

รายงานการศึกษา

เรื่อง

นโยบายจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
ปัญหาและการกำหนดมาตรการในการรื้อถอนให้มีประสิทธิภาพ

โดย

นายสมชาย เตชากรณ์

ผู้อำนวยการกองแผนงานและประสานสาธารณูปโภค

สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร

เสนอ

คณะกรรมการหลักสูตรน้กบริหาร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรน้กบริหารมหานครระดับสูง รุ่นที่ ๑๐

ระหว่างวันที่ ๑๐ เมษายน - ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๘

คำนำ

รายงานการศึกษาเรื่องนโยบายจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปัญหาและการกำหนดมาตรการในการรื้อถอนให้มีประสิทธิภาพเป็นการศึกษาสภาพปัญหาของตู้โทรศัพท์สาธารณะในปัจจุบันซึ่งการใช้งานในฐานะที่เคยเป็นบริการสาธารณะที่จำเป็นสำหรับประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครลดลงมากจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารไร้สาย การขยายตัวของจำนวนการตั้งวางตู้โทรศัพท์สาธารณะอย่างมากช่วงก่อนปี พ.ศ.2550 ซึ่งส่วนใหญ่ไม่ได้รับอนุญาตจากกรุงเทพมหานครในฐานะผู้รับผิดชอบดูแลทางเท้าสาธารณะเป็นเหตุให้เกิดปัญหาด้านมลทัศนและลดรอนสิทธิของประชาชนผู้ใช้ทางเท้า

ดังนั้นกรุงเทพมหานครจึงมีนโยบายในการจัดระเบียบและรื้อถอนตู้โทรศัพท์สาธารณะโดยการประสานงานกับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในฐานะเจ้าของตู้โทรศัพท์โดยตรง (หรือร่วมลงทุน) กับเอกชนแต่การดำเนินการยังไม่ได้รับความร่วมมืออย่างเต็มที่ สำนักการโยธาเป็นหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารกรุงเทพมหานครในการขับเคลื่อนนโยบายการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะร่วมกับสำนักงานเขตพื้นที่ทั้ง 50 เขต จึงเห็นว่าการกำหนดมาตรการในการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะให้มีประสิทธิภาพและเป็นเอกภาพเพื่อให้นโยบายสำเร็จจึงเป็นสิ่งสำคัญต้องดำเนินการ

ผู้ศึกษาวิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อกรุงเทพมหานครในการดำเนินการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะต่อไปเพื่อให้นโยบายสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของผู้บริหารกรุงเทพมหานครและในโอกาสนี้ขอขอบคุณท่านผู้อำนวยการเขต เขตดุสิต เขตสายไหม เขตสัมพันธวงศ์ และเขตคลองสาน ทั้งสี่ท่านที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำตอบคำถามในการสัมภาษณ์ในเรื่องที่เกี่ยวข้องในฐานะผู้มีอำนาจหน้าที่และน่านโยบายไปปฏิบัติโดยตรงทำให้การศึกษารั้งนี้สำเร็จได้

สมชาย เตชากรณ

มิถุนายน 2558

บทคัดย่อ

ผู้บริหารกรุงเทพมหานครมีนโยบายในการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2553 จากการที่ตู้โทรศัพท์สาธารณะมีอยู่เป็นจำนวนมากกว่า 30,000 ตู้ ในเขตทางเท้าสาธารณะของ กรุงเทพมหานครซึ่งส่วนใหญ่ไม่ได้รับอนุญาตให้ติดตั้งตามประกาศกรุงเทพมหานครเรื่องหลักเกณฑ์ในการขออนุญาตติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะ พ.ศ.2546 โดยที่ปัจจุบันความจำเป็นในการใช้งานตู้โทรศัพท์สาธารณะของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครลดลงอย่างต่อเนื่องจากการเติบโตก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของระบบสื่อสารไร้สายจนทำให้หน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์สาธารณะละเลยในการดูแลบำรุงรักษา ประกอบกับการติดตั้งโดยสิทธิการใช้งานทางเท้าของประชาชน ทำให้กรุงเทพมหานครต้องเร่งรัดเข้าไปรื้อถอนภายหลังจากการประสานงานในการดำเนินการระหว่างหน่วยงานรัฐกับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจซึ่งเป็นผู้ประกอบการตู้โทรศัพท์สาธารณะผูกขาดรายเดียวไม่ได้รับการตอบสนองอย่างจริงจังเพราะหน่วยงานผู้ประกอบการตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ดำเนินการเองและร่วมทุนกับเอกชนขาดสำนักในประโยชน์สาธารณะ การประกอบกิจการมีเหตุผลหลักในการแสวงหาผลกำไรจากกิจการที่เกี่ยวข้องในด้านอื่นๆ โดยอาศัยตู้โทรศัพท์สาธารณะที่หมดความจำเป็นในการใช้งาน แต่ตั้งวางในเขตทางสาธารณะที่มีศักยภาพด้านธุรกิจโดยปราศจากต้นทุนในการเช่าพื้นที่

การทราบถึงสาเหตุของปัญหาในการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะประกอบกับการศึกษาวิเคราะห์จากแนวทางปฏิบัติของผู้มีหน้าที่ตามกฎหมายทำให้สามารถกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการในการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะเพื่อให้หน่วยปฏิบัติตามกฎหมายของกรุงเทพมหานครคือสำนักงานเขตพื้นที่จะสามารถดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นเอกภาพ

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 บทนำ

1.1	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2	วัตถุประสงค์	5
1.3	ขอบเขตการศึกษา	5
1.4	นิยามศัพท์	6
1.5	วิธีการศึกษา	7
1.6	ประโยชน์ในการศึกษา	8

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมาตู้โทรศัพท์สาธารณะและบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	9
2.2	ระบบการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	23
2.3	ระบบที่ใช้ในตัวเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ	24
2.4	การตลาดของการบริการโทรศัพท์สาธารณะ	26
2.5	แนวคิดและความหมายของสภาพปัญหาและความต้องการ	29
2.6	การพัฒนาโทรศัพท์สาธารณะของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	29
2.7	ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	31
2.8	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51

บทที่ 3 เนื้อหา รายละเอียดของเรื่อง

3.1	ความเป็นมาในการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์ฯโดยกรุงเทพมหานคร	57
3.2	กฎหมายและแนวทางปฏิบัติที่ใช้บังคับ	60
3.3	หน่วยงานและส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง	63
3.4	การบวนการในการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะ	86

บทที่ 4 บทสรุปและข้อเสนอแนะ

4.1 สรุปสาระสำคัญการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะ	88
4.2 ปัญหาและอุปสรรคจากการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะ	94
4.3 แนวทางการแก้ไขปัญหา	95
4.4 ขั้นตอนการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะ	96
บรรณานุกรม	100

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปี พ.ศ.2522 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้มีการเปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบไม่มีผู้ดูแลเป็นครั้งแรก โดยนำตู้โทรศัพท์สาธารณะแบบผู้ใช้หยอดเหรียญ(BOOTH) และไม่มีผู้ดูแลมาติดตั้งในเขตโทรศัพท์นครหลวง 100 เครื่อง

ปี พ.ศ. 2534 มีการเปิดให้สัมปทานโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร(CARD PHONE) ในเขตนครหลวง และภายหลังจากมีการขยายการให้บริการโทรศัพท์ 2 ล้านเลขหมาย และภูมิภาค 1 ล้านเลขหมายในปี 2535 เกิดความก้าวหน้าของบริการโทรศัพท์สาธารณะโดยมีการเปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลต่างประเทศชนิดหยอดเหรียญ และมีการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะบนรถโดยสารปรับอากาศรุ่นใหม่ โดยเชื่อมต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 470 MHz เข้ากับ Card Phone ในปี พ.ศ.2536

การให้บริการโทรศัพท์สาธารณะมีการขยายตัวโดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อเนื่องถึงในช่วงปีพ.ศ.2550 ภายหลังจากได้มีการแปรสภาพขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ใน พ.ศ.2545 เป็นบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และเปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในพ.ศ.2548 มีการขยายตัวของการให้บริการตู้โทรศัพท์สาธารณะเต็มทั่วทุกพื้นที่ทางเท้า ใต้ทาง ในถนน ตรอก ซอยต่างๆ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งรูปแบบที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ดำเนินการแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะคือ

- 1.) ดำเนินการให้บริการเอง
- 2.) เช่าเครื่องจากบริษัทคู่สัญญามาดำเนินการ
- 3.) ดำเนินการร่วมกับบริษัทร่วมการงานและร่วมลงทุนในปี พ.ศ.2550

ซึ่งบริษัทร่วมการทำงานและร่วมลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีรวมทั้งสิ้น 12 บริษัท(รวมบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเดิมรับสัมปทานในการติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะจำนวน 26,000 เครื่อง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2540)

ในขณะเดียวกัน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ก็ได้มีการอนุญาตให้ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 900 MHz มาตั้งแต่ปี พ.ศ.2533 การตั้งวางตู้โทรศัพท์สาธารณะของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นจำนวนมากในช่วงที่โทรศัพท์มือถือยังมีราคาแพงและเครือข่ายยังไม่ครอบคลุมทั่วประเทศประกอบกับโทรศัพท์ที่ติดตั้งตามบ้าน(Fixed lead line)ในช่วงแรกยังไม่ทั่วถึง ตู้โทรศัพท์สาธารณะในขณะนั้นจึงเป็นที่ต้องการของประชาชนโดยทั่วไปเป็นอย่างมาก โดยมีการร้องขอให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ดำเนินการตั้งวางตู้โทรศัพท์สาธารณะในจุดต่างๆทั่วประเทศโดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลซึ่งมีประชากรหนาแน่น ซึ่งมีบางส่วนดำเนินการติดตั้งโดยบริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน) ต่อมาเมื่อมีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นกับระบบสื่อสารในประเทศที่มีหลากหลายรูปแบบมากขึ้น ระบบสื่อสารไร้สายที่ราคาถูกลงอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมเกือบทั่วทั้งประเทศไทย ทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนไป มีการใช้โทรศัพท์แบบมือถืออย่างแพร่หลาย ปัจจุบันจึงมีการใช้บริการตู้โทรศัพท์สาธารณะน้อยลงมาก โดยมีการใช้ตู้โทรศัพท์สาธารณะในบางกรณีที่เป็นที่จำเป็นเท่านั้น เช่นกรณีจำนวนเงินในโทรศัพท์มือถือแบบเติมเงินที่ประชาชนนิยมใช้เป็นส่วนใหญ่มดลง หรือในกรณีที่แบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือหมดลงไม่สามารถใช้งานได้เท่านั้น

เมื่อการติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะมีจำนวนมากขึ้นจนเกินความจำเป็นและเริ่มเป็นปัญหาทางกายภาพในเขตทางสาธารณะ กรุงเทพมหานครจึงได้มีการออกประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง หลักเกณฑ์ในการขออนุญาตติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะในปี พ.ศ.2546 โดยกำหนดให้หน่วยงานสื่อสารเจ้าของตู้โทรศัพท์สาธารณะมีการตั้งวางโดยมีตำแหน่ง จำนวนและระยะห่างต่างๆ สัมพันธ์กับการใช้งานทางเท้า รวมทั้งทัศนวิสัยในการมองเห็นให้เหมาะสมผ่านการควบคุมโดยการขออนุญาตจากสำนักงานเขตพื้นที่ทั้ง 50 เขต แต่จากสภาพความเป็นจริงกลับปรากฏว่ามีการตั้งวางตู้โทรศัพท์สาธารณะกระจายอยู่บนทางเท้าและไหล่ทางในพื้นที่กรุงเทพมหานครอย่างขาดระเบียบเป็นจำนวนมากโดยไม่มีการขออนุญาตอย่างถูกต้อง หรือตั้งวางไม่ตรงตามตำแหน่งที่ได้รับอนุญาต ส่งผลให้เกิดขวางการสัญจรบนทางเท้าของประชาชน บดบังทัศนวิสัยในการมองเห็นของทั้งประชาชนและยานพาหนะที่ต้องมีการนำเข้า-ออกชอย บดบังการมองเห็นรถโดยสารประจำทางจากศาลาที่พักผู้โดยสารประจำทาง เป็นต้น นอกจากนี้ตู้โทรศัพท์

สาธารณสุขที่นำมาตั้งวางยั้งขาดการบำรุงรักษาทำความสะอาดจากหน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์สาธารณะ โดยปล่อยให้มีการติดประกาศโฆษณาต่างๆ มีการปล่อยให้ตู้โทรศัพท์สาธารณะชำรุดเสียหาย สกปรก มีสภาพเป็นแหล่งสะสมเชื้อโรค ใช้การไม่ได้ ก่อให้เกิดปัญหาผลกระทบต่อประชาชนและนักท่องเที่ยว โดยทั่วไปซึ่งส่วนใหญ่ตู้โทรศัพท์สาธารณะที่เป็นปัญหาดังกล่าวไม่ได้รับอนุญาตให้ติดตั้งตามระเบียบที่กำหนดของกรุงเทพมหานคร โดยจำนวนตู้โทรศัพท์สาธารณะแยกตามหน่วยงานเจ้าของเมื่อปี พ.ศ.2553 ที่เริ่มมีการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะตามข้อมูลของกรุงเทพมหานครมีจำนวนดังนี้

ลำดับ	ประเภทของตู้โทรศัพท์	จำนวน (ตู้)	หมายเหตุ
1.	ตู้ที่ได้รับอนุญาต (A)	10,041	ข้อมูล พ.ศ.53
2.	ตู้ที่ไม่ได้รับอนุญาต (B)	21,231	
	2.1 ได้รื้อถอนแล้ว (C)	1,254	
	2.2 ยังไม่ได้รื้อถอน	19,977	
3.	รวมจำนวนตู้โทรศัพท์ (A+B-C)	30,081	

ในปี พ.ศ. 2554 ได้เริ่มมีนโยบายในการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะ โดยมีการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามเกณฑ์ของประกาศกรุงเทพมหานครเรื่องหลักเกณฑ์ในการขออนุญาตติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะพ.ศ.2546

กรุงเทพมหานครได้ดำเนินการเข้ารื้อถอนตู้โทรศัพท์สาธารณะบางส่วนเนื่องจากมีความล่าช้าในการดำเนินการเป็นอย่างมากของหน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์สาธารณะเมื่อกรุงเทพมหานครได้ประสานงานให้หน่วยงานเข้าทำการรื้อย้ายเองกล่าวคือ มีการรื้อถอนตู้โทรศัพท์สาธารณะในส่วนของ บริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน) ที่มีจำนวนไม่มากนัก ออกไปทั้งหมดตั้งแต่ก่อนปี พ.ศ. 2556 โดยบริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน) เป็นผู้ดำเนินการรื้อย้ายเองเนื่องจากไม่คุ้มค่าในการลงทุน ในส่วนบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะในส่วนของบริษัทร่วมการงานจำกัด (6 บริษัทย่อย) จำนวนประมาณ 14,000 ตู้ (กรุงเทพมหานครและปริมณฑล) แล้วเสร็จประมาณปีพ.ศ. 2556 เนื่องจากหมดสัมปทานตั้งแต่พ.ศ.2554 แต่กลุ่มบริษัทร่วมการงานและร่วมลงทุนก็ทิ้งซากฐานตู้

โทรศัพท์สาธารณะหรือตู้เปล่าชำรุดที่ไม่มีเครื่องโทรศัพท์ไว้เป็นปัญหาให้กับกรุงเทพมหานครไว้เป็นจำนวนมากต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน นอกจากนี้ในส่วนบริษัทร่วมการงานและร่วมลงทุนของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มอบหมายการติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะกับบริษัท ฟังก์ชัน แอดเวอร์ไทซิ่ง จำกัดในปี พ.ศ. 2553 โดยมีการติดตั้งป้ายโฆษณาเพื่อหารายได้โดยไม่ได้รับอนุญาตจากกรุงเทพมหานครจำนวนประมาณ 465 ตู้ ในขณะนั้นกรุงเทพมหานครได้มีการเข้าไปรื้อถอนออกจำนวน 1 ตู้ ในพื้นที่เขตสาทรโดยสำนักงานเขตสาทรเป็นผู้ดำเนินการรื้อย้าย เนื่องจากบริษัทไม่ให้ความร่วมมือในการรื้อถอน บริษัท ฟังก์ชัน แอดเวอร์ไทซิ่ง จำกัด ได้ยื่นคำฟ้องกรุงเทพมหานครต่อศาลปกครองตั้งแต่วันที่ พ.ศ.2555 โดยเรียกวงค่าเสียหายเป็นจำนวนเงิน 100,806,540.00 บาท รวมทั้งมีหนังสือแจ้งให้กรุงเทพมหานครทราบการฟ้องคดีและขอให้ระงับการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะของบริษัทฯไว้ก่อนและจะดำเนินการตามผลการตัดสินของศาลปกครอง ไม่ว่าคำตัดสินของศาลจะออกมาเป็นอย่างไร ซึ่งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่ได้แสดงท่าทีในการร่วมรับผิดชอบต่อเรื่องดังกล่าวในฐานะผู้ร่วมลงทุนแต่อย่างใด

ในส่วนของตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ทำการติดตั้งโดยบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) เอง จำนวนประมาณ 14,035 ตู้ จากการประสานงานโดยมีการประชุมขอความร่วมมือหลายครั้งในระดับผู้บริหาร ในระหว่าง พ.ศ. 2553 ถึง พ.ศ. 2558 แต่ก็มีคำสั่งห้ามของการดำเนินการน้อยมากซึ่งจากข้อมูลที่เผยแพร่สู่สาธารณะแม้ว่าบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) จะมีผลประกอบการจากตู้โทรศัพท์สาธารณะลดลงมากจนถึงขั้นไม่คุ้มทุนในปัจจุบัน แต่ยังมีความต้องการที่จะคงตู้โทรศัพท์สาธารณะไว้ โดยจัดให้มีการซ่อมบำรุงจากอะไหล่ของซากเครื่องที่ชำรุดเพียงเพื่อให้พอใช้งานได้ ซึ่งจะไม่มีคำสั่งซื้อเครื่องใหม่เพิ่มเติมแล้วเนื่องจากไม่คุ้มค่าในการลงทุน

สำหรับบริษัทร่วมการงานและร่วมลงทุนของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในส่วนของบริษัท ทูร์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งตู้โทรศัพท์สาธารณะในส่วนนี้จะหมดสัญญาในปีพ.ศ.2560 (26,000 เครื่องในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล) ก็ให้ความร่วมมือในการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือติดตั้งไม่ถูกต้องน้อยมากเช่นกัน และขณะเดียวกันบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ก็ไม่ได้แสดงความรับผิดชอบใดๆในฐานะผู้ร่วมลงทุน

จากสาเหตุต่างๆดังกล่าวการรื้อถอนของหน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์สาธารณะไม่เกิดผลเป็นรูปธรรมจึงทำให้กรุงเทพมหานครต้องใช้มาตรการในการเข้าไปรื้อถอนเอง โดยได้มีการดำเนินการโดยสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต ตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ.2557 โดยให้สำนักงานเขตรื้อถอนตู้โทรศัพท์สาธารณะ

ที่ติดตั้งโดยไม่ได้รับอนุญาตหรือติดตั้งโดยชัดประกาศกรุงเทพมหานครปี2546 จำนวนไม่น้อยกว่า 10 ตู้ ต่อเดือนต่อเขตเพื่อให้ตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือติดตั้งโดยชัดประกาศกรุงเทพมหานครเรื่อง หลักเกณฑ์ในการขออนุญาตติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะปีพ.ศ.2546 หดไปจากพื้นที่กรุงเทพมหานครภายใน 2 ปี(จำนวนประมาณ 12,000 ตู้) ซึ่งปัจจุบันอยู่ระหว่างดำเนินการโดยการประสานงานในภาพรวมของ สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการของกรุงเทพมหานครเพื่อใช้ในการรื้อถอน ตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ติดตั้งโดยไม่ได้รับอนุญาตหรือติดตั้งโดยชัดประกาศกรุงเทพมหานครเรื่อง หลักเกณฑ์ในการขออนุญาตติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะพ.ศ.2546
2. เพื่อกำหนดมาตรการในการรื้อถอนตู้โทรศัพท์สาธารณะให้สำนักงานเขตทั้ง 50 เขตของ กรุงเทพมหานครนำไปดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นแนวทางเดียวกัน

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเรื่อง นโยบายจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปัญหา และการกำหนดมาตรการในการรื้อถอนให้มีประสิทธิภาพ เป็นการศึกษาจากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น แนวทาง มาตรการ กฎหมายต่าง ๆ และวิถีปฏิบัติของกรุงเทพมหานครที่มีอยู่โดยเป็นการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง (documentary analysis) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษามุ่งเน้นด้านความรับผิดชอบ (Accountability) ด้านคุณธรรม (Morality) และความโปร่งใส (Transparency) อันเป็น องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ในการดำเนินการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์ สาธารณะ เพื่อกำหนดมาตรการที่เหมาะสมและมาตรการในการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะในพื้นที่ กรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้น โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้เวลา ในช่วงเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2558

นิยามศัพท์

ตู้โทรศัพท์สาธารณะ หมายถึง ตู้โทรศัพท์ที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ติดตั้งไว้ในเขตทางสาธารณะ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปที่ใช้ระบบหยอดเหรียญและใช้บัตรในเขตกรุงเทพมหานคร รวมถึงตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ดำเนินการโดยเอกชนแต่เป็นการร่วมลงทุนกับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ตู้โทรศัพท์สาธารณะของบริษัทร่วมการงานและร่วมลงทุนกับบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) หมายถึง ตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ดำเนินการโดยเอกชนแต่เป็นการร่วมลงทุนกับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ติดตั้งไว้ในเขตทางสาธารณะ

ตู้โทรศัพท์สาธารณะไม่ได้รับอนุญาต หมายถึง ตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้ขออนุญาตและไม่ได้รับอนุญาตให้ตั้งวางจากกรุงเทพมหานครตามประกาศกรุงเทพมหานครเรื่องหลักเกณฑ์ในการขออนุญาตติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะพ.ศ.2546 ซึ่งดำเนินการตั้งวางโดยหน่วยงานต่างๆในเขตทางสาธารณะ

ตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ติดตั้งโดยชัดประกาศกรุงเทพมหานครฯ หมายถึง ตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ได้รับอนุญาตให้ตั้งวางจากกรุงเทพมหานคร แต่มีการตั้งวางโดยชัดหลักเกณฑ์ที่ได้รับอนุญาตตามประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง หลักเกณฑ์ในการขออนุญาตติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะ พ.ศ.2546 ซึ่งดำเนินการตั้งวางโดยหน่วยงานต่างๆในเขตทางสาธารณะ

เครื่องโทรศัพท์สาธารณะ หมายถึง เครื่องโทรศัพท์ที่นำมาติดตั้งอยู่ภายในตู้โทรศัพท์สาธารณะ

วิธีการศึกษา

การศึกษานโยบายจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปัญหาและ การกำหนดมาตรการในการรื้อถอนให้มีประสิทธิภาพ ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือในการศึกษาดังนี้

1. การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participatory observation) เป็นการสังเกตด้วยการลง พื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลสภาพการติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะบริเวณที่ทำการศึกษา โดยไม่เกี่ยวข้องกับผู้ให้ ข้อมูล ได้แก่

1.1 ลักษณะทางกายภาพของตู้โทรศัพท์และสภาพโดยรอบ ที่สามารถประจักษ์ได้ ด้วยตนเองหรือประสาทสัมผัสทั้งห้า

1.2 ลักษณะของการติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนด ตามประกาศกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2546

1.3 พฤติกรรมของประชาชนในบริเวณโดยรอบของตู้โทรศัพท์สาธารณะ

2. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-dept interview) ผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) โดยมีแนวคำถามหลัก ได้แก่

2.1 แนวทางในการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะในพื้นที่รับผิดชอบ

2.2 สถานการณ์ในปัจจุบันของการบังคับใช้กฎหมายหรือแนวทางปฏิบัติและปัญหา ผลที่ค้นที่เกิดจากการติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือขัดประกาศกรุงเทพมหานครพ.ศ. 2546

2.3 ปัญหาและอุปสรรคการแก้ไขและป้องกันการติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้ รับอนุญาตหรือขัดประกาศกรุงเทพมหานครเรื่องหลักเกณฑ์ในการขออนุญาตติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะ พ.ศ.2546

2.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการแก้ไขและป้องกันการติดตั้งตู้โทรศัพท์ สาธารณะที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือขัดประกาศกรุงเทพมหานครเรื่องหลักเกณฑ์ในการขออนุญาตติดตั้งตู้ โทรศัพท์สาธารณะพ.ศ.2546

3. ศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ คือ เอกสารรายงานประจำปีของหน่วยงาน บทสัมภาษณ์ของ ผู้บริหาร กฎ ระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง

ประโยชน์ในการศึกษา

1. สามารถทราบถึงกฎ ระเบียบ หรือแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมในการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะ จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง (documentary analysis) และสามารถทราบถึงสภาพปัญหาและความสัมพันธ์ต่าง ๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้รับอนุญาต เช่น ความขัดแย้ง ความร่วมมือ การให้การสนับสนุนในการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ติดตั้งโดยไม่ได้รับอนุญาตหรือขัดประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง หลักเกณฑ์ในการขออนุญาตติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะพ.ศ.2546
2. ได้มาตรการในการรื้อถอนตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ติดตั้งโดยไม่ได้รับอนุญาตหรือขัดประกาศกรุงเทพมหานครพ.ศ.2546 ในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Concepts & Theories

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมาตู้โทรศัพท์สาธารณะ และ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ประวัติและความเป็นมา

(ที่มา : http://www.tot.co.th/images/about_tot/past-to-present-55.pdf)

โทรศัพท์ถูกประดิษฐ์ขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศสหรัฐอเมริกา โดย ALEXANDER GRAHAM BELL เมื่อปี ค.ศ.1876 (พ.ศ.2419) ระบบโทรศัพท์ประกอบด้วยเครื่องโทรศัพท์ 2 เครื่อง วางห่างกันโดยมีสายไฟฟ้าเชื่อมต่อ ระหว่างเครื่องทั้ง 2 ให้สามารถสื่อสารถึงกัน อาศัยหลักการของการเปลี่ยนสัญญาณเสียงเป็นสัญญาณไฟฟ้า ส่งไปตามสายไฟฟ้า เมื่อถึงปลายทางสัญญาณไฟฟ้าจะถูกเปลี่ยนเป็นสัญญาณเสียงตามเดิม ในขณะนั้นยังไม่มีชุมสายโทรศัพท์

โทรศัพท์เป็นคำมาจากภาษาอังกฤษ Telephone ซึ่งมาจากภาษากรีก 2 คำ คือ Tele แปลว่า "ไกล" และ Phone แปลว่าเสียง รวมหมายถึง เสียงในที่ไกล

พ.ศ. 2424

โทรศัพท์ถูกนำมาใช้เป็นครั้งแรกในประเทศไทย ตรงกับรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ โดยสมเด็จพระราชปิตุลาบรมวงศาภิมุขเจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์ เจ้ากรมกลาโหมในขณะนั้น ได้ทรงดำรินำวิทยาการด้านการสื่อสารด้วย โทรศัพท์เข้ามาใช้เป็นครั้งแรก โดยทดลองนำเครื่องโทรศัพท์มาติดตั้งที่กรุงเทพฯ และที่ปากน้ำจังหวัดสมุทรปราการ อาศัยสายโทรเลขที่กรมกลาโหมสร้างขึ้นสายแรก คือ กรุงเทพฯสมุทรปราการ เพื่อแจ้งข่าวเรือเข้าออกระหว่างกรุงเทพฯ กับสมุทรปราการ ต่อมามีการจัดตั้งกรมโทรเลขขึ้นในปี 2426 และเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านโทรศัพท์ด้วย

พ.ศ. 2450

ตั้งชุมสายโทรศัพท์แห่งแรก ติดตั้งระบบโทรศัพท์ไฟกลางใช้พนักงานต่อ (CENTRAL BATTERY : CB) ชุมสายโทรศัพท์ ระบบแรกที่ถูกผลิตขึ้นมา เป็นชุมสายกึ่งอัตโนมัติ การติดต่อต้องผ่านพนักงาน ผู้ซึ่งทำหน้าที่ ต่อสายระหว่างผู้เข้าทั้ง 2 ทาง โดยติดตั้งที่โทรศัพท์กลางวัดเลียบ

พ.ศ. 2465

เพิ่มชุมสายโทรศัพท์แห่งที่สอง กิจการโทรศัพท์เจริญก้าวหน้ามากขึ้น มีการติดตั้งโทรศัพท์กลางขนาด 900 เลขหมาย ที่บริเวณไปรษณีย์กลาง ต.บางรัก เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนยิ่งขึ้น เรียก "โทรศัพท์กลางบางรัก"

พ.ศ. 2470

วางแผนเชื่อมต่อกับวัดเลียบ-บางรัก ผู้เข้าเพิ่มจำนวนเป็น 1,422 เครื่องจึงต้องเพิ่มโทรศัพท์กลางวัดเลียบ บางรักขึ้นอีกแห่ง และในปีนี้ได้ทำการวางสายเคเบิลใต้ดินเชื่อมระหว่างโทรศัพท์กลางทั้ง 2 แห่ง

พ.ศ. 2471

ให้บริการโทรศัพท์ทางไกล บริการโทรศัพท์ได้ขยายขอบข่ายครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพฯ ธนบุรี และยังสามารถใช้ติดต่อกับ จ.สมุทรปราการ นนทบุรี และนครปฐม

พ.ศ. 2478

เริ่มใช้ชุมสายระบบ STEP BY STEP กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม โดยพลเอกพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระกำแพงเพชร อัครโยธิน ได้สั่งซื้อเครื่องชุมสายโทรศัพท์ระบบอัตโนมัติ STEP-BY-STEP จากประเทศอังกฤษ เป็นชุมสายโทรศัพท์ระบบแรกที่มีผู้เข้าสามารถหมุนหน้าปัดถึงกันได้โดยตรง ทำการติดตั้งที่โทรศัพท์กลางวัดเลียบ 2,300 เลขหมาย และโทรศัพท์กลางบางรัก 1,200 เลขหมาย เปิดบริการครั้งแรก เมื่อ 24 กันยายน 2480 และเพิ่มชุมสายโทรศัพท์กลางขึ้น 2 แห่ง คือ ชุมสายเพลินจิต และชุมสายสามเสน

พ.ศ. 2480

ติดตั้งใช้ชุมสายอัตโนมัติครั้งแรก เวลา 0.01 น. ของวันที่ 26 กันยายน 2480 ได้มีการตัดเปลี่ยนเลขหมาย และเปิดใช้ชุมสาย อัตโนมัติเป็นครั้งแรก เปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์เป็นหน้าปัดแบบหมุนกำหนดเลขหมาย 5 ตัว ให้กับผู้เข้า ให้สามารถหมุนตัวเลขบนหน้าปัด ติดต่อกันได้เองโดยไม่ต้องผ่านพนักงานต่อสาย

พ.ศ. 2497

สถาปนาเป็นองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย 24 กุมภาพันธ์ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงมีพระบรมราชโองการให้ตราพระราชบัญญัติจัดตั้ง องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม โดยแยกจากกองช่างโทรศัพท์ กรมไปรษณีย์โทรเลข ให้บริการโทรศัพท์ ในเขตนครหลวง ประกอบด้วย ชุมสายวัดเลียบ ชุมสายบางรัก ชุมสายเพลินจิต และ ชุมสาย สามเสน พนักงาน 732 คน ทรัพย์สิน 50 ล้านบาท

พ.ศ. 2502

เริ่มใช้ชุมสายครอสบาร์ สั่งซื้อชุมสายอัตโนมัติระบบ CROSS BAR จากสวีเดน มาติดตั้งครั้งแรกในไทย ที่ชุมสาย ชลบุรี 1,000 เลขหมาย

พ.ศ. 2503

รับโอนโทรศัพท์ในภูมิภาค รับโอนโทรศัพท์ในส่วนภูมิภาคจากกรมไปรษณีย์โทรเลข ครั้งแรก 10 ชุมสาย จำนวนเลขหมาย ประมาณ 1,600 เลขหมาย และครั้งที่ 2 จำนวน 37 ชุมสาย จำนวน 8,100 เลขหมาย

พ.ศ. 2507

ติดตั้งชุมสายครอสบาร์ในนครหลวง และรับโอนโทรศัพท์ทางไกลนำชุมสาย CROSS BAR มาติดตั้งที่ชุมสายชัยพฤกษ์เป็นแห่งแรก และที่ชุมสายทุ่งมหาเมฆอีก 4,000 เลขหมาย รับโอนชุมสายโทรศัพท์ในภาคกลางภาคตะวันออก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากกระทรวงคมนาคม จนปี 2512 จึงรับโอนชุมสายโทรศัพท์จากภาคเหนือ และภาคใต้ มาอยู่ในความรับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ

พ.ศ. 2517

เปลี่ยนเลขหมายเป็น 6 หลัก 22 มิถุนายน ดำเนินการตัดเปลี่ยนเลขหมายโทรศัพท์ (CUT OVER) ในชุมสายระบบ CROSS BAR จาก 5 ตัว เป็นเลขหมาย 6 ตัว ยกเว้นชุมสาย STEP-BY-STEP 3 ชุมสาย คือ บางรัก, พหลโยธิน และสามเสน จำนวน 20,000 เลขหมาย

พ.ศ. 2518

ให้บริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติ เปิดให้บริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติ โดยไม่ต้องใช้พนักงานต่อ ระหว่างเชียงใหม่ - กรุงเทพฯ เป็นครั้งแรก เมื่อ วันที่ 1 กันยายน 2518

พ.ศ. 2519

เปลี่ยนใช้เลขหมายโทรศัพท์ 7 ตัว ในนครหลวง 24 เมษายน ตัดเปลี่ยนเลขหมายโทรศัพท์ ในเขตนครหลวง จาก 5 ตัว และ 6 ตัว เป็นเลขหมาย 7 ตัว ทั้งหมด และในเขตโทรศัพท์ภูมิภาค เปลี่ยนเป็นเลข 6 ตัว ทุกชุมสาย

พ.ศ. 2520

เริ่มใช้เครื่องโทรศัพท์แบบกดปุ่ม นำเครื่องโทรศัพท์ชนิดกดปุ่ม มาเปิดให้บริการครั้งแรกใน เขตนครหลวง

พ.ศ. 2521

ให้บริการโทรศัพท์ไร้สาย นำบริการโทรศัพท์ไร้สาย (MULTI ACCESS RADIO TELEPHONE) มาให้บริการแก่ผู้อยู่นอกพื้นที่ข่ายสายโทรศัพท์ทั่วประเทศ โดยให้บริการในรัศมี 30 กิโลเมตร รอบชุมสายที่ติดตั้งสถานีฐาน

พ.ศ. 2522

เปิดบริการโทรศัพท์สาธารณะแบบไม่มีผู้ดูแล นำโทรศัพท์สาธารณะแบบผู้ใช้หยอดเหรียญ (BOOTH) และไม่มีผู้ดูแล มาติดตั้งในเขตโทรศัพท์นครหลวง 100 เครื่อง และเปิดใช้โทรศัพท์ทางไกล อัตโนมัติทางเดียวแห่งที่ 2 กรุงเทพฯ – พัทยา

พ.ศ. 2523

ให้บริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติ เปิดบริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติทั่วประเทศ พร้อมยกเลิกชุมสายระบบพนักงานต่อทุกแห่ง

พ.ศ. 2525

ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลอัตโนมัติ เปิดบริการโทรศัพท์ทางไกลสาธารณะ อัตโนมัติ 20 แห่ง ในเขตโทรศัพท์นครหลวง เป็นครั้งแรก

พ.ศ. 2526

เปิดใช้ชุมสายโทรศัพท์ระบบ เอส พี ซี นำชุมสายโทรศัพท์ระบบ SPC (STORED PROGRAM CONTROL) มาใช้ครั้งแรกที่ชุมสายภูเก็ต เปิดบริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติระหว่างไทย – มาเลเซีย

พ.ศ. 2527

ให้บริการโทรศัพท์ต่างประเทศระบบอัตโนมัติ เปิดให้บริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติ ระหว่างประเทศครั้งแรก สำหรับผู้เช่าในเขตกรุงเทพฯ

พ.ศ. 2529

เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ นำบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ NMT (NORDIC MOBILE TELEPHONE) 470 MHZ มาเปิดให้บริการ โดยใช้ร่วมกับโครงข่าย SPC ปรับปรุงระบบค้นหาเลขหมาย 13 และ 183 จากการเปิดสมุดโทรศัพท์เป็นการใช้คอมพิวเตอร์ (COMPUTERIZED DIRECTORY ASSISTANCE SYSTEM : CDAS) ซึ่งใช้เวลาเพียง 30 วินาที ต่อการค้นหา 1 เลขหมายเท่านั้น

พ.ศ. 2530

ผู้เช่าซื้อเครื่องโทรศัพท์ได้เอง เปิดโอกาสให้ผู้เช่าซื้อเครื่องโทรศัพท์ใช้เอง โดยต้องผ่านการรับรองคุณภาพจาก ทศท. และยังให้ผู้เช่าเดินสายโทรศัพท์ภายในอาคารได้เองด้วย เปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะยกเว้นค่าใช้จ่าย ติดตั้งที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ เพื่อบริการข้อมูลท่องเที่ยวแก่ชาวต่างชาติ

พ.ศ. 2531

ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะถึง 1 ล้านเลขหมาย เปิดให้บริการพิเศษ SPC อันประกอบด้วย บริการเปลี่ยนเรียกเลขหมาย, บริการเรียก ข้ามอัตโนมัติ, บริการเลขหมายด่วน, บริการรับสายเรียกซ้อน, บริการเลขหมายย่อ และบริการประชุมทางโทรศัพท์ เปิดวงจรถเคเบิลใต้น้ำ เพื่อให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างไทย - มาเลเซีย เส้นทาง ชุมพร - กวนตัน โดยความร่วมมือของ ทศท.

พ.ศ. 2532

เชื่อมโยงเครือข่ายด้วยเคเบิลใยแก้ว และไมโครเวฟ ดำเนินการเชื่อมโยงเครือข่าย โทรคมนาคมกับประเทศมาเลเซีย ด้วยระบบเคเบิลใยแก้ว นำแสง และระบบวิทยุไมโครเวฟ เปิดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สาธารณะบนรถไฟ

พ.ศ. 2533

ให้บริการหลากหลายรูปแบบ เปิดบริการโทรศัพท์ทางไกลฟรี 088 (TOLL FREE CALL 088) เปิดให้บริการสื่อสารข้อมูลระบบดาต้าเน็ต (DATANET) เปิดให้บริการโทรศัพท์ติดตามตัว (PAGING) โฟนลิงค์ และเพจโฟน เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบความถี่ 900 MHZ

พ.ศ. 2534

สู่เทคโนโลยีนำสมัย เปิดให้สัมปทานโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร (CARD PHONE) ในเขตนครหลวง ติดตั้งสถานีดาวเทียมภาคพื้นดิน เพื่อใช้เป็นโครงข่ายโทรคมนาคมสำรอง เปิดให้บริการสื่อสารข้อมูลเพื่อธุรกิจผ่านดาวเทียม (ISDN) เพื่อรับ-ส่งข้อมูลระหว่างคอมพิวเตอร์ โทรสาร โทรศัพท์ และอื่นๆ วางระบบเคเบิลใยแก้วนำแสงใต้น้ำในอ่าวไทย ระยะทาง 1,300 กิโลเมตร ใช้เป็นโครงข่ายพัฒนาระบบโทรคมนาคมการติดต่อสื่อสารทางภาคใต้ของประเทศ เปิดโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงตามเส้นทางรถไฟสายหลักของประเทศ 3 สาย คือ สายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือ และสายใต้ รองรับความต้องการใช้โทรศัพท์ทางไกล ในเขตภูมิภาคและนครหลวง เปิดบริการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (TELECONFERENCE)

พ.ศ. 2535

ขยายบริการโทรศัพท์ 3 ล้านเลขหมาย ขยายบริการโครงการโทรศัพท์ 3 ล้านเลขหมายสำหรับเขตนครหลวง 2 ล้านเลขหมาย และภูมิภาค 1 ล้านเลขหมาย เปิดให้บริการวิทยุสื่อสารเคลื่อนที่เฉพาะกลุ่มธุรกิจ (TRUNK MOBILE RADIO)

พ.ศ. 2536

ความก้าวหน้าของบริการ และโครงการใหญ่เปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลต่างประเทศชนิดหยอดเหรียญ [INTERNATIONAL SUBSCRIBER DIALING COIN PHONE : ISD] เปิดให้บริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล (ISDN) เปิดบริการระบบข้อมูลธุรกิจ (VIDEOTEX) เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สาธารณะ แบบใช้บัตรบนรถโดยสารปรับอากาศรุ่นใหม่ (ใช้ก๊าซธรรมชาติ NGV) โดยต่อเชื่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 470 MHz เข้ากับ Card Phone

พ.ศ. 2537

ส่งเสริมคุณภาพบริการ เปิดให้บริการโทรศัพท์ในโครงการพัฒนากิจการโทรคมนาคมในพื้นที่เศรษฐกิจเฉพาะแหลมฉบัง จ.ชลบุรี และมาบตาพุด จ.ระยอง (TELEPORT) เปิดบริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศอัตโนมัติไทย - ลาว เปิดให้บริการโทรศัพท์ติดตามตัวรายที่ 3 ในชื่อ "WORLD PAGE"

พ.ศ. 2538

ส่งเสริมคุณภาพบริการปีที่สอง จัดวางเคเบิลใยแก้วนำแสง ส่งสัญญาณโทรทัศน์จาก โรงเรียนวังไกลกังวล อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์ ไปยังสถานีดาวเทียมไทยคม จ.นนทบุรี เพื่อลดช่องว่างทางการศึกษา และพัฒนาเยาวชน

พ.ศ. 2539

22 เม.ย. เปิดให้บริการโทรศัพท์รหัสส่วนตัว PIN PHONE 108 ในเขตนครหลวง ทดลองขยายพื้นที่ให้บริการ PIN PHONE ไปยังจังหวัดต่าง ๆ

พ.ศ. 2540

ปรับเปลี่ยนโทรศัพท์ระบบครอสบาร์ (แบบหมุน) เป็นระบบเอสพีซี (แบบกดปุ่ม) ทั้งหมด

พ.ศ. 2541

ม.ค. เปิดให้บริการโฮมคันทรีไดเร็ค (Home Country Direct : HCDS) ระหว่างไทยและมาเลเซีย ด้วยรหัส 1800-8000-66 ธ.ค. เปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้ TOT CARD ระยะเวลาแรกติดตั้งในเขตนครหลวง และภูมิภาคบางส่วน รวมทั้งให้บริการในการแข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ ครั้งที่ 13

พ.ศ. 2542

29 เม.ย. เปิดให้บริการข้อมูลด้วยเสียงทางโทรศัพท์ (Audiotex) ด้วยรหัส 1900 XXX XXX กับ บริษัท อินโฟเทล คอมมูนิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด

18 ส.ค. บริษัทไทยออดิโอเท็กซ์ เซอร์วิส จำกัด

29 ส.ค. บริษัทสามารถ อินโฟมีเดีย จำกัด

ก.ย. เปิดให้บริการโทรฟรีระหว่างประเทศ IFS (International Freephone Service) ด้วยรหัส 1800 + 80 + เลขหมาย IFS

15 พ.ย. เปิดให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานใช้นอกสถานที่ PCT ร่วมกับ TA อย่างเป็นทางการ

19 พ.ย. เปิดให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศอัตโนมัติ ไทย-พม่า

17 ธ.ค. เปิดให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศอัตโนมัติ ไทย - กัมพูชา

พ.ศ. 2543

14 ม.ค. เปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะที่จังหวัดเชียงใหม่เป็นครั้งแรก เพื่อให้ประชาชนทั่วประเทศ มีโอกาสใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ในอัตราครั้งละ 3 บาท

7 เม.ย. ปรับปรุงอัตราค่าบริการเพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนรูปแบบใหม่ 3
รูปแบบ

1 พ.ค. ปรับปรุงอัตราค่าบริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลภายในประเทศ เป็นอัตรา 3, 6, 9, 12, 12, 12 บาท/นาที ลดค่าเช่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 470 MHz จากอัตรา 450 บาท/เดือน เป็นอัตรา 300 บาท/เดือน ปรับปรุงอัตราค่าบริการโทรศัพท์ PIN PHONE 108 โทรในท้องถิ่น 3 นาที/ บาท โทรทางไกลภายในประเทศอัตรา 3, 6, 9, 12, 12, 12 บาท/นาที

ส.ค. เปิดบริการโฮมคันทรีไคเร็ค โทรจากประเทศไทยไปมาเลเซีย (1800-0060-99 , 1800-0060-88) โทรไปสิงคโปร์ (1800-0065-99) โทรไปได้หวัน (1800-0886-10)

12 ตุลาคม เปิดให้บริการโทรศัพท์ทางไกลราคาประหยัด Y-tel 1234

ธ.ค. ขยายการให้บริการโฮมคันทรีไคเร็ค จากประเทศไทยไปสหรัฐอเมริกา ด้วยรหัส (1800-0001-20) และญี่ปุ่น ด้วยรหัส (1800-0081-10)

1 ธ.ค ทศท. รับบริการเวปด์เพจ (Worldpage) 141, 142, 143 มาดำเนินการเอง

พ.ศ. 2544

5 ก.ค. เพิ่มเลขหมายโทรศัพท์ทั่วประเทศ (Numbering Plan) จากเลขหมาย 7 หลัก เป็นเลขหมาย 8 หลัก (กดรหัสพื้นที่ตามด้วยหมายเลขเดิม) พร้อมเปลี่ยนหมายเลข แจ็งเหตุเสียจาก 17 เป็น "1177"

ก.ค. เปิดให้บริการ โฮมคันทรีไคเร็ค (HCDS) จากประเทศไทยไปประเทศเกาหลี ด้วยรหัส (1800-0082-20) 20 ก.ค. เปิดให้บริการ Family Card หรือบริการบัตรรหัสโทรศัพท์สำหรับผู้ต้องขัง

พ.ศ. 2545

1 ม.ค. เปิดให้บริการ TOT online "1222" ในอัตรา 3 บาท ทั่วประเทศ

6 ก.พ. เปิดให้บริการ E-learning การเรียนการสอนทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ต

25 มี.ค. เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900 MHz THAI MOBILE เป็นการดำเนินการร่วมระหว่าง กสท. และ ทศท.

17 พ.ค. ให้บริการอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมระหว่างกรมอุตุนิยมวิทยากับ ทศท.

29 พ.ค. PIN Phone 108 สามารถใช้บริการ AUDIOTEX ได้

31 ก.ค. แปลงสภาพเป็น บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน (TOT Corporation Public Company Limited)

9 ส.ค. เปิดให้บริการ TOT POSTPAID บริการบัตรรหัสโทรศัพท์ และบริการ PRIVATE NET บริการโครงข่ายเฉพาะกลุ่ม บนโครงข่าย IN

12 ก.ย. เปิดให้บริการ BROADBAND-ISDN บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

พ.ศ. 2546

17 มี.ค. จัดตั้ง TOT Shop เป็นแห่งแรก ณ ศูนย์การค้าแอร์พอร์ตพลาซ่า จ.เชียงใหม่

6 ก.ย. เปิดร้าน TNET เป็นแห่งแรก ภายในห้างสรรพสินค้า The Mall จ.นครราชสีมา

พ.ศ. 2547

4 ก.พ. เปิดให้บริการโครงการการให้บริการระบบเครือข่ายสำหรับ Electronic Draft Capture (EDC Network Pool) ภายใต้ชื่อการค้า “EDC Pool”

1 ก.ค. เปิดบริการโทรต่างประเทศผ่านรหัส 007 นาทีละ 9 บาท 9 ประเทศ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น อังกฤษ ออสเตรเลีย จีน ฮองกง ไต้หวัน เยอรมัน และสิงคโปร์

30 ส.ค. เปิดให้บริการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ทั่วประเทศ คิดอัตราค่าบริการ 10 บาท/1 ใบแจ้งหนี้

20 ต.ค. เปิดบริการโทรทางไกลระหว่างประเทศผ่านรหัส 007 ครอบคลุม 212 ประเทศทั่วโลก อัตราค่าบริการ 9 – 45 บาท / นาที และบริการโทรทางไกลระหว่างประเทศผ่านรหัส 008 ครอบคลุม 151 ประเทศทั่วโลก อัตราค่าบริการ 6 – 32 บาท / นาที

15 พ.ย. บมจ.ทศท. ร่วมกับ ฮัทชิสัน ซีเอที ไวร์เลส มีเดีย เปิดให้บริการรับชำระค่าบริการรายเดือน โทรศัพท์เคลื่อนที่ HUTCH ได้ที่ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท. ในเขตนครหลวง โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม

พ.ศ. 2548

4 ม.ค. เปิดรับชำระค่าบริการ (Easy Buy) ผ่านศูนย์บริการลูกค้า ทศท. ในเขตนครหลวง

14 ก.พ. เปิดศูนย์บริการลูกค้า ทศท. สาขาคาร์ฟูร์ สาขาหาดใหญ่ และร้าน TNET

24 ก.พ. เปิดศูนย์บริการลูกค้า ทศท. สาขาทุ่งมหาเมฆ

11 เม.ย. เริ่มใช้ใบแจ้งค่าใช้จ่ายบริการรูปแบบใหม่ โดยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ 1) ใบแจ้งค่าใช้จ่ายบริการรูปแบบทั่วไป 2) ใบแจ้งค่าใช้จ่ายบริการแบบหักบัญชีฝากธนาคาร/บัตรเครดิต

16 เม.ย. เปิดศูนย์บริการลูกค้าสาขาบางแค

1 ก.ค. เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (TOT Public Company Limited)

4 ส.ค. ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่หนึ่ง และแบบที่สาม และใบอนุญาตให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบที่หนึ่ง จาก กทช. ซึ่งออกให้ตามมาตรา 70 แห่ง พรบ.การประกอบกิจการโทรคมนาคม

23 ส.ค. ทีโอที เป็นตัวแทนรับชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS และบริษัท DPC ในเขตนครหลวงและปริมณฑล

1 ก.ย. ศูนย์บริการลูกค้า ทีโอทีในเขตนครหลวง เปิดรับชำระค่าบริการบัตรเครดิต HSBC และเปิดชำระค่าไฟฟ้าจังหวัดปทุมธานี (บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน), 2548 : 13)

พ.ศ. 2549

มี.ค. ทีโอที ร่วมจัดกิจกรรมปลูกป่าใน โครงการปลูกป่าถาวรเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในวโรกาสทรงครองราชย์ปีที่ 50 ระยะที่ 3 (พ.ศ.2546 – 2550) เฟส 2 จำนวน 7,000 ไร่ ณ แปลงปลูกป่า FPT 57/2 อำเภอภักดีชุมพล

เม.ย. แบรินด์ ทีโอที ครองใจผู้บริโภคเอเชีย รับรางวัล Trusted Brands By Reader's Digest Platinum Winner ในงาน Reader's Digest Asia Trusted Brands 2006

พ.ศ. 2550

มิ.ย.50 เปิดให้บริการใบแจ้งหนี้อิเล็กทรอนิกส์ หรือe-Invoice ที่ <http://www.toteservice.com>

พ.ค.50 ทีโอที รับรางวัล Trusted Brands Award Ceremony 2007 ในหมวด “บริษัทโทรคมนาคม” จาก บริษัท ริดเดอร์ส ไตเจสท์ (ประเทศไทย) จำกัด ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2

พ.ศ. 2551

ม.ค.51 เปิดให้บริการ TOT postpaid payment เพื่อเป็นช่องทางการรับชำระค่าบริการต่าง ๆ ของ ทีโอที แบบใช้ก่อนจ่ายทีหลัง

ก.พ.51 เปิดให้บริการ TOT Prepaid รหัสเดียวที่สามารถใช้บริการของ ทีโอที ได้
หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ TOT Wi Fi เกมออนไลน์ ฯลฯ

เม.ย.51 เปิดบริการ TOT netcall โทรผ่านเน็ตทั้งในและนอกประเทศราคาประหยัด

พ.ค.51 ทีโอที รับรางวัล Trusted Brands Award Ceremony 2008 ใน
หมวด “บริษัทโทรคมนาคม” จาก บริษัท ริดเดอร์ส ไคเจสท์ (ประเทศไทย) จำกัด ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3

ก.ค. 51 ทีโอที รับโอนสิทธิและหน้าที่ในคลื่นความถี่โทรศัพท์ เคลื่อนที่ระบบ
1900 MHzจาก กสท โทรคมนาคม

พ.ศ. 2552

มิ.ย. 52 เปิดบริการเกมออนไลน์ We Do dancing Online (WeDo) ซึ่งเป็น
เกมออนไลน์ประเภท Dance Battle เป็นเกมที่ไม่มีพิษภัย ไม่มีความรุนแรง ผู้เล่นมีความเพลิดเพลินจาก
การฟังเพลงและฝึกสมาธิ

ต.ค. 52 ส่งมอบงานให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อ
สังคม (Universal service Obligation : USO) ตามเป้าหมาย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่
คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) กำหนด โดยให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์
ประจำที่ บริการอินเทอร์เน็ต และบัตรโทรศัพท์ ในพื้นที่ด้อยโอกาสและพื้นที่ที่มีผลตอบแทนการให้บริการ
ต่ำ เพื่อคืนประโยชน์ให้กับชุมชนและสังคม อาทิ หมู่บ้านในชุมชน สถานศึกษา สถานพยาบาล ศาสน
สถาน หน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือสังคม กลุ่มผู้พิการ และกลุ่มผู้สูงอายุ ที่มีรายได้น้อย ทั้งนี้ การ
ดำเนินการดังกล่าว (ระยะที่ 1) มีระยะเวลา 3 ปี (พ.ศ.2549-2552)

ธ.ค. 52 เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โครงข่าย 3G ระยะที่ 1 โดยการยกระดับคุณภาพ
สถานีฐานในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 584 สถานีฐาน เพื่อให้บริการจำนวน 500,000 เลข
หมาย ถือเป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ที่แท้จริงรายแรกของประเทศไทย และมีการให้บริการใน
ลักษณะผ่านผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่มีโครงข่ายของตนเอง (Mobile Virtual Network
Operator : MVNO)

ธ.ค. 52 ได้รับรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นประจำปี 2552 ประเภทรางวัลนวัตกรรม
ดีเด่น จากผลงาน นวัตกรรม "เครื่องมือสนับสนุนการให้บริการสื่อสารข้อมูลความเร็วสูงผ่านข่ายสาย
ทองแดง TOT ADSL Tester ซึ่งเป็นรางวัลที่มอบให้แก่รัฐวิสาหกิจที่มีผลการดำเนินงานดีเด่นที่ได้รับการ

ยอมรับทั้งในด้านผลงาน การสนองบทบาทตามพันธกิจของรัฐวิสาหกิจ และความรับผิดชอบต่อ สังคมและ สิ่งแวดล้อม

ช.ค. 52 ได้รับรางวัล Thailand Game Award 2009 เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน ใน ชื่อรางวัล Best Casual of the Year 2009 จากงาน Bangkok International Game Festival ซึ่งเป็น รางวัลที่มอบให้กับผู้ให้บริการเกมออนไลน์ที่ดีที่สุดที่มีกิจกรรมโดดเด่น รวมถึงการพัฒนาเกมได้ถูกใจผู้เล่นเกม และ สร้างสรรค์เกมให้กับสังคม

พ.ศ. 2553

ทำสัญญากับ บริษัท ฟังก์ชั่น แอ็ดเวอร์ไทซิ่ง จำกัด เพื่อให้บริการธุรกิจโฆษณาบนตู้ โทรทัศน์สาธารณะ

พ.ค.53 เปิดให้บริการเกมออนไลน์ H.A.V.E . online เกมแนวยิงต่อสู้ที่สนุกสนาน (Casual Shooting) มีตัวละครที่เป็นโมเดลน่ารัก ไม่ใช่คนจริง

ม.ย.53 เปิดให้บริการร้านค้าออนไลน์ของ ทีโอที หรือ TOT e-market ผ่าน เว็บไซต์ www.tote-market.com มีจุดเด่นที่ ทีโอที เป็นเจ้าของระบบจึงมีความปลอดภัยของผู้ซื้อและผู้ขาย

พ.ศ. 2554

ม.ย.54 เปิดให้บริการเกมออนไลน์ Cloud Nine เกมสีขาว แนวเพนนิยายที่เน้นการผจญ ภัยที่จะทำให้ผู้เล่นได้ฝึกทักษะการผจญภัยแก้ปัญหาต่าง ๆ

ส.ค.54 ทำสัญญาบริการธุรกิจโฆษณาบนตู้โทรทัศน์สาธารณะกับบจก. แพลน บี มีเดีย (รับโอนสิทธิจาก บจก.ฟังก์ชั่น แอ็ดเวอร์ไทซิ่ง) โดย บจก. แพลน บี มีเดีย ทำหน้าที่ในการจัดหาตู้ โทรทัศน์สาธารณะรูปแบบใหม่พร้อมอุปกรณ์ไฟฟ้าจำนวน 1,000 จุด (โดยบจก. ฟังก์ชั่น แอ็ดเวอร์ไทซิ่ง เป็นผู้ในการหาจุดติดตั้ง) และได้รับสิทธิดำเนินธุรกิจโฆษณาบนตู้โทรทัศน์สาธารณะเป็นระยะเวลา 5 ปี นับตั้งแต่วันที่ในสัญญา โดยจ่ายค่าตอบแทนรายเดือนเพิ่มเติม ตามที่ระบุในสัญญา และบจก. แพลน บี มีเดีย จะต้องส่งมอบทรัพย์สินดังกล่าวให้ บมจ. ทีโอที เพื่อรับสิทธิในการทำธุรกิจโฆษณาบนตู้โทรทัศน์

ส.ค. 54 ได้รับรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นประจำปี 2554 ประเภทรางวัลนวัตกรรม

ดีเด่น จากผลงานนวัตกรรม “ตู้ชุมสายขนาดเล็กรองรับบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง” ทีโอที ได้นำมาพัฒนาคุณภาพบริการเพิ่มความเร็วในการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกับลูกค้า และลดค่าใช้จ่ายในการนำเข้าอุปกรณ์จากต่างประเทศ

ก.ย.54 เปิดให้บริการ CloudApps powered by TOT หรือระบบบริหารจัดการออนไลน์ เจาะตลาดขาย SMEs จำนวน 3 แอปพลิเคชัน คือ ระบบบริหารบัญชีออนไลน์ บริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ บริหารทรัพยากรบุคคลออนไลน์

พ.ศ. 2555

ก.พ.55 ได้รับ ‘รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class : TQC)’ ประจำปี 2554 ในการประกาศผลรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ((Thailand Quality Award : TQA) จากสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ก.พ.55 “007” ขยายโทรไปต่างประเทศเป็น 229 ปลายทาง จากเดิม 213 ปลายทาง และ “008” ขยายโทรไปต่างประเทศเป็น 228 ปลายทาง จากเดิม 153 ปลายทาง

ก.พ.55 เปิดตัวบริการ “TOT IPTV” บริการรับชมทีวีผ่านอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Internet TV) พร้อมทั้งรับชมรายการย้อนหลังได้

ต.ค.55 ทีโอทีรับรางวัลชมเชยนวัตกรรม “ระบบเฝ้าระวังและแจ้งเหตุขโมยหลักตัดสายเคเบิลโทรศัพท์” ในงานมอบรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2555

ต.ค.55 ทีโอทีเปิดบริการช่วยดูแลระบบความปลอดภัยทางคอมพิวเตอร์ใหม่ “Panda Cloud Service” ภายใต้บริการ CloudApps powered by TOT

พ.ศ. 2556

มิ.ย.56 เปิดให้บริการกวดวิชาออนไลน์ภายใต้บริการ Knowledge plus Powered by TOT บริการคลังความรู้ที่สนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเองแบบออนไลน์ e-Learning และ Digital Content คลังข้อสอบ สำหรับนักเรียน นักศึกษา บุคคลทั่วไป สถาบันการศึกษา และองค์กรต่าง ๆ

ต.ค.56 จัดตั้งบริษัท ทีโอที เอาร์ทเซอร์สซิ่ง เซอร์วิส จำกัด (TOT OS) รับจ้างเหมาบริการจาก ทีโอที เพิ่มประสิทธิภาพให้บริการเสริมโอกาสรองรับความต้องการของตลาดโทรคมนาคม

พ.ย.56 เปิดตัว Facebook และ Twitter อย่างเป็นทางการภายใต้ชื่อ "TOT Public Company Limited" เพื่อเป็นช่องทางติดต่อสื่อสารกับลูกค้า "ทุกที่ ทุกเวลา ทุกวิธีการ" พร้อมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในการสร้างภาพลักษณ์องค์กร การส่งเสริมการขาย การจัดกิจกรรมให้กับลูกค้า

พ.ศ. 2557

มีแผนงานในการติดตั้งอุปกรณ์กระจายสัญญาณ internet ไร้สาย (wifi) และเป็นจุดจำหน่ายรหัสเข้าใช้ wifi อัตโนมัติผ่านตู้โทรศัพท์สาธารณะที่มีอยู่

การให้บริการโทรศัพท์สาธารณะมีรายได้ลดลงโดยเฉลี่ยปีละประมาณ 20% จากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างแพร่หลาย โดยปี 2556 มีรายได้ 300 ล้านบาท หรือเฉลี่ย 270 บาท/เครื่อง/เดือน จากโทรศัพท์สาธารณะที่มีอยู่ทั้งหมด 36,186 เครื่อง (เฉพาะกรุงเทพฯ และปริมณฑล) แบ่งเป็นส่วนที่ให้สัมปทานกับ บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 26,000 เครื่อง ซึ่งจะหมดสัมปทานปี 2560 และอีกหมื่นเครื่องเป็นส่วนที่ทีโอทีรับผิดชอบเอง

ที่ผ่านมา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พยายามหารายได้เพิ่มเพื่อชดเชยการลดลงของรายได้จากบริการนี้มาโดยตลอด ล่าสุดมีการหารือเพื่อขยายความร่วมมือกับบริษัท ฟอर्थ สมาร์ท เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผู้ให้บริการตู้เติมเงินออนไลน์ "บุญเติม" เพื่อนำตู้บุญเติมรุ่นใหม่ที่สามารถใช้เป็นโทรศัพท์ได้ด้วยมาติดตั้งเพิ่มจากเดิมมีความร่วมมือกันในรูปแบบการให้เช่าพื้นที่ตู้โทรศัพท์เพื่อติดตั้งตู้เติมเงิน 300 แห่ง ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยทีโอทีได้ค่าเช่าเดือนละ 600 บาท/ตู้

2.2 ระบบการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

(นายฤทธิพล เวณานนท์. การออกแบบระบบการบริการโทรศัพท์สาธารณะของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร. 2549)

2.2.1 พิจารณาจุดติดตั้ง ย้าย รื้อถอน โทรศัพท์สาธารณะ กำหนด 6 วัน

การติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะตามสถานที่ต่างๆบริษัท ทีโอที พิจารณาจากจุดติดตั้งที่เหมาะสมดังนี้ คือ

1. เป็นชุมชนหนาแน่นที่มีคนสัญจรไปมา เป็นจำนวนมาก
2. สถานที่นั้น ไม่มีโทรศัพท์สายตรงให้บริการเพียงพอ
3. ปริมาณประชากรในพื้นที่นั้น ๆ ตามที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พิจารณา กำหนด

ติดตั้งให้เป็นสาธารณะบริโภค

4. สถานที่ต่างๆที่รัฐกำหนด รัฐขอความสนับสนุนติดตั้งเป็นกรณีพิเศษ 19
5. สามารถติดตั้งได้เมื่อความต้องการผู้บริโภคสูง

2.2.2 บำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะ กำหนดทุก 14 วัน

1. บำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะเพื่อใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์
2. พิจารณาจากสภาพตัวเครื่องและตู้
3. พิจารณาจากการรับแจ้งข้อความ

2.2.3 ทำความสะอาดตู้โทรศัพท์สาธารณะ กำหนด 1 เดือน/1 ครั้ง

1. เจ้าหน้าที่พนักงานส่วนดูแลทำความสะอาด
2. หน่วยงานตามพื้นที่ควบคุมรับผิดชอบตามเขตหน่วยงานนั้น

2.2.4 การรักษาความปลอดภัย แบ่งเป็น 2 ส่วน ทุกวัน

1. ส่วนที่1 เวลา 05.00 – 17.00 น. ผู้ดูแลคือเจ้าหน้าที่พนักงานเก็บเงิน พนักงานแก้ไขเหตุขัดข้องและสายตรวจท้องถิ่น

2. ส่วนที่1 เวลา 17.00 – 05.00 น. ผู้ดูแลคือเจ้าหน้าที่พนักงานเก็บเงิน พนักงานแก้ไขเหตุขัดข้องและสายตรวจท้องถิ่น เพื่อป้องกันการเสียหายรายได้ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

2.2.5 เก็บค่าใช้โทรศัพท์สาธารณะ กำหนด 3 วัน/ 1 พื้นที่รับผิดชอบ

เก็บค่าใช้โทรศัพท์สาธารณะจากผู้ดูแลและนำส่งเพื่อเข้าบัญชีรายได้ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งเป็นสาย คือสายที่ 1 ต่อ 1 พื้นที่รับผิดชอบ

2.3 ระบบที่ใช้ในตัวเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ

(นายฤทธิพล เวณานนท์. การออกแบบระบบการบริการโทรศัพท์สาธารณะของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร. 2549)

2.3.1 ระบบโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร Chip Card (Chip Card Payphone System)

เป็นโทรศัพท์สาธารณะระบบใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีทันสมัย ซึ่ง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) นำมาใช้บริการเพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะแบบหยอดเหรียญ เช่น เหรียญเต็มเครื่อง ระบบกลไกของรางเหรียญติดขัด เป็นต้น ตัวบัตร Chip Card เป็นบัตรพลาสติกที่บรรจุไอซี (Integrated Circuit) หรือชิป (Chip) ไว้ภายในบัตร ซึ่งซ่อนตัวอยู่ภายใต้หน้าสัมผัส ขนาดประมาณ 1.5 เซนติเมตร x 1.5 เซนติเมตร วงจรอิเล็กทรอนิกส์จะติดต่อกับอุปกรณ์ภายนอกผ่านหน้าสัมผัสขนาดของบัตร Chip Card มีขนาดเท่ากับบัตรเครดิตที่ใช้ในปัจจุบัน ระบบโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร Chip Card มีข้อดีอุปกรณ์ต่าง ๆ ของระบบนี้มีประสิทธิภาพสูง มีความคงทนต่อการใช้งานในสภาพแวดล้อมต่าง ๆ และสามารถรับบริการที่หลากหลายได้ เช่น สามารถโทรท้องถิ่นและโทรทางไกลต่างประเทศได้ ใช้รับส่งข้อมูล (Fax) เป็น Terminal ในการบริการ Internet และใช้เป็น Terminal ในการชำระค่าสินค้า เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถป้องกันการปลอมแปลงบัตรได้อย่างดี (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย 2541 : 36:37:39)

2.3.2 บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร PIN PHONE (Personal Identification

number Phone) การให้บริการโทรศัพท์ด้วยการใช้รหัสส่วนตัว ซึ่งเป็นอีกหนึ่งบริการคุณภาพจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่จะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้โทรศัพท์ โทรได้ทั้งไกลและทางไกลเป็นการเปิดให้บริการโทรศัพท์รหัสส่วนบุคคล (Pin Phone 108) เพื่ออำนวยความสะดวกมากขึ้น ในปี พ.ศ. 2539 การทำงานโดยกำหนดเลขหมาย 108 เพื่อให้ผู้ใช้บริการเรียกเข้าสู่ระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย มีความแม่นยำสูงในการจัดการ ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องมีรหัสส่วนตัว (Pin Number) ที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้กำหนด และจำหน่ายให้โดยพิมพ์ลงบนบัตรที่จัดเก็บรักษาความปลอดภัยอย่างสูงจนถึงมือผู้ใช้บริการโดยสามารถใช้บริการได้จากโทรศัพท์ระบบกดปุ่มตามบ้านเรือนและภายในสำนักงานหรือตลอดจนโทรศัพท์สาธารณะหยอดเหรียญ เพื่อติดต่อไปยังปลายทางที่ต้องการได้ทุกที่ และทุกระบบทั้งในประเทศและต่างประเทศ (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย 2542 : 17)

2.3.3 บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร Card Phone (โทรศัพท์สาธารณะ การ์ดโฟน)

เปิดให้สัมปทานโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร (Card Phone) เปิดใช้ในปี 2534 บริการร่วมองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย – เอกชน เป็นการบริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร Card Phone บริษัท แอดวานซ์ อินฟอร์เมชั่น ซิสเต็ม จำกัด ระยะเวลา 10 ปี ลักษณะบริการ รูปแบบใหม่ของการบริการโทรศัพท์สาธารณะที่นำเข้ามาอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการด้วยระบบควบคุมการทำงานด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ที่นำมาใช้ติดตั้งเป็นโทรศัพท์ที่ผลิตโดย บริษัท Landis & Gyre แห่งประเทศสวิสเซอร์แลนด์ รุ่น BTK (ทศท.2539 : 107) ในส่วนของการติดตั้งเพื่อรองรับการใช้บริการจะติดตั้งไว้ตามจุดต่าง ๆ ทั่วไป ซึ่งในปัจจุบันได้มีการติดตั้งทั้งในรถไฟ รถ บขส. รถ ข.ส.ม.ก. รถปรับอากาศเส้นทางสายหลักไว้ด้วยเช่นกัน โทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร Card Phone เป็นโทรศัพท์สาธารณะในรูปแบบใหม่ ไม่มีเหรียญก็สามารถโทรได้ทั้งภายในท้องถิ่น ทางไกล และติดต่อไปยังประเทศที่มีพรมแดนติดต่อกับประเทศไทย เช่น มาเลเซีย ลาว และกัมพูชา ในอนาคต โดยใช้บัตรโทรศัพท์ที่มีหลากหลายลวดลายจำหน่ายในราคา 50 100 และ 300 บาท (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย 2541 : 46)

2.3.4 บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรเครดิต (Credit Card Phone) บริษัท ทีโอที

จำกัด (มหาชน) ได้จัดให้มีบริการโทรศัพท์สาธารณะ เพื่อเป็นบริการเสริมนอกเหนือจากโทรศัพท์ตามบ้าน ตลอดจนอำนวยความสะดวกให้กับผู้เดินทางทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ ปัจจุบัน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบหยอดเหรียญและในอนาคตจะเปิดบริการโทรศัพท์สาธารณะเสริมรูปแบบใช้บัตรเครดิต บัตรเครดิต คือบัตรเอกสารหรือวัตถุอื่นใด ซึ่งผู้ออกให้แก่ผู้ถือบัตร โดยได้บันทึกข้อมูลไว้ด้วยกรรมวิธีเชิงกลหรือวิธีเชิงกล หรือวิธีการอย่างอื่น ทำให้ปรากฏความหมายด้วยตัวอักษร ตัวเลขรหัส หรือสัญลักษณ์อื่นใด ทั้งนี้ จะมีกำหนดระยะเวลาการใช้บัตรไว้ด้วยหรือไม่ก็ตาม เพื่อให้ผู้ถือบัตรใช้ชำระราคาสินค้า หรือค่าบริการ หรือใช้แทนการเบิก-ถอนเงิน ข้อดีของบัตรเครดิต คือ ผู้ถือบัตรไม่ต้องชำระราคาสินค้าหรือค่าบริการทันที แต่จะชำระราคาเมื่อผู้ออกบัตรเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรในภายหลัง ผู้ออกบัตรเครดิต ได้แก่ ธนาคารหรือผู้ให้บริการบัตรเครดิต เช่น VISA CARD, MASTER CARD, AMERICAN EXPRESS, DINER CARD, EURO CARD, JCB CAR ฯลฯ จะมีทั้งบัตรเครดิตภายในประเทศและต่างประเทศ ชนบทที่ห่างไกลมีโทรศัพท์สาธารณะใช้ได้เพราะ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการโทรศัพท์โดยเฉพาะในเขตชนบท และพื้นที่ห่างไกลที่มีความต้องการใช้โทรศัพท์ไม่น้อยกว่าในตัวเมือง จึงได้นโยบายโดยจัดทำ “โครงการโทรศัพท์

สาธารณะทางไกลชนบท” ขึ้นเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาชนบทตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยมีได้หวังผลตอบแทนทางเชิงธุรกิจที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะได้รับแต่อย่างใด ซึ่งโครงการดังกล่าวมีเป้าหมายที่จะขยายบริการ โทรศัพท์สาธารณะทางไกลให้ครอบคลุมตำบลทั่วประเทศที่ยังไม่มีการบริการโทรศัพท์ ประมาณ 3,500 ตำบล รวมกับการให้บริการตามสถานที่สำคัญ แหล่งท่องเที่ยวและตามแนวเส้นทางหลวงสายหลัก อีกประมาณ 1,000 แห่ง รวมทั้งสิ้น 4,500 แห่ง โดยกำหนดติดตั้งโทรศัพท์เคลื่อนที่ตำบลละ 5 เลขหมาย และเปิดบริการแล้วเมื่อปี 2539 นอกจากนี้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ยังได้กำหนดเป้าหมายที่จะขยายบริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบทตามแผนพัฒนาฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540-2544 ให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้านทั่วประเทศ ประมาณ 36,000 หมู่บ้าน โดยเฉลี่ยหมู่บ้านละ 2 เลขหมาย ให้เสร็จสิ้นต่อไป ดังนั้น ชนบทจึงมีโทรศัพท์ใช้เช่นกันกับประชาชนในเมือง

2.4 การตลาดของการบริการโทรศัพท์สาธารณะ

(นายฤทธิพล เวณานนท์. การออกแบบระบบการบริการโทรศัพท์สาธารณะของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร. 2549)

องค์กรธุรกิจทั่วไปมีเป้าหมายทางการตลาด คือ ต้องการเป็นผู้นำทางการตลาด วัตถุประสงค์เพื่อสร้างยอดขาย และทำกำไรได้มากที่สุด

ผู้บริโภคแต่ละคนต่างก็มีเป้าหมายที่จะจัดหาสินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของตน

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการมีเป้าหมายที่จะเป็นผู้นำทางเทคโนโลยีด้านการสื่อสารและโทรคมนาคมของประเทศ และพัฒนาบริการให้กับประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ปัจจุบันได้มีการขยายบริการสู่เชิงพาณิชย์มากขึ้น โดยให้เอกชนเข้าร่วมลงทุนเพื่อผลกำไรในการขยายบริการ แต่ยังมีบริการหลักเป็นงานบริการเพื่อสังคม สามารถกล่าวได้ว่า องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นองค์กรให้บริการ (Service Organization) มีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชน

ความหมายของการบริการซึ่งคณะกรรมการกำหนดความหมายของสมาคม การตลาดของสหรัฐอเมริกา (The American Marketing Association) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง

กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจ ซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นร่วมกับการขายสินค้า (สุมนา อยู่โพธิ์, 2532 : 3)

การให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ (Public Service Delivery) หมายถึง กิจกรรมที่ตอบสนองความสะดวกในการดำเนินชีวิต

การเติบโตของการบริการเกิดขึ้นตามความเจริญทางเศรษฐกิจและด้านการบริการครองชีพ ตามหลักการตลาด สินค้าหรือบริการชนิดหนึ่งไม่สามารถดำรงอยู่ได้ด้วยตนเอง สินค้าหรือบริการจะคงอยู่ในตลาดได้ก็ต่อเมื่อผู้บริโภครู้ว่าสินค้าหรือบริการนั้นเป็นสิ่งที่พอใจจากสภาพปัจจุบัน การแข่งขันของการบริการที่ใช้ทดแทนกันมีมากขึ้นทุกขณะ การพัฒนาเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงและก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว มีการหารูปแบบหลาย ๆ แบบของการบริหารโดยเฉพาะการบริการด้านสื่อสารโทรคมนาคม มีแนวโน้มที่สูงขึ้น ความเจริญของเทคโนโลยีคมนาคม นำมาสู่การให้บริการที่ซ้ำกัน ระหว่างองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะการให้บริการที่คล้ายกัน เนื่องจากไม่มีกำหนดความรับผิดชอบที่แน่นอน ฉะนั้นการจัดโปรแกรมทางการตลาดให้รัดกุมจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะการกำหนดส่วนผสมทางการตลาด

ส่วนผสมทางการตลาด (Marketing Mix) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาด ในตลาดเป้าหมาย คือ ประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ประกอบด้วย 4ps ดังนี้

- ผลิตภัณฑ์ (Product)
- ราคา (Price)
- การจัดจำหน่าย (Place)
- การส่งเสริมการตลาด (Promotion)

ผลิตภัณฑ์ (Product)

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีเป้าหมายหลักคือบริการ (Service) ดังนั้น กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ (Product Strategy) จึงเน้นที่คุณภาพการบริการ ตามแผนการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะได้กำหนดเป้าหมายการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะโดยให้มีจำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะทุกประเภทไม่น้อยกว่า 0.19 เลขหมายต่อประชากร 100 คน (บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2542 : 24)

ราคา (Price)

ราคา เป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือการตลาด การที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้บริการ โทรศัพท์สาธารณะ หากพิจารณาถึงแนวความคิดด้านการตลาด วัตถุประสงค์หลักคือ การให้บริการเพื่อสังคมเป็นหลัก พิจารณาถึงความจำเป็นและความต้องการของประชาชน และสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ วัตถุประสงค์ในเชิงธุรกิจ เป็นวัตถุประสงค์ของ

นโยบายและกลยุทธ์ราคา (Price Policy and Strategy) ที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดไว้คือให้นำมาตรการทางการตลาดมาใช้ในการกำหนดอัตราค่าบริการของแต่ละบริการให้เหมาะสมกับความต้องการบริการในช่วงเวลาต่าง ๆ และการแข่งขันให้บริการค่าธรรมเนียมของทุกบริการ (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2534 : 29)

การจัดจำหน่าย (Place)

การจัดจำหน่าย เป็นการนำบริการโทรศัพท์สาธารณะไปยังกลุ่มเป้าหมาย คือประชาชนหรือตามแหล่งชุมชน โดยการกำหนดทำเลที่ตั้ง (Location) ที่เหมาะสมต่อการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะและให้โทรศัพท์สาธารณะมีการติดตั้งครอบคลุม (Coverage) พื้นที่เป้าหมายในการให้บริการตามแผนของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดให้ขยายบริการโทรศัพท์สาธารณะให้มีสถานที่ตั้งครอบคลุมและสอดคล้องกับความต้องการในแต่ละพื้นที่ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ขยายบริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบทให้ครอบคลุมทุกตำบล สำรวจพื้นที่ทุกตำบล ที่ยังไม่ได้ดำเนินการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท เพื่อให้บริการแก่สังคม และเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน), 2541 : 1)

การส่งเสริมการตลาด (Promotion)

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ใช้การส่งเสริมการตลาดด้วยการประชาสัมพันธ์ (Public Relation) เพื่อเป็นการจูงใจประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะให้เกิดความคิดเห็นและทัศนคติที่ดีต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยเน้นหนักใช้สื่อทางที่ดีเป็นหลักในการเผยแพร่บริการเสริมสร้างความเข้าใจ และชักจูงให้ประชาชนเห็นความสำคัญของโทรศัพท์สาธารณะ และช่วยกันดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพดี ตามแผนการประชาสัมพันธ์ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนดให้เน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเผยแพร่กิจกรรมเทคโนโลยีและการบริการจัดกิจกรรมเสริมสร้างสังคมทั้งด้านวัฒนธรรมและประเพณี

ฯลฯ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้อย่างต่อเนื่อง ทำในรูปบทความ สารคดีข่าว แอลงข่าว หรือรูปแบบอื่น ๆ (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2539 : 9)

2.5 แนวคิดและความหมายของสภาพปัญหาและความต้องการ

(นายฤทธิพล เวนานนท์. การออกแบบระบบการบริการโทรศัพท์สาธารณะของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร. 2549)

ในการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่เหมาะสมกับประชาชนมากน้อยเพียงใดนั้น สามารถศึกษาได้จากสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการ การเรียนรู้สภาพปัญหาและความต้องการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จึงจะทราบถึงความต้องการอย่างแท้จริงของประชาชนและยังได้มองเห็นถึงประสิทธิภาพ การให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ก่อให้เกิดการพัฒนาด้านบริการให้ดีขึ้น

2.6 การพัฒนาโทรศัพท์สาธารณะของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีดังนี้

(นายฤทธิพล เวนานนท์. การออกแบบระบบการบริการโทรศัพท์สาธารณะของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร. 2549)

2.6.1 การพัฒนาคุณภาพบริการ

ทางองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้ทำแผนปฏิบัติการประจำปี ตุลาคม 2547 – กันยายน 2548 คือแผนงานวิเคราะห์แนวทางลดเหตุเสียและแก้ไขให้คืนดี และได้นำอุปกรณ์ทันสมัยมาใช้ งานทั้งยังพัฒนาระบบสั่งการในการแก้ไขเหตุเสียให้รวดเร็ว พร้อมดูแลระบบสัญญาณเสียงให้ชัดเจนแก่ผู้เช่าและภาพลักษณ์ที่ดีแก่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ “1133” เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการตอบรับ (Completed Call) เป็น 80% และทั้งยังให้บริษัทร่วมการทำงานดำเนินการไปตามแผนแม่บท และทั้งยังให้บริษัทร่วมการทำงานดำเนินการไปตามแผนแม่บท และมีการประสานงานกับหน่วย ๆ เพื่อปรับปรุงวงจรทางไกลให้ดีกว่าเดิม พัฒนาระบบข้อมูลผู้ใช้บริการ โดยมีรูปแบบข้อมูลผู้ใช้บริการที่เป็นมาตรฐาน และลด

ความซ้ำซ้อนในการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการพัฒนาประสิทธิภาพงานบำรุงรักษาสายตอนนอกเป็นการปรับปรุงคุณภาพสายให้ใช้งานได้อย่างเขตภูมิภาค ไม่เกินร้อยละ 4 ของเลขหมายเปิดใช้ต่อเดือน และยังเป็น การเพิ่มประสิทธิภาพงานบำรุงรักษาสายตอนนอก ในการตรวจแก้เหตุเสียให้คืนดีภายใน 1 วัน

2.6.2 พัฒนาการและการจัดการ

จัดให้มีการฝึกอบรม/สัมมนา ด้งานทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรให้ทันเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ และสร้างเสริมประสบการณ์ทำงาน มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพสายงาน ด้านวิชาการ เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพสายงาน ด้านวิชาการและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของธุรกิจจำเป็นต้องขยายงานด้านการตลาด และการประชาสัมพันธ์ โดยใช้สื่อโฆษณา เช่น ทีวี หนังสือพิมพ์ จัดทำแผ่นพับ วิธีใช้บริการต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผน และขยายคู่สายในอนาคต

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างในการแข่งขันเชิงธุรกิจ เพื่อรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ตามคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน โดยเพิ่มประสิทธิภาพการบำรุงรักษา เร่งรัดการตรวจแก้เหตุเสียให้คืนดี โดยเพิ่มประสิทธิภาพการบำรุงรักษา เร่งรัดการตรวจแก้เหตุเสียให้คืนดีให้ได้ตามเป้าหมาย (พัฒนาระบบบริหารงานตรวจแก้เหตุเสียให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการตรวจแก้เหตุเสีย (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2534 : 15)

การแปรสภาพขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นการเปิดเสรีทางธุรกิจมีการแข่งขันที่มีศักยภาพสูงทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ประโยชน์ที่ได้รับจากการปรับเปลี่ยน ครั้งนี้ได้เรียนรู้ถึงทักษะใหม่ ๆ เช่น ด้านการตลาด และการเงินสามารถรักษาขนาดของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไว้เท่าเดิม และหวังว่าจะเจริญเติบโตขึ้นสามารถพัฒนาการทำงานโดยใช้ระบบสารสนเทศที่ดีเท่ากับบริษัทที่ดีที่สุดในโลก

ขจัดอุปสรรคที่ขัดขวางความก้าวหน้าของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และภาพพจน์ในสายตาของลูกค้าจะดีขึ้น จึงเป็นการพัฒนาองค์กรลดต้นทุน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยบริการที่มีคุณภาพและเทคโนโลยีที่ล้ำ

หน้า เพื่อให้ลูกค้าเลือกใช้บริการสาธารณะที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของตลาด เหมาะสมกับสังคม และสิ่งแวดล้อม (บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน), 2546 :2)

โทรศัพท์สาธารณะ (Public Payphone) ในปีนี้ ทศท. ได้ดำเนินการติดตั้งโทรศัพท์ สาธารณะเพิ่มเติม ทั้งที่เป็นเครื่องแบบหยอดเหรียญ แบบใช้บัตร แบบหยอดเหรียญและใช้บัตรในเครื่อง เดียวกัน เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งานและตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย เป็น ผลให้สิ้นปีมีโทรศัพท์สาธารณะใช้ทั่วประเทศทั้งสิ้น 311,917 เลขหมาย เป็นของ ทศท. จำนวน 270,917 เลขหมาย บริษัทร่วมการงานร่วมลงทุนจำนวน 41,000 เลขหมาย ทำให้สัดส่วนเลขหมายโทรศัพท์ สาธารณะต่อประชากร 1,000 คน เท่ากับ 4.93 เลขหมาย

สำหรับโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร TOT Card ซึ่งมีผู้นิยมใช้บริการ ทำให้มียอดขายใน ปีนี้ทั้งสิ้นจำนวน 396.4 ล้านบาท

เมื่อสิ้นสุด 31 ธันวาคม 2548 มีจำนวนเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานที่เปิดให้บริการแล้ว ทั้งสิ้น 6,617,276 เลขหมาย ในจำนวนนี้เป็นเลขหมายของ ทศท. จำนวน 3,524,546 เลขหมาย บริษัท ร่วมการงานและร่วมลงทุนจำนวน 3,092,730 เลขหมาย และมีสัดส่วนจำนวนเลขหมายที่มีผู้เช่าต่อ ประชากร 100 คน เท่ากับ 10.46 เลขหมาย (บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2547 : 4)

2.7 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการบริหารบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

คำว่า Governance เป็นที่ได้รับการกล่าวถึงและนิยมใช้กันมากในแวดวงวิชาการ จะว่าไป แล้วคำนี้มีใช้คำใหม่แต่อย่างไร เป็นศัพท์ที่ใช้กันมาในประเทศฝรั่งเศสนับตั้งแต่ศตวรรษที่ 14 ให้ หมายความว่าข้าราชการในสำนักราชวัง แต่ในปัจจุบันนี้มีการใช้เปลี่ยนไปให้หมายความรวมถึง กระบวนการของการปกครองหรือการกำกับควบคุม (Steering) (Pierre & Peters, 2000: 1-2) และหาก ศึกษาถึงที่มาของศัพท์คำนี้จะพบว่ามาจากภาษากรีกเดิม คือ Kubernan แปลว่า นำทาง นำร่อง หรือการ คุมหางเสือ หรือการชี้แนะ (Steering) ซึ่งเพลโตได้นำมาใช้ในการอธิบายถึงการออกแบบระบบของการ ควบคุมการปกครองส่งผลให้มีการสร้างคำที่ใกล้เคียงกันเกิดขึ้นในภาษาละตินในยุคสมัยกลาง อาทิ Gubernare ซึ่งมีความหมายเช่นเดียวกัน คือ การนำร่อง การสร้างกฎระเบียบหรือการชี้แนะ เป็นต้น (Kjore, 2006: 3) และมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า Government ตามที่บัญญัติไว้ในพจนานุกรมเมอร์

เรียม – เว็บไซต์ออนไลน์ให้หมายถึง การกระทำ หรือกระบวนการใช้อำนาจรัฐชาติปฎิบัติในการควบคุม สั่งการ และชี้้นำการกำหนดและการบริหารนโยบาย (2009)

สำหรับภาษาไทย คำว่า Governance ได้มีการนำมาใช้อย่างหาข้อสรุปที่เห็นพ้องต้องกันได้ยาก เช่น คำว่า Good Governance มีการใช้ในทางวิชาการว่าเป็น ธรรมาภิบาล แต่ในส่วนราชการตามที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกา ใช้คำว่า การบริหารจัดการบ้านเมือง (ที่ดี) ซึ่งเป็นการรวมคำในภาษาอังกฤษ 2 คำเข้าด้วยกัน คือ Administration ที่หมายถึง การบริหาร และคำว่า Management หมายถึง การจัดการ หรือมีการใช้คำว่า ประชาธิรัฐ ซึ่งหากนำมาใช้ในบริบทนี้อาจจะไม่ตรงกับรากความหมายเดิมของ Governance ในด้านการบริหารรัฐกิจหรือรัฐประศาสนศาสตร์ ธนาคารโลก (World Bank หรือ WB) และกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund, IMF) ในปี ค.ศ. 1994 ได้เสนอให้ประเทศต่าง ๆ มีการปฏิรูประบบราชการโดยใช้หลักของ ธรรมาภิบาล โดยให้มีการปรับ 3 องค์ประกอบหลัก คือ ระบบการจัดสรรอำนาจทางการเมืองและเศรษฐกิจในสังคม การเมืองที่เน้นการชอบธรรมในอำนาจการปกครองที่ได้รับมอบหมายตามระบอบประชาธิปไตยและการบริหารงานภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ การกระตุ้นการแข่งขันและใช้กลไกตลาดมากขึ้น ปรับลดขนาดของเจ้าหน้าที่ในภาครัฐหันมาใช้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐมากขึ้น เข้มงวดในกระบวนการใช้จ่ายงบประมาณและการกระจายอำนาจ (Rhoges, 1997: 49-50)

“หลักธรรมาภิบาล” หรืออาจเรียกได้ว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีซึ่งเรารู้จักกันในนาม “Good Governance” หมายถึง การปกครองที่เป็นธรรม นั้นไม่ใช่แนวความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่เป็นการสะสมความรู้ ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมของมวลมนุษย์เป็นพันๆ ปี ซึ่งเป็นหลักการเพื่อ การอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุขสามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, คู่มืออธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี, (กรุงเทพมหานคร : สิริบุตรการพิมพ์, 2546), หน้า 5.หลักธรรมาภิบาลได้เข้ามาเผยแพร่สู่สังคมไทยในช่วงปี พ.ศ. 2539 - 2540 ซึ่งเป็นช่วงของการเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ อันเป็นผลมาจากความบกพร่อง และการหย่อนประสิทธิภาพของกลไกด้านการบริหารจัดการในระดับชาติและระดับองค์กร ทั้งในภาครัฐและเอกชน รวมไปถึงการทุจริตและการกระทำผิดจริยธรรมในวิชาชีพหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นผลมาจากการขาดการบริหารจัดการที่ดีหรือที่เรียกว่า “อธรรมาภิบาล (Bad

Governance)” นั่นเองจากวิกฤตการณ์ในครั้งนั้นทำให้ไทยต้องขอความช่วยเหลือจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) เป็นจำนวนเงินถึง 7.2 พันล้านบาทเพื่อนำมาฟื้นฟูและพัฒนาประเทศประกอบกับสถานการณ์ในขณะนั้น ได้เกิดกระแสการตื่นตัวในเรื่องของการบริหารจัดการที่ดีจากองค์กรพัฒนาทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งนักวิชาการที่ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการที่ดีในการสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืน จึงทำให้องค์กรต่างประเทศที่ให้เงินกู้และเงินช่วยเหลือ เช่น ธนาคารโลก (World Bank) ธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งเอเชีย (ADB) กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) และองค์การสหประชาชาติ (United Nations) ได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ควบคู่ไปกับการช่วยเหลือสนับสนุน เพื่อให้ประเทศกำลังพัฒนาเป็นแนวทางในการปฏิบัติ และในการนำเงินไปใช้นั้นมีความโปร่งใสมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสถานการณ์ที่ได้กล่าวไปนี้ส่งผลให้การขอความช่วยเหลือจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) นั้น ไทยต้องนำหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มาใช้ควบคู่กับการพัฒนาเศรษฐกิจและการบริหารงานภาครัฐ โดยมีหลักการพื้นฐานที่สำคัญคือ หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักความสำนึกรับผิดชอบ และหลักประสิทธิภาพประสิทธิผล (ถวิลวดี บุรีกุล, การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี, เอกสารประกอบการสัมมนาโครงการยกระดับการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น People’s Audit.(กรุงเทพมหานคร : สำนักงานพัฒนาระบบราชการ, 2547), หน้า 2.)

แนวคิดเรื่อง “ธรรมาภิบาล” มีบทบาทอย่างมากต่อหน่วยภายในประเทศ ทั้งภาครัฐและเอกชน มีการนำแนวคิดไปปรับใช้กับหน่วยงานอย่างเห็นได้ชัด มีการปรับลดขนาดของหน่วยงาน ปรับปรุงการบริหารให้มีคุณภาพมีการบริการสาธารณะต่างๆ เป็นที่พึงพอใจของประชาชน หลักธรรมาภิบาลมีกำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งกำหนดแผนโครงการเพื่อปรับปรุงในความรับผิดชอบต่อสังคมกับหลักธรรมาภิบาล (บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ, ดร. และบุญมี ลี, “ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล”, รายงานการวิจัย, (สถาบันพระปกเกล้า, 2546) : 7.) จากที่กล่าวมาข้างต้นนั้น สามารถสรุปสาเหตุที่นักวิชาการ และองค์กรทั้งภายในและต่างประเทศนั้นให้ความสนใจในหลักธรรมาภิบาลได้ว่าเป็นเพราะในขณะนั้นสถานการณ์บ้านเมืองของประเทศกำลังพัฒนาและด้อยพัฒนา ส่วนใหญ่ประสบปัญหาการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ไม่เป็นระบบและไม่มีความโปร่งใส เกิดการทุจริตคอร์รัปชันขึ้น อีกทั้งผู้บริหาร ทั้งองค์กรภาครัฐ

ภาคเอกชน เกิดการเห็นแก่ตัว ตักตวงผลประโยชน์เข้าตัวเองจนทำให้เกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจขึ้น จึงนำมาสู่การหันมาให้ความสนใจในหลักธรรมาภิบาล ซึ่งหลัก ธรรมาภิบาลนี้เป็นวิถีทางที่นำไปสู่ผลเชิงปฏิบัติในการช่วยเสริมให้แนวทางของประชาธิปไตยสัมฤทธิ์ผลมากยิ่งขึ้น รวมทั้งนำไปสู่การปฏิรูประบบต่างๆ ของสังคม เพื่อผลักดันให้เกิดกระบวนการยุติธรรมต่างๆ ขึ้น อันเนื่องมาจากธรรมาภิบาลนี้จะครอบคลุมถึงทุกๆ ด้านของกระบวนการปฏิบัติทางสังคมทั้งในด้านการเมือง การบริหารราชการแผ่นดิน การดำเนินการทางธุรกิจ ระบบการศึกษา รวมทั้งภาคประชาชนและสังคมด้วยนั่นเอง

ความหมายของธรรมาภิบาล

นอกจากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ยังมีองค์การ หน่วยงาน และนักวิชาการในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องและสนใจเกี่ยวกับธรรมาภิบาลได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาลไว้ ดังนี้

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้ระบุหลักการของค่านิยมการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีไว้ว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการและธุรกิจ สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคี และร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนและเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศเพื่อบรรเทา ป้องกัน หรือเยียวยาภาวะวิกฤตภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใสการมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญ และกระแสโลกยุคปัจจุบัน (สุดจิต นิมิตรกุล, “กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดี” การปกครองที่ดี (Good Governance), (กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์, 2543), หน้า 9.)

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ อดีตเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือ ก.พ. ได้ให้ความเห็นว่า ธรรมาภิบาล หรือ Good Governance นี้เป็นเรื่องที่ทุกสังคมทุกประเทศไม่ว่าเป็นประเทศที่กำลังพัฒนาหรือพัฒนาแล้วต้องการให้เกิดขึ้น คำว่า Governance เป็นคำเก่าที่มีมานานแล้ว หมายถึง กรอบในการบริหารจัดการขององค์การต่าง ๆ ในการบริหารระบบบริษัทก็จะเรียกว่า Corporate Good Governance ในราชการก็เรียกว่า Public Governance ซึ่งกรอบการบริหารจัดการ

นี้มีทั้งดีและไม่ดี ที่ดีเรียกว่า Good Governance ที่ไม่ดีเรียกว่า Bad Governance (ทิพาวัต เมฆสุวรรณค์, “ธรรมาภิบาลกับราชการไทย”, สรรพากรสาสน์, ปีที่ 47 ฉบับที่ 9(กันยายน 2543), : 63.)

ธีรยุทธ บุญมี ซึ่งเป็นนักวิชาการทางด้านรัฐศาสตร์ เรียก Good Governance ว่า ธรรมรัฐ และได้ให้ความหมายว่า คือกระบวนการความสัมพันธ์ (interaction relation) ระหว่างภาครัฐ ภาคสังคม ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไปในการที่จะทำให้การบริหารราชการและประชาชนโดยทั่วไป ในการที่จะทำให้การบริหารราชการแผ่นดิน ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ โปร่งใส ยุติธรรม และตรวจสอบได้ การบริหารประเทศที่ดีควรเป็นความร่วมมือแบบสื่อสาร 2 ทาง ระหว่างรัฐบาล ประชาธิปไตยและฝ่ายสังคมเอกชน องค์กรที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ (NGO) โดยเน้นการมีส่วนร่วม (Participation) ความโปร่งใส และตรวจสอบได้ การร่วมกันกำหนดนโยบาย (Shared policy making) และการจัดการตนเอง (Self management) ของภาคสังคมเพิ่มมากขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน และเป็นธรรมมากขึ้น (ธีรยุทธ บุญมี, แนวคิดและวาทะกรรมว่าด้วยธรรมรัฐแห่งชาติ, เอกสารประกอบการประชุมทางวิชาการเนื่องในวาระครบรอบ 50 ปีคณะรัฐศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541), หน้า 17.)

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ ได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาลว่า เป็นระบบโครงสร้าง กระบวนการและความสัมพันธ์ของภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาสังคมในการบริหารจัดการ เศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของรัฐซึ่งเป็นการบริหารจัดการที่ดี (บวรศักดิ์ อุวรรณโณ , การสร้างธรรมาภิบาลในสังคมไทย, (กรุงเทพมหานคร :สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2544), หน้า 10.)

เปรม ติณสูลานนท์, พล.อ. ประธานองคมนตรีและรัฐบุรุษ กล่าวปาฐกถาพิเศษ เรื่อง จริยธรรมของการบริหารภาครัฐ เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2548 ที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในการจัดงานครบรอบ 50 ปี คณะรัฐประศาสนศาสตร์ กล่าวว่า การบริหารต้องพูดถึงผู้บริหาร เพราะเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวโยงกัน บางกรณีเป็นเรื่องเดียวกัน จริยธรรมของการบริหารภาครัฐจะไม่มีทางเกิดผลสำเร็จได้ ถ้าผู้บริหารไม่มีจริยธรรม การใช้จริยธรรมและคุณธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้บริหารจะต้องมีจิตสำนึกที่จะนำสิ่งที่ดีไปใช้ และขจัดสิ่งที่ไม่ดีให้หมดไป สิ่งเหล่านี้คือ (เปรม ติณสูลานนท์, พล.อ. “จริยธรรมการบริหารภาครัฐ”, มติชน, (11 กรกฎาคม 2548), หน้า 2.)

1. ความซื่อสัตย์ เป็นจริยธรรมทั้งของการบริหารภาครัฐและของผู้บริหารความซื่อสัตย์ ไม่ได้หมายถึง การประพฤติปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้นแต่ต้องตามจริยธรรมและศีลธรรมด้วย

2. กฎหมาย เป็นที่ยอมรับกันว่า กฎหมายไม่สามารถอุดช่องโหว่การบริหารผู้บริหารที่จะแสวงหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ กฎหมายวางมาตรฐานขั้นต่ำของการประพฤติมิชอบไว้เท่านี้ แต่มาตรฐานทางจริยธรรมในเรื่องของการประพฤติชอบและความซื่อสัตย์นั้นสูงกว่ากฎหมาย

3. ความเป็นธรรม บอกยากกว่าความเป็นธรรมคืออะไร บ้างว่าความเป็นธรรมอยู่ที่จิตสำนึกของผู้บริหาร ก็ไม่น่าจะถูกนัก เพราะผู้บริหารลำเอียงได้ ถ้าคนส่วนใหญ่ได้ประโยชน์สูงสุดถือว่าเป็นธรรม

4. ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องเข้าใจง่ายและจริยธรรมของการบริหารที่ถกเถียงกันเกี่ยวกับเรื่องนี้คือ ในตัวประสิทธิภาพเองอาจไม่สอดคล้องกับจริยธรรม กรณีนี้จริยธรรมมีความสำคัญมากเราสามารถหาหนทางที่จะให้ประสิทธิภาพไปด้วยกันได้กับจริยธรรม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส หรือความเป็นธรรม

5. ความโปร่งใส เป็นเรื่องเข้าใจง่ายและเป็นจริยธรรมของการบริหาร เช่นเดียวกันปัจจุบันมีการเรียกร้องหาความโปร่งใสกันมาก เพื่อให้ประชาชนตรวจสอบการบริหารภาครัฐได้เรามีบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญและในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารบัญญัติให้รัฐเปิดเผยข้อมูลอันเป็นสาธารณประโยชน์แก่ประชาชน การหลีกเลี่ยงไม่เปิดเผยข้อมูลถือได้ว่าขัดจริยธรรม

6. ความมั่นคงของรัฐ เราใช้จริยธรรมในการบริหารงานเพื่อผลประโยชน์ของรัฐความมั่นคงของรัฐคือ ผลประโยชน์ของรัฐอย่างหนึ่งการใช้จริยธรรมการบริหารความมั่นคงอาจกระทบสิทธิและเสรีภาพของประชาชน จึงหาความสมดุลให้ได้

7. ค่านิยมของคนไทยส่วนใหญ่ยังเชื่อว่า ความร่ำรวยสร้างชื่อเสียงเกียรติยศและฐานะได้ จึงมีคนจำนวนไม่น้อยริบสร้าง ความร่ำรวยโดยไม่แยแสต่อจริยธรรมสิ่งหนึ่งที่คิดว่าไม่มีในตำราคือ ความรัก มีคำกล่าวกันว่า ความรักเป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์เป็นความปรารถนา เป็นความห่วงหาอาทร ใครก็ตามที่มีความรักย่อมมุ่งพยายามที่จะให้สิ่งที่เรารักมีความสุขมีความเจริญ มีความมั่นคงองค์การก็ทำนองเดียวกัน ถ้าเรารักองค์การ เราจะปรารถนา เราจะมุ่งมั่นเพื่อองค์การ เราจะมุ่งมั่นนำจริยธรรมและคุณธรรมไปใช้ในการบริหารองค์การ มีคำกล่าวภาษาอังกฤษว่า “To love is not to give to love, is to care” นำจะให้ ความกระจ่างซัด จะกระทำการสิ่งใด ถ้าเราไม่มีความรักในสิ่งนั้น ก็ป่วยการเปล่าไม่มีทางสำเร็จ ผู้บริหารใด มีความรักองค์การของตน จะใช้จริยธรรมในการบริหารและจะได้ผลสัมฤทธิ์เป็นเลิศ

ยุคศรี อาริยะ ได้เขียนหนังสือเรื่องโลกาภิวัตน์ กับ Good Governance ในธรรมาภิบาล กับคอร์รัปชันในสังคม มีใจความตอนหนึ่งว่า ธรรมรัฐ มีความหมายไม่ตรงกับความหมายของ Good Governance นักเพราะ Good Governance น่า จะหมายถึง ระบบการบริหารและการจัดการที่ดี ซึ่งไม่ใช่การสร้างรัฐที่ดีงาม และหากใช้คำไทยว่า ธรรมรัฐ ภาษาอังกฤษก็น่าจะเป็นคำว่า Good State ไม่ใช่ Good Governance (ยุคศรี อาริยะ, โลกาภิวัตน์ กับ Good Governance ในธรรมาภิบาลกับคอร์รัปชัน ในสังคม, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิถึทรรศน์, 2546), หน้า 41.)

วรภัทร โตรณะเกษม อธิบายคำว่า Good Governance หมายถึง “การกำกับดูแลที่ดี” หรือหมายถึง “การใช้สิทธิของความเป็นเจ้าของที่จะปกป้องดูแลผลประโยชน์ของตนเอง โดยผ่านกลไกที่เกี่ยวข้องในการบริหาร” โดยหัวใจสำคัญของธรรมาภิบาล คือ ความโปร่งใส (Transparency) ความยุติธรรม (Fairness) และความรับผิดชอบในผลของการตัดสินใจ(Accountability) การกำกับดูแลที่ดีมีความจำเป็นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ในกรณีภาครัฐจะเรียกว่า Good Political Governance ผู้เป็นเจ้าของ คือ “ประชาชน” ซึ่งใช้สิทธิของตนเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเข้าไปทำหน้าที่ในรัฐสภา เพื่อกำกับดูแลผู้บริหาร คือ รัฐบาลให้บริหารประเทศในทางที่ถูกต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ส่วนในภาคเอกชน เรียกว่า Good Corporate Governance ผู้เป็นเจ้าของคือ “ผู้ถือหุ้น” ใช้สิทธิในการเลือกคณะกรรมการบริษัท เข้าไปทำหน้าที่กำหนดนโยบาย คัดเลือกและกำกับดูแลผู้บริหารให้บริหารงาน เพื่อความเจริญก้าวหน้าของบริษัทสมตามเจตนารมณ์ของผู้ถือหุ้น และยังได้กล่าวถึงวิธีการสร้างธรรมาภิบาลในองค์กรว่าต้องเริ่มจาก

1. คณะกรรมการบริหาร และผู้บริหารระดับสูงต้องทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับการเป็นธรรมาภิบาล
2. คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงควรทบทวน กระบวนการกำกับดูแลที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของตนว่า มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีความโปร่งใสเพียงใด
3. ปรับปรุงรูปแบบและกระบวนการกำกับดูแลให้ดีขึ้น และสั่งให้มีการดำเนินการ (วรภัทร โตรณะเกษม, การสร้าง Good Governance ในองค์กร, วารสาร กสท, (ตุลาคม 2542), หน้า 11.)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ กล่าวว่า คำว่า Good Governance สามารถเรียกเป็นภาษาไทยได้หลายอย่าง เช่น ธรรมาภิบาล ธรรมรัฐ การบริหารจัดการที่ดี การกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นต้น ต่อมาราชบัณฑิตยสถานได้บัญญัติ Good Governance อย่างเป็นทางการว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง

วิธีการดำเนินการปกครองที่ทำให้เกิดผลดีและความเหมาะสม (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, ทฤษฎีองค์การ : ฉบับมาตรฐาน, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, 2545), หน้า 387.)

มหาธีร์ โมฮัมหมัด ได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาลว่า หมายถึง การใช้อำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจ และรัฐประศาสนศาสตร์ เพื่อการบริหารกิจกรรมต่างๆ ของชาติบ้านเมือง และหมายรวมถึง กระบวนการ ความสัมพันธ์ และสถาบันต่างๆ ที่เชื่อมโยงกันอย่างซับซ้อน ซึ่งประชาชนพลเมืองใช้เป็นเครื่องมือ หรือช่องทางในการบริหารจัดการกิจการต่างๆ อันเกี่ยวข้องกับชีวิตประเทศ ซึ่งมีองค์ประกอบร่วม และเป็นพื้นฐานของการสร้างหลักธรรมาภิบาลอันได้แก่ (ไชยวัฒน์ คำชู, การบริหารการปกครองที่โปร่งใสด้วยจริยธรรม, (กรุงเทพมหานคร: นำฝนการพิมพ์, 2548), หน้า 28.)

1. การรับผิดชอบ
2. ความโปร่งใส
3. การปราบปรามทุจริตและการประพฤติมิชอบ
4. การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5. กรอบกฎหมาย และกระบวนการยุติธรรม

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3(1) ว่าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยมีหลักพื้นฐานของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ประกอบด้วย หลักสำคัญ 6 ประการ ดังนี้

1. หลักนิติธรรม (Rule of law) ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

จากข้อสรุปดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า หลักนิติธรรม หมายถึง การกำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ขององค์การอันเป็นที่ยอมรับของบุคลากร และบุคลากรทุกคนยอมพร้อมใจ ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้ กฎ ระเบียบและข้อตกลงขององค์การ มิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

2. หลักคุณธรรม (Morality) ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงามโดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนา

ตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ชยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต จนเป็นนิสัยประจำชาติ

จากข้อความดังกล่าวสรุปได้ว่า “หลักคุณธรรม” หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้บุคลากรในองค์การยึดถือหลักนี้ ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่หมู่คณะ ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ชยัน อดทน มีระเบียบวินัย

3. หลักความโปร่งใส (Transparency) ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคน ในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมี กระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

จากข้อความดังกล่าวสรุปได้ว่า “ความโปร่งใส” หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกัน และกัน ปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็น ประโยชน์อย่างตรงไปตรงมา และมีการตรวจสอบได้ถูกต้องชัดเจน

4. หลักความมีส่วนร่วม (Participation) ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแสดงความคิดเห็น การไต่ สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่น ๆ

จากข้อความข้างต้นพอสรุปได้ว่า “การมีส่วนร่วม” หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากร และชุมชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญต่าง ๆ ขององค์กร

5. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึก ในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตนเอง

จากข้อความดังกล่าวพอสรุปได้ว่า หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิ หน้าที่ มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อองค์กร การใส่ใจในปัญหาและการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างกันและความกล้าที่จะยอมรับผล

6. หลักความคุ้มค่า (Utility) ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้า และ บริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

จากข้อความดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า “หลักความคุ้มค่า” หมายถึงการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรของสถานศึกษาที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และสร้างสรรค์และมีคุณภาพรวมถึงรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

การบริหารตามหลักธรรมาภิบาล เป็นการบริหารที่ว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เพื่อส่งเสริมและผลักดันให้ภาครัฐ ภาคธุรกิจ ภาคเอกชน และภาคประชาชนได้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ ในการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมให้มีประสิทธิภาพตามหลักกฎหมาย การปกครองในระบอบประชาธิปไตย มีส่วนรับผิดชอบในระบบการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคม

สรุปได้ว่า จากคำนิยามขององค์กรและนักวิชาการต่าง ๆ ที่ได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาลมาแล้วในข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีแนวความคิดที่คล้ายคลึงกัน ธรรมาภิบาลหรือ Good Governance หมายถึง การบริหารการจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจ และสังคมเพื่อการพัฒนาประเทศโดยมีการเชื่อมโยงองค์ประกอบ 3 ส่วนของสังคมเข้าด้วยกัน คือภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมและให้มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างสมดุล ซึ่งจะส่งผลให้สังคมดำรงอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ตลอดจนมีการใช้อำนาจในการบริหารราชการแผ่นดินให้มีความแข็งแกร่ง มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ มีความโปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งจะส่งผลให้การพัฒนาประเทศชาติเป็นไปอย่างมั่นคง ยั่งยืน และมีเสถียรภาพ

องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2542 โดยทุกส่วนราชการต้องถือปฏิบัติและรายงานผลการปฏิบัติต่อคณะรัฐมนตรีและรัฐสภา ตามระเบียบนี้ได้ระบุถึงหลักสำคัญของธรรมาภิบาล 6 หลัก คือ (ธีระพล อรุณะกสิกร (บรรณาธิการ), ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2542), หน้า 8 - 10.)

1. หลักนิติธรรม เป็นการตรากฎหมายและกฎข้อบังคับให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมอันจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎ ข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่อำนาจอธิปไตยหรืออำนาจของบุคคล

2. หลักคุณธรรม เป็นการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริใจ ชยัน อดทนมีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3. หลักความโปร่งใส เป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความชัดเจน

4. หลักการมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแสดงความคิดเห็น การไต่สวนสาธารณะ ประชาพิจารณ์ และการแสดงประชามติ

5. หลักความรับผิดชอบ เป็นการตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจในปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาตลอดจนการเคารพในการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

6. หลักความคุ้มค่า เป็นการบริหารและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าและบริการ ที่มีคุณภาพ สามารถ แข่งขันได้ในเวทีนานาชาติและพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

กัลยา เนติประวัติ ให้องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานข้าราชการพลเรือนเป็นผลจากการประชุม ประจำปีระหว่างส่วนราชการกับสำนักงาน ก.พ. เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2542 ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (พ.ศ. 2542) ซึ่งประกอบด้วยหลักการสำคัญ 6 ประการ ได้แก่

1. หลักนิติธรรม หมายถึง การตรวจกฎหมายถูกต้อง เป็นธรรม การกำหนดกฎหมายกติกากฎ และการปฏิบัติตามกฎ กติกาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัดโดยคำนึงถึง สิทธิเสรีภาพ ความยุติธรรมของสมาชิกในระดับองค์กร หมายถึง กฎ กติกา ที่ใช้ในการบริหารงานภายใน เช่น การมาทำงานหรือเข้าประชุมให้ตรงเวลา การให้บริการประชาชนให้เสมอกัน รวมถึงข้อตกลงในการสับเปลี่ยนหน้าที่กันในองค์กร

2. หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริ่งใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตเป็นนิสัยประจำชาติ ในระดับองค์การ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพให้ความยุติธรรมกับประชาชนอย่างเท่าเทียมกันรวมทั้งจัดระบบงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน และปฏิบัติตามข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณข้าราชการคือ มีจรรยาบรรณต่อตนเอง ต่อหน่วยงาน ต่อผู้ร่วมงาน ต่อประชาชนและสังคม

3. หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติโดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์การ ทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนในระดับองค์การ หมายถึง ประชาชนรู้ขั้นตอนที่จะติดต่องาน และสามารถตรวจสอบการทำงานได้และภายในองค์กรต้องมีความโปร่งใสในการตัดสินใจ การบริหารงาน เงิน คนมีการสื่อสารที่ดีภายในด้วย

4. หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจปัญหา สำคัญของประเทศไม่ว่าด้วยการแสดงความคิดเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ และการแสดงประชามติหรือ อื่นๆ ในระดับองค์การ หมายถึง การวางระบบการรับฟังความคิดเห็น และการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่จะให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และขณะเดียวกัน ภายในองค์การเองจะต้องสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการบริหารงานภายในด้วย

5. หลักการรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาลดจน เคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน ในระดับองค์การ หมายถึง การกำหนดโครงสร้างและระบบการใช้อำนาจรัฐใหม่ มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจลงสู่ระดับล่าง เพื่อให้ความรับผิดชอบต่อทุกระดับมี ความชัดเจนและมีรายงานประจำปี รายงานผลการปฏิบัติงานที่มีตัวชี้วัดความสำเร็จจรรยาบรรณให้ประชาชนรับผิดชอบ

6. หลักการคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำนวนจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยการรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้า

และบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์อย่างยั่งยืน

ยุคศรี อาริยะ ได้เขียนหนังสือเรื่องโลกาภิวัตน์ กับ Good Governance ในธรรมาภิบาลกับคอร์รัปชันในสังคม มีใจความตอนหนึ่งว่า ธรรมรัฐ มีความหมายไม่ตรงกับความหมายของ Good Governance นักเพราะ Good Governance น่าจะหมายถึงระบบการบริหารและการจัดการที่ดี ซึ่งไม่ใช่การสร้างรัฐที่ดีงาม และหากใช้คำไทยว่า ธรรมรัฐ ภาษาอังกฤษก็น่าจะเป็นคำว่า Good State ไม่ใช่ Good Governance (ยุคศรี อาริยะ, โลกาภิวัตน์ กับ Good Governance ในธรรมาภิบาลกับคอร์รัปชันในสังคม, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิถึทรรศน์, 2546), หน้า 41.)

เปรม ติณสูลานนท์, พล.อ. ประธานองคมนตรีและรัฐบุรุษ กล่าวปาฐกถาพิเศษ เรื่องจริยธรรมของการบริหารภาครัฐ เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2548 ที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในการจัดงานครบรอบ 50 ปี คณะรัฐประศาสนศาสตร์ กล่าวว่า การบริหารต้องพูดถึงผู้บริหาร เพราะเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวโยงกัน บางกรณีเป็นเรื่องเดียวกันจริยธรรมของการบริหารภาครัฐจะไม่มีทางเกิดผลสำเร็จได้ ถ้าผู้บริหารไม่มีจริยธรรม การใช้จริยธรรมและคุณธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ภาคเอกชนผู้บริหารจะต้องมีจิตสำนึกที่จะนำสิ่งที่ดีไปใช้ และขจัดสิ่งที่ไม่ดีให้หมดไป สิ่งเหล่านี้ คือ (เปรม ติณสูลานนท์, พล.อ. “จริยธรรมการบริหารภาครัฐ”, มติชน, (11กรกฎาคม2548):2.)

1. ความซื่อสัตย์ เป็นจริยธรรมทั้งของการบริหารภาครัฐและของผู้บริหาร ความซื่อสัตย์ไม่ได้หมายถึง การประพฤติปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้นแต่ต้องตามจริยธรรมและศีลธรรมด้วย
2. กฎหมาย เป็นที่ยอมรับกันว่า กฎหมายไม่สามารถอุดช่องโหว่การบริหาร ผู้บริหารที่จะแสวงหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ กฎหมายวางมาตรฐานขั้นต่ำของการประพฤตินิชอบไว้เท่านั้น แต่มาตรฐานทางจริยธรรมในเรื่องของการประพฤติชอบและความซื่อสัตย์นั้นสูงกว่ากฎหมาย
3. ความเป็นธรรม บอกยากกว่าความเป็นธรรมคืออะไร บ้างว่าความเป็นธรรมอยู่ที่จิตสำนึกของผู้บริหาร ก็ไม่น่าจะถูกนัก เพราะผู้บริหารลำเอียงได้ ถ้าคนส่วนใหญ่ได้ประโยชน์สูงสุดถือว่าเป็นธรรม
4. ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องเข้าใจง่ายและจริยธรรมของการบริหารที่ถกเถียงกันเกี่ยวกับเรื่องนี้คือ ในตัวประสิทธิภาพเองอาจไม่สอดคล้องกับจริยธรรม กรณีนี้จริยธรรมมีความสำคัญมากเรา

สามารถหาหนทางที่จะให้ประสิทธิภาพไปด้วยกันได้กับจริยธรรม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส หรือความเป็นธรรม

5. ความโปร่งใส เป็นเรื่องเข้าใจง่าย และเป็นจริยธรรมของการบริหาร เช่นเดียวกัน ปัจจุบันมีการเรียกร้องหาความโปร่งใสมาก เพื่อให้ประชาชนตรวจสอบการบริหารภาครัฐได้ เรามีบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญและในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารบัญญัติให้รัฐเปิดเผยข้อมูลอันเป็นสาธารณประโยชน์แก่ประชาชน การหลีกเลี่ยงไม่เปิดเผยข้อมูลถือได้ว่าขัดจริยธรรม

6. ความมั่นคงของรัฐ เราใช้จริยธรรมในการบริหารงานเพื่อผลประโยชน์ของรัฐ ความมั่นคงของรัฐคือ ผลประโยชน์ของรัฐอย่างหนึ่งการใช้จริยธรรมการบริหารความมั่นคงอาจกระทบสิทธิและเสรีภาพของประชาชน จึงหาความสมดุลให้ได้

7. ค่านิยมของคนไทยส่วนใหญ่ยังเชื่อว่า ความร่ำรวยสร้างชื่อเสียงเกียรติยศและฐานะได้ จึงมีคนจำนวนไม่น้อยรับสร้าง ความร่ำรวยโดยไม่แยแสต่อจริยธรรมสิ่งหนึ่งที่คิดว่าไม่มีในตำราคือ ความรัก มีคำกล่าวกันว่า ความรักเป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์เป็นความปรารถนา เป็นความห่วงหาอาทร ใครก็ตามที่มีความรัก ย่อมมุ่งพยายามที่จะให้สิ่งที่เรารักมีความสุขมีความเจริญ มีความมั่นคงองค์การก็ทำนองเดียวกัน ถ้าเรารักองค์การ เราจะปรารถนา เราจะมุ่งมั่นเพื่อองค์การ เราจะมุ่งมั่นนำจริยธรรมและคุณธรรมไปใช้ในการบริหารองค์การ มีคำกล่าวภาษาอังกฤษว่า “To love is not to give to love, is to care” นำจะให้ความกระจ่างชัด จะกระทำการสิ่งใด ถ้าเราไม่มีความรักในสิ่งนั้น ก็ป่วยการเปล่าไม่มีทางสำเร็จ ผู้บริหารใด มีความรักองค์การของตน จะใช้จริยธรรมในการบริหารและจะได้ผลสัมฤทธิ์เป็นเลิศ

วรภัทร โตรณะเกษม อธิบายคำว่า Good Governance หมายถึง “การกำกับดูแลที่ดี” หรือหมายถึง “การใช้สิทธิของความเป็นเจ้าของที่จะปกป้องดูแลผลประโยชน์ของตนเอง โดยผ่านกลไกที่เกี่ยวข้องในการบริหาร” โดยหัวใจสำคัญของธรรมาภิบาล คือ ความโปร่งใส (Transparency) ความยุติธรรม (Fairness) และความรับผิดชอบในผลของการตัดสินใจ (Accountability) การกำกับดูแลที่ดีมีความจำเป็นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ในกรณีภาครัฐจะเรียกว่า Good Political Governance ผู้เป็นเจ้าของ คือ “ประชาชน” ซึ่งใช้สิทธิของตนเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเข้าไปทำหน้าที่ในรัฐสภา เพื่อกำกับดูแลผู้บริหาร คือ รัฐบาลให้บริหารประเทศในทางที่ถูกต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ส่วนในภาคเอกชน เรียกว่า Good Corporate Governance ผู้เป็นเจ้าของคือ “ผู้ถือหุ้น” ใช้สิทธิในการเลือกคณะกรรมการบริษัท เข้าไปทำหน้าที่กำหนดนโยบาย คัดเลือกและกำกับดูแลผู้บริหารให้

บริหารงาน เพื่อความเจริญก้าวหน้าของบริษัทสมตามเจตนารมณ์ของผู้ถือหุ้น และยังได้กล่าวถึงวิธีการสร้างธรรมาภิบาลในองค์กรว่าต้องเริ่มจาก

1. คณะกรรมการบริหาร และผู้บริหารระดับสูงต้องทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับการเป็นธรรมาภิบาล
2. คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงควรทบทวน กระบวนการกำกับดูแลที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของตนว่า มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีความโปร่งใสเพียงใด
3. ปรับปรุงรูปแบบและกระบวนการกำกับดูแลให้ดีขึ้น และสั่งให้มีการดำเนินการ (วรภัทร โทษณะเกษม, การสร้าง Good Governance ในองค์กร, วารสาร กสท, (ตุลาคม 2542), หน้า 11.)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ กล่าวว่า คำว่า Good Governance สามารถเรียกเป็นภาษาไทยได้หลายอย่าง เช่น ธรรมาภิบาล ธรรมรัฐ การบริหารจัดการที่ดี การกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นต้น ต่อมาราชบัณฑิตยสถานได้บัญญัติ Good Governance อย่างเป็นทางการว่า ธรรมาภิบาล หมายถึงวิธีการดำเนินการปกครองที่ทำให้เกิดผลดีและความเหมาะสม (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, ทฤษฎีองค์การ : ฉบับมาตรฐาน, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, 2545), หน้า 387.)

สมคิด บางโม เห็นว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมีคุณธรรมมุ่งให้ประชาชนมีความอยู่ดี กินดี มีความสุข และบ้านเมืองประกอบด้วยภาครัฐ ภาคเอกชน(ธุรกิจ) และภาคประชาสังคม(ประชาชนทั่วไป) นั่นคือให้ทุกภาคส่วนของบ้านเมืองได้รับความเป็นเมืองและมีความสุข (สมคิด บางโม, จริยธรรมทางธุรกิจ, (กรุงเทพมหานคร: พัฒนวิทย์การพิมพ์, 2549), หน้า 105.)

องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาลตามแนวคิดและองค์การมีการนำเสนอไว้ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบธรรมาภิบาลในมุมมองของภาครัฐ

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของธรรมาภิบาลในภาครัฐ โดยส่วนใหญ่เน้นมุมมองในเชิงรัฐศาสตร์หรือการปกครอง โดยมุ่งให้หน่วยงานภาครัฐปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก โดยกระบวนการในการบริหารจัดการสอดคล้องกับธรรมาภิบาล โดยสามารถสรุปรวบรวมแนวคิดของภาครัฐ มีดังนี้ (สมถวิล บุรีกุล และคณะ, โครงการขยายผลเพื่อนาตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่ดีระดับองค์กรไปสู่ภาคปฏิบัติ, (สถาบันพระปกเกล้า, 2548), หน้า 8.)

(1) แนวคิดที่ 1 ธรรมาภิบาลมีองค์ประกอบ 4 ประการ

(1.1) การทำงานอย่างมีหลักการและความรับผิดชอบตรวจสอบได้

(1.2) การทำงานที่มีความยุติธรรม มีจริยธรรมและมีประสิทธิภาพ

(1.3) การทำงานที่ให้ประชาชน ชุมชนมีส่วนร่วมหรือตระหนักในอำนาจในตัวเองให้อำนาจ

เป็นธรรม

(1.4) มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

(2) แนวคิดที่ 2 ธรรมภิบาลมีองค์ประกอบ 5 ประการ

(2.1) มีความสุจริต ความถูกต้อง ความเป็นธรรม

(2.2) มีความเปิดเผย ความโปร่งใส

(2.3) มีความยุติธรรม ทัดเทียม เสมอภาค สังคมมีส่วนร่วมทุกกรณี

(2.4) มีความรับผิดชอบต่อผลการกระทำด้วยตนเอง หรือมีกลไกที่ดีมาตรวจสอบให้

รับผิดชอบ

(2.5) มีความเข้มแข็งทางสติปัญญา สามารถเรียนรู้และปรับตัวเองได้เนื่องจากสิ่งต่าง ๆ มี

ความสลับซับซ้อน มีการเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็ว

(3) แนวคิดที่ 3 ธรรมภิบาลมีองค์ประกอบ 6 ประการ

(3.1) การมีส่วนร่วมของผู้ได้รับผลกระทบ

(3.2) ความโปร่งใส เปิดเผย ตรวจสอบได้ รับรู้ได้ในกระบวนการตัดสินใจต่าง ๆ

(3.3) มีความรับผิดชอบชัดเจน สามารถรับผิดชอบต่อการกระทำนั้น

(3.4) มีความชอบธรรมในการใช้อำนาจและเปิดเผย

(3.5) มีความชัดเจนในกฎเกณฑ์ การตัดสินใจจากกฎเกณฑ์ต้องมีความยุติธรรมชัดเจน

อธิบายได้ด้วยหลักความจริง

(3.6) มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล ในการดำเนินการและปฏิบัติงาน

(4) แนวคิดที่ 4 ธรรมภิบาลมีองค์ประกอบ 3 ประการ

(4.1) มีความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูลให้สาธารณะได้รับรู้ รับทราบ ด้วยการปฏิบัติ

(4.2) มีการทำประชาพิจารณ์ตอบข้อซักถามสาธารณะเป็นครั้งคราว

(4.3) มีการกระจายอำนาจการบริหารจากผู้บริหารสู่ชุมชน ในการดูแลการบริหาร

ทรัพย์สิน

2. แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบธรรมาภิบาลในภาคเอกชนและนักวิชาการ

เป็นมุมมองที่เน้นการบริหารกิจการในองค์การเอกชน หรือบริษัทต่าง ๆ ซึ่งเน้นที่การแสวงหากำไรเป็นสำคัญ มีแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบ ดังนี้

(1) แนวคิดที่ 1 ธรรมาภิบาล ของภาคเอกชนมีองค์ประกอบ 5 ประการ

(1.1) มีความเสมอภาคทั้งในด้านกฎหมายและโอกาส

(1.2) มีการเคารพสิทธิเสรีภาพ หน้าที่ซึ่งกันและกันระหว่างรัฐและสมาชิกของสังคม

(1.3) มีความโปร่งใสทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคสังคม

(1.4) คนส่วนใหญ่ในสังคมมีส่วนร่วมในการจัดการสังคม

(1.5) เป็นสังคมที่เคารพกฎหมาย

(2) แนวคิดที่ 2 คือ แนวคิดของอานันท์ ปันยารชุน องค์ประกอบของธรรมาภิบาลจำเป็นจะต้องมีองค์ประกอบ 5 คือ (อานันท์ ปันยารชุน, ธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการที่ดีในมหาวิทยาลัย , (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542), หน้า 11.)

(2.1) ความรับผิดชอบและมีเหตุผลที่อธิบายได้

(2.2) การมีส่วนร่วมของประชาชน

(2.3) การมีความภาคภูมิใจได้

(2.4) การมีความโปร่งใส

(2.5) การมีความเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบทั้ง 4 ข้างต้น

สุดจิต นิमितกุล กล่าวว่า องค์ประกอบในการเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีของกระทรวงมหาดไทย มี 11 องค์ประกอบ คือ การมีส่วนร่วม ความยั่งยืน สิ่งที่ชอบธรรม ความโปร่งใส ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคทางเพศ ความอดกลั่นอดทน หลักนิติธรรม ความรับผิดชอบ และการเป็นผู้กำกับดูแล เป็นองค์ประกอบของธรรมาภิบาลที่มุ่งเน้นไปทางด้านบริหารการปกครอง การพัฒนา และการกระจายอำนาจ โดยมีความหมาย ดังนี้ (เรื่องเดียวกัน, หน้า 13 - 14.)

1. การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มและพลังการทำงานที่สอดคล้องประสานกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายในการบริการประชาชน

2. ความยั่งยืน (Sustainability) มีการบริหารงานที่อยู่บนหลักการของความสมดุลทั้งในเมืองและชนบท ระบบนิเวศ และทรัพยากรธรรมชาติ
3. ประชาชนมีความรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ชอบธรรม (Legitimacy) และให้การยอมรับ (Acceptance) การดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ประชาชนพร้อมที่จะยอมสูญเสียประโยชน์ส่วนตนไปเพื่อประโยชน์ส่วนรวมที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน
4. มีความโปร่งใส (Transparency) ข้อมูลต่างๆ ต้องตรงกับข้อเท็จจริงของการดำเนินการ และสามารถตรวจสอบได้ มีการดำเนินการที่เปิดเผยชัดเจน และเป็นไปตามที่กำหนดไว้
5. ส่งเสริมความเป็นธรรม (Equity) และความเสมอภาค (Equality) มีการกระจายการพัฒนาอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ และมีระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ชัดเจน
6. มีความสามารถที่จะพัฒนาทรัพยากร และมีวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะ เพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้กับการทำงานได้ และมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อให้ทุกหน่วยงานยึดถือเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน
7. ส่งเสริมความเสมอภาคทางเพศ (Promotion of gender balance) เปิดโอกาสให้สตรีทั้งในเมืองและชนบทเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม ในทุกๆ ด้านโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น
8. การอดทนอดกลั้น (Tolerance) และการยอมรับ (Acceptance) ต่อทัศนคติที่หลากหลาย (Diverse Perspectives) รวมทั้งต้องยุติข้อขัดแย้งด้วยเหตุผล หาคจุดร่วมที่ทุกฝ่ายยอมรับร่วมกันได้
9. การดำเนินการตามหลักธรรม (Operating by rule of law) พัฒนา ปรับปรุง แก้ไข และเพิ่มเติมกฎหมายให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม
10. ความรับผิดชอบ (Accountability) เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินความสำเร็จของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่
11. การเป็นผู้กำกับดูแล (Regulator) แทนการควบคุม โอนงานบางออกไปให้องค์กรการท้องถิ่นซึ่งใกล้ชิดกับประชาชน หรืองานบางอย่างก็ต้องแปรรูปให้เอกชนดำเนินการแทน

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล คือ หลักสำคัญของธรรมาภิบาล 6 หลัก

1. หลักนิติธรรม (Rule of Law) เป็นการตรากฎหมายและกฎ ข้อบังคับให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมอันจะทำให้สังคมยินยอม พร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎ ข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครอง ภายใต้กฎหมาย มิใช่อำนาจอใจหรืออำนาจของบุคคล
2. หลักคุณธรรม (Morality) ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความ ซื่อสัตย์ จริ่งใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ
3. หลักความโปร่งใส (Transparency) ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจ ซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษา ที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชน ตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้
4. หลักความมีส่วนร่วม (Participation) ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแสดงความคิดเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดง ประชามติหรืออื่น ๆ
5. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) ได้แก่ การตระหนักใน สิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของ บ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่ แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตนเอง
6. หลักความคุ้มค่า (Utility) ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความ ประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

สรุป แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับหลักธรรมาภิบาล

สำหรับการปกครองหรือการบริหารจัดการบ้านเมืองให้เกิดความผาสุก หรือเรียกตามภาษาร่วมสมัยว่า การบริหารจัดการที่ดีให้มีประสิทธิภาพให้เกิดประสิทธิผล หลักการนี้ทางตะวันตกใช้คำว่า Good Governance ซึ่ง UNESCAP กล่าวไว้ 8 ประการมี ดังนี้

1. การมีส่วนร่วม (Participation) ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยอิสระและเต็มใจ
2. การปฏิบัติตามกฎหมาย (Rule of law) ปฏิบัติตามกรอบของกฎหมายอย่างเสมอภาค และเป็นธรรมภายใต้กฎหมายเดียวกัน
3. ความโปร่งใส (Transparency) มีการตรวจความถูกต้อง มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา
4. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) ทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดในการทำงาน กล่าวตัดสินใจ และรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจนั้น ๆ
5. ความสอดคล้อง (Consensus Oriented) กำหนดและสรุปความต้องการของบุคคลในสังคม โดยพยายามหาจุดสนใจ และความสอดคล้องกันของสังคมด้วยวิธีการเรียนรู้วัฒนธรรมของสังคมนั้น เพื่อเป็นการลดความขัดแย้ง
6. ความเสมอภาค (Equity and Inclusiveness) ถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ประชาชนพึงได้รับจากรัฐ ทางการบริหารด้านสวัสดิการ สาธารณูปโภค และด้านอื่น ๆ
7. การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) เป็นวิธีการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับการลงทุน การใช้ทรัพยากรให้ได้ประโยชน์สูงสุด โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
8. การมีเหตุผล (Accountability) ประชาชนทุกคนต้องตัดสินใจและรับผิดชอบต่อภาระทำของตนอย่างสมเหตุสมผล ภายใต้กรอบกฎหมาย

ชัยอนันต์ สมุทรวานิช ได้ให้ความหมายหลักธรรมาภิบาล หรือการจัดการที่ดี โดยหลักสากลจะประกอบด้วยคุณสมบัติ ดังนี้

1. ความรับผิดชอบต่อสาธารณะชน หมายถึง การมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม
2. ความโปร่งใส หมายถึง สาธารณชนสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้
3. ความมั่นใจ หมายถึง การมีหลักการที่แน่นอน เป็นธรรมที่ทำให้สาธารณชนมั่นใจ

4. การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการในด้านกิจการของรัฐ (ชัยอนันต์ สมุทรวานิช, ธรรมาภิบาลการมีส่วนร่วมของประชาชนและกระบวนการทางด้านสิ่งแวดล้อม, (กรุงเทพมหานคร: เดือนตุลาการพิมพ์, 2543), หน้า 12)

จากการทบทวนแนวคิด เกี่ยวกับ ธรรมาภิบาล สรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมเพื่อการพัฒนาของประเทศ โดยมีการเชื่อมโยงองค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนของสังคม คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม และให้มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ สังคมการเมืองอย่างสมดุล ตามหลักธรรมาภิบาลที่สำคัญ 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แผนงานโครงการวิจัยเศรษฐกิจโทรคมนาคม เป้าหมาย ทำการวิจัยเศรษฐกิจโทรคมนาคม หรือวิจัยอื่นใดที่ทำการสนับสนุนและเป็นข้อมูลให้แก่กิจการโทรคมนาคมของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทั้งในแง่ธุรกิจและสังคม อย่างน้อย 1 โครงการ โดยศึกษาทั้งทางด้านวิจัยประยุกต์สังคมศาสตร์ การเงิน การลงทุน และด้านเทคนิค

การดำเนินงานเพื่อศึกษาและจัดเตรียมโครงการ กำหนดหาแหล่งข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล สรุป และข้อเสนอแนะ (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2539 : 8)

แผนงานโครงการศึกษาเทคโนโลยี และสร้างต้นแบบของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะแบบ Chip Card เป้าหมายเพื่อค้นคว้าและวิจัยคุณสมบัติที่เหมาะสมของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้ Chip Card และเพื่อจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานค้นคว้าและวิจัยคุณสมบัติที่เหมาะสมของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้ Chip Card แผนงานวิจัยและพัฒนา ISDN Interface Car เป้าหมาย เพื่อจ้างที่ปรึกษาหรือผู้ชำนาญการ รวมทั้งมหาวิทยาลัย หรือบริษัทเอกชนมาดำเนินการ

แผนงานโครงการวิจัยและพัฒนาวิทยุโทรศัพท์ระบบ Digital Multi Channel เป้าหมาย เพื่อศึกษารายละเอียด และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวิทยุโทรศัพท์ ระบบ Multi Channel และข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่นำมาใช้งาน และเพื่อจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน เพื่อศึกษารายละเอียด และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวิทยุโทรศัพท์ ระบบ Multi Channel และข้อมูลอื่น ๆ เพื่อ

ออกแบบวงจรและวิทยุในส่วนของ Audio และ Logic Part (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2539 : 302)

แผนงานโครงการและพัฒนาวิทยุโทรศัพท์ระบบ Single Channel เป้าหมาย เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลของวิทยุโทรศัพท์ระบบ Single Channel พร้อมจัดทำรายละเอียดของอุปกรณ์ และสร้างต้นแบบของวิทยุทั้งด้านส่งและด้านรับ ในการดำเนินงานเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลของวิทยุโทรศัพท์ การจัดทำรายละเอียดของอุปกรณ์ จัดทำต้นแบบของวิทยุโทรศัพท์ ทั้งด้านรับและด้านส่ง ทดสอบและวัดผลใช้งานจริงของต้นแบบในภาคสนามในเขตโทรศัพท์ภูมิภาคต่าง ๆ

แผนงานโครงการ ศึกษาปัญหาการบำรุงรักษาข่ายสายอากาศของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป้าหมายเพื่อแจ้งสถาบันการศึกษาหรือภาคเอกชน ทำการวิจัยปัญหาที่สำคัญของการบำรุงรักษาข่ายสายอากาศ ในการดำเนินงานศึกษาปัญหาการบำรุงรักษาข่ายสายอากาศของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) คัดเลือกปัญหาและจัดทำข้อกำหนดงานเพื่อการแจ้งวิจัย จัดแจ้งสถาบันการศึกษา หรือภาคเอกชนทำการวิจัย เข้าร่วมและควบคุมการทำวิจัย (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2539 : 304) 45

แผนงานโครงการวิจัยพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพผลิตภัณฑ์ และข่ายสายตอนนอก เป้าหมาย เพื่อสำรวจและรวบรวมข้อมูล ปัญหาความเสียหายของผลิตภัณฑ์และข่ายสายตอนนอก เพื่อวัดชื่อเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน

แผนงานโครงการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เป้าหมายเพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) การดำเนินงานเพื่อรวบรวมและศึกษาปัญหาทางสังคมศาสตร์ที่มีผลกระทบกับการดำเนินงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำรวจความคิดเห็นของประชาชน เพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน รวบรวมและสรุปผลสำรวจ

แผนงานและโครงการ สนับสนุนงานวิจัยของคณะกรรมการบริหารงานวิจัย เป้าหมาย เพื่อให้ทุนการทำวิจัยหรือร่วมวิจัยแก่บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่ทำวิจัยในข้อที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) การดำเนินงานจัดหาผู้ขอรับอุดหนุนการวิจัยหรือผู้ต้องการร่วมวิจัยกับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พิจารณาข้อเสนอในการขอรับทุนทำสัญญาให้ทุนอุดหนุนการวิจัยหรือร่วมวิจัย โดยผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารงานวิจัย (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2539 : 306-307)

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเริงนกทา และสาขามุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่าเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการของธนาคารฯ ในภาพรวมและในองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในการรับบริการ พบว่าลูกค้าธนาคารฯ มีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการรับบริการ ในองค์ประกอบด้านพนักงาน และการต้อนรับมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความพึงพอใจในการรับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการของธนาคารฯ ด้านตัวแปรภูมิหลังของลูกค้า อายุ รายได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการ นอกจากนี้ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าลูกค้าเพศชาย แต่ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า อาชีพลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

วัชรา วัชรเสถียร (2539) ศึกษาการพัฒนาคุณภาพบริการด้านผู้ให้บริการศึกษากรณี พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้บริหารได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการพัฒนาผู้ให้บริการโดยได้กำหนดนโยบายในการดำเนินการตั้งแต่ การคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาพนักงานและการประเมินผลพนักงาน เพื่อที่จะได้บุคลากรที่คุณภาพและมีจิตสำนึก ทักษะที่ดีในการปฏิบัติงานบริการ 46

วัลภา เล็กวัฒนานนท์ (2539) ศึกษาการให้บริการทางโทรศัพท์เพื่อช่วยเหลือผู้อยู่ในภาวะวิกฤตของสมาคมชมาริตันส์ พบว่า บริการรับฟังและช่วยแก้ไขปัญหทางโทรศัพท์มีบทบาทในการช่วยลดความเครียดที่เกิดขึ้นในสังคม และช่วยทดแทนภาวะเสื่อมสลายของสถาบันครอบครัวไทย และเนื่องจากปัญหาส่วนใหญ่ของผู้ใช้บริการซึ่งเกี่ยวกับภาวะวิกฤตในชีวิต โดยเฉพาะการฆ่าตัวตาย ซึ่งถือว่ามี ความสำคัญมากนั้นใช้การติดต่อทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่มีข้อจำกัดหลายประการ ดังนั้นผลของการให้บริการจึงขึ้นกับความสามารถในการติดต่อสื่อสารของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ จึงมีการจัดเพิ่มพูนทักษะในการให้บริการทางโทรศัพท์อย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมขวัญและกำลังใจแก่อาสาสมัคร รัฐบาลควรสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานในลักษณะนี้ และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้บริการทางโทรศัพท์ เป็นที่รู้จักแพร่หลายมากขึ้น ควรมีการศึกษาวิจัยการดำเนินงานของหน่วยงานอื่นที่ลักษณะเดียวกันกับสมาคมชมาริตันส์ เพื่อนำมากำหนดวิธีการให้บริการซึ่งมีประสิทธิภาพ การศึกษาวิจัยถึงความต้องการของผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ที่ในแง่มุมอื่น และศึกษาหารูปแบบในการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับงานบริการทางโทรศัพท์

เจริญ แก้วพรรณนา (2542) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ กรณีฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 4 ผลวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันในด้านอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การรับบริการ ชนิดของการรับบริการ วันมารับบริการ วันที่เดือนปีที่ได้รับบริการ เวลามารับบริการ การเป็นเจ้าของเลขหมายโทรศัพท์ และแหล่งข่าวสาร มีความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่แตกต่างกัน 2) กลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสำนักงานบริการโทรศัพท์ มีความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) กลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันในด้านอายุ รายได้ ประสบการณ์ การรับบริการ ชนิดของบริการ วันมารับบริการ วันที่เดือนปีมารับบริการ เวลามารับบริการ การเป็นเจ้าของเลขหมายโทรศัพท์ และแหล่งข่าวสาร มีความคิดเห็นด้านบริการโทรศัพท์ที่ไม่แตกต่างกัน 4) กลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันในเรื่องเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และสำนักงานบริการโทรศัพท์มีความคิดเห็นด้านบริการโทรศัพท์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อุทัยพรรณ สุกใจ (2544) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านบริการหลังการติดตั้ง พบว่า มีความพึงพอใจในด้านบริการหลังการติดตั้งในระดับต่ำ โดยพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความพอใจในการบริการของพนักงานในการแก้ไขเลขหมายขัดข้อง 47

บัญชา วิจิตรพานิชกุล (2545) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า (1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสุพรรณบุรีอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบจากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า รายได้ของครอบครัว และอายุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$) (3) การวิเคราะห์เปรียบเทียบจากข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลที่ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าจำนวนเตียงของโรงพยาบาลมีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$)

Young-bok Ahn และคณะ ได้ทำการวิจัยให้กับบริษัท KTA ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โทรคมนาคมแห่งประเทศไทย ได้ศึกษาความเป็นไปได้ในการนำ ISDN ไปประยุกต์ใช้ในการแลกเปลี่ยน ข้อมูลทางการแพทย์แห่งสถาบันการแพทย์ต่าง ๆ ซึ่งตั้งอยู่ห่างไกลกัน โดยเรียกบริการนี้มีชื่อว่า Teleradiology Service (TS) ซึ่งการนำ ISDN เข้าใช้จะช่วยให้การวินิจฉัยโรคให้กับผู้ป่วยที่อยู่ห่างไกลทำ ได้ดีขึ้นและถูกต้องมากขึ้น KTA ได้จัดตั้งโครงการนำร่องสำหรับ TS ขึ้นในปี 1990 และทำการวิจัย เกี่ยวกับตัวบริการและระบบที่ใช้ในโครงการดังกล่าว ลอดจนความเป็นไปใน48

การนำ ISDN มาใช้ในโครง TS โดยพบว่าถึงแม้ TS จะเป็นบริการที่สามารถใช้งานบน โครงข่ายที่มีความเร็วในระดับมาตรฐานทั่วไปได้ เช่น โครงข่ายโทรศัพท์ธรรมดา (PSTN), โครงข่ายระบบ LAN, ตลอดจนโครงข่ายสำหรับรับส่งข้อมูลทั่วไป ฯลฯ แต่โครงข่ายเหล่านี้ต่างก็ยังมีข้อจำกัดในเรื่องของ ความเร็วและจำนวนช่องสัญญาณใช้งาน จึงทำให้ ISDN มีความได้เปรียบโครงข่ายอื่น ๆ เนื่องจากมี ความเร็วและช่องสัญญาณที่สูงกว่า อย่างไรก็ตาม การศึกษาพบว่า ISDN เองก็มีข้อจำกัดเช่นกันในเรื่อง ของพื้นที่ให้บริการที่ยังไม่ครอบคลุม นอกจากนี้ยังมีปัญหาความไม่คุ้นเคยของผู้ใช้อันเนื่องมาจากทัศนคติ ของผู้ใช้หรือแพทย์ที่มีต่อการยอมรับวิธีการรักษาทางไกล ทำให้เกิดความไม่มั่นใจต่อภาพหรือข้อมูลที่เห็น อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าจะเป็นการยากที่จะทำให้บริการ ISDN ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในเวลาอัน สั้น แต่ความต้องการในเรื่องการสื่อสารข้อมูลทางการแพทย์ผ่านโครงข่ายและการพัฒนาโครงข่ายที่มีขึ้น อาจทำให้การนำ TS มาใช้บนโครงข่าย ISDN ได้รับความสำคัญขึ้นมาเพราะแม้ว่าวัตถุประสงค์หลักของ การสื่อสารในปัจจุบันจะเน้นเรื่องเสียงและข้อความ แต่ในอนาคตอันใกล้จะต้องกลายมาเป็นการสื่อสาร ข้อมูลที่เป็นภาพ ซึ่ง ISDN จะเป็นโครงข่ายที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการสื่อสารในรูปแบบดังกล่าว

ตันตราเทียน (Tantration, 1996 อ้างใน พันธิชิตพล กินสี, 2543) ศึกษาวัฒนธรรม องค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของตำรวจ ; กรณีศึกษาเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรม องค์กรของบุคคลและความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ ด้านวิถีทาง และด้านบรรทัดฐานในกรมตำรวจ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 488 คน จากส่วนต่าง ๆ ของกรมตำรวจ โดยศึกษาความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ได้แก่ ความก้าวหน้า ด้านวิถีทางและด้านบรรทัดฐาน และวัฒนธรรมองค์กร 5 ด้าน ได้แก่ ความก้าวหน้า การประสานงาน ผลการทำงาน รายละเอียดความแน่นอน ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพัน ต่อองค์กรในด้านวิถีทาง และบรรทัดฐานสามารถอธิบายได้โดยการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของแต่ละบุคคล

โดยที่กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการรับรู้วัฒนธรรมสูงมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ และด้านวิถีทางในระดับต่ำกว่าบรรทัดฐาน

โฮชน (1994 อ้างใน พันตรีชตพล กีนสี, 2543) ศึกษาธรรมชาติของวัฒนธรรมองค์กร และผลกระทบที่มีต่อความรู้สึกผูกพันและการแสดงพฤติกรรมของพนักงาน การศึกษานี้ทำการตรวจสอบ วัฒนธรรมองค์กรของพนักงาน 1,500 คน โดยแบ่งวัฒนธรรมองค์กรออกเป็น 3 แนวคิด คือวัฒนธรรมหลัก วัฒนธรรมย่อย และการไม่ปรากฏวัฒนธรรมที่ชัดเจน ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมที่พึงปรารถนาและไม่พึงปรารถนา โดยพฤติกรรมที่พึงปรารถนา พฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา เป็นพฤติกรรมที่นำไปสู่การหลีกเลี่ยงงาน การหางานใหม่ 49

ซีทฮามเมล (Zeithamel) และคณะ (1996) กล่าวว่า คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับลูกค้าในระดับหนึ่ง จึงได้ทำการวิจัยพฤติกรรมการตอบสนองผู้บริโภค เพื่อเป็นสัญญาณให้รู้ว่ายังมีลูกค้าเหลืออยู่หรือละทิ้งไป พฤติกรรมที่วัดได้แก่ ความภักดี การจัดการธุรกิจที่สามารถแข่งขันได้ การลดราคาสินค้า และตอบแทนที่ได้รับ การตอบสนองจากภายนอกและการตอบสนองจากภายใน ผลจากการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการมีผลต่อพฤติกรรมของลูกค้าโดยปัจจัยด้านความภักดีมีผลต่อคุณภาพการบริการมากที่สุด และพบว่าลูกค้าจะพิจารณาตัวบริษัทเป็นลำดับแรกก่อนจะตัดสินใจซื้อบริการ

สรุปได้ว่างานที่ศึกษาส่วนใหญ่จะมุ่งศึกษาด้านการบริการ ได้แก่ การปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ความพึงพอใจ ความสุภาพอ่อนโยน การสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความมั่นคง ความปลอดภัย การให้บริการที่ตรงเวลา และความเร็วในการให้บริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ และผลปรากฏจะเป็นทิศทางเดียวกันสูงกว่าค่าปานกลางถึงค่อนข้างสูงมาก

ความพึงพอใจในระดับมากอยู่ 8 ปัจจัย ส่วนที่เหลืออีก 2 ปัจจัย ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

บทที่ 3

เนื้อหา รายละเอียดของเรื่อง

Application

ในบทที่ 3 นี้ เป็นการรวบรวมและสรุปเนื้อหาและรายละเอียดของเรื่องที่ได้จากการศึกษาข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง (documentary analysis) ประกอบด้วย

1. ความเป็นมาในการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะโดยกรุงเทพมหานคร
2. กฎหมายและแนวทางปฏิบัติที่ใช้บังคับ
3. หน่วยงานและส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง
4. กระบวนการในการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะ

3.1 ความเป็นมาในการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์ฯ โดยกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์บนทางเท้าสาธารณะในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จะพบว่า มีหลายหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานเอกชนที่ได้รับสัมปทานจากหน่วยงานของรัฐ และอื่น ๆ เข้าใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ทั้งการให้บริการสาธารณะและการหาผลกำไรในแต่ละรูปแบบต่าง ๆ เช่น การวางเสาพาดสายไฟฟ้า สายสื่อสาร การวางท่อประปา และระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ ตลอดจนการติดตั้งป้ายโฆษณา และการติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น ส่งผลให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ในหลายมิติ เช่น ปัญหาด้านมลทัศน์ ปัญหาด้านกีดขวางการใช้ทางเท้าสาธารณะของประชาชน ปัญหาด้านการบดบังและขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

ดังนั้น กรุงเทพมหานครในฐานะเมืองหลวงของประเทศไทยและมีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการเมืองให้เป็นไปตามกรอบอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 และการบริหารจัดการเมืองให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนอย่างสูงสุดนั้น จึงได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นดังที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้น โดยในที่นี้ผู้ศึกษามุ่งเน้นประเด็นไปที่การจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะ ด้วยเหตุผลที่ว่าในปัจจุบันความต้องการในการใช้ตู้โทรศัพท์

สาธิตการลดตัวอย่างเห็นได้ชัดจากข้อมูลรายงานการประชุมประจำปีของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และตู้โทรศัพท์สาธารณะในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีจำนวนมาก ดังตารางต่อไปนี้

ลำดับ	ประเภทของตู้โทรศัพท์	จำนวน (ตู้)	หมายเหตุ
1.	ตู้ที่ได้รับอนุญาต (A)	10,041	ข้อมูล พ.ศ.53
2.	ตู้ที่ไม่ได้รับอนุญาต (B)	21,231	
	2.1 ได้รื้อถอนแล้ว (C)	1,254	
	2.2 ยังไม่ได้รื้อถอน	19,977	
3.	รวมจำนวนตู้โทรศัพท์ (A+B-C)	30,081	

จากการตรวจสอบตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ผ่านมาพบว่าหน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์ไม่ว่าจะเป็น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) บริษัท โทร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือบริษัทที่ร่วมการลงทุนต่างๆ ขาดการดูแลรักษาตู้โทรศัพท์สาธารณะให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และการรักษาความสะอาดของตู้โทรศัพท์สาธารณะ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาด้านมลพิษอย่างชัดเจนและเป็นแหล่งสะสมเชื้อโรคจากการทิ้งขยะมูลฝอยในตู้โทรศัพท์ หรือการเก็บของในสวนผู้ค้าหาบเร่แผงลอย เป็นต้น ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 แสดงถึงการขาดการดูแลรักษาตู้โทรศัพท์ที่มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย อีกทั้งยังเป็นแหล่งสะสมเชื้อโรคจากการวางของและทิ้งขยะ



ภาพที่ 2 แสดงถึงการขาดการดูแลรักษาตู้โทรศัพท์ที่มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย อีกทั้งยังเป็นแหล่งสะสมเชื้อโรคจากการวางของและทิ้งขยะ และไม่อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน

ซึ่งจากข้อมูลในตารางข้างต้นจะพบว่า มีตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้รับอนุญาตอยู่เป็นจำนวนมากและยังคงเหลือที่ไม่ได้รื้อถอนเป็นจำนวน 19,977 ตู้ จากจำนวนทั้งหมด 30,081 ตู้ และในปัจจุบันจะพบว่า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้ให้บริษัทเอกชนเข้ามาดำเนินการในการประกอบธุรกิจติดตั้งป้ายโฆษณาบนตู้โทรศัพท์สาธารณะเพื่อแสวงหาผลกำไร ซึ่งไม่เป็นไปการดำเนินการเพื่อเป็นการบริการสาธารณะ 528 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อีกทั้งการติดตั้งป้ายโฆษณานั้นเป็นการติดตั้งบนตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้รับอนุญาตจากกรุงเทพมหานคร

จากปัญหาที่กล่าวมาในข้างต้น ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจึงได้เล็งเห็นความสำคัญและสภาพปัญหาดังกล่าว จึงได้ออกประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง หลักเกณฑ์ในการขออนุญาตติดตั้งตู้

โทรศัพท์สาธารณะในที่สาธารณะ พ.ศ.2546 โดยเป็นการวางมาตรการและกรอบในการปฏิบัติในเรื่องการติดตั้งตู้โทรศัพท์ในที่สาธารณะโดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.2535 เพื่อมุ่งเน้นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และต่อมาผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ติดตั้งในที่สาธารณะ โดยมีผู้อำนวยการสำนักการโยธาเป็นประธานและประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากหลายหน่วยงาน เพื่อกำหนดมาตรการ และแนวทางในการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะให้มีความชัดเจนและเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งพื้นที่กรุงเทพมหานคร อันจะนำไปสู่การบริหารจัดการเมืองด้านมหานครสีเขียวตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร พ.ศ.2556)

3.2 กฎหมายและแนวทางปฏิบัติที่ใช้บังคับ

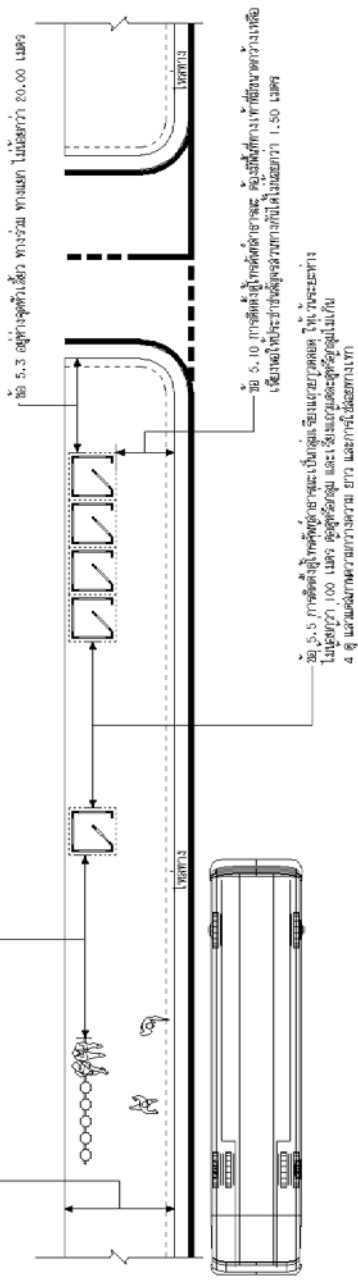
การจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะในพื้นที่กรุงเทพมหานครนั้น เป็นการจัดระเบียบในด้านการบริหารจัดการเมืองให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย บ้านเมืองมีความสะอาด ตลอดจนเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ใช้สัญจรโดยทั่วไป ซึ่งในปัจจุบันกรุงเทพมหานครได้ดำเนินการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะดังกล่าว โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดการเมืองให้เป็นมหานครที่น่าอยู่อย่างยั่งยืน ดังนี้

1. พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 เป็นกฎหมายหลักที่ใช้ในการควบคุมและดูแลรักษา การติดตั้ง การวาง หรือการดำเนินการใดๆ ในที่สาธารณะที่ไม่เป็นไปตามกรอบของกฎหมายเพื่อรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง โดยกำหนดให้ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นเจ้านักงานท้องถิ่น และผู้อำนวยการเขตพื้นที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกรอบอำนาจในกฎหมาย
2. ประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการขออนุญาตติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะในที่สาธารณะ พ.ศ.2546 โดยเป็นการกำหนดให้ผู้ว่าการเขตพื้นที่เป็นผู้มีอำนาจในการอนุญาตให้หน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์ติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะในที่สาธารณะ ภายใต้เงื่อนไขของการติดตั้งตู้โทรศัพท์ ยกตัวอย่างเช่น

- 2.1 ต้องเป็นตู้ที่มีความมั่นคง แข็งแรงและไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ประชาชน
- 2.2 ต้องไม่กีดขวาง ปิด หรือบัง และเว้นระยะห่างพอเพียงในบริเวณ หรือสถานที่ต่าง ๆ
- 2.3 การติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะ ต้องไม่ยึดติดพื้นทางทำให้เป็นการถาวร หรือยากต่อการเคลื่อนย้าย รื้อถอน ซึ่งอาจทำให้พื้นทางเท้าเสียหายได้
- 2.4 การติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะในลักษณะเป็นกลุ่มหรือเรียงแถวยาวตลอดให้เว้นระยะห่างไม่น้อยกว่า ๑๐๐ เมตรต่อตู้หรือกลุ่ม และเรียงแถวแต่ละตู้หรือกลุ่มไม่เกิน ๔ ตู้ แล้วแต่สภาพความกว้าง ยาว และการใช้สอยทางเท้า
- 2.5 ทางเท้าที่มีความกว้างน้อยกว่า ๕.๐๐ เมตร ให้มีตู้โทรศัพท์สาธารณะได้เพียงแถวเดียวและเรียงอยู่ในแนวเดียวกัน
- 2.6 ขนาดและรูปแบบของตู้โทรศัพท์สาธารณะจะต้องสวยงาม กะทัดรัดโปร่งแสง ไม่ขัดกับศีลธรรมอันดี
- 2.7 ห้ามปิด หรือติดป้ายโฆษณาที่ตู้โทรศัพท์สาธารณะ
- 2.8 ผู้ได้รับอนุญาตจะต้องบำรุงรักษาตู้โทรศัพท์สาธารณะ ให้มีสภาพสมบูรณ์และสะอาดตลอดเวลา
- 2.9 การติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะ ต้องมีพื้นที่ทางเท้าที่มีขนาดกว้างเหลือเพียงพอให้ประชาชนสัญจรสวนทางกันได้ไม่น้อยกว่า ๑.๕๐ เมตร

ลักษณะสำคัญของหลักเกณฑ์การติดตั้งโทรทัศน์สาธารณะในสถานีวิทยุกระจายเสียง
ตาม
ประกาศกรมประชาสัมพันธ์ เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการออกใบอนุญาตการติดตั้งโทรทัศน์สาธารณะในสถานีวิทยุกระจายเสียง
ประกาศ ณ วันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2546

- ข้อ 5.6 ขานที่ความกว้างน้อยกว่า 5.00 เมตร ให้ผู้จัดทำสถานีวิทยุกระจายเสียงและเจ้าของใบอนุญาต
- ข้อ 5.2 ต้องไม่ต่ำกว่า 10 หรือ 15 และเว้นระยะห่างกับโทรทัศน์ลักษณะอื่น
- 5.2.1 เครื่องวิทยุ หรือสัญญาณที่เกี่ยวกับเครื่อง
- 5.2.2 เครื่องพิมพ์เอกสาร
- 5.2.3 ทางรับ - ส่งสัญญาณประจำสถานีวิทยุ โทรทัศน์ หรือสถานีวิทยุกระจายเสียง
- 5.2.4 ทางรับ - ส่งสัญญาณวิทยุ โทรทัศน์ หรือสถานีวิทยุกระจายเสียง
- 5.2.5 ทางรับ - ส่งสัญญาณวิทยุ โทรทัศน์ หรือสถานีวิทยุกระจายเสียง
- 5.2.6 ทางรับ - ส่งสัญญาณวิทยุ โทรทัศน์ หรือสถานีวิทยุกระจายเสียง
- 5.2.7 ทางเสด็จวิทยุ
- 5.2.8 ห้องควบคุมการดำเนินงาน
- 5.2.9 อาคาร ส้วม



ข้อ 5.5 การติดตั้งโทรทัศน์สาธารณะเป็นกลุ่ม ซึ่งแยกออกจากกันไม่น้อยกว่า 100 เมตร อยู่สูงจาก และเว้นระยะห่างจากอาคารอื่น

ประกอบกรตรวจประเมินผลการให้บริการประชาชนของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตเป็นประจำในแต่ละปี
ดังภาพตัวอย่างต่อไปนี้

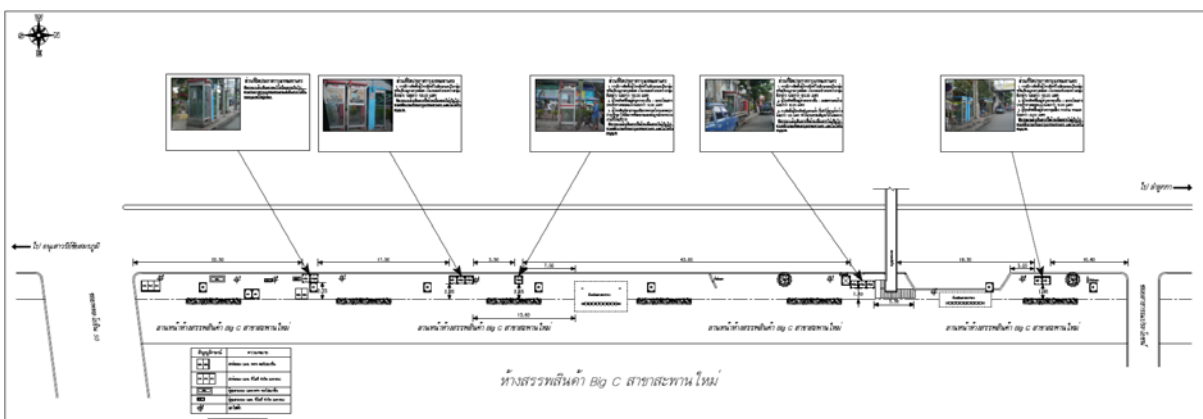


ภาพที่ 3 แสดงภาพถ่ายก่อน - หลังการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์ฯ บริเวณถนนพหลโยธิน ซอย 48



ภาพที่ 4 แสดงภาพถ่ายก่อน - หลังการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์ฯ บริเวณถนนบรมราชชนนี

บทบาทของสำนักงานเขตที่เกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะนั้น ตามพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.2535 ได้บัญญัติให้ผู้อำนวยการเขต เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ โดยมีอำนาจหน้าที่ตามกรอบที่กำหนดไว้ในกฎหมาย เช่น อำนาจหน้าที่ในการตรวจตราการติดตั้ง การวาง หรือการกระทำการใด ๆ บนที่สาธารณะ มิให้เป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย และมีอำนาจหน้าที่ในการสั่งปลด สั่งรื้อ สิ่งใด ๆ ที่อยู่ในที่สาธารณะ และอำนาจหน้าที่อื่นตามที่พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.2535 ได้กำหนดไว้ นอกเหนือจากบทบาทของผู้อำนวยการเขตตามกฎหมายดังกล่าวข้างต้นนั้น ประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการขออนุญาตติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะในที่สาธารณะ พ.ศ.2546 ได้ให้อำนาจผู้อำนวยการเขตพื้นที่ในการอนุญาตให้ติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะในพื้นที่รับผิดชอบ โดยให้พิจารณาตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศกรุงเทพมหานครดังกล่าว ซึ่งตามประกาศกรุงเทพมหานคร ฉบับนี้ได้รวมไปถึงตู้โทรศัพท์ที่มีอยู่เดิมหรือมีอยู่ก่อนที่ประกาศกรุงเทพมหานครนี้ใช้บังคับให้ตู้โทรศัพท์สาธารณะดังกล่าวต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดในประกาศกรุงเทพมหานครนี้ด้วย ที่ผ่านมาสำนักงานเขตได้มีการขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์ (บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) บริษัท ทูริ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อเข้าดำเนินการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือขัดประกาศกรุงเทพมหานครฯ พ.ศ.2546 โดยได้มีการดำเนินการในถนนหลายสาย เช่น ถนนพหลโยธิน ถนนบรมราชชนนี ถนนสุขุมวิท 77 ถนนรัชดาภิเษก และถนนศรีอยุธยา เป็นต้น ดังภาพตัวอย่างต่อไปนี้



ภาพที่ 5 แสดงตำแหน่งที่จะรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะฯ หน้าห้างสรรพสินค้า BigC สาขาสะพานใหม่ เขตบางเขน



ภาพที่ 8 และภาพที่ 9 แสดงการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะฯ บริเวณถนนรัชดาภิเษก ด้านหน้า
ห้างสรรพสินค้าฟอร์จูน ทาวเวอร์ และห้างสรรพสินค้าโรบินสัน พระราม 9

หน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์สาธารณะ ในที่นี้จะหมายถึง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่มีสิทธิในการขออนุญาตติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะต่อกรุงเทพมหานคร ตามประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการขออนุญาตติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะในที่สาธารณะ พ.ศ.2546 จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องจะพบว่าที่ผ่านมาหน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์สาธารณะดังกล่าวนั้น ได้ยื่นเรื่องขออนุญาตติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะในที่สาธารณะเป็นจำนวนมากและได้รับอนุญาตจากผู้อำนวยการเขตในส่วนของตู้โทรศัพท์ที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข แต่ก็มีอยู่จำนวนมากที่ไม่ได้รับอนุญาตและมีการฝ่าฝืนในการติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะดังกล่าวในพื้นที่กรุงเทพมหานครโดยหน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์เป็นผู้ดำเนินการ ส่งผลให้มีจำนวนตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้รับอนุญาตและขัดประกาศกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2546 อยู่เป็นจำนวนมากและเป็นปัญหาที่จำเป็นต้องเร่งแก้ไขตามที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้กำหนดไว้เป็นนโยบาย และในปัจจุบันการติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะดังกล่าวหน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์ได้มีการดำเนินการในรูปแบบที่ต่างไปจากเดิมที่เคยติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ในตู้เพื่อให้ประชาชนโดยทั่วไปใช้ในการติดต่อสื่อสาร แต่ด้วยสภาวะการณ์ในปัจจุบันความต้องการของประชาชนในการใช้ตู้โทรศัพท์สาธารณะได้ลดลงเป็นจำนวนมากอย่างต่อเนื่องและประชาชนสามารถเข้าถึงโทรศัพท์เคลื่อนที่ง่ายกว่าที่ผ่านมา ดังจะเห็นได้จากผลประกอบการและบทสรุปรายงานประจำปี พ.ศ.2556 ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับโทรศัพท์สาธารณะ ที่กล่าวว่า อุตสาหกรรมโทรคมนาคมของไทยปี พ.ศ.2556 บริการโทรศัพท์ประจำที่และโทรศัพท์สาธารณะยังคงมีมูลค่าตลาดลดลงต่อเนื่องจากปี พ.ศ.2555 ด้วยเหตุที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่นิยมใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งมีความคล่องตัว รวดเร็ว ราคาไม่แพง และตอบสนองความต้องการได้หลากหลายมากกว่า เป็นไปตามทิศทางการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีโทรคมนาคม (รายงานประจำปี พ.ศ.2556 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)) ข้อมูล ณ ปี 2557 (<http://news.thaipbs.or.th/content>)

นายศุภชัย ตั้งวรชัย รักษาการรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ และผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สำนักวิศวกรรม บริษัท ทีโอที กล่าวว่า ตู้โทรศัพท์สาธารณะทั่วประเทศในปัจจุบันของทีโอทีมีอยู่ประมาณ 300,000 ตู้ สร้างรายได้ให้แก่ทีโอทีเพียง 200-300 ล้านบาทต่อปี จากเดิมที่ในอดีตมีรายได้จากบริการโทรศัพท์สาธารณะมากถึงปีละ 10,000 ล้านบาท เนื่องจากการใช้งานลดลงตามการเติบโตของโทรศัพท์มือถือ ส่งผลให้ทีโอทีต้องส่งทีมงานลงพื้นที่เพื่อสำรวจพื้นที่การให้บริการตู้โทรศัพท์สาธารณะว่ามีพื้นที่ไหนบ้างที่ยังคงมีการใช้งาน และพื้นที่ไหนบ้างที่การใช้งานลดน้อยลงเพื่อลดจำนวนตู้บริเวณพื้นที่

ดังกล่าวให้เหลือเพียง 1 ตู้เท่านั้นจากเดิมอาจจะมีมากกว่า 5 ตู้ ส่วนตู้โทรศัพท์สาธารณะใน กทม.ที่ไม่ได้ใช้งานก็จะถูกจัดส่งลงไปยังพื้นที่ต่างจังหวัดมากขึ้น ซึ่งจะเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง

“ต้องยอมรับว่าที่ผ่านมาทีโอทียอมขาดทุน ในการซ่อมบำรุงตู้โทรศัพท์สาธารณะที่มีอยู่ทั่วประเทศ เนื่องจากมีรายได้เพียง 300 ล้านบาทเท่านั้น แต่ทีโอทีเป็นหน่วยงานของรัฐที่ต้องรับใช้สังคม หากเรียกเก็บตู้โทรศัพท์สาธารณะก็คงทำไม่ได้เพราะที่ผ่านมาเคยโดนฟ้องจากศาลปกครอง เพราะมีผู้ร้องเรียนว่าทีโอทียกตู้โทรศัพท์สาธารณะออกไป เพียงเพราะในพื้นที่นั้นมีคนใช้งานเพียงคนเดียว แต่เราก็ต้องยังให้บริการอยู่โดยหลีกเลี่ยงไม่ได้”

ขณะเดียวกัน ในพื้นที่ที่ยังมีการใช้งาน ทีโอทีมีแผนที่จะปรับปรุงตู้โทรศัพท์สาธารณะให้มีสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา โดยพื้นที่ส่วนใหญ่จะเป็นพื้นที่ภาคตะวันออก เขตอุตสาหกรรมที่มีโรงงานจำนวนมาก รวมถึงโรงเรียนในชนบทต่างๆ รวมถึงในพื้นที่ห่างไกลที่โครงข่ายไร้สายไปไม่ถึง ทำให้สัดส่วนของตู้สาธารณะจะเป็นใน กทม.30-35% และที่เหลือจะเป็นในพื้นที่ต่างจังหวัด

นายมรกต เขียวมนตรี รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ทีโอที กล่าว ว่า ปัญหาตู้โทรศัพท์สาธารณะในปัจจุบันนี้ ทีโอทีได้หาทางแก้ไขโดยการร่วมมือกับพันธมิตรในการใช้ประโยชน์จากตู้โทรศัพท์สาธารณะให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งที่ผ่านมาทีโอทีได้ร่วมกับตู้เติมเงินออนไลน์ “บุญเติม” ในการขยายเพิ่มช่องทางการตลาดแล้วยังเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่สามารถเติมเงินออนไลน์ได้ในตู้โทรศัพท์สาธารณะ

ทั้งนี้ ปัจจุบันมูลค่าทางการตลาดการเติมเงินออนไลน์สูงถึง 6,000-7,000 ล้านบาทต่อเดือน โดยทีโอทีมีลูกค้าในระบบพีเรียดอยู่ประมาณกว่าล้านราย จากการเติมเงินเข้ามือถือ 3G หรือเติมเงินเพื่อใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (บรอดแบนด์) โดยทีโอทีมีฐานลูกค้าอยู่จำนวนมาก และมีจุดให้บริการตู้เติมเงินบุญเติม ทั่วประเทศ กว่า 5,000 แห่ง ซึ่งบุญเติมจะเป็นเทคโนโลยีที่ช่วยทำให้ผู้ใช้บริการมือถือแบบเติมเงิน ทุกระบบ ให้ได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นด้วย

นอกจากนี้ ตู้เติมเงินออนไลน์ “บุญเติม” มีโครงสร้างของตู้แบบใหม่ล่าสุด มีมาตรฐานแบบเดียวกับตู้เอทีเอ็ม โดยสามารถรับเหรียญได้ทุกขนาด และสามารถรองรับธนบัตรได้ทุกขนาด อาทิ 20, 50, 100, 500 และ1000 บาท ทำให้เกิดความสะดวกสบายในการเติมเงินมากกว่าในอดีต และยังมีระบบไฟฟ้า

สำรองเมื่อไฟฟ้าดับ สามารถให้บริการได้นานถึง 4 ชั่วโมง ซึ่งตู้บุญเติมที่เข้ามาติดตั้งในตู้สาธารณะที่ไอที นั้น จะทำให้ที่ไอทีมีรายได้ประมาณ 300-500 บาทต่อตู้ต่อเดือน (นายศุภชัย ตั้งวรชัย , สิงหาคม 2556. บทสัมภาษณ์สื่อออนไลน์(ASTVผู้จัดการออนไลน์)

<http://www.manager.co.th/Cyberbiz/ViewNews.aspx?NewsID=9560000103395>

นายมรกต เขียวมนตรี รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ บมจ.ทีไอที กล่าวว่า ทีไอที ร่วมกับพันธมิตรใช้ประโยชน์จากตู้โทรศัพท์สาธารณะให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยร่วมกับตู้เติมเงินออนไลน์ "บุญเติม" ขยายเพิ่มช่องทางการตลาด และอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าเติมเงินออนไลน์ได้ในตู้สาธารณะที่ไอทีทั่วประเทศกว่า 5,000 แห่ง ปัจจุบันบริการนี้มีมูลค่าทางการตลาดสูง 6,000-7,000 ล้านบาทต่อเดือน

ทั้งนี้ ลูกค้าที่ไอที ฟรีเพด มีอยู่ประมาณกว่า 1 ล้านราย จากการเติมเงินเข้ามือถือ 3จี หรือเติมเงินเพื่อใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (บรอดแบนด์) ซึ่งที่ไอทีมีฐานลูกค้าอยู่จำนวนมาก

เทคโนโลยีตู้เติมเงินออนไลน์ "บุญเติม" ช่วยทำให้ผู้ใช้บริการมือถือแบบเติมเงินทุกระบบได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น จากที่มีโครงสร้างของตู้แบบใหม่ล่าสุด มาตรฐานแบบเดียวกับตู้ไอทีเอ็ม รับเหรียญ หรือธนบัตรได้ทุกขนาด 20 50 100 500 และ 1000 บาท ทำให้เกิดความสะดวกสบายในการเติมเงิน

ขณะเดียวกัน ยังมีระบบไฟฟ้าสำรองเมื่อไฟฟ้าดับให้บริการได้นาน 4 ชั่วโมง ซึ่งตู้บุญเติมที่เข้ามาติดตั้งในตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไอทีนั้น ทำให้ที่ไอทีมีรายได้ประมาณ 300-500 บาทต่อตู้ต่อเดือน

นายศุภชัย ตั้งวรชัย รักษาการรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ และผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สำนักวิศวกรรม ทีไอที กล่าวว่า ปัจจุบันที่ไอทีมีตู้โทรศัพท์สาธารณะทั่วประเทศราว 3 แสนตู้ รายได้รวมคิดเป็นปีละ 200 - 300 ล้านบาท ยอมรับว่าลดลงจากช่วงเฟื่องฟูที่มีรายได้ปีละ 10,000 ล้านบาท ทั้งนี้ ทีไอที ต้องยอมรับสภาพว่าการใช้งานลดลงตามการเติบโตของโทรศัพท์มือถือ

อย่างไรก็ดี ทีโอทีได้ส่งทีมงานลงพื้นที่เพื่อสำรวจพื้นที่การให้บริการตู้โทรศัพท์สาธารณะว่า มีพื้นที่ไหนบ้างที่ยังคงใช้งาน พื้นที่ไหนใช้งานลดน้อยลง จากเดิมที่ตั้งตู้ในพื้นที่ใกล้เคียงประมาณ 4-5 ตู้ จะลดเหลือเพียง 1 ตู้ หากพื้นที่ไหนไม่ใช้งานก็ไม่จำเป็นต้องให้บริการ ช่วยลดค่าใช้จ่ายการซ่อมบำรุง และย้ายตู้สาธารณะจาก กทม. ไปพื้นที่ต่างจังหวัดมากขึ้น ตู้ที่ว่างจะใส่ตู้บุญเติมเข้าไป ในกรุงเทพฯ วางโทรศัพท์คู่กับบุญเติม

"ทีโอทีในขาหนึ่งก็เป็นหน่วยงานของรัฐที่ต้องรับใช้สังคม เราเคยโดนฟ้องจากศาลปกครอง เพราะมีผู้ร้องเรียนว่าทีโอทียกตู้โทรศัพท์สาธารณะออกไป เพียงเพราะในพื้นที่นั้นมีคนใช้งานเพียงคนเดียว เราก็ต้องยังให้บริการอยู่ ตรงนี้เป็นข้อจำกัดที่เราเลี่ยงไม่ได้"

เขาระบุว่า ขณะที่ พื้นที่ไหนยังใช้งาน ทีโอที มีแผนจะปรับปรุงตู้โทรศัพท์สาธารณะให้มีสภาพพร้อมใช้ตลอดเวลา ได้แก่ พื้นที่ภาคตะวันออก เขตอุตสาหกรรมที่มีโรงงานจำนวนมาก รวมถึงโรงเรียนในชนบทต่างๆ รวมถึงพื้นที่ห่างไกลที่โครงข่ายไร้สายไปไม่ถึง ทำให้สัดส่วนของตู้สาธารณะจะเป็น กทม. 30 - 35% ที่เหลือเป็นต่างจังหวัด (นายมรกต เรือมนตรี , สิงหาคม 2556. บทสัมภาษณ์สื่อออนไลน์(กรุงเทพธุรกิจออนไลน์) <http://www.bangkokbiznews.com/mobile/view/news/524314>)

นายสมหมาย สุขสุเมฆ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ภาคขายและบริการนครหลวงที่ 4 สายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เปิดเผย "ประชาชาติธุรกิจ" ว่าบริการโทรศัพท์สาธารณะมีรายได้ลดลงโดยเฉลี่ยปีละประมาณ 20% จากการที่ผู้บริโภคปัจจุบันหันมาใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างแพร่หลาย โดยปี 2556 มีรายได้ 300 ล้านบาท หรือเฉลี่ย 270 บาท/เครื่อง/เดือน จากโทรศัพท์สาธารณะที่มีอยู่ทั้งหมด 36,186 เครื่อง (เฉพาะกรุงเทพฯและปริมณฑล) แบ่งเป็นส่วนที่ให้สัมปทานกับ บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 26,000 เครื่อง ซึ่งจะหมดสัมปทานปี 2560 และอีกหมื่นเครื่องเป็นส่วนที่ทีโอทีรับผิดชอบเอง

ที่ผ่านมา บริษัทพยายามหารายได้เพิ่มเพื่อชดเชยการลดลงของรายได้จากบริการนี้มาโดยตลอด ล่าสุดมีการหารือเพื่อขยายความร่วมมือกับบริษัท ฟอรัท สมาร์ท เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผู้ให้บริการตู้เติมเงินออนไลน์ "บุญเติม" เพื่อนำตู้บุญเติมรุ่นใหม่ที่สามารถใช้เป็นโทรศัพท์ได้ด้วยมาติดตั้งเพิ่มจากเดิมมีความร่วมมือกันในรูปแบบการให้เช่าพื้นที่ตู้โทรศัพท์เพื่อติดตั้งตู้เติมเงิน 300 แห่ง ในกรุงเทพฯและปริมณฑล โดยทีโอทีได้ค่าเช่าเดือนละ 600 บาท/ตู้

"ถ้านำผู้บุ๋มเติมที่ใช้โทรศัพท์ที่ได้ด้วยมาติดตั้ง เราจะได้ส่วนแบ่งรายได้จากค่า โทร.นอกเหนือจากค่าเช่าที่ตั้งตู้รายเดือนด้วย ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างเจรจากัน รวมถึงการหาพื้นที่ที่เหมาะสม เพราะผู้บุ๋มเติมจะเน้นเฉพาะพื้นที่ที่สามารถสร้างรายได้ได้ โดยเลี่ยงพื้นที่บริเวณปริมาณพลไว้ คาดว่าน่าจะมีควมคืบหน้าออกมาให้เห็นได้ไม่เกินสิ้นปีนี้"

ส่วนการนำพื้นที่ตู้โทรศัพท์สาธารณะมาใช้สำหรับติดตั้งสื่อโฆษณาเคยเจรจากับบริษัทแพลน บี มีเดีย จำกัด ซึ่งทำธุรกิจโฆษณาบนตู้โทรศัพท์สาธารณะไว้บ้าง แต่ไม่มีความคืบหน้าแต่อย่างใด

เช่นกันกับแผนงานของทีโอทีเองที่วางแผนใช้พื้นที่ตู้โทรศัพท์สาธารณะเป็นจุดติดตั้งอุปกรณ์กระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย(WiFi) และเป็นจุดจำหน่ายรหัสเข้าใช้ WiFi อัตโนมัติผ่านโทรศัพท์สาธารณะด้วย แต่เนื่องจากต้องใช้งเงินลงทุนจำนวนหนึ่งจึงต้องรอการจัดสรรงบประมาณก่อน

"ในอดีตการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะของทีโอทีเป็นการให้สัมปทานบริษัทเอกชนดำเนินการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะในกรุงเทพฯและปริมณฑล มีทั้งหมด 10 บริษัท 14 สัญญา ปัจจุบันหมดสัญญาไปหมดแล้ว เหลือเพียงทรูเท่านั้นที่ยังมีความร่วมมืออยู่ ที่ผ่านมามีเมื่อหมดสัญญาจะมีการถอนเครื่องและตู้โทรศัพท์ออกไป ส่วนที่เคยมีปัญหาเกี่ยวกับทางกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับตู้โทรศัพท์สาธารณะเดือนได้มีการรื้อถอนไปหมดแล้ว" นายสมหมายกล่าวและว่า

ถึงแม้บริการโทรศัพท์สาธารณะจะมีผู้ใช้บริการน้อยลงมาก หรือบางแห่งแทบไม่มีคนใช้บริการ แต่ตู้โทรศัพท์สาธารณะยังเป็นบริการสาธารณะที่มีความจำเป็นต่อคนทั่วไป เนื่องจากในสถานที่บางแห่งไม่อนุญาตให้ใช้โทรศัพท์มือถือ หรือในยามฉุกเฉินจึงยังต้องมีบริการโทรศัพท์สาธารณะ เช่น ในสถานศึกษา, โรงเรียน เป็นต้น

"พื้นที่ในห้างสรรพสินค้ายังจำเป็นต้องมีเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ เมื่อเร็ว ๆ นี้ได้มีการขอติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะประมาณ 30 เครื่อง ที่ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล เวสต์เกต (บางใหญ่) เพื่อให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการในห้าง หรือบริเวณย่านชุมชนแถวสมุทรปราการ พระประแดง ก็เป็นพื้นที่ที่มีการใช้โทรศัพท์สาธารณะมาก ทั้งจากกลุ่มผู้ใช้แรงงานและผู้ที่อยู่อาศัยอยู่ในบริเวณนั้น"

นายสมหมายกล่าวต่อว่า นอกจากความพยายามในการหารายได้เพิ่มเติมแล้วทีโอทียังต้องบริหารต้นทุนในการบริการโทรศัพท์สาธารณะให้เหมาะสมด้วยเพราะโดยปกติจะมีต้นทุนหลักที่สำคัญ เช่น ค่าเช่าพื้นที่ ซึ่งในการติดตั้งในแต่ละพื้นที่ที่มีความแตกต่างกัน หากเป็นการติดตั้งบนพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร อาทิ ตามทางเท้าสาธารณะไม่เสียค่าเช่าที่ แต่ถ้าติดตั้งบนพื้นที่ของเอกชน อาทิ หน้าร้านสะดวกซื้อ ต้องเสียค่าเช่าเดือนละ 200 บาท หรือแบ่งส่วนรายได้จากค่าโทรศัพท์ที่ติดตั้ง 10-20% เป็นค่าเช่าแล้วแต่การเจรจากับเจ้าของสถานที่ ส่วนการดูแลเรื่องความสะอาดในบางพื้นที่ทีโอทีดูแลเอง แต่บางพื้นที่ยังมีสัญญาเช่าให้กรุงเทพมหานครดูแลความสะอาดให้ในราคาตู้ละ 35 บาท/เดือน

"ต่อไปเมื่อหมดสัญญาทำความสะอาดกับทางกรุงเทพฯ ทีโอทีจะเข้าไปดำเนินการเองทั้งหมด เพื่อประหยัดงบประมาณ เช่นเดียวกับการซ่อมบำรุงที่จะเข้าไปดำเนินการเมื่อได้รับแจ้ง เนื่องจากได้โยกพนักงานในส่วนของงานดูแลตู้โทรศัพท์สาธารณะให้ไปปฏิบัติงานอื่นแล้ว อาทิ การติดตั้งอินเทอร์เน็ต, ติดตั้งโทรศัพท์บ้าน ซึ่งในส่วนการซ่อมแซม หากมีอุปกรณ์ชำรุดหรือเสียหายจะใช้อุปกรณ์หรือชิ้นส่วนของเครื่องที่ถอนการติดตั้งไปแล้วมาซ่อมแซม เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณในการสั่งซื้ออุปกรณ์ใหม่"



อย่างไรก็ตาม ในรายงานประจำปี 2556 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ระบุข้อมูลบริการโทรศัพท์สาธารณะมีทั้งหมด 216,629 เลขหมาย เป็นของทีโอที (นครหลวงและภูมิภาค) 165,629 เลขหมาย, ทูร์คอร์ปอเรชั่น (นครหลวง) 26,000 เลขหมาย และทีทีแอนด์ที (ภูมิภาค) 25,000 เลขหมาย (นายสมหมาย

สุขสุเมฆ , กันยายน 2557. บทสัมภาษณ์สื่อออนไลน์(ประชาชาติธุรกิจออนไลน์)

http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1410150369

ตู้โทรศัพท์สาธารณะทั่วประเทศมีทั้งหมด 151,598 เครื่อง แบ่งเป็นโทรศัพท์สาธารณะกรุงเทพและปริมณฑล 34,218 เครื่อง ที่เหลือกว่า 117,380 เครื่องอยู่ในต่างจังหวัด ซึ่งลดลงจากปี 2556 ที่มีโทรศัพท์สาธารณะจำนวน 165,629 เครื่อง

ในส่วนของรายได้ ปี 2557 ทีโอทีมีรายได้จากโทรศัพท์สาธารณะเฉลี่ยเครื่องละ 135 บาท/เดือน หรือรวมทั้งรวมทั้งหมด 200 ล้านบาท ซึ่งลดลงจากปี 2556 ที่มีรายได้เฉลี่ยเครื่องละ 240 บาท/เดือน หรือประมาณ 210 ล้านบาท ส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการในห้างสรรพสินค้า โรงพยาบาล และตามชุมชน รวมทั้งโรงเรียนบางแห่งที่มีการออกกฎหมายห้ามนักเรียนนำโทรศัพท์มือถือมาโรงเรียนก็จะมีผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะเยอะกว่าที่อื่น ทำให้ทีโอทีมีรายได้ประมาณ 30,000-50,000 บาท ต่อเครื่องต่อเดือน สำหรับการซ่อมบำรุงและการแก้ไขปัญหาในการใช้ตู้โทรศัพท์นั้น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)เป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมด โดยการนำวัสดุที่มีสภาพดีจากเครื่องที่รื้อถอนไปแล้วมาทดแทนอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหาย และเมื่อได้รับแจ้งหรือเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ก็จะนำอุปกรณ์ดังกล่าวไปดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ทันทีเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) นำรายได้จากค่าบริการโทรศัพท์สาธารณะมาบวกกับต้นทุนและค่าดูแลบำรุงรักษาแล้ว พบว่า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)ขาดทุนประมาณ 2,000 บาทต่อเครื่อง ดังนั้นจึงต้องลดค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการโทรศัพท์สาธารณะให้มากที่สุด จึงได้กำหนดแนวทางการหารายได้เพิ่มเติมจากการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะว่ามีแผนการจะนำเครื่องโทรศัพท์ที่ให้บริการเติมเงิน โทรศัพท์มือถือได้มาติดตั้งและในอนาคตจะนำพื้นที่ตู้โทรศัพท์สาธารณะใช้เป็นพื้นที่ติดตั้งโฆษณา รวมทั้งให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงโดยให้ผู้ใช้หยอดเหรียญก่อนใช้งาน (WiFiPayphone) (นายสมหมาย สุขสุเมฆ , มีนาคม 2558. บทสัมภาษณ์สื่อออนไลน์(TPBS)) ในอีกด้านหนึ่ง บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบันมีจำนวนตู้โทรศัพท์สาธารณะทั้งหมด 26,581 ตู้ และยังไม่มียุทธศาสตร์ที่จะเพิ่มหรือลดจำนวนตู้โทรศัพท์ ยกเว้นว่าได้รับการร้องเรียนจากประชาชนว่าขอให้ย้ายหรือนำตู้โทรศัพท์สาธารณะออกไป และได้มีการปรับเปลี่ยนโดยกำหนดให้มีการเพิ่มเติมบริการโทรต่างประเทศและบริการเติมเงินออนไลน์ผ่านเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ(<http://news.thaipbs.or.th/content>)

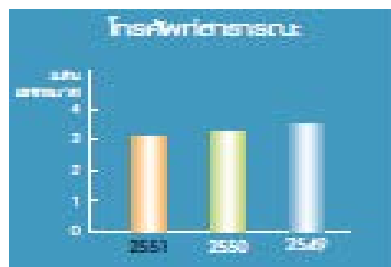
ตารางแสดงสถิติย้อนหลังของการให้บริการตู้โทรศัพท์สาธารณะ
ตั้งแต่ พ.ศ.2548 – พ.ศ.2556

บริษัท	2550	2549	2548	%เพิ่ม/ลด 2550/2549
โทรศัพท์สาธารณะ:				
จำนวนเลขหมายที่เปิดใช้ (หน่วย : เลขหมาย)	325,804	365,111	363,894	(10.77)
- ทีไอที (นครหลวงและภูมิภาค)	274,804	314,111	314,222	(12.51)
- โทร คอรัปเปอร์เซ็น (นครหลวง)	26,000	26,000	26,000	0.00
- ทีทีแอนด์ที (ภูมิภาค)	25,000	25,000	23,672	0.00
จำนวนเลขหมายที่เปิดใช้ ต่อประชากร 1,000 คน ^{2/}	5.15	5.81	5.83	(11.36)
- นครหลวง	12.15	12.48	12.60	(2.49)
- ภูมิภาค	4.02	4.75	4.76	(15.37)



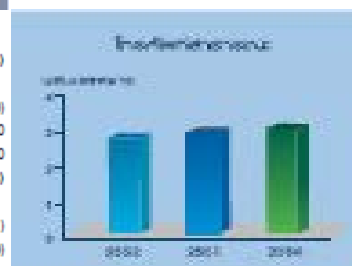
ที่มา : รายงานประจำปี พ.ศ.2550 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)
(http://www.tot.co.th/images/file/AR_2550.pdf)

บริการ	2551	2550	2549	ร้อยละ เพิ่ม (ลด) 2551/2550
โทรศัพท์สาธารณะ:				
จำนวนเลขหมายที่เปิดใช้ (หน่วย : เลขหมาย)	312,605	325,804	365,111	(4.05)
- ทีไอที (นครหลวงและภูมิภาค)	261,605	274,804	314,111	(4.80)
- โทร คอรัปเปอร์เซ็น นครหลวง ^{1/}	26,000	26,000	26,000	0.00
- ทีทีแอนด์ที (ภูมิภาค) ^{1/}	25,000	25,000	25,000	0.00
จำนวนเลขหมายที่เปิดใช้ ต่อประชากร 1,000 คน ^{2/}	4.91	5.17	5.81	(6.02)
- นครหลวง	10.95	12.19	12.46	(10.15)
- ภูมิภาค	3.92	4.03	4.75	(2.95)



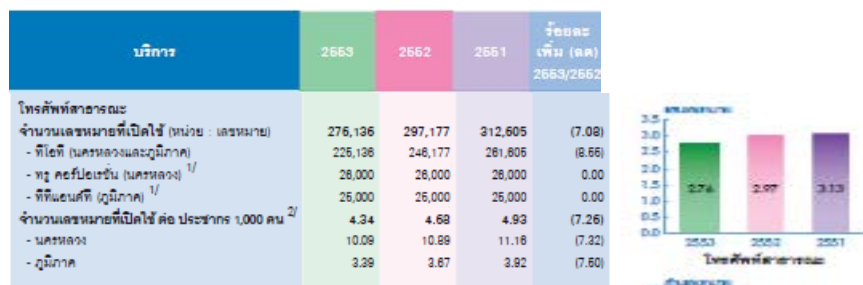
ที่มา : รายงานประจำปี พ.ศ.2551 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)
(http://www.tot.co.th/images/file/AR_2551.pdf)

บริษัท	2552	2551	2550	ร้อยละ เพิ่ม (ลด) 2552/2551
โทรศัพท์สาธารณะ:				
จำนวนเลขหมายที่เปิดใช้ (หน่วย : เลขหมาย)	297,177	312,605	326,804	(4.94)
- ทีไอที (นครหลวงและภูมิภาค)	246,177	261,605	274,804	(6.90)
- โทร คอรัปเปอร์เซ็น (นครหลวง) ^{1/}	26,000	26,000	26,000	0.00
- ทีทีแอนด์ที (ภูมิภาค) ^{1/}	26,000	26,000	26,000	0.00
จำนวนเลขหมายที่เปิดใช้ ต่อ ประชากร 1,000 คน ^{2/}	4.66	4.93	5.17	(6.48)
- นครหลวง	10.88	11.16	12.19	(2.51)
- ภูมิภาค	3.66	3.92	4.03	(6.89)



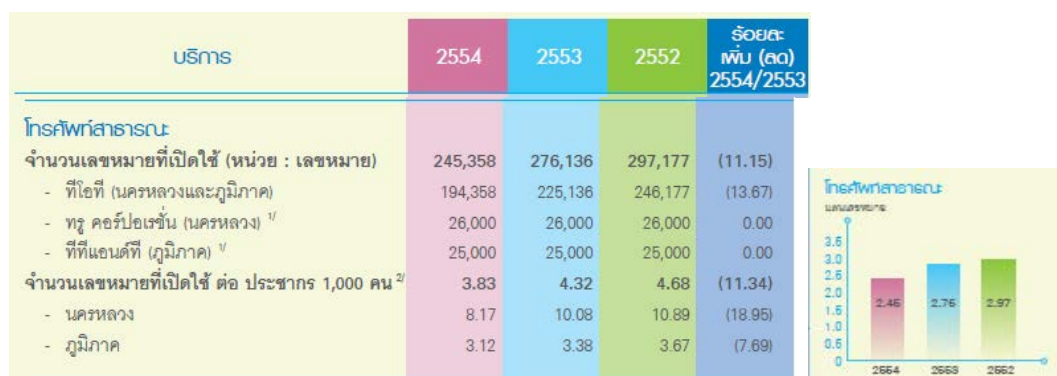
ที่มา : รายงานประจำปี พ.ศ.2552 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

(http://www.tot.co.th/images/file/AR_2552.pdf)



ที่มา : รายงานประจำปี พ.ศ.2553 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

(http://www.tot.co.th/images/file/AR_2553.pdf)



ที่มา : รายงานประจำปี พ.ศ.2554 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

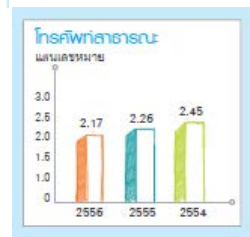
(http://www.tot.co.th/images/file/AR_2554.pdf)

บริการ	2555	2554	2553	ร้อยละ เพิ่ม (ลด) 2555/2554
โทรศัพท์สาธารณะ				
จำนวนเลขหมายที่เปิดใช้ (หน่วย : เลขหมาย)	226,472	246,368	276,136	(7.70)
- ทีไอที (นครหลวงและภูมิภาค)	176,472	194,368	226,136	(9.72)
- ทู คอปเปอร์เซ็น (นครหลวง) ^{1/}	26,000	26,000	26,000	0.00
- ทีทีแอนดี้ที (ภูมิภาค) ^{1/}	25,000	25,000	25,000	0.00
จำนวนเลขหมายที่เปิดใช้ ต่อ ประชากร 1,000 คน ^{2/}	3.62	3.83	4.32	(8.09)
- นครหลวง	7.36	8.17	10.08	(10.04)
- ภูมิภาค	2.90	3.12	3.38	(7.06)



ที่มา : รายงานประจำปี พ.ศ.2555 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)
(http://www.tot.co.th/images/file/AR_2555.pdf)

บริการ	2556	2555	2554	ร้อยละ เพิ่ม (ลด) 2556/2555
โทรศัพท์สาธารณะ				
จำนวนเลขหมายที่เปิดใช้ (หน่วย : เลขหมาย)	216,629	226,472	245,358	(4.35)
- ทีไอที (นครหลวงและภูมิภาค)	166,629	176,472	194,358	(5.61)
- ทู คอปเปอร์เซ็น (นครหลวง) ^{1/}	26,000	26,000	26,000	0.00
- ทีทีแอนดี้ที (ภูมิภาค) ^{1/}	25,000	25,000	25,000	0.00



ที่มา : รายงานประจำปี พ.ศ.2556 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)
(http://www.tot.co.th/images/file/AR_2556.pdf)

ดังนั้นหน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์สาธารณะดังกล่าวจึงต้องเปลี่ยนการให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลกำไร เช่น การเพิ่มหรือเปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์เดิมโดยนำเอาเครื่องเติมเงินที่สามารถใช้เป็นเครื่องโทรศัพท์ได้ในเครื่องเดียวกัน ในลักษณะต่างๆ มาติดตั้งแทน การปรับเปลี่ยนโครงการ Free Wi-Fi ในที่สาธารณะเป็นโครงการอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูงสำหรับ Smart Thailand โดยในปี 2556 Access Point (AP) ได้ดำเนินการแล้วเสร็จพร้อมเปิดให้บริการจำนวน 28,651 จุด อยู่ระหว่างดำเนินการ 33 จุด หรือการให้มีการติดตั้งป้ายโฆษณาบนตู้โทรศัพท์สาธารณะโดยการเปิดโอกาสให้บริษัทเอกชนเข้าร่วมให้บริการ ในกลุ่มโทรศัพท์สาธารณะให้บริษัทแพลน บี มีเดีย จำกัด(มหาชน) เป็นผู้ประกอบธุรกิจโฆษณาบนตู้โทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น ดังภาพตัวอย่างต่อไปนี้

กรณีการนำเอาเครื่องโทรศัพท์สาธารณะที่สามารถเติมเงินแบบออนไลน์ (สีส้ม) และสามารถใช้โทรออกได้ มาติดตั้งแทนเครื่องโทรศัพท์ที่ใช้โทรออกได้อย่างเดียว



ลูกค้า TOT 3G
เติมเงินผ่านตู้บุญเติมได้แล้ววันนี้

พร้อมลุ้นรับ **ฟรี!** 
Gift Vouchers Starbucks
เมื่อเติมเงิน **100** บาทขึ้นไป
หมดเขต 31 ธ.ค. 57

สอบถามเพิ่มเติม Call Center 1777 หรือ www.tot3g.net

ที่มา : <http://www.tot.co.th>

คู่มือการใช้งานตู้บุญเติม

ขั้นตอนการเติมเงินมือถือ TOT3G



1

กดเลือก “เติมเงินมือถือ”



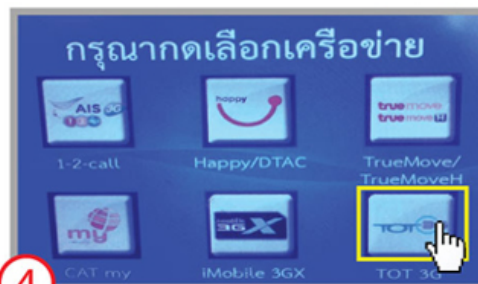
2

กดหมายเลขโทรศัพท์ของท่าน



3

หากเครื่องไม่เลือกเครือข่ายให้อัตโนมัติ ให้กดปุ่มเลือกเครือข่าย



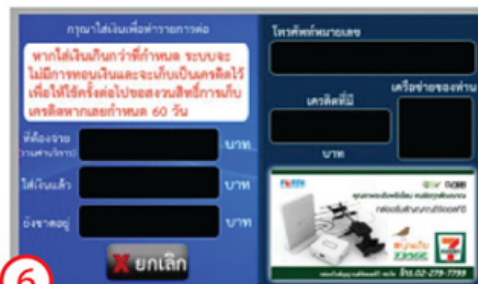
4

กดเลือกเครือข่าย TOT3G



5

กดเลือกจำนวนเงินที่ต้องการเติม



6

ใส่เงินตามจำนวนที่เลือก

ที่มา : <http://www.tot.co.th>



ภาพที่ 10 แสดงการติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ที่สามารถเติมเงินออนไลน์แทนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเดิม บริเวณถนนพหลโยธิน



ภาพที่ 11 แสดงการติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ที่สามารถเติมเงินออนไลน์แทนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเดิม บริเวณถนนพหลโยธิน



ภาพที่ 12 แสดงการติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ที่สามารถเติมเงินออนไลน์แทนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเดิม บริเวณถนนพหลโยธิน

กรณีการนำเอาตู้โทรศัพท์สาธารณะมาประกอบธุรกิจติดตั้งป้ายโฆษณาบนตู้โทรศัพท์

กรณีนี้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้เปิดโอกาสให้บริษัทเอกชนเข้าร่วมให้บริการ ซึ่งในที่นี้ได้ให้ บจก.ฟิงก์ซัน แอ็ดเวอร์ไทซิง เข้าร่วมให้บริการธุรกิจโฆษณาบนตู้โทรศัพท์สาธารณะในแต่ละพื้นที่ที่ได้ทำสัญญาระหว่างกัน และการประกอบธุรกิจติดตั้งป้ายโฆษณาบนตู้โทรศัพท์สาธารณะบนทางเท้าสาธารณะเพื่อแสวงหาผลกำไรตั้งแต่ปี 2553 โดยไม่เป็นการบริการเพื่อสาธารณะของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อีกทั้งการติดตั้งป้ายโฆษณานั้นเป็นการติดตั้งบนตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้รับอนุญาตจากกรุงเทพมหานคร และต่อมา บจก.แพลน บี มีเดีย ได้รับการโอนสิทธิในการเข้าร่วมให้บริการธุรกิจโฆษณาบนตู้โทรศัพท์สาธารณะต่อจาก บจก.ฟิงก์ซัน แอ็ดเวอร์ไทซิง ในปี พ.ศ. 2554 จนถึงปัจจุบัน

บริการร่วมกับภาคเอกชน

เพื่อขยายระบบการติดต่อสื่อสารให้ครอบคลุมทั่วประเทศด้วยเทคโนโลยีและบริการที่ทันสมัย ทีโอที ได้เปิดโอกาสให้บริษัทเอกชนเข้าร่วมให้บริการ 8 กลุ่มบริการ ดังนี้

บริษัทคู่สัญญา	ชื่อบริการ
7. กลุ่มโทรศัพท์สาธารณะ	
7.1 บจก. เอเชีย พับบลิคโฟน	บริการโทรศัพท์สาธารณะตามสัญญาเช่าเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ
7.2 บจก. พีวเจอร์ เทเลคอม	บริการโทรศัพท์สาธารณะตามสัญญาเช่าเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ
7.3 บจก. ลีดดิ้ง พับบลิค เทย์โฟน	บริการโทรศัพท์สาธารณะตามสัญญาเช่าเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ
7.4 บจก. พับบลิคโฟน เซอร์วิส	บริการโทรศัพท์สาธารณะตามสัญญาเช่าเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ
7.5 บจก. ฟังก์ชั่น แอ็ดเวอร์โหซิ่ง	บริการธุรกิจโฆษณาบนตู้โทรศัพท์สาธารณะ

ที่มา : รายงานประจำปี พ.ศ.2553 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

(<http://www.tot.co.th/images/file/an2553.pdf>)

บริการร่วมกับบริษัทเอกชน

เพื่อขยายระบบการติดต่อสื่อสารให้ครอบคลุมทั่วประเทศด้วยเทคโนโลยีและบริการที่ทันสมัย ทีโอทีได้เปิดโอกาสให้บริษัทเอกชนเข้าร่วมให้บริการ 8 กลุ่มบริการ ดังนี้

บริษัทคู่สัญญา	ชื่อบริการ
7. กลุ่มโทรศัพท์สาธารณะ	
7.1 บจก. เอเชีย พับบลิคโฟน (สิ้นสุดสัญญา 22 สิงหาคม 2554)	บริการโทรศัพท์สาธารณะตามสัญญาเช่าเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ
7.2 บจก. พีวเจอร์ เทเลคอม (สิ้นสุดสัญญา 31 มกราคม 2554)	บริการโทรศัพท์สาธารณะตามสัญญาเช่าเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ
7.3 บจก. ลีดดิ้ง พับบลิค เทย์โฟน (สิ้นสุดสัญญา 22 สิงหาคม 2554)	บริการโทรศัพท์สาธารณะตามสัญญาเช่าเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ
7.4 บจก. พับบลิคโฟน เซอร์วิส (สิ้นสุดสัญญา 22 สิงหาคม 2554)	บริการโทรศัพท์สาธารณะตามสัญญาเช่าเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ
7.5 บจก. แพลน บี มีเดีย (รับโอนสิทธิ์จาก บจก. ฟังก์ชั่น แอ็ดเวอร์โหซิ่ง)	บริการธุรกิจโฆษณาบนตู้โทรศัพท์สาธารณะ

ที่มา : รายงานประจำปี พ.ศ.2554 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

(http://www.tot.co.th/images/file/AR_2554.pdf)

ภาพตัวอย่างของการประกอบธุรกิจติดตั้งป้ายโฆษณาบนตู้โทรศัพท์สาธารณะในพื้นที่กรุงเทพมหานคร





ภาพตัวอย่างการติดตั้งป้ายโฆษณาบนตู้โทรศัพท์สาธารณะ ของ บจก.แพลนบีมีเดีย

DIGITAL MEDIA +

STATIC MEDIA

TRANSIT MEDIA +

ROADSIDE BILLBOARD

Generate high contact figures in a cost-effective approach.

STATIC MEDIA +

EXPRESSWAY

ROADSIDE BILLBOARD

MALL MEDIA +



Fly Over 2.0



Unipole



Fonebooth



Metro Poster



Pole Wrap



Fonebooth

Dominant presence across inner Bangkok where Bangkok's metropolitan spend most of their time working and commuting daily.

CONTACT

✉ marketing@planbmedia.co.th

Launch

No. of media

30 locations / pack

No. of Eyeballs

Average 1,140,000 eyeballs / day / pack

Location

Silom | Sathorn | Sukhumvit | Thonglor | Ekamai | Lang Suan
Phaholyothin | Ratchawithi | Phayatai | Sri Ayutthaya | Petchburi
Ratchadapisek | Rama 1 | Rama 4 | Ratchadamri | Henridunant | Wireless

3.4 กระบวนการในการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะ

การจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะ ย่อมมีความหมายอย่างกว้างโดยรวมไปถึงการอนุญาตให้ติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะและการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือขัดประกาศกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2546 โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้น ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากแนวทางปฏิบัติและจากการสอบถามผู้อำนวยการเขตพื้นที่ในฐานะผู้มีอำนาจหน้าที่โดยตรงตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย สามารถสรุปกระบวนการในการดำเนินการได้ ดังนี้

1. ผู้อำนวยการเขตพื้นที่ ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบตู้โทรศัพท์สาธารณะที่มีอยู่ในพื้นที่เขต และให้จัดทำทะเบียนตู้โทรศัพท์สาธารณะดังกล่าวไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบและกรอกรายงานผล
2. กรณีหน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์มีความประสงค์จะขออนุญาตติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะในที่สาธารณะนั้น จะต้องดำเนินการตามประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการขออนุญาตติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะในที่สาธารณะ พ.ศ.2546 อย่างเคร่งครัด และจะต้องเป็นไปตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครด้วย
3. กรณีตู้โทรศัพท์สาธารณะเป็นตู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือเป็นตู้ที่ขัดประกาศกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2546 นั้น ผู้อำนวยการเขตจะมีหนังสือแจ้งหน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์ให้รับทราบและให้เร่งดำเนินการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะดังกล่าวออกไปจากพื้นที่
4. หากหน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์ฝ่าฝืนหรือไม่รื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะตามข้อ 3. ผู้อำนวยการเขตจะอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.2535 ประกอบอำนาจตามประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการขออนุญาตติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะในที่สาธารณะ พ.ศ.2546 ในการเข้าดำเนินการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะดังกล่าวออกไป
5. หลังจากทีสำนักงานเขตได้ดำเนินการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือขัดประกาศกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2546 ออกไปแล้วนั้น ผู้อำนวยการเขตจะมีหนังสือแจ้งหน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์ให้มารับตู้โทรศัพท์สาธารณะดังกล่าวกลับไปพร้อมเรียกเก็บค่าใช้จ่ายและค่าดำเนินการตามแต่ละสำนักงานเขต

6. สำนักงานเขตสรุปผลการดำเนินการการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้รับอนุญาต หรือขัดประกาศกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2546 ให้สำนักการโยธาทราบเพื่อรวบรวมรายงานผลต่อผู้บริหาร กรุงเทพมหานครเพื่อโปรดทราบต่อไป

บทที่ 4

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

(Conclusion & Suggestion)

ในบทที่ 4 นี้ เป็นการสรุปสาระสำคัญที่ศึกษามาทั้งหมดหรือผลการศึกษาและปัญหาอุปสรรค พร้อมทั้งข้อเสนอแนะทางแก้ไข ประกอบด้วย

1. สรุปสาระสำคัญการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะ
2. ปัญหาและอุปสรรคจากการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะ
3. แนวทางการแก้ไขปัญหา
4. ขั้นตอนการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะ

4.1 สรุปสาระสำคัญการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะ

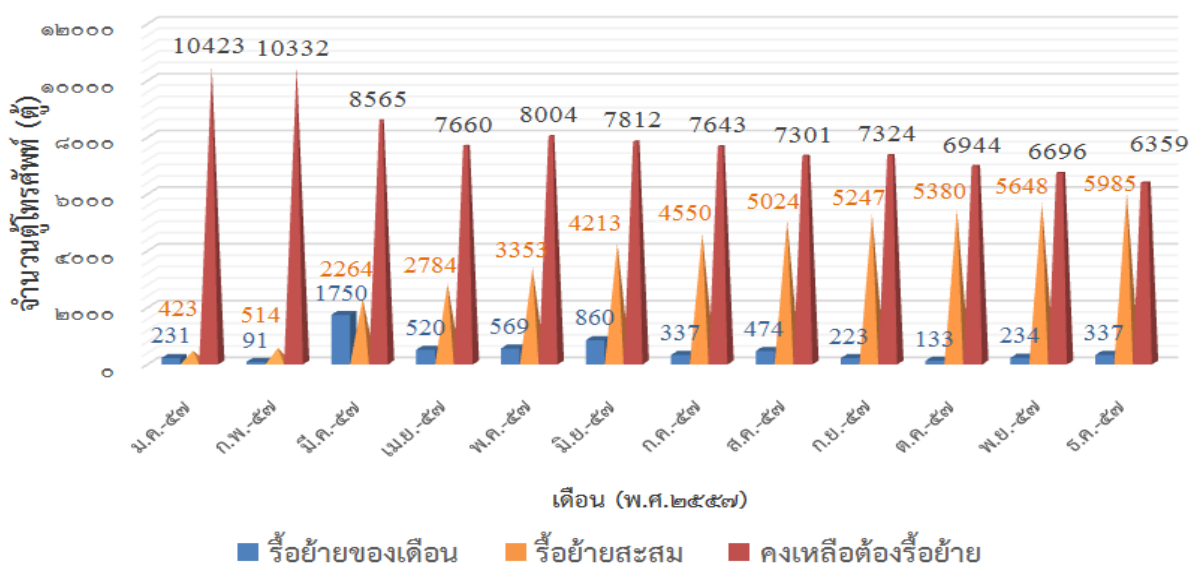
การรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มุ่งเน้นที่ตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้รับอนุญาตและตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ขัดประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการขออนุญาตติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะในที่สาธารณะ พ.ศ.2546 ซึ่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้กำหนดเป็นนโยบายในการเร่งรัดดำเนินการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะดังกล่าว เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง โดยได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานในการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะขึ้นมาเพื่อมีหน้าที่ในการกำหนดมาตรการและแนวทางในการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันทุกสำนักงานเขต และให้สำนักงานเขตพื้นที่เร่งรัดดำเนินการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือขัดประกาศกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2546 โดยให้รวบรวมข้อมูลจัดส่งให้สำนักการโยธาเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลดังกล่าว เพื่อสรุปผลการดำเนินการรายงานต่อปลัดกรุงเทพมหานครและนำเสนอผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ตามลำดับต่อไป

ดังนั้น นับตั้งแต่ที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้มีนโยบายในการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์ ขึ้นมานั้น ราวปี พ.ศ.2553 สามารถสรุปจำนวนตู้โทรศัพท์ที่ได้ตั้งตาราง ดังต่อไปนี้

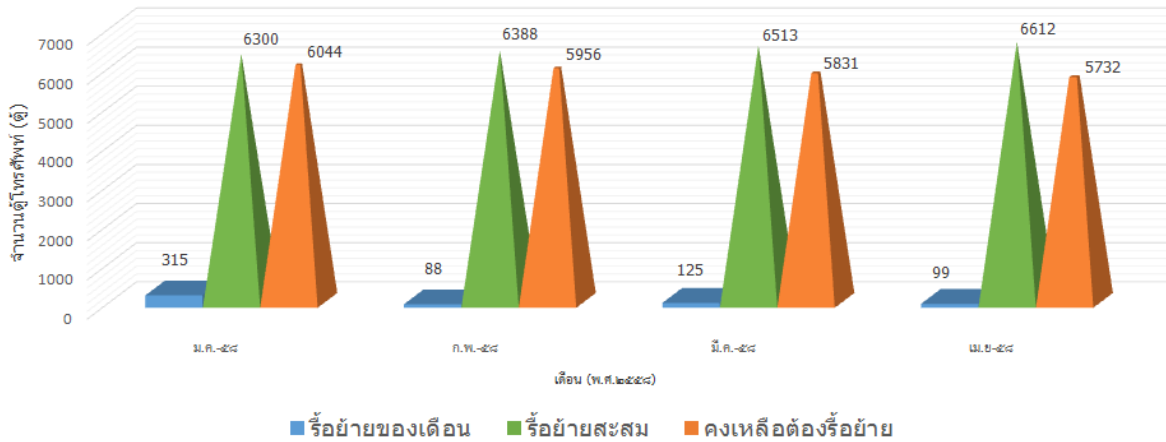
ลำดับ	ประเภทของตู้โทรศัพท์	จำนวน (ตู้)	หมายเหตุ
1.	ตู้ที่ได้รับอนุญาต (A)	10,041	ข้อมูล พ.ศ.53
2.	ตู้ที่ไม่ได้รับอนุญาต (B)	21,231	
	2.1 ได้รื้อถอนแล้ว (C)	1,254	
	2.2 ยังไม่ได้รื้อถอน	19,977	
3.	รวมจำนวนตู้โทรศัพท์ (A+B-C)	30,081	

ต่อมาได้มีการดำเนินการตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครตั้งที่ได้กล่าวมาแล้ว ในข้างต้น ทั้งการประสานขอความร่วมมือหน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์ (บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และ บริษัท โทร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)) ในการดำเนินการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะในพื้นที่ กรุงเทพมหานครออกไป หรือการเข้าดำเนินการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะของสำนักงานเขตพื้นที่นั้น ๆ ตลอดจนการจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร เช่น กิจกรรมถนนเมืองสวรรค์ กิจกรรมปรับภูมิทัศน์ทางเท้าหรือการจัดระเบียบทางเท้าสาธารณะโดยกำหนดให้มีการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะไปในคราวเดียวกันนั้น จากการดำเนินการดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์ออกไปพอสมควร โดยสามารถสรุปจำนวนการรื้อย้าย ดังนี้

กราฟแสดงความคืบหน้าของการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้รับอนุญาต ตั้งแต่เดือน มกราคม - ธันวาคม ๒๕๕๗



กราฟแสดงความคืบหน้าของการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้รับอนุญาต
ตั้งแต่เดือน มกราคม - เมษายน ๒๕๕๘



ตารางสรุปจำนวนตู้โทรศัพท์สาธารณะในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
(ข้อมูลประจำเดือน เมษายน ๒๕๕๘)

ลำดับ	ประเภทของตู้โทรศัพท์สาธารณะ	หน่วยงานให้บริการโทรคมนาคม ตู้(เครื่อง)			หมายเหตุ
		บมจ.ทีโอที	บมจ.ทรู	รวมทั้งหมด	
๑	ตู้ที่ได้รับอนุญาต	๔,๗๕๐	๒,๙๗๘	๗,๗๒๘	
๒	ตู้ที่ไม่ได้รับอนุญาต	-	***	๑๒,๓๔๔	
๓	- ตู้ที่รื้อถอนแล้วประจำเดือน เมษายน ๒๕๕๘	-	***	๙๙	ที่มีภาพถ่ายประกอบ (๙๗ ตู้)
๔	- ยอดรวมรื้อสะสม (ข้อมูลตั้งแต่เดือนกันยายน	-	***	๖,๖๑๒	
๕	- จำนวนตู้คงเหลือที่ต้องรื้อย้าย	-	***	๕,๗๓๒	

รายงานความคืบหน้าการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ลำดับที่	สำนักงานเขต	รวมจำนวนตู้โทรศัพท์ทั้งหมดในพื้นที่เขต			หมายเหตุ
		จำนวนตู้โทรศัพท์ทั้งหมด	ที่ต้องรื้อถอน (ตู้)	รื้อถอนแล้ว (เม.ย.)	
	กลุ่มกรุงเทพเหนือ				
๑	เขตจตุจักร ^ก	๖๐๘	๕๕๔	๐	กท ๖๕๐๓/๔๙๕๕ ลว. ๑๕ ก.ค. ๒๕๕๗ (ไม่ส่งรายงาน)
๒	เขตบางซื่อ ^ค	๕๐๓	๑๔๘	๓๐	กท ๗๐๐๓/๒๗๙๔ ลว. ๒๔ เม.ย. ๒๕๕๘
๓	เขตลาดพร้าว ^ค	๒๙๙	๒๓๗	๑๐	กท ๖๖๐๓/๒๒๒๒ ลว. ๒๓ เม.ย. ๒๕๕๘ (ขาดรูป)
๔	เขตหลักสี่ ^ก	๕๒๔	๕๒๔	๐	กท ๗๘๐๓/ร.๑๗๐๑ ลว. ๒๔ มี.ค. ๕๘
๕	เขตดอนเมือง ^ค	๒๒๕	๒๒๕	๔	กท ๖๔๐๓/๒๘๐๖ ลว. ๒๕ เม.ย. ๒๕๕๘
๖	เขตสายไหม ^{ก บ}	๖๙	๖๙	๐	กท ๗๙๐๓/๒๒๔๓ ลว. ๒๓ มี.ค. ๒๕๕๘
๗	เขตบางเขน ^ค	๒๙๐	๒๙๐	๙	กท ๕๑๐๓/๓๓๓๙ ลว. ๒๓ เม.ย. ๒๕๕๘ (ขาดรูป)
รวม (กลุ่มกรุงเทพเหนือ)		๒,๕๑๘	๒,๐๔๗	๕๓	

ลำดับที่	สำนักงานเขต	รวมจำนวนผู้โทรศัพท์ทั้งหมดในพื้นที่เขต			หมายเหตุ
		จำนวนผู้โทรศัพท์ทั้งหมด	ที่ต่อจอรอดอน (คู่)	รื้อถอนแล้ว (เม.ย.)	
	กลุ่มกรุงเทพใต้				
๘	เขตปทุมวัน ^๕	๕๙๑	๕๙๑	๔	กท ๔๔๐๓/๑๗๔๘ ลว. ๑ พ.ค. ๒๕๕๘
๙	เขตบางรัก ^๖	๔๘๖	๒๔๒	๔	กท ๔๓๐๓/๑๕๙๖ ลว. ๒๗ เม.ย. ๒๕๕๘
๑๐	เขตสาทร ^๕	๙๔๐	๗๑๗	๙	กท ๖๘๐๓/๒๔๒๓ ลว. ๑ พ.ค. ๒๕๕๘ (ขาดรูป)
๑๑	เขตบางคอแหลม ^๕	๖๒๔	๓๓๐	๐	กท ๖๙๐๓/๑๗๓๖ ลว. ๓๑ มี.ค. ๒๕๕๘ (รื้อย้ายหมดแล้ว)จำนวน ๔๘ คู่ อยู่ระหว่างขออนุญาต
๑๒	เขตยานนาวา ^๖	๑๑๐๙	๔๘๓	๑๕	กท ๔๕๐๓/๒๔๘๐ ลว. ๓๐ เม.ย. ๒๕๕๘
๑๓	เขตคลองเตย ^๕	๖๗๕	๑๔๐	๐	กท ๗๒๐๓/๑๗๑๒ ลว. ๓๐ เม.ย. ๒๕๕๘
๑๔	เขตวัฒนา ^๖	๔๘๓	๓๗๕	๑๐	กท ๘๕๐๓/๒๐๖๔ ลว. ๒๓ เม.ย. ๒๕๕๘ (ขาดรูป)
๑๕	เขตพระโขนง ^๕	๕๒๔	๓๕๐	๖	กท ๔๙๐๓/๒๒๖๔ ลว. ๑ พ.ค. ๒๕๕๘ (ขาดรูป)
๑๖	เขตสวนหลวง ^๕	๑๘๒	๑๘๒	๑๐	กท ๗๗๐๓/๒๐๔๓ ลว. ๑ พ.ค. ๒๕๕๘ (ขาดรูป)
๑๗	เขตบางนา ^๖	๒๗๔	๑๕๘	๒	กท ๘๐๐๓/๒๒๑๑ ลว. ๑๒ พ.ค. ๒๕๕๘
๑๘	เขตประเวศ ^๕	๒๔๒	๑๒๓	๒	กท ๗๓๐๓/๓๕๐๗ ลว. ๒๗ เม.ย. ๒๕๕๘ (ขาดรูป)
รวม (กลุ่มกรุงเทพใต้)		๖,๑๓๐	๓,๖๙๑	๖๒	
	กลุ่มกรุงเทพตะวันออก				
๑๙	เขตบางกะปิ ^๕	๒๗๒	๖๐	๘	กท ๕๐๐๓/๒๘๐๒ ลว. ๒๓ เม.ย. ๒๕๕๘ (เขตสำรวจตู้โทรศัพท์ใหม่)
๒๐	เขตสะพานสูง ^๖	๖๗	๒๑	๐	กท ๘๑๐๓/๔๔๘๓ ลว. ๖ ส.ค. ๒๕๕๗ (ไม่ส่งรายงาน)
๒๑	เขตบึงกุ่ม ^๖	๑๘๕	๑๗๗	๐	กท ๖๗๐๓/๒๔๓๓ ลว. ๒๕ มี.ค. ๕๘ ๒๕๕๘ (เขตแจ้งว่ารื้อย้ายหมดแล้วและได้รับอนุญาต ๑๖๔ คู่)
๒๒	เขตคันนายาว ^๕	๔๕๐	๓๘๖	๐	กท ๘๐๐๓/๑๓๘๐ ลว. ๒๗ ก.พ. ๒๕๕๘ (ไม่ส่งรายงาน)
๒๓	เขตลาดกระบัง ^{๕ ๖}	๔๙๙	๑๐๖	๐	กท ๕๓๐๓/๒๐๖๗ ลว. ๒๖ มี.ค. ๒๕๕๘ (รื้อย้ายหมดแล้ว)
๒๔	เขตมีนบุรี ^๕	๒๑๖	๒๑๖	๐	กท ๕๒๐๓/๒๗๓๒ ลว. ๒๗ เม.ย. ๒๕๕๘ (รื้อย้ายหมดแล้ว)
๒๕	เขตหนองจอก ^๕	๒๐๗	๑๔๘	๐	กท ๕๔๐๓/๓๐๐๕ ลว. ๒๗ เม.ย. ๒๕๕๘
๒๖	เขตคลองสามวา ^๕	๑๑๕	๑๑๕	๐	กท ๘๓๐๓/๑๑๗๑ ลว. ๑๒ ก.พ. ๒๕๕๗ (ไม่ส่งรายงาน)
รวม (กลุ่มกรุงเทพตะวันออก)		๒,๐๑๑	๑,๒๒๙	๘	

รายงานความคืบหน้าการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ลำดับที่	สำนักงานเขต	รวมจำนวนตู้โทรศัพท์ทั้งหมดในพื้นที่เขต			หมายเหตุ
		จำนวนตู้โทรศัพท์ทั้งหมด	ที่ต้องรื้อถอน (ตู้)	รื้อถอนแล้ว (เม.ย.)	
	กลุ่มกรุงเทพมหานครกลาง				
๒๗	เขตพระนคร ^๓	๐	๑๐๐	๐	กท ๔๐๐๓/๑๕๗๒ ลว. ๒๐ มี.ค. ๒๕๕๘ (เปลี่ยนยอกรื้อย้ายจาก ๓๑๐ ตู้ เป็น ๑๐๐ ตู้)
๒๘	เขตดุสิต ^๔	๔๙๕	๔๘๒	๖	กท ๔๖๐๓/๒๗๐๗ ลว. ๒๔ เม.ย. ๒๕๕๘
๒๙	เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย ^๓	๔๒๗	๓๙	๐	กท ๕๑๐๓/๕๒๔๐ ลว. ๑๖ ก.ย. ๒๕๕๗ (ไม่ส่งรายงาน)
๓๐	เขตสัมพันธวงศ์ ^๔	๑๕๙	๑๓๒	๓	กท ๔๒๐๓/๑๗๓๔ ลว. ๑ พ.ค. ๒๕๕๘
๓๑	เขตดินแดง ^๔	๔๐๑	๔๐๑	๗	กท ๗๖๐๓/๒๗๗๕ ลว. ๖ พ.ค. ๒๕๕๘ (ขาดรูป)
๓๒	เขตห้วยขวาง ^๔	๖๙๔	๔๐๘	๘	กท ๔๘๐๓/๑๘๓๖ ลว. ๓๐ เม.ย. ๒๕๕๘
๓๓	เขตปทุมธานี ^๔	๓๖๕	๖๔	๐	กท ๔๗๐๓/๑๗๑๕ ลว. ๒๙ เม.ย. ๒๕๕๘
๓๔	เขตราชเทวี ^๓	๖๖๙	๑๘๑	๐	กท ๗๑๐๓/๒๓๓๒ ลว. ๒๙ เม.ย. ๒๕๕๘
๓๕	เขตวังทองหลาง ^๔	๑๔๐	๙๐	๑๐	กท ๘๒๐๓/๒๓๒๐ ลว. ๒๔ เม.ย. ๒๕๕๘
รวม (กลุ่มกรุงเทพมหานครกลาง)		๓,๓๕๐	๑,๘๙๗	๓๔	
	กลุ่มกรุงเทพมหานครเหนือ				
๓๖	เขตธนบุรี ^{๓ ๖}	๑๘๔	๐	๐	กท ๕๕๐๓/๑๘๙๐ ลว. ๒๒ เม.ย. ๒๕๕๘ (รื้อย้ายหมดแล้ว)
๓๗	เขตคลองสาน ^๔	๓๙๕	๓๓๗	๙	กท ๕๖๐๓/๑๙๓๐ ลว. ๒๓ เม.ย. ๒๕๕๘
๓๘	เขตจอมทอง ^๔	๓๗๕	๑๒๕	๐	กท ๗๕๐๓/๒๕๕๒ ลว. ๒๙ เม.ย. ๒๕๕๘ (เพิ่มรวมรื้อถอนแล้ว ๑๖๐ ตู้ เปลี่ยน เป็น ๓๐ ตู้)
๓๙	เขตบางกอกใหญ่ ^๔	๒๙๒	๔๓	๐	กท ๕๗๐๓/๑๗๓๔ ลว. ๒๓ เม.ย. ๒๕๕๘
๔๐	เขตบางกอกน้อย ^๔	๓๑๗	๑๒๐	๕	กท ๕๘๐๓/๒๘๐๗ ลว. ๒๗ เม.ย. ๒๕๕๘ (ขาดรูป)
๔๑	เขตบางพลัด ^๔	๔๕๖	๓๖๔	๒	กท ๗๘๐๓/๒๕๓๒ ลว. ๒๘ เม.ย. ๒๕๕๘ (มีการเปลี่ยนแปลงยอดที่ต้องรื้อเดิม ๒๐๐ ตู้ เป็น ๓๖๔ ตู้)
๔๒	เขตตลิ่งชัน ^{๑ ๔}	๐	๐	๑๔	กท ๕๙๐๓/๒๓๙๘ ลว. ๒๔ เม.ย. ๒๕๕๘ (ขาดจำนวนตู้ฯ ทั้งเขต และอื่นๆ)
๔๓	เขตทวีวัฒนา ^๔	๘๘	๘๘	๓	กท ๘๖๐๓/๒๖๔๕ ลว. ๒๒ เม.ย. ๒๕๕๘ (ขาดรูป)
รวม (กลุ่มกรุงเทพมหานครเหนือ)		๒,๑๐๗	๑,๐๗๗	๓๓	
	กลุ่มกรุงเทพมหานครใต้				
๔๔	เขตภาษีเจริญ ^๓	๗๓๐	๒๔๙	๐	กท ๖๐๐๓/๑๕๙๔ ลว. ๓๑ มี.ค. ๒๕๕๘ (ส่งรายงานย้อนหลัง ตั้งแต่ ธ.ค. ๕๗-ก.พ. ๕๘)
๔๕	เขตบางเขน ^๔	๑๐๖๒	๘๙๘	๐	กท ๘๗๐๓/๒๖๙๗ ลว. ๗ พ.ค. ๒๕๕๘
๔๖	เขตหนองแขม ^๔	๓๙๘	๕๒	๐	กท ๖๑๐๓/๒๙๒๘ ลว. ๒๔ เม.ย. ๒๕๕๘ (รื้อย้ายหมดแล้ว)
๔๗	เขตบางขุนเทียน ^{๒ ๔}	๔๖๕	๓๕	๐	กท ๖๒๐๓/๒๕๒๐ ลว. ๒๙ เม.ย. ๒๕๕๘
๔๘	เขตบางบอน ^๔	๗๙๔	๔๔๖	๕	กท ๘๙๐๓/๒๑๒๔ ลว. ๒๔ เม.ย. ๒๕๕๘
๔๙	เขตราชบุรีพระนคร ^{๔ ๖}	๑๙๗	๑๐๖	๖	กท ๖๓๐๓/๒๓๒๖ ลว. ๒๙ เม.ย. ๒๕๕๘ (รื้อย้ายหมด กำลังประสานเจ้าของตู้)
๕๐	เขตทุ่งครุ ^๔	๑๘๖	๑๘๖	๕	กท ๘๘๐๓/๒๔๖๐ ลว. ๒๒ เม.ย. ๒๕๕๘
รวม (กลุ่มกรุงเทพมหานครใต้)		๓,๘๓๒	๑,๙๗๒	๑๖	
รวมทั้งหมด		๑๙,๙๔๘	๑๑,๙๑๓	๒๐๖	
รวมทั้งหมด (ที่มีรูปประกอบ)				๙๙	

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์ในช่วงระยะเวลาประมาณ 5 ปี (ช่วงปี พ.ศ. 2553 – พ.ศ.2558) ได้ดำเนินการรื้อย้ายออกไปทั้งสิ้น 14,245 ตู้ โดยในช่วงระยะเวลานั้นปลัดกรุงเทพมหานครได้สั่งการให้สำนักงานเขตเร่งรัดรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือขาดประกาศกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2546 กำหนดให้สำนักงานเขตรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะดังกล่าวอย่างน้อย 10 ตู้ ต่อเดือน ต่อเขต โดยเริ่มตั้งแต่เดือน พ.ศ.2557 เป็นต้นมา และจากการดำเนินการตามนโยบายของปลัดกรุงเทพมหานครนั้น สำนักงานเขตได้ดำเนินการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะดังกล่าวออกไป จำนวน 2,272 ตู้ เฉลี่ยประมาณ 3 – 4 ตู้ ต่อเดือน ต่อเขต ซึ่งน้อยกว่าเป้าหมายที่ปลัดกรุงเทพมหานครได้กำหนดไว้

จากที่ได้ทำการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องประกอบกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-dept interview) กับผู้อำนวยการเขตในฐานะผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) จำนวน 4 ท่าน ประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------------|---------------------------|
| 1. นายวิสุทธิ์ ธรรมวิริยะวงศ์ | ผู้อำนวยการเขตดุสิต |
| 2. นายสุวิทย์ รัศมีแพทย์ | ผู้อำนวยการเขตสายไหม |
| 3. นายมนัส ประจวบจินดา | ผู้อำนวยการเขตสัมพันธวงศ์ |
| 4. นางคะนิงนิจ ตราชูณิช | ผู้อำนวยการเขตคลองสาน |

ซึ่งในประเด็นคำถามประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับนโยบาย แนวทาง ปัญหา และอุปสรรคในการจัดระเบียบตู้

โทรศัพท์สาธารณะในพื้นที่รับผิดชอบ โดยมีประเด็นคำถาม ดังนี้

- 2.1 นโยบายและแนวทางเกี่ยวกับการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะ
- 2.2 สถานการณ์ในปัจจุบันของการบังคับใช้กฎหมายหรือแนวทางปฏิบัติในการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะ
- 2.3 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะ
- 2.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะ

จากการประมวลผลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักสามารถสรุปปัญหาและอุปสรรค แนวทางและขั้นตอนในการดำเนินการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะหรือการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์ที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือขาดประกาศกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2546 ดังหัวข้อต่อไป

4.2 ปัญหาและอุปสรรคจากการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะ

1. หน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์ไม่มีความต้องการที่จะรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะดังกล่าวเนื่องจากหน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์อ้างเหตุผลความจำเป็นในการใช้งานของประชาชนและยังสามารถนำเอาตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ได้ติดตั้งไว้ ไปประกอบกิจการธุรกิจประเภทอื่นที่เกี่ยวข้อง คือ การติดตั้งป้ายโฆษณาบนตู้โทรศัพท์ การนำเอาเครื่องโทรศัพท์ที่สามารถเติมเงินออนไลน์มาเปลี่ยนกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะเดิม การติดตั้งระบบปล่อยสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย โดยเฉพาะบนทางเท้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีศักยภาพทางธุรกิจ โดยไม่มีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการเช่าพื้นที่ ส่งผลให้หน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์ไม่ให้ความร่วมมือในการรื้อย้ายเท่าที่ควร
2. สำนักงานเขตขาดบุคลากรและเครื่องมือหนักในการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือขัดประกาศกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2546
3. สำนักงานเขตไม่มีสถานที่ในการจัดเก็บตู้โทรศัพท์ที่ได้ดำเนินการรื้อย้ายออกไปแล้ว
4. การดำเนินการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์ยังขาดขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจนเพียงพอ อาทิ เรื่องค่าปรับและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือขัดประกาศกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2546
5. ขาดการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับตู้โทรศัพท์สาธารณะอย่างเป็นระบบ ทั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ได้รับอนุญาต ตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้รับอนุญาต และตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ขัดประกาศกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2546

4.3 ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา

จากปัญหาดังที่ได้มาแล้วในข้างต้น จากการศึกษาที่ผ่านสำนักการโยธาได้มีการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์ (บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และ บมจ.ทฐ) และผู้แทนกลุ่มเขต เพื่อร่วมกันหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว แต่ยังไม่มีความคืบหน้าเท่าที่ควร ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา ดังนี้

1. ให้สำนักงานเขตบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ตามพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.2535 และประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการขออนุญาตติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะในที่สาธารณะ พ.ศ.2546 และปฏิบัติตามขั้นตอนตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน
2. ให้สำนักงานเขตประสานขอความร่วมมือสำนักการโยธาในกรณีที่ขาดบุคลากรและเครื่องมือหนักในการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือขัดประกาศกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2546 เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินการตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร
3. ให้สำนักงานเขตจัดทำหนังสือแจ้งให้หน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์รับทราบการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะที่สำนักงานเขตเป็นผู้ดำเนินการเพื่อจัดเตรียมสถานที่ในการจัดเก็บ และเมื่อสำนักงานเขตหรือย้ายตู้โทรศัพท์ดังกล่าวแล้วเสร็จให้จัดส่งให้หน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์ทันทีเพื่อมิให้เป็นภาระในการจัดเก็บของสำนักงานเขต
4. ให้สำนักงานเขตสำรวจและจัดทำทะเบียนข้อมูลตู้โทรศัพท์สาธารณะที่มีอยู่ในพื้นที่เขตทั้งหมดและจัดส่งให้สำนักการโยธาเพื่อรวบรวมจัดเก็บ ติดตามผลการรื้อย้ายให้เป็นไปตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร
5. สำนักการโยธาและคณะทำงานจัดระเบียบตู้โทรศัพท์ที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้แต่งตั้งขึ้นต้องกำหนดขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะให้สำนักงานเขตยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น และจะต้องมีการอบรมร่วมกับกลุ่มเขตเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะของสำนักงานเขตได้ ซึ่งเมื่อกำหนดขั้นตอนการรื้อย้ายแล้ว สามารถนำเสนอต่อผู้บริหารกรุงเทพมหานครเพื่อขอความเห็นชอบให้สำนักงานเขตทั้ง 50 เขต ดำเนินการตามขั้นตอนโดยผ่านคณะทำงานจัดระเบียบตู้

โทรศัพท์สาธารณะที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครแต่งตั้งซึ่งผู้อำนวยการสำนักการโยธาเป็นประธานและผู้อำนวยการกองแผนงานและประสานสาธารณูปโภคเป็นเลขานุการคณะทำงานโดยตำแหน่งต่อไป

4.4 ขั้นตอนการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะ

จากการศึกษาเรื่องเกี่ยวกับการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือขาดประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการขออนุญาตติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะในที่สาธารณะ พ.ศ.2546 สามารถทราบถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นและการดำเนินการที่ผ่านมาของกรุงเทพมหานครทั้งในส่วนของสำนักการโยธา และสำนักงานเขต

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้จัดทำขั้นตอนการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือขาดประกาศกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2546 ขึ้นมาเพื่อใช้เป็นแนวทางและมาตรการในการดำเนินการเรื่องดังกล่าว ดังนี้

ด้วยปรากฏว่ามีการติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะในที่สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครทำให้เกิดสภาพกรุงรังไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย รวมทั้งมีการติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะในจุดที่ไม่เหมาะสม ปิดหรือบังเครื่องหมาย หรือสัญญาณที่เกี่ยวกับการจราจร หรือทัศนวิสัยในการมองของประชาชนผู้ใช้ทางเท้าหรือผู้ขับขี่ยานพาหนะในการมองทางหรือป้าย เครื่องหมายต่างๆ ก่อให้เกิดความไม่สะดวกแก่ประชาชนผู้ใช้ทางเท้าและ การจัดกิจกรรมของกรุงเทพมหานครหรือหน่วยงานในสังกัด ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการจัดระเบียบตู้โทรศัพท์สาธารณะ ตามประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการขออนุญาตติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะในที่สาธารณะ พ.ศ. (ประกาศกรุงเทพมหานครฯ พ.ศ.2546)

เพื่อให้การรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือขาดประกาศประกาศกรุงเทพมหานครฯ พ.ศ.2546 มีขั้นตอนปฏิบัติและการคิดค่าใช้จ่ายในการรื้อย้ายเป็นไปในแนวทางเดียวกัน จึงขอให้สำนักงานเขตดำเนินการดังนี้

1. ผู้อำนวยการเขต ในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาการขออนุญาตติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะในที่สาธารณะ ตามประกาศกรุงเทพมหานครฯ พ.ศ.2546 มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ตรวจตราการติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะภายในพื้นที่เขต

2. ในกรณีเจ้าหน้าที่ตรวจพบการติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้อนุญาตหรือขัดประกาศประกาศกรุงเทพมหานครฯ พ.ศ.2546 ให้ผู้อำนวยการเขตในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ มีหนังสือแจ้งหน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์สาธารณะให้รื้อถอนตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้อนุญาตหรือขัดประกาศกรุงเทพมหานครฯ พ.ศ.2546 ออกไปจากพื้นที่ และให้ปรับสภาพบริเวณพื้นที่ดังกล่าวกลับสู่คืนสภาพเดิมหรือใช้สอยได้ตามปกติภายในกำหนดภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับคำสั่ง ทั้งนี้ การออกคำสั่งดังกล่าวเป็นคำสั่งทางปกครอง จะต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.2539 มาตรา 29 วรรคหนึ่ง และมาตรา 37 วรรคหนึ่ง พร้อมทั้งให้แจ้งสิทธิการอุทธรณ์คำสั่งภายในระยะเวลา 15 วัน ตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.2539 มาตรา 40 วรรคหนึ่ง และมาตรา 44 วรรคหนึ่ง

3. ในกรณีที่หน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครอง ตามข้อ 2 ให้ผู้อำนวยการเขตในฐานะผู้รับมอบอำนาจจากผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร กำหนดจำนวนค่าปรับทางปกครองได้ไม่เกินหนึ่งหมื่นห้าพันบาทต่อวัน ทั้งนี้ ตามกฎกระทรวง ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2542) ออกตามความในพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.2539

4. เมื่อครบกำหนดระยะเวลา 15 วัน ตามข้อ 2 หากพบว่าหน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์สาธารณะยังไม่ได้ออกไปจากพื้นที่ตามที่ได้ออกให้รื้อถอน ให้ผู้อำนวยการเขตและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ของ สำนักงานเขต ดำเนินการรื้อถอนตู้โทรศัพท์สาธารณะดังกล่าว โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.2539 มาตรา 56 วรรคหนึ่ง และมาตรา 58 วรรคหนึ่ง (1) พร้อมทั้งจัดเก็บตู้โทรศัพท์สาธารณะไว้ที่สำนักงานเขต ทั้งนี้ หน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์ในฐานะผู้กระทำความผิดจะต้องชดใช้ค่าใช้จ่ายในการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะดังกล่าว

5. ให้สำนักงานเขตมีหนังสือแจ้งหน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์มารับตู้โทรศัพท์สาธารณะเพื่อดำเนินการชำระค่าปรับและค่าใช้จ่ายในการรื้อถอนตู้โทรศัพท์สาธารณะก่อนที่จะนำตู้โทรศัพท์สาธารณะดังกล่าวออกไป ดังนี้

5.1 ค่าปรับ (ตาม พรบ.รักษาความสะอาดฯ พ.ศ.2535 มาตรา 54) ให้คิดในอัตราขั้นสูงสุดตามที่กฎหมายกำหนด 2,000.- บาท

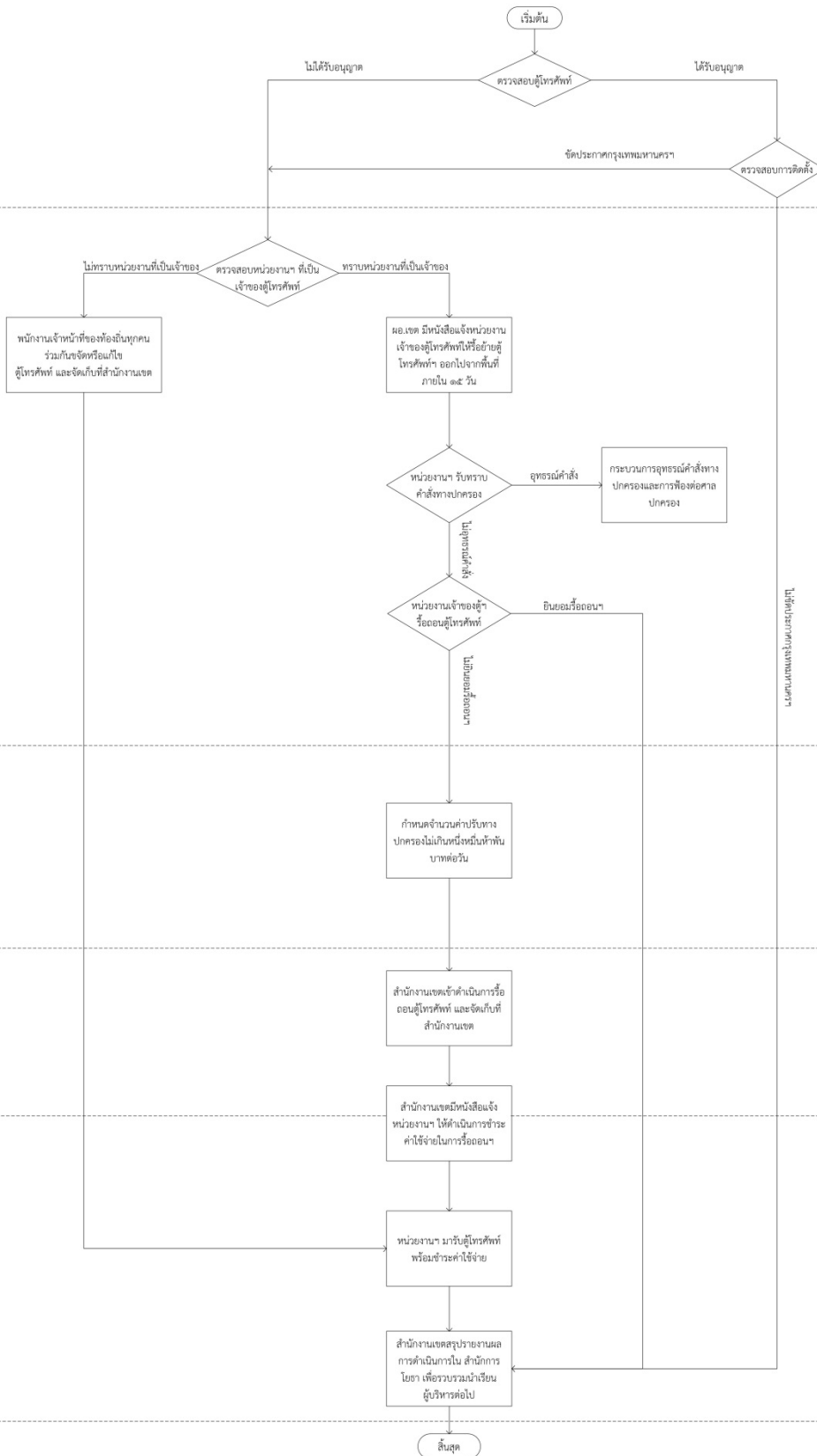
5.2 ค่าใช้จ่ายในการรื้อย้าย (ตาม พรบ.รักษาความสะอาดฯ พ.ศ.2535 มาตรา 46 ประกอบกับประกาศกรุงเทพมหานครฯ พ.ศ.2546 ข้อ 6) คิดจากค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงของค่าเครื่องจักร ค่าแรงงาน ค่าจัดเก็บ เป็นต้น ของแต่ละสำนักงานเขต

6. ในกรณีที่ตรวจพบตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้อนุญาตหรือขัดประกาศกรุงเทพมหานครฯ พ.ศ.2546 ซึ่งไม่ทราบว่าหน่วยงานใดเป็นเจ้าของตู้โทรศัพท์สาธารณะดังกล่าว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นนั้นทุกคนร่วมกันขจัดหรือแก้ไขตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้อนุญาตหรือขัดประกาศกรุงเทพมหานครฯ พ.ศ.2546 ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดฯ พ.ศ.2535 มาตรา 45 และมาตรา 46 พร้อมทั้งจัดเก็บตู้โทรศัพท์สาธารณะไว้ที่สำนักงานเขต ทั้งนี้ หน่วยงานเจ้าของตู้โทรศัพท์ที่ในฐานะผู้กระทำความผิดจะต้องชดใช้ค่าใช้จ่ายในการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะดังกล่าว

7. ให้สำนักงานเขตรายงานผลการดำเนินการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะให้สำนักการโยธา ทราบเพื่อรวบรวมและรายงานผลต่อผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

จากขั้นตอนดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงในรูปแบบของผังการไหลของกระบวนการทำงานได้ ดังนี้

ขั้นตอนการรื้อย้ายตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้รับอนุญาต



ผู้อำนวยการเขตในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ และผู้มีอำนาจในการอนุญาตให้ติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะในที่สาธารณะ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย ดังนี้

- พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.๒๕๓๕
- ประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการขออนุญาตติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะในที่สาธารณะ พ.ศ. ๒๕๔๖

หนังสือแจ้งให้รื้อถอนตู้โทรศัพท์ถือเป็นคำสั่งทางปกครอง ซึ่งจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนและกระบวนการออกคำสั่งทางปกครองตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙ มาตรา ๒๙ มาตรา ๓๐ มาตรา ๔๐ โดยจะต้องแจ้งสิทธิในการอุทธรณ์คำสั่งดังกล่าวในหนังสือแจ้งให้รื้อถอน

ในกรณีที่ตรวจพบตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้อนุญาตหรือขัดประกาศกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งไม่ทราบว่าหน่วยงานใดเป็นเจ้าของตู้โทรศัพท์สาธารณะดังกล่าว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นนั้นทุกคนร่วมกันจัดหรือแก้ไขตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือขัดประกาศกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๔๖ ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติรักษาความสะอาด พ.ศ. ๒๕๓๕ มาตรา ๔๕ และมาตรา ๔๖ พร้อมทั้งจัดเก็บตู้ไว้ที่สำนักงานเขต

ผู้อำนวยการเขตในฐานะผู้รับมอบอำนาจจากผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร กำหนดจำนวนค่าปรับทางปกครองได้ไม่เกินหนึ่งหมื่นห้าพันบาทต่อวัน ตามกฎกระทรวง ฉบับที่ ๑๐ (พ.ศ. ๒๕๔๒) ออกตามความในพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙

สำนักงานเขตเข้าดำเนินการรื้อถอนตู้โทรศัพท์ฯ โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ มาตรา ๕๖ วรรคหนึ่ง และมาตรา ๕๘ วรรคหนึ่ง (๑) ซึ่งสามารถให้ผู้กระทำความผิดชำระค่าใช้จ่ายในการดำเนินการได้

การคิดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ แยกออกเป็น ๒ ส่วน ประกอบด้วย

- ค่าปรับ (ตามมาตรา ๕๔ แห่ง พ.ร.บ.รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.๒๕๓๕) ให้คิดในอัตราขั้นสูงสุดตามที่กฎหมายกำหนด ๒,๐๐๐ บาท
- ค่าใช้จ่ายในการรื้อถอน (ตามประกาศกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๔๖ ข้อ ๖) ให้คิดจากค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงของค่าเครื่องจักร ค่าแรงงาน ค่าจัดเก็บ เป็นต้นของแต่ละสำนักงานเขต

บรรณานุกรม

- เจริญ แก้วพรรณนา. ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 4. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.
- บริษัท ทศท. คอปอร์เรชั่น จำกัด (มหาชน). สารสนเทศ 31 กรกฎาคม 2547 ฉบับพิเศษ ครอบคลุม 2 ปี ของบริษัท ทศท. คอปอร์เรชั่น จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ : กองการพิมพ์บริษัท ทศท. คอปอร์เรชั่น จำกัด (มหาชน), 2547.
- บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). สารสนเทศ 31 กรกฎาคม 2548 ฉบับพิเศษ ครอบคลุม 3 ปี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ : กองการพิมพ์บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน), 2548.
- นายฤทธิพล เวณานนท์. การออกแบบระบบการบริการโทรศัพท์สาธารณะของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร. 2549
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2542), หน้า 8 - 10.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, ทฤษฎีองค์การ : ฉบับมาตรฐาน, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, 2545), หน้า 387.)
- บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). 2558. กรุงเทพมหานคร. (ออนไลน์)
http://www.tot.co.th/images/about_tot/past-to-present-55.pdf
- รายงานประจำปี พ.ศ.2550 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). 2550. กรุงเทพมหานคร. (ออนไลน์)
http://www.tot.co.th/images/file/AR_2550.pdf
- รายงานประจำปี พ.ศ.2551 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). 2551. กรุงเทพมหานคร. (ออนไลน์)
http://www.tot.co.th/images/file/AR_2551.pdf
- รายงานประจำปี พ.ศ.2552 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). 2552. กรุงเทพมหานคร. (ออนไลน์)
http://www.tot.co.th/images/file/AR_2552.pdf
- รายงานประจำปี พ.ศ.2553 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). 2553. กรุงเทพมหานคร. (ออนไลน์)
http://www.tot.co.th/images/file/AR_2553.pdf
- รายงานประจำปี พ.ศ.2554 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). 2554. กรุงเทพมหานคร. (ออนไลน์)
http://www.tot.co.th/images/file/AR_2554.pdf
- รายงานประจำปี พ.ศ.2555 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). 2555. กรุงเทพมหานคร. (ออนไลน์)
http://www.tot.co.th/images/file/AR_2555.pdf
- รายงานประจำปี พ.ศ.2556 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). 2556. กรุงเทพมหานคร. (ออนไลน์)
http://www.tot.co.th/images/file/AR_2556.pdf