

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์สาธารณะในเขตเทศบาลเมือง ลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ โทรศัพท์สาธารณะในเขตเทศบาลเมืองลำปาง และปัญหาของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์สาธารณะในเขตเทศบาลเมืองลำปาง โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ จากแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจากสถานที่ต่าง ๆ คือ ศูนย์การค้า โรงพยาบาล สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ ที่ว่าการอำเภอ โดยมีการสุ่มตัวอย่าง แบบ Accidental Sampling จำนวน 250 ราย ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ในการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์สาธารณะพบว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์ ส่วนใหญ่มีอายุ 16 –25 ปี ( ร้อยละ 59.2 ) มีกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ข้าราชการและพ่อค้า ( ร้อยละ 71.2 ) กลุ่มมีรายได้น้อยกว่า 10000 บาท ( ร้อยละ 76.8 ) กลุ่มมีรายได้ 10001 ถึง 20000 บาท ( ร้อยละ 16.4 ) มีโทรศัพท์พื้นฐาน ( ร้อยละ 51.6 ) มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ( ร้อยละ 65.6 ) รู้ว่ามีราคาบริการถูกกว่า ( ร้อยละ 71.2 ) รู้ว่ามี การส่งเสริมการขาย ( ร้อยละ 86.4 ) และจากแบบสอบถาม 250 ตัวอย่าง มีผู้ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะจำนวน 235 ตัวอย่างคิดเป็น ( ร้อยละ 94 )

ผลการศึกษาลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ใช้โทรศัพท์สาธารณะในเขตเทศบาลเมือง ลำปาง สรุปได้ว่า อันดับที่ 1 มีผู้โทรศัพท์ให้ใช้บริการง่าย รองลงมาคือ ราคาอัตราค่าบริการราคาถูกเป็น อันดับที่ 2 ต่อมาคือ ไม่มีทางเลือกอื่น ๆ เป็นอันดับที่ 3 สุดท้ายมีรายได้น้อยเป็นอันดับที่ 4

ผลการศึกษา ความคิดเห็นและปัญหาการใช้โทรศัพท์สาธารณะในเขตเทศบาลเมือง ลำปาง สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัญหาเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเสียเป็น อันดับแรกที่ 1 รองลงมาคือ ปัญหาสถานที่ติดตั้งอาคารเรือน เนื่องจากตั้งอยู่กลางแดด เป็นอันดับที่ 2 ต่อมาเป็นปัญหาเกี่ยวกับเสียงรบกวนขณะเวลาโทรศัพท์ เป็นอันดับที่ 3 ถัดมาเป็นปัญหาเกี่ยวกับ หาใช้บริการได้ยาก ( เนื่องจากเครื่องโทรศัพท์สาธารณะมีจำนวนน้อย ) และ ปัญหาเกี่ยวกับใช้เวลารอคอยนานเนื่องจากมีคนใช้โทรศัพท์สาธารณะนาน เป็นอันดับที่ 5

## 5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ปัจจุบันงานโทรศัพท์สาธารณะของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในภูมิภาค การปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง ซ่อมแซม บำรุงรักษาและการตรวจแก้เครื่องโทรศัพท์สาธารณะขึ้นอยู่กับสำนักงานบริการโทรศัพท์ และการปฏิบัติงานซ่อมเครื่องโทรศัพท์สาธารณะขึ้นอยู่กับส่วนระบบตอนนอก ทำให้การทำงานติดตั้ง ซ่อมแซม บำรุงรักษาและการตรวจแก้ เครื่องโทรศัพท์สาธารณะ ขาดความต่อเนื่อง เนื่องจากส่วนงานแยกกันอยู่ประกอบกับงานโทรศัพท์สาธารณะมีการตรวจแก้ บำรุงรักษาจำนวนมาก และมีงบประมาณด้านงานสาธารณะจำกัด ดังนั้น ควรมีการตั้งส่วนงานสาธารณะขึ้นมา เพื่อให้งานซ่อม ติดตั้ง ซ่อมแซม บำรุงรักษา ตรวจแก้ โทรศัพท์สาธารณะดำเนินงานอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ด้านงบประมาณ ควรมีการเพิ่มงบประมาณด้านการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะในข่ายสาย เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

## 5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้/ไม่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะในเขตเทศบาลเมืองลำปาง มีข้อบกพร่องดังนี้ เนื่องจากแบบสอบถามมีจำนวนน้อยเกินไป ทำให้มีจำนวนผู้ที่ไม่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมีจำนวนน้อย และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกมาเพียง 3 อาชีพ ซึ่งอาจจะครอบคลุมไม่มากพอที่จะนำมาเป็นข้อสรุปองข้อมูลในภาพรวมของจังหวัดได้ และควรขยายขอบเขตกลุ่มตัวอย่างให้มากกว่านี้