

บทที่ 6

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการศึกษา 2 วิธี คือ (1) วิธีเชิงปริมาณโดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิเพื่อศึกษาการพยากรณ์แนวโน้มและศึกษาลักษณะการกระจายการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะในจังหวัดเชียงใหม่ ตามวัตถุประสงค์ และ (2) วิธีเชิงคุณภาพโดยใช้ ข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถามแนวคิดทัศนคติ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ในพื้นที่ที่ทำหน้าที่งานโทรศัพท์สาธารณะ มาประกอบการศึกษา สรุปผลได้ดังนี้

6.1 สรุปผลการศึกษาการพยากรณ์การขยายบริการโทรศัพท์สาธารณะจังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาการพยากรณ์แนวโน้ม การขยายการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะของจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ข้อมูลอนุกรม ในการหาค่าแนวโน้มของจำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะแต่ละอำเภอ และในภาพรวมทั้งจังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธี Least Square Estimation สมการที่ได้มีค่า Coefficient of Determination : R^2 ไม่ต่ำกว่า .79 และมีค่า Adjusted Coefficient of Determination : \bar{R}^2 ไม่ต่ำกว่า .72 ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์แนวโน้ม การขยายบริการโทรศัพท์สาธารณะของจังหวัดเชียงใหม่และอำเภอ 18 อำเภอ คือ อำเภอเมือง ฝาง สันทราย แม่แตง สารภี แม่แจ่ม ดอยสะเก็ด สะเมิง เชียงดาว หางดง แม่สาย ไชยปราการ สันกำแพง พร้าวมก้อย ดอยเต่า เวียงแหง ฮอด และโดยวิธี Single Exponential Method จำนวน 6 อำเภอ คือ สันป่าตอง อำเภอแมริ่ม อำเภอจอมทอง อำเภอแม่वास อำเภอคอยหล่อ อำเภอแม่ออน

จากการพยากรณ์แนวโน้มสรุปได้ว่า มีการเพิ่มจำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะในจังหวัดเชียงใหม่โดยภาพรวมและ เพิ่มขึ้นใน 18 อำเภอ แต่มีอัตราและลักษณะการเพิ่มแตกต่างกันออกไป นอกจากนี้ยังพบว่า โครงสร้างการบริหารงานในการแบ่งเขตพื้นที่รับผิดชอบของแต่ละสำนักงานบริการ การปรับย้ายจุดติดตั้งข้ามระหว่างอำเภอไม่มีการกำหนดปริมาณในแต่ละอำเภอให้แน่นอน ซึ่งมีผลกระทบต่อลักษณะของข้อมูลบางปีของแต่ละอำเภอภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักงานบริการนั้น นอกจากนี้ยังมีนโยบายของผู้บริหารงานแต่ละพื้นที่ ซึ่งให้ความสำคัญในการกำหนดจุดติดตั้งในลักษณะเชิงพาณิชย์ หรือเชิงสวัสดิการ และ โครงการพิเศษต่าง ๆ จาก นโยบาย

รัฐบาล เช่น โครงการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบทระดับตำบล และหมู่บ้าน เพื่อตอบสนองโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ และกองทุนหมู่บ้าน

6.2 สรุปผลการศึกษาการกระจายการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

เพื่อศึกษาการกระจายการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ โดยปรับฐานประชากรให้เป็นฐานเดียวกันคือ จำนวนเครื่องต่อประชากร 10,000 คนทั้งจังหวัด และในแต่ละอำเภอ จัดกลุ่มด้วยการแบ่งช่วงอัตราจำนวนเครื่องต่อประชากร 10,000 ออกเป็น 6 กลุ่มในปีที่ทำการศึกษา ช่วงละ 10 เครื่อง มาเปรียบเทียบกันกลุ่มที่ 1 จะเป็นช่วงที่มีอัตราเครื่องต่อประชากร 10,000 คนต่ำสุด คือ 0-10 และกลุ่มที่ 6 จะเป็นช่วงสูงสุด คือ 50 ขึ้นไป โดยไม่นำอำเภอเมืองมาเปรียบเทียบกับและมีสมมติฐานที่ว่าประชาชนทุกคนควรจะได้รับบริการจัดสรรทรัพยากรสาธารณะจากรัฐบาลอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน พบว่า

อัตราการกระจายเครื่องโทรศัพท์สาธารณะที่ควรจะเป็นในปี 2540 คือ เกณฑ์จำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ 19.76 เครื่องต่อประชากร 10,000 คน จัดอยู่ในช่วงปลายกลุ่มที่ 2 มีอำเภอที่อยู่ในกลุ่มนี้จำนวน 11 อำเภอ มี 1 อำเภออยู่ในกลุ่มที่ 3 คือ สะเมิง 24.63 เครื่อง และ 11 อำเภออยู่ในกลุ่มที่ 1 ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ควรจะเป็นมาก

อัตราการกระจายเครื่องโทรศัพท์สาธารณะที่ควรจะเป็นในปี 2541 คือ เกณฑ์จำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ 25.06 เครื่องต่อประชากร 10,000 คน จัดอยู่ในช่วงกลางของกลุ่มที่ 3 มีอำเภอที่อยู่ในกลุ่มนี้จำนวน 6 อำเภอ มีอำเภออยู่ในกลุ่มที่ 1 ลดลงเหลือเพียง 3 อำเภอ คือ แม่แจ่ม 8.34 เครื่อง อดก้อย 8.53 เครื่อง ไชยปราการ 8.59 เครื่อง มีอำเภอในกลุ่มที่ 2 จำนวน 14 อำเภอ เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา

อัตราการกระจายเครื่องโทรศัพท์สาธารณะที่ควรจะเป็นในปี 2542 คือ เกณฑ์จำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ 27.58 เครื่องต่อประชากร 10,000 คน จัดอยู่ในช่วงปลายกลุ่มที่ 3 มีอำเภอที่อยู่ในกลุ่มนี้จำนวน 7 อำเภอ ในปีนี้ไม่มีอำเภอใดอยู่ในกลุ่มที่ 1 แต่กลุ่มที่ 2 ยังคงมีอยู่ 14 อำเภอ และมี 2 อำเภอเลื่อนมาอยู่ในกลุ่มที่ 4 ได้แก่ ฮอด 31.16 เครื่อง และสะเมิง 35.43 เครื่อง ยังคงมีหลายอำเภอต่ำกว่าเกณฑ์ แต่มีการกระจายที่ดีขึ้น

อัตราการกระจายเครื่องโทรศัพท์สาธารณะที่ควรจะเป็นในปี 2543 คือ เกณฑ์จำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ 30.44 เครื่องต่อประชากร 10,000 คน จัดอยู่ในช่วงต้นของกลุ่มที่ 4 มีอำเภอที่อยู่ในกลุ่มนี้จำนวน 5 อำเภอ ในกลุ่มที่ 3 เหลือ 5 อำเภอ และในกลุ่มที่ 2 เหลือ 11 แต่มี 2 อำเภอลดลงไปอยู่ในกลุ่มที่ 1 คือ กิ่งแม่ออน และจอมทอง การจัดสรรทรัพยากรกระจายที่ดีมากขึ้น

ส่วนของอำเภอจอมทองสาเหตุที่มีการลดลงเนื่องจากโครงสร้างการบริหารงานขององค์การโทรศัพท์เอง โดยที่สำนักงานบริการที่รับผิดชอบอำเภอจอมทองนั้นมีพื้นที่รับผิดชอบอำเภออื่นอีก 5 อำเภอ คือ แม่แจ่ม คอยเต่า คอยหล่อ อมก๋อย สอด ดังนั้นจึงมีการปรับย้ายเครื่องจากอำเภอหนึ่งไปอีกอำเภอหนึ่งภายใต้ความรับผิดชอบ ในขณะที่อำเภอจอมทองลดลงแต่อำเภอฮอดซึ่งอยู่ภายใต้การบริหารงานของสำนักงานบริการเดียวกันมีจำนวนโทรศัพท์สาธารณะเพิ่มขึ้น

กรณีกิ่งอำเภอแม่ออน อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานบริการโทรศัพท์สันกำแพง มีการปรับย้ายเครื่องโทรศัพท์สาธารณะออก ซึ่งเป็นเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ TDMA เนื่องจากการชำรุดไม่มีอะไหล่รองรับหรือทดแทน และระยะทางไกลยากแก่การบำรุงรักษา ไปเพิ่มในอำเภอสันกำแพง ซึ่งทำให้สถิติการของกิ่งอำเภอแม่ออน ลดลง แต่จำนวนเครื่องตามโครงสร้างรับผิดชอบของสำนักงานบริการโทรศัพท์สันกำแพงไม่ได้ลดลง

อัตราการกระจายเครื่องโทรศัพท์สาธารณะที่ควรจะเป็นในปี 2544 คือ เกณฑ์จำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ 41 เครื่องต่อประชากร 10,000 คน จัดอยู่ในช่วงต้นกลุ่มที่ 5 ไม่มีอำเภอใดอยู่ในกลุ่มนี้ แต่มีอำเภอที่อยู่ในกลุ่มที่สูงกว่า คือ อยู่ในกลุ่มที่ 6 จำนวน 3 อำเภอ ได้แก่ แม่แตง 53.96 เครื่องจอมทอง 59.70 เครื่อง สะเมิง 67.46 เครื่อง และในปีนี้มีอำเภอใดอยู่ในกลุ่มที่ 1 และมีการปรับย้ายกลุ่มที่ 2 มา 3 และ 4 มากขึ้น ซึ่งให้เห็นว่ามีการกระจายที่ดีขึ้น เพราะอำเภอที่มีจำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะอยู่ใกล้เกณฑ์เพิ่มมากขึ้น

เมื่อเปรียบเทียบการจัดกลุ่มระหว่างการแบ่งตามอำเภอกับตามโครงสร้างสำนักงานบริการ ในปี 2544 พบว่า การแบ่งกลุ่มตามอำเภอจะมีตั้งแต่กลุ่มที่ 2 ถึง 6 แต่ไม่มีกลุ่มที่ 5 ขณะที่การจัดสรรต่างสำนักงานบริการจะมี ตั้งแต่กลุ่มที่ 3 ถึง 5 แสดงว่ามีการถ่ายเทเครื่องระหว่างอำเภอภายใต้สำนักงานบริการที่รับผิดชอบจากอำเภอหนึ่งไปอีกอำเภอ ทำให้จำนวนกลุ่มของอำเภอมากกว่าของสำนักงาน

6.3 สรุปผลการศึกษาด้านทัศนคติของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักงานบริการโทรศัพท์

จากการศึกษาพบว่าในการกำหนดจุดติดตั้ง การย้าย การรื้อถอน และปัญหาโทรศัพท์สาธารณะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ สำนักงานบริการในพื้นที่ทั้ง 12 สำนักงานบริการในจังหวัดเชียงใหม่ รวม 23 คน สรุปได้ว่า

1. การกำหนดจุดติดตั้งในข่ายสายผู้มีอำนาจในการกำหนดจุดติดตั้งจะพิจารณาจากปริมาณรายได้ที่คาดว่าจะได้รับก่อนเป็นลำดับแรก และความหนาแน่นของชุมชนเป็นลำดับที่ 2 ความปลอดภัยของเครื่องเป็นลำดับที่ 3 สถานที่ขาดแคลนเป็นลำดับที่ 4 ระยะทางและเวลาในการ

ดำเนินงานเป็นลำดับที่ 5 และการร้องขอให้ติดตั้งเป็นลำดับที่ 6 จากลำดับความสำคัญในการพิจารณากำหนดจุดติดตั้งจะพบว่าเป็นการเน้นในเชิงพาณิชย์ เพื่อต้องการแสวงหารายได้เป็นลำดับแรก

ส่วนการกำหนดจุดติดตั้งนอกข่ายสาย มีการพิจารณาให้ความสำคัญกับความหนาแน่นของชุมชนเป็นอันดับ 1 ปริมาณรายได้ที่คาดว่าจะได้รับเป็นอันดับ 2 ความปลอดภัยของเครื่องเป็นอันดับ 3 สถานที่ขาดแคลนเป็นอันดับ 4 การร้องขอให้ติดตั้งเป็นลำดับ 5 ระยะทางและเวลาในการดำเนินงานเป็นลำดับที่ 6 จากลำดับความสำคัญในการพิจารณากำหนดจุดติดตั้งจะพบว่ามีให้บริการให้แก่ชุมชนซึ่งมีลักษณะสวัสดิการ แต่ก็ยังมุ่งหวังในรายได้

2. การย้าย การรื้อถอนโทรศัพท์สาธารณะในข่ายสายผู้มีอำนาจจะพิจารณาจากปริมาณรายได้ต่ำเป็นอันดับ 1 ความปลอดภัยของเครื่องเป็นอันดับ 2 ความหนาแน่นของชุมชนลดลงเป็นอันดับ 3 ความต้องการของมวลชนเป็นอันดับ 4

ส่วนโทรศัพท์สาธารณะนอกข่ายสายพิจารณาจากปริมาณรายได้ต่ำเป็นอันดับ 1 ความหนาแน่นของชุมชนลดลงเป็นอันดับ 2 ความปลอดภัยของเครื่องเป็นอันดับ 3 หมคความจำเป็น เป็นอันดับ 4 และความต้องการของมวลชนเป็นอันดับที่ 5 จะเห็นได้ว่าการปรับย้าย หรือรื้อถอนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะปัจจัยสำคัญที่ผู้มีอำนาจพิจารณาจากปริมาณรายได้ต่ำเป็นหลักทั้งในข่ายสายและนอกข่ายสายจึงทำให้มีลักษณะ ไปในเชิงพาณิชย์

3. ปัญหาที่พบมากสำหรับ โทรศัพท์สาธารณะในข่ายสาย ข้อที่ 1 อะไหล่เครื่องมีน้อยไม่เพียงพอไม่มีการสำรองทดแทน และมีหลายยี่ห้อ ข้อที่ 2 การถูกขังแ่งอุดช่องคินเหรียญและการทำลายเครื่อง ข้อที่ 3 มีการลักใช้โดยเทคนิคใหม่ ๆ และการใช้เหรียญปลอม

ส่วนปัญหาที่พบมากสำหรับ โทรศัพท์สาธารณะ นอกข่ายสาย ข้อที่ 1 เหตุเสียจากระบบสื่อสัญญาณซึ่งจะใช้เวลาในการซ่อมนาน ข้อที่ 2 มีพื้นที่กว้างไกล ระยะทางไกลและทุรกันดารทำให้เกิดการเสียจากสายกระจายขาดบ่อย ข้อที่ 3 ขาดแคลนเครื่องโทรศัพท์ อะไหล่และอุปกรณ์ตรวจแก้

4. ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรในพื้นที่แต่ละอำเภอ ส่วนใหญ่ไม่ทราบจำนวนทำให้ในการวางแผนจัดสรรทรัพยากรจึงมีความคลาดเคลื่อนในการกระจายเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเนื่องจากการใช้สถานที่เป็นเครื่องมือบ่งชี้แทนจำนวนประชากร

6.4 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษาการกระจายการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะในจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งข้อสังเกตได้ดังนี้

1. การกระจายการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะที่ได้รับการจัดสรรมีการแบ่งโดยอาศัยตามลักษณะโครงสร้างการบริหารงานขององค์กรโทรศัพท์เป็นหลัก ไม่ได้ใช้การกระจายตามอำเภอเป็นหลัก ดังนั้น อำนาจและการตัดสินใจในการกำหนดจุดติดตั้งแต่ละอำเภอจึงขึ้นอยู่กับผู้บริหารและผูปฏิบัติในพื้นที่เป็นส่วนใหญ่ ควรจะต้องมีการวางแผนงานกำหนดการกระจายจำนวนเครื่องในการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ให้เกิดการกระจายอย่างชัดเจนจากผู้บริหารระดับจังหวัด เพื่อให้เกิดการกระจายในแต่ละอำเภอโดยใช้อำนาจประชากรในแต่ละอำเภอ
2. ลักษณะแนวโน้มสัดส่วนของ จำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะในตัวอำเภอเมืองลดลง แม้ว่าจะมีจำนวนเครื่องเพิ่มขึ้นแสดงให้เห็นว่าในตัวอำเภอเมืองมีความเพียงพอแล้วในบางพื้นที่ นอกจากนี้ในอำเภอเมืองเองยังมีความสะดวกในการใช้โทรศัพท์ด้วยระบบอื่น ๆ อีก เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่และ โทรศัพท์สาธารณะของเอกชนซึ่งเน้นการให้บริการเชิงพาณิชย์ ดังนั้นการลดลงของจำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะในตัวอำเภอเมือง และนำไปเพิ่มขึ้นในอำเภออื่น ๆ จึงเป็นการเหมาะสมทั้งในด้านการกระจายทรัพยากรและแสวงหารายได้เพิ่ม
3. ในลักษณะการทำงานตามโครงสร้างการบริหารงานของ องค์กร โทรศัพท์ในปัจจุบันเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อการกระจายทรัพยากร และการจะเพิ่มคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากปัญหาการหว่านไถ่ทดแทนต้องดำเนินการตามระเบียบวิธีของราชการ ปัญหาด้านจำนวนบุคลากรที่มีความสามารถและพร้อมปฏิบัติงาน ขอบเขตพื้นที่ความรับผิดชอบซึ่งไม่สอดคล้องกับจำนวนพนักงานและอุปกรณ์สนับสนุน
4. ระบบการจัดเก็บข้อมูลของ องค์กร โทรศัพท์ ไม่สมบูรณ์บางส่วนยังเป็นการเก็บโดยใช้เอกสารเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ข้อมูลบางส่วนที่มีความสำคัญสูญหาย หรือไม่ได้จัดเก็บรักษาให้ดี มีการนำมาใช้งานน้อย
5. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาถึงโทรศัพท์สาธารณะในการให้บริการของเอกชนรายอื่น ๆ และรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแยกตามอำเภอ ด้วย
6. ควรมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของจำนวนเครื่องต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ จำนวนเหตุเสียหายและคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ เพื่อให้ทราบถึงความเหมาะสมในการกำกับดูแลที่มีคุณภาพ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

6.5 ข้อจำกัดในการศึกษา

การศึกษากระจาย และการพยากรณ์แนวโน้มการขยายการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีข้อจำกัดในการศึกษาสำหรับผู้เขียน ดังนี้

1. การพยากรณ์แนวโน้มการขยายการให้บริการ โทรศัพท์สาธารณะในจังหวัด เชียงใหม่ ผู้เขียนใช้ข้อมูลสถิติภูมิในการทำการศึกษาปัญหาที่พบ คือ ระบบการจัดเก็บข้อมูลของ องค์การโทรศัพท์จังหวัดเชียงใหม่ยังไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร ยังมีการจัดเก็บในรูปแบบเอกสารกระดาษ อยู่มาจากการดูแลรักษาลำบาก เกิดการสูญหายและถูกทำลายได้ง่าย นำมาใช้งานได้ยากใช้เวลาในการ รวบรวมมาก ข้อมูลบางอย่างก่อนปี 2541 ไม่สามารถติดตามหาได้ เช่น รายได้โทรศัพท์สาธารณะ แยกประเภท

2. การกระจายการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ผู้เขียนใช้ข้อมูลปฐมภูมิและสถิติภูมิ ในการศึกษา ไม่มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนว่าอัตราส่วนจำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะต่อ จำนวนประชากร 10,000 คนควรจะมีมาตรฐานเท่าไรในประเทศกำลังพัฒนา ส่วนในประเทศที่ พัฒนาแล้วมีการคิดสัดส่วนจำนวนประชากรต่อเลขหมายทั้งหมดไม่เฉพาะ โทรศัพท์สาธารณะ และ เป็นมาตรฐานที่สูง