ชื่อเรื่อง : ปัญหาการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
: กรณีศึกษาการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร

โดย : นายอรุณชัย วันดี

ชื่อปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร

สาขาวิชา : นโยบายสาธารณะและการบริหารงานบุคคล

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร.พัชรี สิโรรส

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : พ.อ.ประสงค์ ชิงชัย

สถาบันการศึกษา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม

วัน/เดือน/ปี : 13 กันยายน 2540

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัญหาการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทั่วไปในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร และศึกษาสาเหตุของปัญหาด้านผู้ใช้บริการที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน วิธีการศึกษาใช้การเก็บข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสาร ตำรา สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ สถิติต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) ผลการศึกษาพบว่า

ปัญหาด้านผู้ให้บริการที่ก่อให้เกิดปัญหา คือ การเลือกทำเลติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ตั้งไม่เหมาะสม ขาดการวิเคราะห์ปัญหารายละเอียดสภาพพื้นที่การนำบริการสมัยใหม่มาใช้ แต่ขาดการแนะนำผู้ใช้บริการให้ใช้โทรศัพท์อย่างถูกวิธี ปัญหาการบำรุงรักษาและการป้องกันตู้ อุปกรณ์ภายในตัวเครื่องกระทำได้ไม่ทั่วถึง บุคลากรมีจำนวนจำกัด การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า ปัญหาทางเทคนิคเกิดผลกระทบจากสิ่งแวดล้อม

SPUCHONBURI

ฝุ่นละออง เสียง ฟ้าผ่า ไฟฟ้ารั่วลัดวงจร และการสั่นสะเทือนจากรถบรรทุก ทำให้โทรศัพท์สาธารณะไม่ส่งสัญญาณจึงเป็นเหตุให้เกิดโทรศัพท์เสียหาย นอกจากนั้น ปัญหาด้านการคิดค้นพัฒนามีน้อย ส่วนใหญ่จะสั่งซื้อเทคโนโลยีนำเข้ามาจากต่างประเทศเพื่อมาบริการประชาชนทำให้ต้นทุนสูง โครงสร้างขององค์การโทรศัพท์ฯ ด้านการบริการในเขตนครหลวงใหญ่โตเกินไป ทำให้การบริหารการจัดการไม่มีประสิทธิภาพไม่สามารถสร้างความพอใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการได้เต็มที่ นอกจากนั้น ยังขาดงบประมาณที่สนับสนุนจากรัฐบาล การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ล่าช้าเมื่อเทียบกับบริษัทเอกชนจึงทำให้เกิดการแข่งขันที่องค์การโทรศัพท์ฯ เสียเปรียบ

ปัญหาการให้บริการของบริษัทเอกชน ก่อให้เกิดปัญหาการแย่งชิงทำเลที่ตั้งที่ให้ผลตอบแทนต่อตู้สูง เช่น ตามศูนย์การค้า สถานีรถไฟหัวลำโพง สถานีขนส่งหมอชิต (เก่า-ใหม่) สถานีขนส่งสายใต้ และสถานีขนส่งสายตะวันออก ที่ให้บริการได้ผลตอบแทนสูง ภาพพจน์ขององค์การโทรศัพท์ฯ เสียหายในแง่ที่ตู้โทรศัพท์ชำรุดตรวจแก้คืนดีล่าช้า เพราะประชาชนยังเข้าใจว่าเป็นตู้โทรศัพท์สาธารณะขององค์การโทรศัพท์ฯ และมีการแบ่งรายได้ที่ยังไม่มีความชัดเจนในอนาคต ซึ่งอาจจะทำให้องค์การโทรศัพท์ฯ ต้องเสียผลประโยชน์ให้บริษัทเอกชนมากมาย งบประมาณด้านรายได้ที่จัดส่งให้รัฐก็ลดน้อยลง เกิดผลกระทบในระยะยาว คือ ไม่มีงบประมาณในการพัฒนาการให้บริการที่ทันสมัย

ปัญหาของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ที่ถูกวิธี ปัญหาที่ผู้ใช้ร้องเรียนและให้บริการจากองค์การโทรศัพท์ฯ ล่าช้า ไม่ทันใจ เกิดอารมณ์ร้าย มีพฤติกรรมชอบทำลายทุบตู้โทรศัพท์เสียหาย ปัญหาจุดติดตั้งห่างไกลจากแหล่งชุมชน เปิดโอกาสให้เหล่ามิจฉาชีพทำลายตู้ ขโมยเหรียญจากตู้โทรศัพท์สาธารณะไป พฤติกรรมด้านร้ายมีแนวโน้มจะสูงขึ้น เนื่องจากความต้องการใช้เพิ่มสูงขึ้น แต่การเพิ่มตู้โทรศัพท์และจุดบริการเพิ่มขึ้นในอัตราส่วนที่ต่ำ รายละเอียดที่ประชาชนแจ้งเข้ามา เนื่องจากโทรศัพท์เสียหายชำรุดเพิ่มขึ้น เกิดความเสียหายในเรื่องโทรศัพท์ไม่ส่งสัญญาณ กินเหรียญ เครื่องเก่าล้าสมัย ตู้สกปรก ภายในตู้อากาศร้อน ไม่ป้องกันเสียงรบกวนจากภายนอก สัญญาณไม่ชัดเจน และตู้สำหรับโทรทางไกลระหว่างประเทศมีน้อย

SPU CHONBURI

ข้อเสนอแนะ ปัญหาขององค์การโทรศัพท์ฯ ควรพิจารณาจุดติดตั้งอย่างรอบครอบ มีการนำเทคโนโลยีสมัยมาใช้ ควรมีการพัฒนาขึ้นมาใช้เองบางส่วน มีการแบ่งให้หน่วยงานเล็กลงรับผิดชอบเป็นเขต ๆ และระหว่างองค์การโทรศัพท์ฯ กับบริษัทเอกชนให้แบ่งผลประโยชน์ที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบรายได้ของบริษัทเอกชนได้ถูกต้อง ส่วนผู้ใช้บริการนั้น ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจวิธีการใช้โทรศัพท์สาธารณะอย่างถูกวิธี ให้ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องตามสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดจิตสำนึกในการใช้โทรศัพท์สาธารณะอันเป็นสมบัติของชาติที่ตนเองมีหน้าที่รับผิดชอบ

SPU CHONBURI