หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ ๔

ข้อสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าสามารถสรุปผลของการศึกษาวิจัยในเรื่องการจัดการขององค์การโทรศัพท์ฯ เกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแก่ประชาชนได้ดังนี้คือ

การดำเนินงานองค์การโทรศัพท์ฯ เป็นกิจการสาธารณูปโภคที่ให้บริการโทรศัพท์ส่วนตัวและโทรศัพท์สาธารณะแก่ประชาชน องค์การโทรศัพท์ฯ แบ่งเขตการให้บริการออกเป็น ๔ เขต คือ กองโทรศัพท์นครหลวงเขต ๑, ๒, ๓ และ ๔ การให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ องค์การโทรศัพท์ฯ ให้บริการมาตั้งแต่ พ.ศ. ๒๔๙๗ จนกระทั่งถึงปัจจุบัน มีโทรศัพท์สาธารณะที่ให้บริการด้วยกันทั้งหมด ๓ แบบ คือ แบบ Coin Box แบบ Kiosk และแบบ Booth ตามลำดับ โทรศัพท์สาธารณะแบบ Kiosk องค์การโทรศัพท์ได้ยกเลิกการให้บริการเมื่อสิ้นปี พ.ศ. ๒๕๓๐ ที่ผ่านมานี้ และในอนาคตอันใกล้นี้องค์การโทรศัพท์ฯ จะมีการให้บริการโทรศัพท์ทางไกลสาธารณะเพื่อบริการประชาชนเพิ่มขึ้นอีกอย่างหนึ่ง

อัตราค่าบริการโทรศัพท์สาธารณะ องค์การโทรศัพท์ฯ คิดค่าบริการครั้งละ ๑ บาท และในปัจจุบันองค์การโทรศัพท์ฯ ได้กำหนดอัตราค่าบริการใหม่ โดยคิดค่าบริการครั้งละ ๓ นาทีต่อ ๑ บาท

ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแก่ประชาชน

จากการศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแก่ประชาชนขององค์การโทรศัพท์ฯ สามารถสรุปได้ดังนี้คือ

๑. ปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงาน

- ฝ่ายดำเนินงาน มีปัญหาเกี่ยวกับการติดตั้ง เนื่องจากขาดคู่สาย จุดที่ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะทำไม่ได้ตามความต้องการ การควบคุมดูแล ไม่ได้รับความร่วมมือจากประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบ Booth ในการดูแลและแจ้งถึงความเสียหายของโทรศัพท์ การแก้ไขซ่อมแซมโทรศัพท์สาธารณะล่าช้า เนื่องจากมีพนักงานจำกัด

- ฝ่ายวิศวกรรม มีปัญหาเกี่ยวกับการจัดหาและการออกแบบตู้โทรศัพท์สาธารณะ

- ฝ่ายการเงิน มีปัญหาเกี่ยวกับรถที่ใช้ในการออกไปเก็บเงินมีไม่พอเพียง บางครั้งเงินเต็มกล่องใส่เงินก่อนไป ทำให้โทรศัพท์สาธารณะใช้บริการไม่ได้

- ปัญหาเกี่ยวกับสมุดโทรศัพท์ที่จัดไว้ประจำตู้โทรศัพท์สาธารณะแบบ Booth ชำรุดและเสียหาย ผู้ควบคุมดูแลโทรศัพท์สาธารณะแบบ Coin Box และ Kiosk ไม่นำสมุดโทรศัพท์ไว้บริการผู้ใช้บริการ

- ปัญหาเกี่ยวกับการใช้เครื่องโทรศัพท์สาธารณะ เนื่องจากมีประชาชนบางคนใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะผิดวิธี ก่อให้เกิดปัญหาการชำรุดขึ้น

- ปัญหาเกี่ยวกับการใช้เหรียญปลอม

- ปัญหาเกี่ยวกับการคุยกันนาน

- ปัญหาเกี่ยวกับการรักษาความสะอาดและรักษาเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ

- ปัญหาเกี่ยวกับสายพันกัน

- ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะไม่คืนเหรียญ

- ปัญหาเกี่ยวกับเสียงรบกวนตามสาย

๒. ปัญหาของประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

- โทรศัพท์สาธารณะแบบ Booth มีปัญหาเกี่ยวกับการติดตั้งใกล้ถนน สี่แยกมากเกินไป ทำให้เกิดเสียงรบกวนขณะใช้บริการ

- โทรศัพท์สาธารณะแบบ Coin Box มีปัญหาเกี่ยวกับสังเกตเห็นยาก เปิดบริการช้า และปิดบริการเร็วกว่าเวลาที่กำหนด

- โทรศัพท์สาธารณะแบบ Kiosk มีปัญหาเกี่ยวกับเสียงรบกวนจากรอบข้างขณะใช้บริการ จุดที่ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะไม่อยู่ในที่ชุมชนได้รับการบริการจากผู้เฝ้าและโทรศัพท์น้อย เปิดบริการช้าและปิดบริการเร็วกว่าที่กำหนด และตู้ที่เข้าไปใช้บริการโทรศัพท์มีขนาดเล็กเกินไป

- เครื่องโทรศัพท์สาธารณะโดยทั่วไปไม่ค่อยสะอาด เสียบ่อย เสียแล้วมีการแก้ไขล่าช้า มีเสียงรบกวนตามสาย การใช้เหรียญได้เฉพาะเหรียญบาทเล็กไม่สะดวกต่อประชาชนผู้ใช้บริการ

- การจำกัดเวลาในการใช้บริการ ๓ นาทีต่อ ๑ บาท เร็วเกินไป

- การขึ้นราคา ถ้าองค์การโทรศัพท์ฯ จะขึ้นราคาประชาชนผู้ใช้บริการจะไม่เห็นด้วย

- โทรศัพท์สาธารณะที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบันมีจำนวนยังไม่เพียงพอ เพราะความจำเป็นในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมีมากขึ้น

- การกำหนดความหนาแน่นของประชากร ๕๐๐ คน ต่อโทรศัพท์สาธารณะ ๑ เลขหมาย เป็นอัตราส่วนที่มากเกินไป

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแก่ประชาชนขององค์การโทรศัพท์ฯ พอที่จะมีข้อเสนอแนะดังนี้คือ

การบริหารงานขององค์กรโทรศัพท์ฯ เกี่ยวกับโทรศัพท์สาธารณะ ที่มีการปฏิบัติไม่เป็นไปตามสายงานที่ได้กำหนดไว้ องค์การโทรศัพท์ควรที่จะปรับปรุงในด้านการจัดการให้เหมาะสมและถูกต้องตามที่ได้จัดสายงานเอาไว้ อาจทำได้โดยให้ฝ่ายดำเนินการเป็นผู้วางแผนว่าจะมีแผนงานในการดำเนินงานอย่างไร โดยอาจให้มีหัวหน้าศูนย์โทรศัพท์นครหลวง และหัวหน้าเขตต่าง ๆ เข้าร่วมมีส่วนในการวาง

แผน เพื่อการนำไปปฏิบัติการที่ถูกต้อง และเมื่อฝ่ายดำเนินการวางแผนเสร็จเรียบร้อย ก็ควรที่จะมอบหมายความรับผิดชอบ มอบหมายงานให้หัวหน้าศูนย์โทรศัพท์นครหลวง หัวหน้าเขตต่าง ๆ ไปจัดเตรียมงานเพื่อการปฏิบัติ พร้อมทั้งคอยติดตามผลควบคุมดูแล การปฏิบัติงาน เพื่อทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ นอกจากนั้นหลังจากที่ดำเนินงานที่สำเร็จลุล่วงไปแล้ว ก็ควรที่จะมีการติดตามถึงข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น ควรที่จะมีการตรวจ แก้ไขซ่อมแซมบำรุงรักษา โดยอยู่ในความรับผิดชอบของหัวหน้าเขตแต่ละเขตโทรศัพท์นครหลวง และให้รายงานขึ้นตรงกับหัวหน้าศูนย์โทรศัพท์นครหลวง

ปัญหาด้านคู่สาย เนื่องจากคู่สายสำรองในการให้บริการโทรศัพท์ได้ใช้บริการเต็มหมด ทำให้การติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะไม่สามารถเป็นไปได้ตามแผนงานที่วางไว้ องค์การโทรศัพท์ฯ จึงควรปรับปรุงแก้ไขเรื่องคู่สายโดย

- วางคู่สายเคเบิลโทรศัพท์ขึ้นใหม่ เพื่อให้สามารถติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะได้เพิ่มขึ้น แต่การเพิ่มคู่สายใหม่จำเป็นต้องใช้เงินลงทุนมาก และใช้เวลาในการติดตั้งพอสมควร ดังนั้นในการเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ขึ้นใหม่ องค์การโทรศัพท์ฯ ควรคำนึงถึงความต้องการในการใช้บริการโทรศัพท์ทั้งในปัจจุบันและอนาคต นอกจากการคาดคะเนความต้องการโทรศัพท์ที่องค์การโทรศัพท์ฯ ได้จัดทำขึ้นแล้ว องค์การโทรศัพท์ฯ ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในด้านแนวโน้มความต้องการของประชาชนในแต่ละเขตของกรุงเทพมหานครว่ามีเพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงไร เพื่อนำมาช่วยพิจารณาใกนการจัดทำแผนงานล่วงหน้าสำหรับการเพิ่มปริมาณคู่สาย

ปัญหาจุดที่ตั้งโทรศัพท์สาธารณะที่ไม่สามารถติดตั้งตามจุดที่ต้องการได้ทำให้จุดที่ติดตั้งไกลไปจากเดิม ปัญหานี้ในปัจจุบันองค์การโทรศัพท์ฯ กำลังขยายการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ เพื่อให้สะดวกต่อการใช้บริการของประชาชนโดยทั่วไป โดยพิจารณาความต้องการของกลุ่มชนที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ เช่น กลุ่มชนใดที่มีความต้องการบริกกรโทรศัพท์สาธารณะมาก องค์การโทรศัพท์ฯ จะติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะเพิ่มขึ้น หรือจุดติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะเดิมที่ห่างไกลไม่อยู่ในที่ชุมชนไม่

สะดวกต่อการใช้บริการ องค์การโทรศัพท์ฯ จะติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะเพิ่มขึ้นใหม่ให้ใกล้หรืออยู่ในที่ชุมชน เพื่อสะดวกต่อการใช้บริการของประชาชนมากขึ้น นับว่าเป็นการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมแล้ว

ปัญหาผู้ดูแลโทรศัพท์สาธารณะแบบ Coin Box ที่ไม่ให้ความร่วมมือในการทำความสะอาด องค์การโทรศัพท์ฯ ควรทำการแก้ไขโดย

- ประสานงานระหว่างองค์การโทรศัพท์ฯ กับหน่วยราชการและรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ เพื่อชี้แจงและชักชวนให้เห็นถึงความสำคัญของการทำความสะอาดเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ เพื่อให้หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ร่วมมือในการทำความสะอาด อันเป็นการป้องกันอันตรายต่อสุขภาพของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

- ให้พนักงานเก็บเงินขององค์การโทรศัพท์ฯ ทำความสะอาดเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเมื่อไปทำการเก็บเงินตามสถานที่ราชการและรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ

- จัดให้มีพนักงานรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสะอาดโดยตรง ซึ่งองค์การโทรศัพท์ฯ อาจมีการจัดตั้งหน่วยงานรักษาความสะอาดขึ้นทำหน้าที่รับผิดชอบในด้านการรักษาความสะอาด

จะเห็นได้ว่าจากการเลือกทั้งสามทาง การที่จะให้พนักงานเก็บเงิน เป็นผู้ทำความสะอาดเครื่อง จะไม่ได้ผลเท่าที่ควร เพราะปกติพนักงานเก็บเงินมีความรับผิดชอบในหน้าที่ประจำอยู่แล้ว ประกอบกับเป็นการเพิ่มงานอื่นให้นอกเหนือจากงานที่ทำอยู่ สำหรับการจัดตั้งหน่วยงานรักษาความสะอาดจะทำให้องค์การโทรศัพท์ฯ มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น แต่ก็เป็นการช่วยขจัดปัญหาการว่างงาน ช่วยให้คนมีงานทำมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การทำความสะอาดจะมีประสิทธิภาพ เพราะมีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง และถ้าองค์การโทรศัพท์ฯ จะทำการจัดตั้งหน่วยงานนี้ขึ้น ก็ควรที่จะให้มีความรับผิดชอบในหน้าที่อื่นมากกว่านี้คือ ตรวจเช็คเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ โดยดูถึงการรบกวนของเสียงตามสายโทรศัพท์สาธารณะ สายพันกัน การเสียของโทรศัพท์สาธารณะ ซึ่งสามารถกระทำโดยการกำหนดให้มีเบอร์โทรศัพท์กลางที่องค์การโทรศัพท์ฯ ของเขตโทรศัพท์นครหลวงแต่ละเขต ที่หมุนมาแล้วมีเตอร์ในการใช้บริการไม่ขึ้น เพื่อเป็นการเช็คถึงปัญหาต่าง ๆ

ของโทรศัพท์สาธารณะแต่ละเครื่อง เป็นต้น สำหรับการประสานงานระหว่างองค์การโทรศัพท์ฯ กับหน่วยงานต่าง ๆ จะก่อให้เกิดผลดีกับองค์การโทรศัพท์ฯ ในการลดภาระค่าใช้จ่ายในการรักษาความสะอาด ทั้งยังสามารถทราบถึงความเสียหายขัดข้องของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเพื่อการแก้ไขซ่อมแซมอันรวดเร็ว

จากการพิจารณาจะเห็นได้ว่ามีทางเลือกสองทางที่เป็นไปได้คือ การจัดตั้งหน่วยงานขึ้นใหม่ กับการจัดทำการประสานงาน แต่วิธีใดจะเหมาะสมก็ขึ้นอยู่กับงบประมาณในการจัดตั้งหน่วยงานด้านความสะอาดมีมากน้อยแค่ไหน และการประสานงานองค์การโทรศัพท์ฯ จะต้องมีมาตรการที่รัดกุมและทำอย่างจริงจัง จึงจะเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

ปัญหาประชาชนไม่ให้ความร่วมมือในการดูและรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบ Booth ปัญหาสมุดโทรศัพท์ประจำตู้โทรศัพท์สาธารณะหาย ปัญหาทั้งสองข้างต้นเกิดจากประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ ซึ่งองค์การโทรศัพท์ฯ ไม่สามารถควบคุมได้ ดังนั้นการแก้ไขปัญหาข้างต้น องค์การโทรศัพท์ฯ ควรที่จะหาทางชักจูง รณรงค์สร้างความเข้าใจให้ประชาชนสนใจที่จะช่วยกันรักษาสาธารณสมบัติ ให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น นอกเหนือจากหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบโดยตรงอยู่แล้ว เช่น กระทรวงศึกษาธิการ กรมประชาสัมพันธ์ฯ อีกทางหนึ่งองค์การโทรศัพท์ฯ ควรมอบหมายให้ชุมชนต่าง ๆ ที่องค์การโทรศัพท์ฯ นำโทรศัพท์สาธารณะไปติดตั้งเป็นผู้ช่วยดูแลรักษาแทนองค์การโทรศัพท์ เช่น มอบหมายให้ผู้ทำในกลุ่มชุมชนนั้น ๆ เป็นผู้ดูแลแทนองค์การโทรศัพท์ฯ

ปัญหาเกี่ยวกับการใช้เหรียญปลอม องค์การโทรศัพท์ฯ ควร

- ขอความร่วมมือกับรัฐบาลในการช่วยขจัดปัญหาเกี่ยวกับการใช้เหรียญปลอม โดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นผู้สอดส่องดูแลถึงผู้กระทำการทุจริตใช้เหรียญปลอม

- องค์การโทรศัพท์ฯ ควรออกแบบเครื่องโทรศัพท์สาธารณะให้มีลักษณะพิเศษ เช่น เครื่องโทรศัพท์สาธารณะจะมีเสียงดังขึ้นเมื่อมีการใช้เหรียญปลอมหยอดเครื่อง หรือออกแบบให้เครื่องไม่ยอมรับเหรียญโดยให้คืนออกมา ถ้าเหรียญไม่ได้มาตราฐานเดียวกับที่กรมธนารักษ์ผลิตออกใช้

ปัญหาเกี่ยวกับการแก้ไขซ่อมแซมโทรศัพท์สาธารณะ องค์การโทรศัพท์ฯ ควรวางแผนเกี่ยวกับการสร้างตู้โทรศัพท์สาธารณะให้เป็นแบบมาตราฐาน เพื่อง่ายต่อการสำรองพัสดุสำหรับซ่อมแซม เช่น วัสดุในการใช้ประกอบตู้ควรมีคุณลักษณะเดียวกับหมด ได้แก่ น้ำหนักวัสดุที่ใช้ เป็นต้น และควรมีการวางแผนล่วงหน้าเกี่ยวกับการยกเลิกตู้โทรศัพท์สาธารณะที่เก่าหมดสภาพ แล้วเปลี่ยนมาใช้ตู้โทรศัพท์สาธารณะแบบมาตราฐานติดตั้งแทน

ปัญหาเครื่องโทรศัพท์สาธารณะสำรองมีไม่เพียงพอ ทำให้การแก้ไขซ่อมแซมล่าช้า องค์การโทรศัพท์ควรแก้ปัญหาโดยชี้แจงปัญหาให้ธนาคารโลกซึ่งเป็นเจ้าของเงินกู้ให้ทราบถึงความจำเป็นในการมีเครื่องโทรศัพท์สำรอง ให้ทราบถึงปริมาณเครื่องโทรศัพท์สำรองที่ขาดแคลนอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้ธนาคารโลกพิจารณา อนุมัติเงินกู้พิจารณาการจัดซื้อให้เร็วขึ้น และเพื่อให้การจัดหาทำได้รวดเร็วควรแก้ไขระบบงานวิชาการจัดข้อมูลในการซื้อให้มีความคล่องตัวและเหมาะสม นอกจากนั้น องค์การโทรศัพท์ฯ ควรกำหนดคุณลักษณะเฉพาะให้เหมาะกับการตรวจแก้ โดยกำหนดให้เป็นมาตราฐานเดียวกัน

ปัญหาการตรวจแก้ บำรุงรักษา และการซ่อมแซม องค์การโทรศัพท์ฯ ยังมิได้มีการจัดการที่ถูกต้องตามแนวทาง ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ตรวจแก้โทรศัพท์สาธารณะทำงานรวมอยู่กับการตรวจแก้ตู้สาขา จึงทำให้การแก้ไขซ่อมแซมล่าช้าไปบ้าง องค์การโทรศัพท์ฯ ควรทำการแก้ไขโดย

- ควรปรับปรุงแยกหน่วยงานออกจากกันระหว่างการซ่อมแซมตู้สาขาและการซ่อมแซมโทรศัพท์สาธารณะ เพื่อรับผิดชอบงานแต่ละด้านโดยเฉพาะ และเป็นการเสริมสร้างให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น
- เพิ่มปริมาณเจ้าหน้าที่ตรวจแก้ให้มากขึ้น เพื่อการแบ่งงานกันทำระหว่างงานตู้สาขากับโทรศัพท์สาธารณะ เพราะเท่าที่เป็นอยู่มีเจ้าหน้าที่จำกัด ประกอบกับปริมาณโทรศัพท์สาธารณะมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จึงควรหันมาให้ความสำคัญกับโทรศัพท์สาธารณะให้มากขึ้น

- ทำการฝึกอบรมพนักงานให้มีความชำนาญในการแก้ไขซ่อมแซม เพื่อปฏิบัติงานแก้ไขซ่อมแซมที่รวดเร็ว และเพื่อเป็นการเตรียมรับวิทยาการแผนใหม่ที่องค์การโทรศัพท์ฯ จะนำมาบริการประชาชน เช่น โทรศัพท์สาธารณะแบบกดปุ่ม เป็นต้น

ปัญหาเกี่ยวกับการออกแบบตู้โทรศัพท์สาธารณะแบบ Booth ให้มีเสียงรบกวนน้อยที่สุด เสียงเป็นปัจจัยภายนอก องค์การโทรศัพท์ฯ ไม่สามารถควบคุมได้ แต่อย่างไรก็ตาม องค์การโทรศัพท์ฯ ควรทำการแก้ไขโดย

- ออกแบบตู้โทรศัพท์สาธารณะให้เสียงไม่สามารถผ่านเข้าได้ คือ เป็นตู้ไม่มีช่องให้เสียงเข้า ตู้ที่บอากาศถ่ายเทไม่ได้ ตู้แบบนี้มีผลดีที่จะไม่มีเสียงรบกวนขณะที่ใช้บริการจากรอบข้าง แต่ก็มีข้อเสียคือ จะร้อนอบอ้าว อึดอัด ไม่เหมาะกับการใช้บริการ ซึ่งองค์การโทรศัพท์ฯ เคยคิดค้นถึงเรื่องนี้มาแล้วแต่ก็ไม่นำมาใช้บริการประชาชนด้วยเหตุผลดังกล่าว คงแต่ให้บริการตู้โทรศัพท์แบบ Booth รุ่นเต็มตัวอย่างในปัจจุบันที่องค์การโทรศัพท์ฯ ได้ทดลองและตรวจดูแล้วว่าเป็นตู้โทรศัพท์ที่ให้บริการดีที่สุดแล้ว ซึ่งสามารถลดปริมาณเสียงลงได้บ้าง

- ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะในจุดที่มีเสียงรบกวนจากรอบข้างให้น้อยที่สุด ทำโดยการวัดถึงความดังของเสียงว่า ณ จุดไหนในบริเวณที่จะการติดตั้งมีเสียงรบกวนน้อยที่สุด แล้วจึงทำการติดตั้ง ณ จุดนั้น การทำแบบนี้มีข้อดีที่มีปริมาณเสียงรบกวนน้อยที่สุด แต่จะมีข้อเสียคือ จุดที่มีเสียงรบกวนน้อยถ้าอยู่ในที่ลับตาคน เช่น ในซอย เป็นต้น จะก่อให้เกิดความเสียหายกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะขึ้นได้ ซึ่งถ้าเกิดขึ้นจริง ก็จะไม่คุ้มกับเงินที่ลงทุนติดตั้งเครื่องโทรศัพท์สาธารณะแต่ละเครื่อง และอาจเกิดปัญหาเกี่ยวกับความไม่ปลอดภัยของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะเอง

ปัญหาเกี่ยวกับการคุยกันนาน องค์การโทรศัพท์ฯ แก้ไขโดยการกำหนดเวลาในการใช้บริการครั้งละ ๓ นาทีต่อ ๑ บาท ซึ่งเป็นการขจัดปัญหาการคุยกันนาน ได้อย่างมีผล แต่อย่างไรก็ตาม การกำหนดเวลาในการใช้บริการครั้งละ ๓ นาทีต่อ ๑ บาท มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นว่ากว่าจะตามผู้รับสายอีกฝ่ายหนึ่งได้ก็เกือบ

เวลาแล้ว ทำให้พูดธุระได้ไม่นาน ถึงแม้การกำหนดเวลานี้จะทำตามเรียกร้องของผู้ใช้บริการและสื่อมวลชนก็ตาม องค์การโทรศัพท์ฯ ก็ควรที่จะพิจารณาคือ

- ควรพิจารณาเปรียบเทียบเวลา ๓ นาทีว่าเป็นเวลาที่เหมาะสมหรือไม่ จากการที่องค์การโทรศัพท์ฯ ได้ให้บริการอยู่ในขณะนี้ กับการขยายเวลาเพิ่มขึ้นไปจากเดิมอีกเล็กน้อย เช่น ๕ นาทีหรือ ๗ นาที เป็นต้น

- ถ้าองค์การโทรศัพท์ฯ จะทำการกำหนดเวลาเป็น ๓ นาทีต่อ ๑ บาท สำหรับการบริการต่อ ๑ ครั้ง เมื่อพิจารณาแล้ว องค์การโทรศัพท์ฯ ควรที่จะออกแบบเครื่องโทรศัพท์สาธารณะให้สามารถใช้เหรียญหยอดต่อเวลาในการใช้บริการได้ หลังจากที่มีสัญญาณเตือน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลาหมุนเพื่อต่อสายใหม่

ปัญหาเกี่ยวกับโทรศัพท์สาธารณะแบบ Coin Box ด้านการสังเกตเห็น องค์การโทรศัพท์ฯ ควรจัดทำการแก้ไขโดย

- สำหรับเครื่องโทรศัพท์ที่ติดตั้งตามร้านค้าเล็ก ๆ องค์การโทรศัพท์ฯ ควรจัดทำป้ายเครื่องหมายโทรศัพท์สาธารณะสากล ติดให้เห็นเด่นชัดเพิ่มเติมเท่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน บางแห่งไม่มีป้ายเครื่องหมายบอก หรือมีป้ายแต่สังเกตไม่ค่อยเห็น

- ตามสถานที่ใหญ่ ๆ เช่น โรงแรม หน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ นอกจากองค์การโทรศัพท์ฯ ควรทำป้ายเครื่องหมายโทรศัพท์สาธารณะสากล ติดให้เห็นเด่นชัดแล้ว ควรให้สถานที่ต่าง ๆ เหล่านี้ได้จัดทำแผนภูมิของสถานที่ตั้งต่าง ๆ ของสถานที่นั้น ๆ รวมถึงแผนภูมิแสดงถึงจุดที่ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะด้วย

ปัญหาเกี่ยวกับการใช้เหรียญหยอดเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ ซึ่งใช้ได้เฉพาะเหรียญบาทเล็กเท่านั้น องค์การโทรศัพท์ฯ ควรแก้ไขโดย

- ชี้แจงให้ประชาชนทราบถึงการกำหนดให้ใช้ได้เฉพาะเหรียญบาทเล็กชนิดเดียวว่าในอนาคตกรมธนารักษ์จะทำการเก็บเหรียญบาทใหญ่คืนคลัง และให้มีเหรียญบาทเล็กใช้บริการเท่านั้น

- องค์การโทรศัพท์ฯ ควรขอความร่วมมือในการเก็บเหรียญบาทใหญ่กับกรมธนารักษ์ให้เก็บเหรียญบาทใหญ่ที่มีใช้อยู่ในท้องตลาดเข้าคืนกลับให้เร็วขึ้น

ปัญหาเกี่ยวกับการกำหนดการใช้ได้เฉพาะเหรียญบาทเล็กนี้ อาจก่อให้เกิดปัญหากับผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะในระยะแรก ๆ สำหรับในระยะยาวแล้ว ถ้ากรมธนารักษ์ทำการเก็บเหรียญบาทใหญ่เข้าคืนสู่คลังหมด ปัญหาดังกล่าวนี้ก็จะหมดตามไปด้วย

เกี่ยวกับโทรศัพท์ทางไกลสาธารณะ เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้เมื่อดำเนินโครงการสำเร็จแล้ว ควรที่จะมีการคำนึงและพิจารณาถึงปัญหาเหล่านั้น (ดังที่กล่าวแล้วข้างต้น) และผู้เขียนขอเสนอแนะถึงแนวทางในการแก้ไขดังนี้

ปัญหาการมอบหมายความรับผิดชอบ

- องค์การโทรศัพท์ฯ อาจจัดทำได้โดยให้หน่วยงานของรัฐเป็นผู้รับผิดชอบคอยควบคุมดูแลแทนองค์การโทรศัพท์ฯ แต่อาจจะเกิดปัญหาเหมือนกับโทรศัพท์สาธารณะแบบ Coin Box ที่เป็นอยู่ในขณะนี้ อย่างไรก็ตามองค์การโทรศัพท์ฯ ควรชี้แจงให้เห็นถึงความสำคัญของโทรศัพท์ทางไกลสาธารณะแก่หน่วยงานนั้น ๆ ให้ช่วยกันดูแลรักษา

- มอบหมายให้ชุมชนเป็นผู้ดูแลแทน โดยที่องค์การโทรศัพท์ฯ กำหนดหลักการที่แน่นอนในการดูแลรับผิดชอบ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจถึงความสำคัญและความจำเป็น

- องค์การโทรศัพท์ฯ เป็นผู้จัดทำเอง เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการควบคุมดูแลรักษา โดยที่องค์การโทรศัพท์ฯ อาจเอาคนขององค์การโทรศัพท์ฯ เอง หรือเอาคนจากท้องถิ่นมาอบรมและให้อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การโทรศัพท์และมีค่าตอบแทนให้

จากการวิเคราะห์ทางเลือกทั้งสาม ปรากฏว่าทางเลือกทางสุดท้าย เป็นทางเลือกที่น่าจะเป็นไปได้และมีผลดีที่สุด สำหรับทางเลือกทางแรกนั้น หน่วยงานของรัฐเองมีความรับผิดชอบในหน้าที่อยู่แล้ว จะเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบให้มากขึ้นซึ่งอาจทำหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมดูแล รับผิดชอบโทรศัพท์สาธารณะได้ไม่ดีเท่าที่ควร

และสำหรับทางเลือกที่สองนั้น ไม่แน่ใจว่าจะเป็นไปได้มากน้อยเพียงไรในขณะที่ความรับผิดชอบต่อสังคมของคนไทยยังไม่มากเท่าที่ควร และอาจก่อให้เกิดปัญหาอื่นตามมา เช่น มีนักเลงมาคอยคุมการใช้บริการ การขโมยเงินในตู้โทรศัพท์ เป็นต้น

ปัญหาการแก้ไขซ่อมแซม

- องค์การโทรศัพท์ฯ อาจมีการติดตั้งวงจรโทรศัพท์สาธารณะให้มากกว่า ๑ จุด เมื่อ[illegible]งโทรศัพท์เครื่องหนึ่งเสีย ก็ยังสามารถใช้อีกเครื่องหนึ่งแจ้งให้องค์การโทรศัพท์ทราบได้ และถ้าการควบคุมดูแลองค์การโทรศัพท์ฯ เป็นผู้จัดทำเอง ก็ให้พนักงานเป็นผู้คอยแจ้งถึงความเสียหายที่เกิดขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์การโทรศัพท์ฯ ทราบได้เร็ว เพื่อทำการซ่อมแซมแก้ไขที่รวดเร็วเช่นกัน แต่การที่ติดตั้งวงจรโทรศัพท์สาธารณะมากกว่า ๑ จุด ก็ย่อมทำให้องค์การโทรศัพท์ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นอีกเกือบเท่าตัว

- องค์การโทรศัพท์ฯ อาจมีวงจรเพียง ๑ วงจร และเมื่อเกิดการชำรุด บกพร่อง ก็ให้พนักงานเขียนจดหมายหรือโทรเลขแจ้งมายังองค์การโทรศัพท์ฯ วิธีนี้จะทำให้เสียเวลามากกว่าวิธีแรก แต่จะประหยัดค่าใช้จ่ายลงได้

อย่างไรก็ตามทางเลือกทั้งสองข้างต้นมีข้อดีข้อเสียคนละอย่าง ดังนั้นการที่จะเลือกวิธีใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับองค์การโทรศัพท์ฯ ถ้าองค์การโทรศัพท์ฯ มีงบประมาณในการติดตั้งโทรศัพท์ทางไกลสาธารณะมากก็ควรเลือกวิธีแรก แต่ถ้ามีงบประมาณน้อยก็จำเป็นที่จะต้องเลือกวิธีที่สอง

ปัญหาการควบคุมดูแลและการจัดการ องค์การโทรศัพท์ฯ ควรมีหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือมีหน้าที่ทางด้านนี้โดยตรง อาจแบ่งเป็นระดับเขต ระดับภูมิภาค หรือตามแต่ละชุมสายโทรศัพท์ ให้เป็นผู้คอยควบคุมดูแล รวมทั้งเป็นผู้คอยรับผิดชอบแก้ไขซ่อมแซม

ปัญหาเรื่องการเงิน อัตราค่าพูดโทรศัพท์ องค์การโทรศัพท์ฯ ควรที่จะพิจารณา ให้เหมาะสมในแต่ละท้องที่ไป ถ้าหากแก้ไขไม่ได้เพราะเป็นมติของรัฐมนตรี ก็ควรที่จะมีการติดประกาศอัตราค่าใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลสาธารณะ

ระบุว่าจากจุดไหนไปยังจุดไหน จะเสียค่าบริการในอัตราเท่าใดอย่างละเอียด เพื่อให้เข้าใจง่าย เพื่อให้ประชาชนในชนบทได้พิจารณาตัวเขาเองว่า จะมีเงินพูดหรือใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลสาธารณะหรือไม่

กล่าวโดยย่อโครงการขยายการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะในอนาคตขององค์การโทรศัพท์ฯ ควรจะคำนึงถึงการวางแผน เกี่ยวกับการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะแบบ Booth ให้มากขึ้น เพราะสามารถบริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง นอกจากนั้นองค์การโทรศัพท์ ควรจัดตั้งหน่วยงานเกี่ยวกับการรักษาความสะอาดเครื่องโทรศัพท์ขึ้นเพื่อคอยทำความสะอาดเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ องค์การโทรศัพท์ฯ ควรจูงใจประชาชนผู้ใช้บริการและผู้ดูแลโทรศัพท์สาธารณะให้ช่วยกันรักษาสาธารณสมบัติส่วนรวม และองค์การโทรศัพท์ฯ เองควรดูแลโทรศัพท์สาธารณะไม่ให้เสียบ่อย ให้อยู่ในสภาพที่ดีที่สุด รวมทั้งการควบคุมการให้บริการต่าง ๆ ของโทรศัพท์สาธารณะแก่ประชาชนให้ดีที่สุด นอกจากนั้นการให้บริการโทรศัพท์ทางไกลสาธารณะ องค์การโทรศัพท์ฯ ควรมีการจัดการและการวางแผนให้รอบคอบรัดกุมและให้มีปัญหาเกิดขึ้นน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ซึ่งได้จากการออกแบบสอบถามที่องค์การโทรศัพท์ฯ ควรนำไปพิจารณาปรับปรุงมีดังนี้คือ

- ตู้โทรศัพท์สาธารณะควรมีดนตรีเก็บเสียงเวลาใช้บริการจะได้ไม่มีเสียงรบกวน
- ตู้โทรศัพท์สาธารณะควรมีขนาดใหญ่กว่านี้
- ควรมีการหยอดเหรียญพูดต่อเวลาได้
- ควรปรับปรุงการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะดีขึ้นกว่านี้
- โทรศัพท์สาธารณะควรมีเลขหมายติดให้ทราบเพื่อการโทรกลับมาได้
- ตู้โทรศัพท์สาธารณะควรทำให้แข็งแรงกว่านี้
- ควรให้หยอดเหรียญได้ทั้ง ๒ ชนิดคือ เหรียญบาทเก่าและเหรียญบาทใหม่
- การขุดท่อวางสายควรทำพร้อมกับการวางท่อประปาหรือสายไฟฟ้า
- สายโทรศัพท์สาธารณะควรเดินให้สูงกว่านี้ เพราะอาจเกิดอันตรายได้
- ตู้โทรศัพท์สาธารณะควรทำที่หลบสิ่งต่าง ๆ เพื่อกันอันตราย เช่น รถชน

- ควรออกแบบตู้โทรศัพท์สาธารณะให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมแต่ละแห่ง
- ควรมีการติดป้ายโทรศัพท์สาธารณะให้มองเห็นได้โดยเด่นชัด และมองเห็นได้ระยะไกล
- มีแผนที่แสดงที่ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ
- ควรมีโทรศัพท์สาธารณะแบบ Booth ให้มากขึ้น เพราะโทรศัพท์ตามร้านปิดเร็ว เปิดช้า
- ตามสถานที่ชุมชนควรมีโทรศัพท์สาธารณะมากกว่านี้ และควรขยายไปชานเมืองบ้าง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย