

การศึกษสาเหตุของเหตุเสียชีวิตโทรศัพท์สาธารณะในภาคตะวันออก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุของเหตุเสียชีวิตโทรศัพท์สาธารณะในภาคตะวันออก ตามประสบการณ์ของช่างซ่อมบำรุงเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสังเกตการปฏิบัติงานแบบมีส่วนร่วม ผสมผสานกับการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม ประชากรที่ศึกษาในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ พนักงานซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 10 คน และการวิจัยเชิงปริมาณโดยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามพนักงานซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะ จาก 7 จังหวัดภาคตะวันออก จำนวน 73 คน

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานซ่อมบำรุงส่วนใหญ่ มีประสบการณ์การแก้ไขเหตุเสียชีวิตโทรศัพท์สาธารณะในเรื่องการตรวจเช็คระบบ การซ่อมแซมเครื่อง โดยส่วนใหญ่จะรู้สึกประทับใจภูมิใจ ถ้าซ่อมโทรศัพท์สาธารณะแล้วใช้การได้ดี แต่เมื่อโทรศัพท์สาธารณะถูกโจรกรรมพนักงานส่วนใหญ่จะไม่พอใจ สำหรับเหตุเสียชีวิตโทรศัพท์สาธารณะเกิดจากการขาดอุปกรณ์ในการซ่อมแซม ไม่มีการตรวจเช็คอย่างสม่ำเสมอ และยังพบอีกว่าสายดอร์ปวายขาดบ่อย (drop wire) เมื่อศึกษาถึงผลกระทบที่เกิดจากเหตุโทรศัพท์เสียชีวิตว่ามีผลต่อผู้ให้บริการมากที่สุด โดยไม่สามารถคิดต่องานเร่งด่วนได้หรือหันไปใช้บริการของกลุ่มแข่งขันและทำให้รายได้ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ลดลงและภาพลักษณ์ของ ทศท. ในสายตาของประชาชนเสีย โดยพนักงานทศท. ได้เสนอแนวทางแก้ไข โดยให้หน่วยงานเตรียมความพร้อมในเรื่องอะไหล่ และให้มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมมีความชำนาญที่จะซ่อมบำรุง สำหรับแนวทางการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุเสียชีวิต ได้ให้ข้อเสนอแนะโดยให้มีการกำหนดตารางเวลาในการตรวจสอบ/บำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะ และให้ช่วยกันประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแล บำรุงรักษา