

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สภาพ ปัญหาและความต้องการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขต ดอนเมือง กรุงเทพมหานครและเพื่อออกแบบระบบการบริการโทรศัพท์สาธารณะขั้นต้น แบบผ่านการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม กลุ่มละ 57 คน รวมเป็น 228 คน ดังนี้ กลุ่ม รัฐบาล หรือ รัฐวิสาหกิจ ห้างสรรพสินค้า สถานศึกษาและประชาชนทั่วไป การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า การออกแบบระบบการบริการโทรศัพท์สาธารณะ มีขั้นตอนดังนี้

1. ออกแบบระบบตู้และเครื่องโทรศัพท์สาธารณะที่สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการ
2. จัดให้มีการติดตั้ง ข่าย รื้อถอน โทรศัพท์สาธารณะภายในระยะเวลาที่กำหนด 6 วัน
3. บำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะกำหนดทุก 10 วัน
4. ทำความสะอาดเครื่องและตู้โทรศัพท์สาธารณะภายในระยะเวลาที่กำหนด 15 วัน/1 ครั้ง
5. รักษาความปลอดภัยกำหนดตลอด 24 ชั่วโมง
6. เก็บค่าใช้จ่ายโทรศัพท์สาธารณะกำหนด 3 วัน/1 พื้นที่รับผิดชอบ
7. ปลุกจิตสำนึกให้กับผู้รับบริการกำหนดตลอด 24 ชั่วโมง

This research is to study the problems and the need of public telephone service of TOT co., ltd. (Public) in Don Muang district, in order to design primary public telephone service system through the estimation of the expert of TOT. The specimen used for this research was divided into 4 groups, 57 people each, total 228. The occupation classification is made up as follows government officer, state enterprise officer, department store stuff, student and ordinary people through questionnaire and data analysis, that is, percentage, average value and standard deviation.

The result of this research is that stage of design of public telephone service system as follows, (1) The public telephone and box design is accompany with customer's desire. (2) Installation, transfer and demolishment is specified within 6 days. (3) Telephone maintenance is due every 10 days. (4) Public telephones and boxes are cleaned every 15 days. (5) The security is provided 24 hours a day. (6) Fee collection is due every 3 days per 1 responsible area. (7) Customer's responsible is made up for every 24 hours.