

วิจัยพบคนใช้มือถือไม่ตรวจใบแจ้งหนี้

นายแพทย์ประวิทย์ ลีสถาพรวิเศษ ผู้อำนวยการสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สบท.) เปิดเผยว่า จากการศึกษาวิจัยคนไทยทั่วประเทศจำนวน 8,000 คน จาก 47 ภูมิภาค 39 จังหวัด แบ่งเพศชายและหญิงในอัตราส่วน 51% และ 49% วิจัยร่วมกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เรื่อง ความตระหนักรู้และความพึงพอใจของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ในบริการโทรศัพท์มือถือ พบว่านักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายมีโทรศัพท์มือถือเป็นของตัวเอง 85% ของเด็กก่อนวัยเรียนจนถึงมัธยมศึกษาตอนต้นมีโทรศัพท์มือถือเป็นของตนเอง 24% ส่วนคนที่เข้าถึงบริการโทรศัพท์มือถือได้น้อยที่สุดคือ ภาคเหนือ

ผลการสำรวจพบว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือทุกรายยังไม่สามารถปฏิบัติได้มาตรฐานตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง กำหนดให้มีการเรียกเก็บค่าบริการผิดพลาดได้ไม่เกิน 1% ของไม่แจ้งค่าใช้จ่ายทั้งหมด เนื่องจากภาพรวมของทุกเครือข่าย มีผู้ใช้บริการที่พบการเรียกเก็บค่าบริการผิดพลาดในช่วง .1 ปีที่ผ่านมาอยู่ที่ร้อยละ 6 ของผู้ใช้บริการทั้งหมด แต่ที่น่าห่วงกว่านั้นก็คือ มีผู้ใช้บริการ 47% ไม่เคยตรวจสอบใบแจ้งค่าใช้จ่าย

การสำรวจใบบริการโทรศัพท์สาธารณะพบว่า มีผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ 41% กลุ่มนักเรียนนักศึกษาเป็นกลุ่มที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมากที่สุดคนเกือบครึ่งหนึ่งระบุว่า โทรศัพท์สาธารณะไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ภาคอีสานเป็นพื้นที่ที่ขาดแคลนโทรศัพท์สาธารณะมากที่สุด ความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เรื่องความรวดเร็วในการซ่อมแซม โดย 84% ของผู้ใช้โทรศัพท์สาธารณะพบปัญหาในการใช้งาน และปัญหาที่พบมากที่สุดคือ โทรศัพท์กินเงินถึง 49%

ส่วนการสำรวจเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการโทรศัพท์บ้านพบว่า 16% ไม่สามารถเข้าถึงบริการโทรศัพท์บ้านได้ โดยอีสานเป็นพื้นที่ที่มีปัญหาในเรื่องการเข้าถึงบริการโทรศัพท์บ้านมากที่สุด ทั้งนี้ ประเทศไทยมีครัวเรือนที่ติดตั้งโทรศัพท์บ้าน คิดเป็น 29% ของครัวเรือนทั้งหมด ถือว่าติดตั้งโทรศัพท์บ้านต่ำกว่าประเทศสิงคโปร์ที่ติดตั้งโทรศัพท์บ้านถึง 96%