

## กระทู้ถามที่ ๐๗๑ ร.

สภาผู้แทนราษฎร

๒๕ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง การขยายเครือข่ายโทรศัพท์บ้านและโทรศัพท์สาธารณะ

กราบเรียน ประธานสภาผู้แทนราษฎร

ข้าพเจ้าขอตั้งกระทู้ถาม ตามรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังต่อไปนี้

ปัจจุบันมีประชาชนย้ายถิ่นที่อยู่เข้ามาอาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล เป็นจำนวนมาก จึงเกิดเป็นชุมชนและหมู่บ้านต่าง ๆ ขึ้นเป็นจำนวนมาก แต่ทั้งนี้สาธารณูปโภคเกี่ยวกับการสื่อสารยังไม่ทั่วถึงทุกชุมชน โดยพบว่าในบางหมู่บ้านหรือในชุมชนบางแห่งยังไม่มี การติดตั้งโทรศัพท์บ้าน และโทรศัพท์สาธารณะอย่างทั่วถึง การติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ไม่สะดวก โดยเฉพาะโทรศัพท์สาธารณะเมื่อเสียหรือขัดข้อง หรือใช้การไม่ได้จะแก้ไขช้ามาก หรือไม่ได้รับการแก้ไข เมื่อเกิดเหตุเร่งด่วนหรือเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ ก็ไม่สามารถติดต่อหรือสื่อสารได้ จึงขอเรียนถามว่า

๑. รัฐบาลมีนโยบายจะขยายเครือข่ายการให้บริการโทรศัพท์บ้านและโทรศัพท์สาธารณะ ให้ทั่วถึงและครอบคลุมพื้นที่ทั่วทั้งกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลได้หรือไม่ อย่างไร ขอทราบ รายละเอียด

๒. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับผิดชอบมีแนวทางแก้ไขปัญหาคากรณีที่โทรศัพท์สาธารณะ เสียหรือขัดข้อง หรือใช้การไม่ได้เพื่อให้ได้รับการแก้ไขโดยด่วนได้อย่างไร ขอทราบรายละเอียด

ขอให้ตอบในราชกิจจานุเบกษา

ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง

วิชาญ มินชัยนันท์

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พรรคพลังประชาชน

กรุงเทพมหานคร

## คำตอบกระทู้ถามที่ ๐๗๑ ร.

ของ นายวิชาญ มินชัยนันท์ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พรรคพลังประชาชน กรุงเทพฯ  
เรื่อง การขยายเครือข่ายโทรศัพท์บ้านและโทรศัพท์สาธารณะ

ข้าพเจ้า นายมั่น พันธ์น้อย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
ขอตอบกระทู้ถามของสมาชิกผู้มีเกียรติ ดังนี้

**คำถาม** รัฐบาลมีนโยบายจะขยายเครือข่ายการให้บริการโทรศัพท์บ้านและโทรศัพท์สาธารณะ  
ให้ทั่วถึงและครอบคลุมพื้นที่ทั่วกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลได้หรือไม่ อย่างไร ขอทราบ  
รายละเอียด

**คำตอบ** รัฐบาลมีนโยบายพัฒนาระบบสื่อสารโทรคมนาคมให้ทันสมัยและทั่วถึง  
เพื่อประโยชน์ในการรับและส่งสารสนเทศและความรู้ไปสู่ประชาชน กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ  
และการสื่อสาร ตระหนักถึงความจำเป็นและความต้องการใช้บริการโทรศัพท์ของประชาชนในทุกพื้นที่  
ทั่วประเทศ จึงได้มอบหมายให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) วางแผนและคาดคะเนความต้องการใช้  
บริการของประชาชน โดยให้หน่วยงานพื้นที่สำรวจความต้องการใช้บริการพิจารณาความเหมาะสม  
ความเป็นไปได้ในการดำเนินงาน แล้วนำข้อมูลมาประกอบการพิจารณาจัดทำแผนงานรวม  
เพื่อตอบสนองความต้องการใช้บริการของประชาชนได้เพียงพอและทั่วถึง

บมจ. ทีโอที มีแผนงานขยายเครือข่ายการให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน) และ  
โทรศัพท์สาธารณะให้ทั่วถึงและครอบคลุมพื้นที่ทั่วทั้งกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อสร้างความ  
พึงพอใจให้ลูกค้า โดยมุ่งพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมของประเทศอย่างต่อเนื่อง  
ให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศแม้ในพื้นที่นอกข่ายสายพยายามรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้ได้มากที่สุด  
โดย บมจ. ทีโอที ได้กำหนดเป้าหมายขยายเลขหมายโทรศัพท์ให้ครอบคลุมพื้นที่ต่าง ๆ อย่างทั่วถึง  
ให้แล้วเสร็จภายในปี ๒๕๕๑ ตามโครงการขยายบริการโทรศัพท์จำนวน ๕๖๕,๕๐๐ เลขหมาย  
อันช่วยสนับสนุนการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นอกจากนี้  
ยังมีโครงการขยายเลขหมายโทรศัพท์อีกจำนวน ๑ ล้านเลขหมายให้แล้วเสร็จภายในปี ๒๕๕๔ ดังนี้

โครงการขยายบริการโทรศัพท์จำนวน ๕๖๕,๕๐๐ เลขหมาย มีเป้าหมายดำเนินการแล้วเสร็จ  
ภายในปี ๒๕๕๑ โดยแบ่งเป็นเลขหมายในเขตนครหลวง จำนวน ๖๑,๕๘๐ เลขหมาย และเลขหมาย  
ในเขตภูมิภาค จำนวน ๒๕๒,๑๒๐ เลขหมาย

## โครงการขยายเลขหมายโทรศัพท์ จำนวน ๑ ล้านเลขหมาย แบ่งเป็น

	เขตนครหลวง	เขตภูมิภาค	หน่วย : เลขหมาย ทั่วประเทศ
ปี ๒๕๕๑	๑๕,๕๕๖	๑๓,๕๒๘	๒๙,๐๘๔
ปี ๒๕๕๒	๑๕,๓๐๕	๒๓๑,๖๐๓	๒๕๐,๙๐๖
ปี ๒๕๕๓	๕๒,๔๕๖	๒๒๓,๕๔๔	๒๘๐,๐๐๐
ปี ๒๕๕๔	๖๓,๖๕๒	๓๓๖,๓๐๘	๔๔๐,๐๐๐
รวม	๑๕๑,๐๑๓	๘๔๘,๙๘๓	๑,๐๐๐,๐๐๐

โดยทั้ง ๒ โครงการมุ่งเน้นการขยายเลขหมายในเขตนครหลวงไปที่ปริมณฑล ส่วนในเขตภูมิภาคมุ่งเน้นไปที่ชนบทนอกเมือง นอกจากนี้ บมจ. ทีโอที ยังมีนโยบายในการพัฒนาและขยายบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากเดิมในปี ๒๕๕๐ ที่มีจำนวน Ports รองรับความต้องการของลูกค้าได้ ๒๑๖,๑๔๕ Ports เพิ่มเติมนอีกจำนวน ๑๐๓,๖๐๐ Ports และ ๑๖๐,๓๐๐ Ports ในปี ๒๕๕๑ และ ๒๕๕๒ ตามลำดับ โดยการนำอุปกรณ์ชุมสายสมัยใหม่ที่มีขนาดเล็ก รวมทั้งอุปกรณ์สำหรับให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงไปติดตั้งในชุมชนเดิมและชุมชนเกิดใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการบริการโทรคมนาคมของประชาชนเหล่านั้นด้วย

สำหรับในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (จังหวัดนนทบุรี สมุทรปราการ และปทุมธานี) ณ ๓๑ มกราคม ๒๕๕๑ บมจ. ทีโอที มีการให้บริการ ดังนี้

๑) โทรศัพท์ประจำที่ มีเลขหมายทั้งในส่วนที่ดำเนินการเอง ส่วนที่มอบให้บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) คู่สัญญาในการให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในเขตนครหลวงและปริมณฑลดำเนินการทั้งสิ้น ๔,๖๘๕,๘๗๔ เลขหมาย โดยได้เปิดให้บริการแล้วจำนวน ๓,๓๕๓,๘๕๖ เลขหมาย ซึ่งยังคงเหลือเลขหมายอีกเป็นจำนวนมากที่พร้อมให้บริการ เช่น ศูนย์บริการลูกค้าสมุทรปราการ ศูนย์บริการลูกค้าเพลินจิต ศูนย์บริการลูกค้าสุรวงศ์ ศูนย์บริการลูกค้าดอนเมือง ศูนย์บริการลูกค้ารามคำแหง โดย บมจ. ทีโอที ได้พยายามกระจายเลขหมายไปสู่ประชาชนที่มีความต้องการใช้บริการให้มากที่สุด ซึ่งคงมีเพียงบางส่วนที่ บมจ. ทีโอที ยังขยายเขตการให้บริการไปไม่ถึง (ณ มกราคม ๒๕๕๑ มีจำนวน ๑๐,๓๗๒ เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๒ ต่อจำนวนเลขหมายที่เปิดให้บริการ)

๒) โทรศัพท์สาธารณะ บมจ. ทีโอที ได้เปิดให้บริการแล้ว ทั้งในส่วนที่ดำเนินการเอง ส่วนที่มอบให้บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ดำเนินการ และส่วนที่เช่าตู้ เครื่องจากเอกชน

จำนวน ๑๐๐,๒๓๖ เลขหมาย คิดเป็น ๑๑.๔๔ เลขหมายต่อประชากร ๑,๐๐๐ คน โดย บมจ. ทีโอที พยายามติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะให้ครอบคลุมแต่ละชุมชน แต่ละหมู่บ้านให้มากที่สุด หากได้รับการประสานจากหมู่บ้านหรือชุมชนใด บมจ. ทีโอที จะจัดส่งผู้แทนเข้าร่วมประชุมกับสำนักงานเขตต่าง ๆ รับทราบความต้องการใช้บริการของประชาชนในพื้นที่มาพิจารณาดำเนินการ

คำถาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับผิดชอบมีแนวทางแก้ไขปัญหาคณินที่โทรศัพท์สาธารณะเสียหรือขัดข้อง หรือใช้การไม่ได้เพื่อให้ได้รับการแก้ไขโดยด่วนได้อย่างไร ขอทราบรายละเอียด

คำตอบ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตระหนักถึงความเดือดร้อนของประชาชนที่ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการเมื่อโทรศัพท์สาธารณะเสีย หรือปรากฏเหตุขัดข้อง ส่วน บมจ. ทีโอที ได้พยายามกำหนดมาตรการในการตรวจแก้ไขโทรศัพท์สาธารณะให้อยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการ ดังนี้

๑) จัดโครงสร้างส่วนงานโดยมี “ศูนย์โทรศัพท์สาธารณะ” จำนวน ๑๕ ศูนย์ กระจายครอบคลุมพื้นที่บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแต่ละศูนย์มีอัตรากำลังเพียงพอในการรับผิดชอบด้านติดตั้ง และบำรุงรักษา

๒) การปฏิบัติงานในแต่ละวันจะมีการตรวจสอบเหตุเสียหายจากระบบบริหารจัดการโทรศัพท์สาธารณะ (Payphone Management System) ซึ่งจะแจ้งเหตุเสียโดยมีสัญญาณเตือน เมื่อกองงานได้รับแจ้งจะต้องตรวจแก้ไขให้สามารถใช้งานได้ภายใน ๒๔ ชั่วโมง รวมทั้งข้อมูลเหตุเสียที่แจ้งผ่าน Call Center ๑๑๗๗ ด้วย เมื่อได้รับทราบเหตุเสีย บมจ. ทีโอที จะส่งกองงานตรวจแก้ไขไปดำเนินการแก้ไขทันที

๓) เพิ่มรอบการไปเหรียญตู้โทรศัพท์สาธารณะ เพื่อตรวจสอบการใช้งานของเครื่องและซ่อมแซมเบื้องต้น ถ้าไม่สามารถซ่อมแซมได้จะแจ้งช่างผู้รับผิดชอบดำเนินการเพื่อให้ใช้งานได้ต่อไป

๔) บมจ. ทีโอที ได้กำหนดตัวชี้วัดในการแก้ไขเหตุเสียบริการโทรศัพท์สาธารณะให้คืนดีภายใน ๑ วัน ไว้ค่อนข้างสูง ซึ่งในปี ๒๕๕๐ บมจ. ทีโอที มีผลปฏิบัติการตรวจแก้ไขให้คืนดีบริการโทรศัพท์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลภายใน ๑ วัน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๑