

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการโทรศัพท์เป็นสาธารณูปโภคที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง มีส่วนช่วยการพัฒนาประเทศในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะในปัจจุบันข่ายสายโทรศัพท์ถือได้ว่าเป็นสื่อที่ทำหน้าที่ให้บริการบริการด้านเสียงและข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ ความต้องการโทรศัพท์พื้นฐานขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 2 ประการ คือ กิจกรรมทางเศรษฐกิจ และจำนวนประชากร ดังนั้น เมื่อรายได้ประชาชาติต่อหัวเพิ่มสูงขึ้นความต้องการ โทรศัพท์ก็เพิ่มขึ้นสำหรับประเทศพัฒนาแล้วความต้องการโทรศัพท์จะเพิ่มขึ้นอย่างช้า ๆ เพราะถึงจุดอิ่มตัวแล้ว ขณะที่อัตราการเพิ่มของอุปสงค์ในประเทศกำลังพัฒนาจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว เพราะมีอุปสงค์ที่ไม่ได้รับการตอบสนองรอคอยอยู่มาก การเพิ่มของจำนวนโทรศัพท์ในกรุงเทพฯ และในต่างจังหวัดเพิ่มในอัตราที่สูงกว่าการเพิ่มของประชากร การวัดว่าเครือข่ายของโทรศัพท์ครอบคลุมขนาดไหนจะเปรียบเทียบกับจำนวนสายโทรศัพท์ต่อประชากร ในปี 2543-2544 จำนวนเครื่องโทรศัพท์ต่อจำนวนประชากรที่มีในภาพรวมของประเทศไทยจากข้อมูลของ World Bank พบว่ามีอัตราจำนวนโทรศัพท์ 84 สายต่อประชากร 1,000 คน และจำนวนเครื่องส่วนใหญ่จะอยู่ในนครหลวง ขณะที่ภูมิภาคจะมีความหนาแน่นของโทรศัพท์ต่ำแต่มีความต้องการใช้เพิ่มมากขึ้นในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจที่เป็นอยู่ทำให้การขยายการให้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานประสบปัญหาด้านต้นทุนและขั้นตอนในการดำเนินงานล่าช้า โครงการขยายเลขหมายไม่เป็นไปตามกำหนด ขณะที่ปริมาณความต้องการเก่ายังคงรอการติดตั้งแต่ค่าขอติดตั้งก็มีเพิ่มขึ้นและยังมีความต้องการที่ไม่ได้มาแจ้งขออีกจำนวนหนึ่ง ปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนเลขหมายขององค์การ โทรศัพท์ทั้งหมดจำนวน 98,778 เลขหมาย เปิดใช้ 90,744 เลขหมาย และเลขหมายเอกชนจำนวน 130,704 เลขหมายมีค่าขอติดตั้งค้างอีก 31,727 เลขหมาย ที่ยังไม่สามารถติดตั้งได้ การให้บริการโทรศัพท์สาธารณะจึงเป็นทางหนึ่งที่จะช่วยบรรเทาความเดือดร้อน และกระจายความเจริญด้านสาธารณูปโภคการสื่อสารขึ้นพื้นฐานให้ทั่วถึงได้

การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการกระจายข้อมูลข่าวสารความรู้ หน่วยงานสากลหลายแห่งให้ความสำคัญในการเพิ่มโอกาสในการสื่อสารเพื่อนำความรู้ไปใช้ในการต่อสู้กับปัญหาความยากจน เช่น APT และ World Bank เมืองใหญ่โอกาสในการเข้าถึง

ข่าวสารความรู้ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี มีมากกว่าชนบทหรือต่างจังหวัด การให้บริการ โทรศัพท์สาธารณะเป็นการสร้างโอกาสระดับหนึ่งให้กระจายสู่ชุมชนต่างจังหวัดและชนบทที่ขาดแคลน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมลงบางส่วน

จังหวัดเชียงใหม่มีพื้นที่กว้างใหญ่เป็นศูนย์กลางสำคัญของภาคเหนือ มีพื้นที่ทั้งหมด 20,107.057 ตารางกิโลเมตร แบ่งการปกครองออกเป็น 22 อำเภอ 2 กิ่งอำเภอ 204 ตำบล 1,942 หมู่บ้าน (สำนักงานสถิติแห่งชาติจังหวัดเชียงใหม่ : 2544 : II) ด้วยขนาดที่กว้างใหญ่ของจังหวัด สภาพแวดล้อมทางภูมิศาสตร์ สถานะภาพทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เพื่อความรวดเร็วในการทำธุรกิจ และความมั่นคงระหว่างประเทศ มีความจำเป็นต้องใช้สื่อในการรับส่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ทันเหตุการณ์ แต่บางพื้นที่ไม่สามารถขยายโทรศัพท์ได้ทั่วถึง เนื่องจากระดับรายได้ของประชาชนเองและปัญหาด้านเทคนิค หรือความถี่และความจำเป็นในการใช้งานมีไม่บ่อยนัก และต้นทุนในการตั้งชุมสายโทรศัพท์สูง ดังนั้นเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน ฝ่ายบริหารงานโครงการขององค์การโทรศัพท์มีหน้าที่เกี่ยวกับ โครงการ โทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบทประจำตำบลและหมู่บ้าน ทำการจัดสรรโทรศัพท์สาธารณะให้ทั่วถึงในพื้นที่ขาดแคลน

ในส่วนขององค์การโทรศัพท์จังหวัดเชียงใหม่ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ แยกเป็น 2 ประเด็น คือ

1. การให้บริการ โทรศัพท์อย่างทั่วถึงและแสวงหารายได้สูงสุดจากการให้บริการ ได้แก่ การเลือกสถานที่ติดตั้งที่เป็นชุมชนใหญ่มีผู้ใช้หนาแน่น หรือสถานที่สำคัญที่ก่อให้เกิดรายได้สูง เช่น ศูนย์การค้า สถานที่ท่องเที่ยว มหาวิทยาลัย การติดตั้งในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะเป็นโทรศัพท์สาธารณะที่อยู่ในข่ายสาย มีต้นทุนต่ำกว่าระบบอื่นและมีการใช้งานสูง

รายได้จากการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะภายในข่ายสาย เป็นบริเวณพื้นที่ที่ทำรายได้จากการให้บริการสูงกว่านอกข่ายสาย ดังตารางที่ 1.1 และองค์การโทรศัพท์ได้นำรายได้จากส่วนนี้ มาชดเชยการขาดทุนจากการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะนอกข่ายสาย เพื่อให้มีบริการได้อย่างทั่วถึงตามชนบทห่างไกลเป็นการกระจายสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ครอบคลุมทั่วประเทศเพิ่มสวัสดิการของสังคมให้สูงขึ้น

ตารางที่ 1.1 จำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ และรายได้ ในข่ายสาย นอกข่ายสาย ปี 2543

ประเภทโทรศัพท์	จำนวนเครื่อง	รายได้ทั้งปี	รายได้เฉลี่ยต่อเครื่อง
สาธารณะ ในข่ายสาย	3,084	117,252,473.87	38,019.61
สาธารณะนอกข่ายสาย	1,757	16,077,023.37	9,150.27
รวม	4,841	133,329,497.24	27,541.73

ที่มา : แผนกพาณิชย์ โทรศัพท์จังหวัดเชียงใหม่

2. การให้บริการโทรศัพท์อย่างทั่วถึงโดยไม่หวังผลกำไร ได้แก่ การให้บริการโทรศัพท์สาธารณะนอกข่ายสาย ประเภทต่างๆ เช่น ระบบทางไกลชนบท TDMA ความถี่ 470 MHz จะมีต้นทุนสูงไม่ว่าจะเป็น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การจัดเก็บรายได้ การติดตั้ง และบำรุงรักษา ในขณะที่รายรับจากการดำเนินงานต่ำเป็นผลให้ขาดทุนตลอด ดังตารางที่ 1.2 แสดงให้เห็นต้นทุนค่าใช้จ่ายในการติดตั้งเครื่องโทรศัพท์สาธารณะนอกข่ายสายประเภทดาวเทียม มีต้นทุนสูงและมีค่าใช้จ่ายรายเดือนสูงกว่ารายได้แต่ละเดือนแต่องค์กรโทรศัพท์ต้องให้บริการต่อไปจนกว่าจะสามารถขยายข่ายสายเข้าไปถึง ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมสวัสดิการทางสังคม และเป็นทางหนึ่งในการนำความเจริญสู่ชนบท หรือชุมชนอื่นๆ

ตารางที่ 1.2 จำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะนอกข่ายสายประเภทดาวเทียม ปี 2543

จำนวนเครื่อง	ค่าติดตั้ง/เครื่อง (บาท)	ค่าอุปกรณ์ เครื่องโทรศัพท์	ค่าเช่ารายเดือน/เครื่อง	ต้นทุนค่าเช่าเครื่อง/ปี
1	350,000 – 500,000	53,010 – 59,699	10,400	124,800
994	347,900,000 – 497,000,000	52,691,940 – 59,340,806	10,337,600	124,051,200

ที่มา : แผนระบบอุปกรณ์คอนใน เขตโทรศัพท์ภาคเหนือที่ 3.1

ต้นทุนค่าเช่าสำหรับโทรศัพท์สาธารณะประเภทดาวเทียมตลอดปี 2543 คือ 124,051,200 บาท เป็นค่าใช้จ่ายที่ไม่รวมค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงรักษา ต้นทุนค่าเช่าเฉลี่ยต่อเครื่องทั้งปี คือ 124,800 บาท ในขณะที่รายได้ทั้งปีเฉลี่ยต่อเครื่อง คือ 9,150.27 บาทขาดทุนเฉลี่ยต่อเครื่องต่อปี 115,649.73 บาทจะเห็นว่า ดำเนินการขาดทุนจำนวนมากเพื่อให้เกิดการกระจายสาธารณูปโภคแก่สังคมโดยไม่มุ่งหวังกำไรแต่เพื่อให้สวัสดิการแก่ชุมชนอย่างทั่วถึง

เนื่องจากเป้าหมายจำนวนการติดตั้งเครื่องโทรศัพท์สาธารณะในแต่ละเขตจังหวัดถูกกำหนดโดยเขตโทรศัพท์ตามเป้าหมายที่ได้รับมาจากส่วนกลาง พื้นที่ใดสามารถทำได้มากกว่าเป้า จะได้รับการจัดสรรเพิ่ม และการจัดสรรเครื่องโทรศัพท์สาธารณะให้กับแต่ละอำเภอขึ้นอยู่กับสำนักงานบริการขององค์กรโทรศัพท์ที่รับผิดชอบอำเภอเหล่านั้นไปจัดสรรติดตั้งเอง และนอกจากจะมีการติดตั้งโดยหน่วยงานภายในพื้นที่แล้วยังมีการติดตั้งจากส่วนกลางอีกตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลได้แก่ ฝ่ายบริหารงานโครงการขององค์กรโทรศัพท์ มีการดัดแปลงอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ 470 MHz เพื่อนำมาให้บริการเป็นโทรศัพท์สาธารณะ ทำให้ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนเพื่อวางแผนการติดตั้งและบำรุงรักษา นอกจากนี้ยังมีปัญหาการกระจายการให้บริการเพราะ ไม่มีมาตรฐานการจัดสรรทรัพยากร การประเมินผลการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะใช้จำนวนประชากรหนึ่งหมื่นคนต่อจำนวนเครื่อง เพื่อหวังให้เกิดการกระจายการให้บริการเพิ่มขึ้น แต่เป็นภาพรวมของจังหวัดมี

ได้แยกพิจารณาตามอำเภอทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำกัน ดังตารางที่ 1.3 เปรียบเทียบจำนวนประชากร กับจำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะแต่ละอำเภอของจังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างปี 2540 และปี 2544 จำนวนเครื่องต่อจำนวนประชากรแต่ละอำเภอไม่เท่าเทียมกัน การให้บริการโทรศัพท์สาธารณะต้องคำนึงถึงการกระจายทรัพยากรสู่ชุมชนและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ปริมาณเครื่องโทรศัพท์สาธารณะต้องมีการคาดคะเนการเพิ่มขึ้นและการกระจายในแต่ละพื้นที่เพื่อวางแผนการทำงาน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 1.3 เปรียบเทียบจำนวนประชากรและเครื่องโทรศัพท์สาธารณะแต่ละอำเภอ ปี 2540 และ 2544

อำเภอ	พ.ศ. 2540		เครื่องโทรศัพท์ ต่อประชากร 10,000 คน	อำเภอ	พ.ศ. 2544		เครื่องโทรศัพท์ ต่อประชากร 10,000 คน
	จำนวน				จำนวน		
	ประชากร	เครื่อง			ประชากร	เครื่อง	
เวียงแหง	21,786	10	4.59	เวียงแหง	23,715	43	18.13
อมก๋อย	45,391	25	5.51	แม่เฒ่า	72,193	136	18.84
คอกเต่า	27,349	19	6.95	ไชยปราการ	44,955	86	19.13
ไชยปราการ	45,347	32	7.06	หางดง	67,765	130	19.18
แม่ริม	76,525	55	7.19	อมก๋อย	48,579	97	19.97
แม่แจ่ม	62,501	51	8.16	สันป่าตอง	78,580	169	21.51
หางดง	66,113	54	8.17	สารภี	75,088	172	22.91
แม่เฒ่า	72,907	62	8.50	เชียงดาว	75,803	192	25.33
ฮอด	42,044	36	8.56	ฝาง	105,959	298	28.12
คอกสะแก	62,689	55	8.77	แม่ริม	78,499	222	28.28
สารภี	75,699	70	9.25	สันทราย	95,168	270	28.37
แม่วาง	30,903	34	11.00	สันกำแพง	73,329	233	31.77
เชียงดาว	74,058	83	11.21	พร้าว	55,030	177	32.16
ฝาง	102,519	120	11.71	กิ่งคอกหล่อ	28,277	92	32.54
สันทราย	89,805	110	12.25	แม่แจ่ม	65,367	218	33.35
กิ่งแม่ฮอน	21,809	27	12.38	คอกสะแก	63,385	230	36.29
พร้าว	54,818	72	13.13	ฮอด	43,389	163	37.57
สันกำแพง	73,374	98	13.36	แม่วาง	30,995	117	37.75
แม่แตง	76,586	117	15.28	กิ่งแม่ฮอน	21,845	85	38.91
กิ่งคอกหล่อ	28,397	47	16.55	คอกเต่า	27,512	110	39.98
สันป่าตอง	80,076	133	16.61	แม่แตง	75,988	410	53.96
จอมทอง	65,285	123	18.84	จอมทอง	65,491	391	59.70
สะเมิง	22,732	56	24.63	สะเมิง	22,977	155	67.46
เมือง	255,044	1,620	63.52	เมือง	260,961	2,368	90.74
รวม	1,573,757	3,109	19.76	รวม	1,600,850	6,564	41.00

ที่มา : จัดทำขึ้นโดยใช้ข้อมูลจากแผนกพาณิชย์โทรศัพท์จังหวัดเชียงใหม่ และกรมการปกครอง

(เรียงลำดับจากอำเภอที่มีอัตราจำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะน้อยสุดไปอำเภอที่มีมากที่สุด)

ผู้ศึกษามีความสนใจในลักษณะแนวโน้มการขยายบริการ และการกระจายตัวของบริการ โทรศัพท์สาธารณะขององค์การโทรศัพท์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนหรือใช้เป็นแนวทางในการคาดคะเนปริมาณและเป้าหมายที่สามารถทำได้ ตามสภาพปัจจัยประกอบหลายอย่างที่เกิดขึ้นจริง

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อพยากรณ์แนวโน้มของการให้บริการ โทรศัพท์สาธารณะขององค์การโทรศัพท์ เขตจังหวัดเชียงใหม่
- 2) เพื่อศึกษาลักษณะการกระจายบริการของ โทรศัพท์สาธารณะ ในจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีขอบเขตของข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพ จำนวนโทรศัพท์สาธารณะที่ติดตั้งโดย องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในจังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น ไม่รวมไปถึงโทรศัพท์สาธารณะที่ติดตั้งโดย บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยใช้ข้อมูลจำนวนประชากรในจังหวัดเชียงใหม่จากสำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่ และข้อมูลจำนวนเครื่องโทรศัพท์ที่มีการติดตั้งใช้งานในจังหวัดเชียงใหม่ย้อนหลัง 5 ปี ตั้งแต่ปี 2540 – 2544 จากองค์การ โทรศัพท์จังหวัดเชียงใหม่

1.4 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

โทรศัพท์พื้นฐาน หมายถึง บริการหลักขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ส่วนมากเป็นการติดตั้งตามบ้านพักอาศัย หรือสำนักงาน

โทรศัพท์สาธารณะ หมายถึง บริการที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ติดตั้งขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มีความจำเป็นต้องใช้โทรศัพท์ติดต่อระหว่างที่มีภาระกิจนอกสถานที่ มีให้บริการในทุกพื้นที่ทั้งในนครหลวงและภูมิภาค แบ่งออกได้ 3 ชนิด

- โทรศัพท์สาธารณะแบบหยอดเหรียญ ติดตั้งบริเวณสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ชุมชนแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ
 1. โทรศัพท์สาธารณะแบบโทรภายในท้องถิ่น ไม่สามารถโทรไปยังต่างจังหวัดหรือโทรข้ามรหัสได้
 2. โทรศัพท์สาธารณะแบบโทรภายในท้องถิ่น และ โทรทางไกลภายในประเทศ
 3. โทรศัพท์สาธารณะแบบโทรทางไกลต่างประเทศ

- โทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD เป็นการพัฒนาการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะขององค์การโทรศัพท์ เพื่อลดปัญหาการหาเหรียญ และปัญหาความปลอดภัยจากกลุ่มมิจฉาชีพ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งาน โดยใช้เทคโนโลยี Integrated Circuit มีขนาดบัตรเท่ากับ ATM พกพาสะดวก และปลอดภัย
- โทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท เป็น โทรศัพท์สาธารณะที่ติดตั้งเพื่อเป็นการพัฒนาสังคมชนบทให้มีความเจริญเทียบเท่าสังคมเมือง และประชาชนทั่วทุกภูมิภาคของประเทศมีโอกาสใช้โทรศัพท์กันอย่างทั่วถึง ครอบคลุมทุกตำบลทั่วประเทศ รวมถึงในพื้นที่ห่างไกลและทุรกันดาร

อุปกรณ์และระบบที่ใช้ในการให้บริการ แบ่งออกเป็น

1. อุปกรณ์วิทยุระบบ TDMA (Time Division Multiple Access)
2. อุปกรณ์ระบบ TDMA/CDM และ WLL (Wireless Local Loop System)
3. อุปกรณ์วิทยุดาวเทียม (Satellite)
4. อุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ ย่านความถี่ 470 MHz

ตู้พักปลายทาง หมายถึง อุปกรณ์ที่เป็นจุดต่อเชื่อมสายเคเบิลที่ออกจากชุมสายโทรศัพท์กับสายกระจายที่จะแยกออกให้บริการแก่ผู้ใช้บริการตามบ้านพัก หรือสำนักงาน และโทรศัพท์สาธารณะตามจุดต่าง ๆ โดยมีรัศมีไม่เกิน 2 กิโลเมตร

สายกระจาย หมายถึง สายไฟฟ้าที่ใช้ในกิจการของโทรศัพท์ที่ใช้ภายนอกอาคาร หนึ่งเส้นต่อหนึ่งเลขหมายโทรศัพท์

สายเคเบิล หมายถึง สายไฟฟ้าจำนวนมากขนาดเล็กหลายเส้นที่รวมกันอยู่ภายใต้ฉนวนห่อหุ้มขนาดใหญ่ ใช้เดินสายออกจากชุมสายโทรศัพท์ไปยังจุดต่อเชื่อมอื่นๆ โดยการพาดสายไปกับเสาไฟฟ้า หรือชุดฝังใต้ดิน

เชิงพาณิชย์ หมายถึง การแสวงหากำไรสูงสุดจากการประกอบซึ่งมีลักษณะผูกขาด ได้แก่ การเลือกติดตั้งเครื่องโทรศัพท์สาธารณะในบริเวณที่มีประชากรหนาแน่น และเป็นกลุ่มผู้มีรายได้ปานกลางจนถึงผู้มีรายได้สูง ยังมีจำนวนการใช้งานมากก็จะยังได้กำไรส่วนเกินมาก เนื่องจากบริการโทรศัพท์สาธารณะในข่ายสายเป็นกิจการที่มีต้นทุนคงที่สูงแต่มีต้นทุนผันแปรต่ำ

เชิงสวัสดิการ หมายถึง การจัดสรรทรัพยากรโทรศัพท์สาธารณะโดยรัฐ (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย) เพื่อกระจายไปยังชุมชนห่างไกลให้ประชาชนได้มีโอกาสได้รับบริการจากรัฐมากขึ้นโดยไม่ได้มุ่งเพื่อผลกำไร แต่เป็นการมุ่งการสร้างความสำเร็จทางสาธารณูปโภคและพัฒนาประเทศ

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา เชียงทฤษฎีและ เชียงประยุกต์

ทำให้ทราบถึงแนวโน้มในการเพิ่มจำนวนโทรศัพท์สาธารณะ ในแต่ละพื้นที่ของจังหวัด เชียงใหม่ ว่า มีการกระจายตัวที่เกิดขึ้นจริงอย่างไรเปรียบเทียบกับที่ควรจะเป็น มีปัจจัยประกอบในการขยายบริการโทรศัพท์สาธารณะอะไรบ้าง เช่น จำนวนประชากรต่อเครื่อง เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้ใช้ศึกษาประกอบในการปรับปรุงแก้ไขปัญหา กำหนดนโยบาย และวางแผนด้านงบประมาณ กำลังคน เครื่องมือเครื่องใช้ ให้เกิดความเหมาะสมกับปริมาณงานที่จะเกิดขึ้น และสามารถดำเนินงานในอนาคตได้ดีขึ้น ในการเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่หน่วยงานได้รับมาว่าประสบความสำเร็จหรือไม่ มากน้อยเท่าใด ถ้าไม่ได้ตามเป้าหมาย จะได้นำไปวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคเพื่อแก้ไขได้ถูกทาง