตั้งอยู่กลางแดดเป็นลำดับที่ 2 ต่อมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับหาใช้บริการได้ยาก (เนื่องจากเครื่องโทรศัพท์มีจำนวนน้อย) ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสีย เป็นลำดับที่ 3 ถัดมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสีย เป็นลำดับที่ 4 สุดท้ายคือปัญหาเกี่ยวกับเสียงรบกวนขณะเวลาโทรศัพท์ เป็นลำดับที่ 5 ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงลำดับความสำคัญปัญหาการใช้บริการ โทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามกลุ่มอายุ

อายุ	ค่าคะแนนของปัญหาการใช้โทรศัพท์สาธารณะ				
	ปัญหาเกี่ยวกับใช้เวลารอคอยนาน เนื่องจากมีคนใช้โทรศัพท์สาธารณะนาน	ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ติดตั้งอาคารร่อน เนื่องจากตั้งอยู่กลางแดด	ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสีย	ปัญหาเกี่ยวกับหาใช้บริการได้ยาก (เนื่องจากเครื่องโทรศัพท์มีจำนวนน้อย)	ปัญหาเกี่ยวกับเสียงรบกวนขณะเวลาโทรศัพท์
อายุ 16 – 25 ปี	268	356	514	555	556
อายุ 26 – 35 ปี	124	157	195	211	212
อายุ 35 ปีขึ้นไป	911	109	133	127	142
รวม	483	622	842	893	910

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ลำดับที่ได้คะแนนน้อยที่สุดให้ความสำคัญมากที่สุด

### 3. เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มอาชีพอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ข้าราชการและค้าขาย ให้ลำดับความสำคัญของปัญหาการใช้บริการ โทรศัพท์สาธารณะคือ ปัญหาเกี่ยวกับใช้เวลารอคอยนาน เนื่องจากมีคนใช้โทรศัพท์สาธารณะนาน มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ติดตั้งอาคารร่อน เนื่องจากตั้งอยู่กลางแดดเป็นลำดับที่ 2 ต่อมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสีย เป็นลำดับที่ 3 ถัดมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับเสียงรบกวนขณะเวลาโทรศัพท์ เป็นลำดับที่ 4 สุดท้ายคือ ปัญหาเกี่ยวกับหาใช้บริการได้ยาก (เนื่องจากเครื่องโทรศัพท์มีจำนวนน้อย) เป็นลำดับที่

5 กลุ่มอาชีพค้าขายให้ลำดับความสำคัญของปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะคือ ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ติดตั้งอาคารร่อน เนื่องจากตั้งอยู่กลางแดด มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสีย เป็นลำดับที่ 2 ต่อมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับใช้เวลารอคอยนาน เนื่องจากมีคนใช้โทรศัพท์สาธารณะนาน เป็นลำดับที่ 3 ถัดมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับเสียงรบกวนขณะเวลาโทรศัพท์ เป็นลำดับที่ 4 สุดท้ายคือ ปัญหาเกี่ยวกับหาใช้บริการได้ยาก (เครื่องโทรศัพท์มีจำนวนน้อย) เป็นลำดับที่ 5 กลุ่มอาชีพข้าราชการให้ลำดับความสำคัญของปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะคือ ปัญหาเกี่ยวกับใช้เวลารอคอยนาน เนื่องจากมีคนใช้โทรศัพท์สาธารณะนาน มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ติดตั้งอาคารร่อน เนื่องจากตั้งอยู่กลางแดด เป็นลำดับที่ 2 ต่อมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสีย เป็นลำดับที่ 3 ถัดมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับหาใช้บริการได้ยาก (เนื่องจากเครื่องโทรศัพท์มีจำนวนน้อย) เป็นลำดับที่ 4 สุดท้ายคือปัญหาเกี่ยวกับเสียงรบกวนขณะเวลาโทรศัพท์ เป็นลำดับที่ 5 ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงลำดับความสำคัญปัญหาการใช้โทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามกลุ่มอาชีพ

อาชีพ	ค่าคะแนนของปัญหาการใช้โทรศัพท์สาธารณะ				
	ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ติดตั้งอาคารร่อน เนื่องจากตั้งอยู่กลางแดด	ปัญหาเกี่ยวกับใช้เวลารอคอยนาน เนื่องจากมีคนใช้โทรศัพท์สาธารณะนาน	ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสีย	ปัญหาเกี่ยวกับหาใช้บริการได้ยาก (เนื่องจากเครื่องโทรศัพท์มีจำนวนน้อย)	ปัญหาเกี่ยวกับเสียงรบกวนขณะเวลาโทรศัพท์
อื่น ๆ ที่ไม่ใช่ข้าราชการและค้าขาย	437	316	614	659	657
ค้าขาย	51	57	56	68	61
ราชการ	134	110	163	166	192
รวม	422	483	842	893	910

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ลำดับที่ได้คะแนนน้อยที่สุดให้ความสำคัญมากที่สุด

#### 4. เมื่อจำแนกตามกลุ่มรายได้

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มรายได้ 0 – 10000 บาท ให้ลำดับความสำคัญของปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะคือ ปัญหาเกี่ยวกับใช้เวลารอคอยนาน เนื่องจากมีคนใช้โทรศัพท์สาธารณะนาน มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ติดตั้งอาคารรื้อน เนื่องจากตั้งอยู่กลางแดดเป็นลำดับที่ 2 ต่อมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสีย เป็นลำดับที่ 3 ถัดมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับหาใช้บริการได้ยาก (เนื่องจากเครื่องโทรศัพท์มีจำนวนน้อย) เป็นลำดับที่ 4 สุดท้ายคือ ปัญหาเกี่ยวกับเสียงรบกวนขณะเวลาโทรศัพท์ เป็นลำดับที่ 5

กลุ่มรายได้ 10001 – 20000 บาท ให้ลำดับความสำคัญของปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะคือ ปัญหาเกี่ยวกับใช้เวลารอคอยนาน เนื่องจากมีคนใช้โทรศัพท์สาธารณะนาน มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ติดตั้งอาคารรื้อน เนื่องจากตั้งอยู่กลางแดด เป็นลำดับที่ 2 ต่อมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับหาใช้บริการได้ยาก (เนื่องจากเครื่องโทรศัพท์มีจำนวนน้อย) เป็นลำดับที่ 3 ถัดมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสีย เป็นลำดับที่ 4 สุดท้ายคือ ปัญหาเกี่ยวกับเสียงรบกวนขณะเวลาโทรศัพท์ เป็นลำดับที่ 5

กลุ่มรายได้ 20000 บาทขึ้นไป ให้ลำดับความสำคัญของปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะคือ ปัญหาเกี่ยวกับใช้เวลารอคอยนาน เนื่องจากมีคนใช้โทรศัพท์สาธารณะนาน มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสีย เป็นลำดับที่ 2 ต่อมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับเสียงรบกวนขณะเวลาโทรศัพท์ เป็นลำดับที่ 3 ถัดมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ติดตั้งอาคารรื้อน เนื่องจากตั้งอยู่กลางแดด เป็นลำดับที่ 4 สุดท้ายคือ ปัญหาเกี่ยวกับหาใช้บริการได้ยาก (เนื่องจากเครื่องโทรศัพท์มีจำนวนน้อย) เป็นลำดับที่ 5

ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงลำดับความสำคัญปัญหาการใช้โทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามกลุ่มรายได้

รายได้	ค่าคะแนนของปัญหาการใช้โทรศัพท์สาธารณะ				
	ปัญหาเกี่ยวกับ ใช้เวลารอคอย นาน เนื่องจากมี คนใช้โทรศัพท์ สาธารณะนาน	ปัญหาเกี่ยวกับ สถานที่ติดตั้ง ตู้สาธารณะ อยู่กลางแดด	ปัญหาเกี่ยวกับ เครื่อง โทรศัพท์ สาธารณะ เสีย	ปัญหาเกี่ยวกับ หาใช้บริการได้ ยาก (เนื่องจาก เครื่องโทรศัพท์ มีจำนวนน้อย)	ปัญหาเกี่ยวกับ เสียงรบกวน ขณะเวลา โทรศัพท์
0 – 10000 บาท	364	467	578	699	710
10001 – 20000 บาท	96	127	162	145	175
20000 บาทขึ้นไป	18	28	22	39	22
รวม	478	622	762	883	907

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ลำดับที่ได้คะแนนน้อยที่สุดให้ความสำคัญมากที่สุด

#### 5. เมื่อจำแนกตามการมี/ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มที่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ให้ลำดับความสำคัญของปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะคือ ปัญหาเกี่ยวกับใช้เวลารอคอยนาน เนื่องจากมีคนใช้โทรศัพท์สาธารณะนาน มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ติดตั้งตู้สาธารณะ เนื่องจากตั้งอยู่กลางแดดเป็นลำดับที่ 2 ต่อมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสีย เป็นลำดับที่ 3 ถัดมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับเสียงรบกวนขณะเวลาโทรศัพท์ เป็นลำดับที่ 4 สุดท้ายคือ ปัญหาเกี่ยวกับหาใช้บริการได้ยาก (เนื่องจากเครื่องโทรศัพท์มีจำนวนน้อย) เป็นลำดับที่ 5 กลุ่มที่ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ให้ลำดับความสำคัญของปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะคือ ปัญหาเกี่ยวกับใช้เวลารอคอยนาน เนื่องจากมีคนใช้โทรศัพท์สาธารณะนาน มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ติดตั้งตู้สาธารณะ เนื่องจากตั้งอยู่กลางแดดเป็นลำดับที่ 2 ต่อมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสีย เป็นลำดับที่ 3 ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ

เสีย ถัดมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับหาใช้บริการได้ยาก (เนื่องจากเครื่องโทรศัพท์มีจำนวนน้อย) เป็นลำดับที่ 4 สุดท้ายคือปัญหาเกี่ยวกับเสียงรบกวนขณะเวลาโทรศัพท์ เป็นลำดับที่ 5 ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงลำดับความสำคัญปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามการมี/ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่

โทรศัพท์เคลื่อนที่	ค่าคะแนนของปัญหาการใช้โทรศัพท์สาธารณะ				
	ปัญหาเกี่ยวกับใช้เวลารอคอยนาน เนื่องจากมีคนใช้โทรศัพท์สาธารณะนาน	ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ติดตั้งอากาศร้อน เนื่องจากตั้งอยู่กลางแจ้ง	ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสีย	ปัญหาเกี่ยวกับหาใช้บริการได้ยาก (เนื่องจากเครื่องโทรศัพท์มีจำนวนน้อย)	ปัญหาเกี่ยวกับเสียงรบกวนขณะเวลาโทรศัพท์
มีโทรศัพท์เคลื่อนที่	109	178	240	280	267
ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่	374	444	602	613	643
รวม	483	622	842	893	910

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ลำดับที่ได้คะแนนน้อยที่สุดให้ความสำคัญมากที่สุด