

บทที่ 4

อภิปรายสรุปปัญหาและอุปสรรค

การดำเนินการเกี่ยวกับระบบการสื่อสารของมหาวิทยาลัยขอนแก่นตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เป็นการจัดการในลักษณะจัดหาโทรศัพท์เพื่อใช้เป็นเครื่องอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายใน และมีการเช่าใช้บริการการสื่อสารจากรัฐวิสาหกิจผู้ดำเนินการเพื่อเป็นการเชื่อมโยงข่ายการสื่อสารของมหาวิทยาลัยขอนแก่นกับข่ายการสื่อสารออกสู่ภายนอก กระทั่งมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีการนำพัฒนาการการสื่อสารเข้ามามีบทบาทในการเรียนการสอนทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งล้วนแล้วแต่ต้องอาศัยระบบสื่อสารที่รวมเอาอุปกรณ์เครื่องชุมสายโทรศัพท์และระบบเครือข่ายโทรศัพท์ในการสนับสนุนภารกิจดังกล่าวของมหาวิทยาลัยขอนแก่น กระบวนการจัดหาอุปกรณ์การสื่อสารและกระบวนการเช่าใช้บริการจากรัฐวิสาหกิจผู้ประกอบการ มีระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการมากมาย เป็นปัญหาสำคัญที่ทำให้การจัดการในเรื่องระบบการสื่อสารของมหาวิทยาลัยขอนแก่นประสบกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ ทำให้การพัฒนาการระบบการสื่อสารของมหาวิทยาลัยขอนแก่นดำเนินไปค่อนข้างจะล่าช้าไม่ทันกับกระแสการพัฒนาการทางเทคโนโลยีการสื่อสารเพราะมหาวิทยาลัยขอนแก่นในฐานะที่เป็นส่วนราชการต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ เงื่อนไข ที่ต้นสังกัดวางแนวปฏิบัติ รวมถึงเงื่อนไขข้อบังคับจากหน่วยราชการอื่น เช่น มติคณะรัฐมนตรี ระเบียบกระทรวงการคลัง แนวปฏิบัติของรัฐวิสาหกิจผู้ประกอบการ ซึ่งกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติเหล่านี้ไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการจัดหาหรือเช่าใช้บริการการสื่อสาร นอกจากปัญหาดังกล่าวแล้ว รูปแบบของการจัดการระบบการสื่อสารของมหาวิทยาลัยขอนแก่นยังมีปัญหาภายในที่เกี่ยวกับการไม่มีวินัยของผู้ใช้ซึ่งก่อให้เกิดประเด็นปัญหาที่ต้องพิจารณาแก้ไข จากการศึกษาข้อมูลพบว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากความไม่สอดคล้องของกฎระเบียบส่วนหนึ่ง อีกส่วนหนึ่งเกิดจากปัญหาในการจัดการระบบการสื่อสารของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ปฏิบัติ ผู้ศึกษาจะสรุปปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเกี่ยวกับระบบการสื่อสารของมหาวิทยาลัยขอนแก่นตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันเพื่อเป็นข้อมูลในการออกแบบเครือข่ายโทรศัพท์โดยมุ่งเน้นการที่นำการสื่อสารเข้าสู่กระบวนการเรียนการสอนและเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงระบบการสื่อสารของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามลำดับดังต่อไปนี้

4.1 ปัญหาการจัดหาอุปกรณ์เครื่องชุมสายโทรศัพท์

ในการจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือสื่อสารของมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ผ่านมาไม่สามารถจะดำเนินการจัดหาเองได้ เนื่องจากคณะรัฐมนตรีมีมติไม่อนุญาตให้ส่วนราชการจัดหาอุปกรณ์เครื่องชุมสายโทรศัพท์เอง จนกว่าองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะแจ้งผลการพิจารณาว่ามีอุปกรณ์ดังกล่าวจำหน่ายหรือไม่ (คู่มือสารประกอบภาคผนวก ง หน้า 1) กรณีดังกล่าวนี้มหาวิทยาลัยขอนแก่นประสบกับปัญหายากในการจัดหาอุปกรณ์เครื่องชุมสายโทรศัพท์ และองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเองก็ไม่มีนโยบายในการผลิตอุปกรณ์ชุมสายโทรศัพท์เพื่อจำหน่ายแต่ประการใด (คู่มือสารประกอบภาคผนวก ง หน้า 2) การปฏิบัติตามติดังกล่าว ทำให้สิ้นเปลืองเวลาและไม่เป็นผลดีต่อการปรับปรุงระบบการสื่อสารของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ต่อมาคณะรัฐมนตรีกำหนดให้ส่วนราชการสามารถสั่งซื้อเครื่องรับโทรศัพท์ อุปกรณ์โทรศัพท์ ตู้สาขาโทรศัพท์เองได้ (ให้ใช้ข้อกำหนดคุณสมบัติทางด้านเทคนิค ตามที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจัดทำขึ้น) และการติดตั้งโทรศัพท์ในส่วนที่ต้องเชื่อมโยงกับข่ายสายองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ให้ส่วนราชการสั่งจ้างจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยวิธีพิเศษ ตามหนังสือที่ นร. 0205/ว. 190 ลงวันที่ 12 ธันวาคม 2531 (คู่มือสารประกอบภาคผนวก ง หน้า 3-4) หลังจากกระทรวงการคลังได้เสนอให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาปรับปรุงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับสิทธิพิเศษขององค์การโทรศัพท์ โดยยกเลิกมติ คณะรัฐมนตรีเดิมทั้งหมด ทำให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบการบริหารส่วนท้องถิ่น หน่วยงานอื่นซึ่งมีกฎหมายบัญญัติให้มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่ประสงค์จะทำการติดตั้งโทรศัพท์ ไว้ใช้ในราชการ สั่งซื้อเครื่องโทรศัพท์ อุปกรณ์โทรศัพท์ ตู้สาขาโทรศัพท์ (ให้ใช้ข้อกำหนดคุณสมบัติทางด้านเทคนิค ที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจัดทำขึ้น) ได้เอง โดยถือปฏิบัติตามระเบียบพัสดุที่หน่วยงานต่างๆถือปฏิบัติ (เอกสารประกอบภาคผนวก ง หน้า 5)

นับตั้งแต่มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีระบบโทรศัพท์อัตโนมัติใช้ภายในพื้นที่โดยได้ปฏิบัติตามเงื่อนไข วิธีปฏิบัติขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมาตลอด ในระยะเริ่มต้นมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ขอคำปรึกษาจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในการเพิ่มจำนวนเลขหมายโทรศัพท์และการวางระบบเครือข่ายสายโทรศัพท์ เพื่อปรับปรุงระบบโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แม้ว่าคณะรัฐมนตรีจะยกเลิกการควบคุมในส่วนของการจัดหาอุปกรณ์เครื่องชุมสายโทรศัพท์และให้ความสะดวกในการจัดหาแล้ว ปัญหาจากมติคณะรัฐมนตรีในส่วนของการดำเนินการรวมทั้งวัสดุและอุปกรณ์จำพวกเครื่องรับโทรศัพท์ที่เป็นทรัพย์สินขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่บริการออกไปติดตั้งบริการให้กับผู้บริโภค ยังคงหาข้อสรุปไม่ได้ ทั้งที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการติดตั้งโทรศัพท์ของทางราชการ ณ สถานที่ราชการหรือบ้านพัก โดยมีความรวมถึงองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะมอบ

เครื่องโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์และสายภายในบริเวณอาคารทั้งหมด ซึ่งได้ติดตั้งไว้ก่อนวันที่ 1 ตุลาคม 2531 ให้เป็นกรรมสิทธิ์ของหน่วยราชการนั้น ๆ และต้องดูแลบำรุงรักษาเอง (คู่มือสารประกอบภาคผนวก ง หน้า 6) ซึ่งในการกำกับดูแลระบบโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ปฏิบัติการกิจตามระเบียบของราชการว่าด้วยระเบียบพัสดุ ในอดีตที่มีการยกเลิกมติคณะรัฐมนตรี มหาวิทยาลัยขอนแก่นเองค่อนข้างจะมีปัญหาเพราะเงื่อนไขและวิธีการต่างๆที่เป็นผลจากมติคณะรัฐมนตรี ทั้งที่ยังมีผลบังคับใช้หรือหลังจากยกเลิกแล้วก็ตามการจัดหาเครื่องมือสื่อสารประเภทโทรศัพท์ที่มีผลจากการบังคับใช้ตามมติคณะรัฐมนตรี ในระยะแรก ๆ ยังคงมีปัญหาเพราะการติดต่อประสานงานกับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เพื่อให้ได้รับการยืนยันตามความในมติคณะรัฐมนตรีต้องใช้เวลา

ในเรื่องปัญหาจากการจัดหาอุปกรณ์เครื่องชุมสายโทรศัพท์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นต้องประสบกับปัญหาการใช้งบประมาณประจำปีในการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสารไม่ทันตามกำหนด จึงต้องเสียโอกาสที่จะมีเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสารไว้ใช้ในหน่วยงาน นอกจากปัญหาในการจัดหาอุปกรณ์เครื่องชุมสายโทรศัพท์แล้ว เครื่องมือสื่อสารประเภทอื่นที่ได้รับการพัฒนาให้ทันสมัยมีประสิทธิภาพสูง เพิ่มความสามารถของอุปกรณ์สื่อสารขึ้นไปสู่จุดที่แก้ปัญหาในเรื่องความขาดแคลนคู่สายในระบบเครือข่ายโทรศัพท์ เช่น วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ โอกาสที่สถาบันการศึกษาหรือหน่วยราชการประสงค์จะนำมาใช้เพื่อสนับสนุนภารกิจของสถาบัน มีการออกระเบียบควบคุมรัดกุม และ เปิดโอกาสให้มีและเช่าใช้บริการดังกล่าวจากรัฐวิสาหกิจ ได้ในกรณีที่จำเป็นหรือกรณี ที่บริเวณที่ตั้งขาดแคลนคู่สายโทรศัพท์ การมีระเบียบควบคุมมีทั้งผลดีและผลเสีย ผลดีคือ การกำกับดูแลการใช้งบประมาณแผ่นดินที่ส่วนราชการนั้น ๆ ได้รับเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผลเสียคือ ความล่าช้าและไม่ทันสมัยของการนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติการกิจ ทั้งนี้รวมถึงการจัดหาคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในระบบด้วย (คู่มือสารประกอบภาคผนวก ง หน้า 7-8)

4.2 ปัญหาการขอดัดตั้งโทรศัพท์ทางไกล

การเปิดช่องทางในการติดต่อเข้า-ออกทางโทรศัพท์ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นและให้สามารถติดต่อสื่อสารทางไกลทั้งในและต่างประเทศได้ มหาวิทยาลัยขอนแก่นจึงจำเป็นต้องเช่าใช้บริการการสื่อสารจากรัฐวิสาหกิจผู้ประกอบการคือองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยและการสื่อสารแห่งประเทศไทย งบประมาณค่าใช้จ่ายในการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสารทุกประเภทรวมทั้งการเช่าใช้บริการการสื่อสารจากรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลังโดยสำนักงานงบประมาณจะเป็นผู้จัดสรรให้และมีการควบคุมการใช้งบประมาณในส่วนนี้อย่างรัดกุม ในอดีตกระทรวงการคลังกำหนดให้ส่วนราชการต่างๆ จัดให้มีโทรศัพท์สำหรับข้าราชการโดยเฉพาะใช้โทรศัพท์ทางไกลได้ สำหรับส่วนราชการส่วนกลาง รวมทั้งส่วนราชการสังกัดส่วนกลาง แต่มีสำนักงานในส่วนภูมิภาค หรือแยกต่างหากจาก กระทรวง ทบวง กรม ส่วนราชการละไม่เกิน 1 เครื่อง สำหรับส่วนภูมิภาค ส่วนราชการละไม่เกิน 1 เครื่อง (คู่มือสารประกอบภาคผนวก ง หน้า

9-11) มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นส่วนราชการที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยและมีสำนักงานในส่วนภูมิภาค ตรงตามเงื่อนไขที่กระทรวงการคลังกำหนดไว้ ด้วยเหตุผลความจำเป็นของมหาวิทยาลัยขอนแก่นซึ่งมีหน่วยงานในสังกัดประกอบด้วย คณะ สถาบัน สำนัก ศูนย์ หลายหน่วยงาน ที่มีความต้องการและความจำเป็นในการใช้โทรศัพท์ติดต่อทางไกล มหาวิทยาลัยขอนแก่นจึงต้องขอทำความเข้าใจเกี่ยวกับจำนวนเครื่องโทรศัพท์ทางไกล กับกระทรวงการคลังเพื่อให้หน่วยงานในสังกัดมีโทรศัพท์ทางไกลประจำหน่วยงานไว้ใช้ตามวัตถุประสงค์ (คู่มือสารประกอบภาคผนวก ง หน้า 12) ซึ่งกระทรวงการคลังได้พิจารณาและอนุญาตตามที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นเสนอ รวมทั้งการอนุญาตให้ใช้ในเรื่องส่วนตัว (คู่มือสารประกอบภาคผนวก ง หน้า 13-14) แต่ยังคงให้มีการควบคุมการใช้ในเรื่องของการพิมพ์คำขอใช้และทะเบียนคุมการใช้โทรศัพท์ทางไกลประจำเดือนตามแนวปฏิบัติที่กระทรวงการคลังกำหนด

ปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้การปฏิบัติงานในเรื่องการเบิกจ่ายและการจะมีโอกาสเข้าใช้บริการต้องใช้เวลานานจนบางครั้งไม่อาจจะจัดหาเลขหมายโทรศัพท์ทางไกลได้ทัน

4.3 ปัญหาการขอเลขหมายโทรศัพท์จากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

การขอติดตั้งโทรศัพท์จากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยขอนแก่นจะต้องปฏิบัติตามระเบียบ วิธีปฏิบัติตามที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย กำหนด กล่าวคือ จะต้องได้รับการอนุมัติจากเจ้ากระทรวงต้นสังกัด คือทบวงมหาวิทยาลัยก่อนการแจ้งความประสงค์ในการขอติดตั้งโทรศัพท์ไปยังองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ภายหลังองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยติดตั้งโทรศัพท์ให้แล้ว หากมีความต้องการใช้โทรศัพท์ทางไกลกับโทรศัพท์เลขหมายนั้น องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยกำหนดให้มหาวิทยาลัยขอนแก่นต้องขออนุมัติการใช้โทรศัพท์ทางไกลจากทบวงมหาวิทยาลัยอีกครั้งหนึ่ง เมื่อทบวงมหาวิทยาลัยอนุมัติการใช้โทรศัพท์ทางไกลให้กับมหาวิทยาลัยขอนแก่นแล้ว องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จึงจะเปิดวงจรทางไกลอัตโนมัติให้กับโทรศัพท์เลขหมายนั้น ๆ รวมถึงการเข้าใช้บริการหรือคู่สายจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย กรณีเครื่องเทเล็กซ์ (คู่มือสารประกอบภาคผนวก ง หน้า 17) โดยอธิการบดีจะต้องเป็นผู้ลงนามในสัญญาการเปิดใช้โทรศัพท์ทางไกลในฐานะหัวหน้าส่วนราชการ (คู่มือสารประกอบภาคผนวก ง หน้า 18-26) ซึ่งแนวทางปฏิบัติและเงื่อนไขต่างๆ เมื่อนำเข้าสู่การปฏิบัติตามระเบียบของ มหาวิทยาลัยขอนแก่นแล้วจะมีขั้นตอนการปฏิบัติหลายขั้นตอน ทำให้เกิดความล่าช้ามาก ไม่สะดวกในการติดต่อประสานงาน (คู่มือสารประกอบภาคผนวก ง หน้า 27-29) ในปัจจุบันเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าวและลดขั้นตอนการปฏิบัติลง กระทรวงการคลังและองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ให้อำนาจการพิจารณาอนุมัติการเข้าใช้บริการหรือการขอเข้าใช้บริการ หรือการขอติดตั้งโทรศัพท์จากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยแก่หัวหน้าส่วนราชการผู้เป็นเจ้าของงบประมาณโดยไม่จำเป็นต้องขออนุมัติจากทบวงมหาวิทยาลัย ทำให้การประสานงานระหว่างมหาวิทยาลัยขอนแก่นกับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในเรื่องการขอ

เลขหมายโทรศัพท์หรือการเช่าใช้บริการการสื่อสารสะดวกขึ้นได้ในระดับหนึ่ง (คู่มือสารประกอบภาคผนวก ง หน้า 30-41)

อนึ่งขั้นตอนการขอเลขหมายโทรศัพท์จากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ทุกหน่วยงานภายในสังกัดและการกำกับดูแลของมหาวิทยาลัยขอนแก่นจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น กำหนดไว้ กล่าวคือ จะต้องผ่านการพิจารณาตามขั้นตอนและให้อธิการบดีเป็นผู้ลงนามในการขอเลขหมายโทรศัพท์ ทั้งนี้เพราะการกำกับดูแลเพื่อให้การเช่าใช้บริการการสื่อสารจากองค์การโทรศัพท์สัมฤทธิ์ผล ความล่าช้าในการดำเนินการสร้างความไม่เข้าใจให้กับหน่วยงานที่ประสงค์จะขอติดตั้งโทรศัพท์สายตรงในระดับหนึ่ง และหากได้รับการแจ้งกลับจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยถึงความไม่พร้อมที่ไม่สามารถจะติดตั้งโทรศัพท์ให้ได้ไม่ว่าในกรณีใดก็ตามก็จะทำให้หน่วยงานที่จะติดตั้งโทรศัพท์มีความไม่พอใจมากขึ้น ผู้ศึกษาเห็นว่า หากสามารถลดขั้นตอนในการขอเลขหมายโทรศัพท์จากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยลงได้ และให้มีการประสานงานเกี่ยวกับการพิจารณาผลการขอติดตั้งจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ถึงหน่วยงานที่แจ้งความประสงค์ขอติดตั้งได้เร็วยิ่งขึ้น ก็จะสร้างความรู้สึกที่ดีต่อการบริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และความพยายามของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่จะสนับสนุนตามความต้องการของหน่วยงานนั้น ๆ แม้ว่าผลการพิจารณาจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จะออกมาในรูปแบบใดก็ตาม

เท่าที่ผ่านมาปัญหาส่วนหนึ่งเกิดจากความล่าช้าในการพิจารณาและการตอบกลับขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และมีปัญหาในการประมาณการค่าใช้จ่ายติดตั้งโทรศัพท์ ทำให้ต้องเสียเวลาในการติดต่อระหว่างมหาวิทยาลัยขอนแก่นกับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในอนาคตองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยควรจะคำนึงถึงประสิทธิภาพในการให้บริการได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึงมากยิ่งขึ้นซึ่งจะเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อการปฏิบัติภารกิจขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ดำเนินการและรับผิดชอบอยู่ ส่วนการผูกขาดที่ปราศจากเหตุผลขององค์การโทรศัพท์ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการสื่อสารอย่างยิ่ง ปัญหาสำคัญก็คือการนำเอาระบบราชการที่ล้าสมัยมาใช้ในการบริการประชาชนขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย แทนที่จะใช้แบบระบบธุรกิจการค้าอย่างอารยประเทศทั้งหลายเขาปฏิบัติกัน

4.4 ปัญหาระเบียบปฏิบัติในการควบคุมระบบการสื่อสาร

มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีวิธีปฏิบัติในการควบคุมการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์การสื่อสารที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีและได้รับอนุมัติให้เช่าใช้อยู่ โดยเริ่มจาก พ.ศ. 2515 ได้มีประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่นเรื่องระเบียบว่าด้วยการติดตั้งเครื่องรับโทรศัพท์ (คู่มือสารประกอบภาคผนวก ง หน้า 42-44) และมีการออกระเบียบทบวงมหาวิทยาลัยว่าด้วยการติดตั้งและย้ายโทรศัพท์ พ.ศ. 2519 (คู่มือสารประกอบภาคผนวก ง หน้า 45-46) จนถึงการปรับปรุงระเบียบทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2523 (คู่มือสารประกอบภาคผนวก ง หน้า 47-48) มหาวิทยาลัยขอนแก่นโดย

ทางสภามหาวิทยาลัยได้ออกระเบียบ มหาวิทยาลัยขอนแก่นว่าด้วยการติดตั้ง การย้าย และการใช้ โทรศัพท์ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2526 (คูเอกสารประกอบภาคผนวก ง หน้า 49-50) เพื่อประกาศใช้เป็นการเฉพาะภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในปัจจุบันมีระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วยการติดตั้ง การย้าย และการใช้โทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2530 ซึ่งถือว่าเป็นระเบียบที่เกี่ยวกับการใช้โทรศัพท์ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยตรง(คูเอกสารประกอบภาคผนวก ง หน้า 51-52) นอกจากนี้ยังมีระเบียบเกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์ พ.ศ. 2527 (คูเอกสารประกอบภาคผนวก ง หน้า 53-54) และประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 155) เรื่องการให้บริการโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (คูเอกสารประกอบภาคผนวก ง หน้า 55-57) และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารงานคอมพิวเตอร์ของรัฐ(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2529 (คูเอกสารประกอบภาคผนวก ง หน้า 58-60)

อนึ่งการออกระเบียบปฏิบัติ รวมทั้งที่ได้ปรับปรุงแก้ไขประกาศและระเบียบปฏิบัติมาแล้วหลายครั้ง ก็เพียงเพื่อให้หน่วยงานที่กำกับดูแลระบบสื่อสารของมหาวิทยาลัยขอนแก่นยึดถือเป็นแนวปฏิบัติว่าด้วย การติดตั้ง การโยกย้ายและรีดออนเครื่องโทรศัพท์ รวมถึงการจัดสถานภาพของ เลขหมายโทรศัพท์ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีหัวหน้าส่วนราชการคือ อธิการบดีเป็นผู้มีอำนาจในการสั่งการให้เป็นไปตามประกาศและระเบียบนั้นๆ จากการศึกษาความเป็นจริงของระบบสื่อสารทั้งที่เป็นส่วนกลางและที่เป็นส่วนของภายในหน่วยงาน เนื่องจากมีข้อจำกัดที่งานโทรศัพท์ ส่วนกลางกำลังประสบปัญหาตั้งแต่อดีต กล่าวคือ จำนวนเลขหมายในชุมสายไม่พอ คู่สายในเคเบิ้ล โทรศัพท์เต็ม จึงไม่สามารถที่จะติดตั้งโทรศัพท์เพิ่มเติมให้กับหน่วยงานได้ตามจำนวนที่หน่วยงานต้องการ และวัตถุประสงค์ในการขอติดตั้งโทรศัพท์ก็เพียงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารติดต่อระหว่างหน่วยงานเท่านั้น ซึ่งหากจะนำระบบสื่อสารเข้าสู่กระบวนการเรียนการสอนโดยตรงหรือ แม้จะเป็นการเตรียมการเพื่อสร้างช่องทางการนำระบบสื่อสารข้อมูลเข้าสู่ห้องเรียนจำเป็นจะต้องปรับปรุงแก้ไขประกาศ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับระบบโทรศัพท์ที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีอยู่ให้สอดคล้องกับความต้องการและพัฒนาการของเทคโนโลยีสื่อสารโดยผนวกเอาระบบการสื่อสารเพื่อการศึกษาเข้าไปรวมกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องในเรื่องโทรศัพท์โดยเฉพาะ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้มีอำนาจในการสั่งการและผู้ปฏิบัติการกำกับดูแล ตลอดจนผู้ใช้โทรศัพท์ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นจะได้ ดำเนินภารกิจและให้การใช้เครื่องมือสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยังประโยชน์สูงสุดตามวัตถุประสงค์

4.5 ปัญหาข้อจำกัดทางด้านเทคนิคของผู้ดำเนินการสื่อสาร

องค์กรที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีการติดต่อประสานงานเพื่อขอเช่าใช้บริการการสื่อสารประเภทต่างๆ นับตั้งแต่เริ่มมีระบบโทรศัพท์อัตโนมัติใช้ภายใน คือ องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดำเนินการทางโทรศัพท์โดยตรง กับการสื่อสารแห่งประเทศไทย ซึ่งดำเนินการในส่วนของการโทรพิมพ์ และการสื่อสารข้ามประเทศ รวมถึงการสื่อสารโทรคมนาคม

รูปแบบอื่นด้วย จากพัฒนาการด้านเทคโนโลยีสื่อสารที่มีความก้าวหน้า เปลี่ยนแปลงจากการติดต่อสื่อสารจากจุดถึงจุด เป็นการสื่อสารทางไกลข้ามประเทศ จนถึงปัจจุบันเป็นยุคของการสื่อสารข้อมูล มีการนำเอาเครื่องประมวลผล หรือเครื่องคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในคู่สาย ร่วมกับโทรศัพท์ธรรมดา ซึ่งนับว่าเป็นความก้าวหน้าที่มีประโยชน์แก่ทุกวงการ เฉพาะอย่างยิ่งในแวดวงการศึกษา การศึกษาทางไกลนับว่าสร้างคุณประโยชน์อันดีแก่มวลมนุษย ระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทำให้โอกาสทางการศึกษาแผ่ปกคลุมทั่วทุกมุมโลก อย่างไรก็ตาม พัฒนาการทางเทคโนโลยีสื่อสารที่กำลังได้รับความสนใจมากของประชาชนชาวโลกอยู่ในขณะนี้นั้น ในทางปฏิบัติแล้ว ประเทศไทย ซึ่งเป็นประเทศที่กำลังพัฒนาในทุกรูปแบบ ระบบการสื่อสารโทรคมนาคม เป็นส่วนสำคัญที่จะนำพาการพัฒนาประเทศไปสู่ยุคของความกว้างไกล การวางแผนพัฒนาในเรื่องการสื่อสาร ได้มีการยกเลิกระบบผูกขาด กล่าวคือ ในอดีต ระบบการสื่อสารจะมีเพียง 2 หน่วยงานที่เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ คือ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย กับ การสื่อสารแห่งประเทศไทย เท่านั้น ที่เป็นผู้ดำเนินการสื่อสาร โดยความเป็นจริงแล้ว วิทยาการการสื่อสาร ประเทศไทยยังคงต้องพึ่งพาวัสดุและอุปกรณ์ในระบบการสื่อสาร เช่น เครื่องชุมสายโทรศัพท์ และวัสดุประกอบการทางสายนี้ ต้องสั่งตรงจากต่างประเทศ หรือไม่ก็ต้องสั่งจากบริษัทเอกชน ผู้เป็นตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เครื่องมือสื่อสาร งบประมาณในการลงทุนเกี่ยวกับเรื่องนี้ค่อนข้างมาก ในขณะที่ประชาชนเล็งเห็นและมีความต้องการระบบการสื่อสารมากขึ้นเป็นทวีคูณ

การที่จะปรับปรุงหรือขยายปริมาณการบริการให้แก่ผู้บริโภคเป็นปัญหาใหญ่ ที่รัฐบาลต้องยื่นมือเข้ามาช่วยแก้ไข เพราะลำพังรัฐวิสาหกิจ ทั้ง 2 แห่ง ไม่สามารถจะดำเนินการให้พอเพียงแก่ความต้องการได้ แต่ไม่ได้หมายความว่าความล้มเหลวของการบริการของรัฐวิสาหกิจทั้ง 2 แห่งแต่ประการใด ที่กล่าวคือหมายความว่าถึงงบประมาณในการสนับสนุน หรืองบประมาณในการลงทุนที่รัฐวิสาหกิจได้รับ ไม่อยู่ในสถานะที่จะขยายตัวได้ทันต่อความต้องการทั้งประเทศได้ อีกทั้งโลกยุคสื่อสารข้อมูล เข้ามามีบทบาทเกือบจะทุกวงการ รัฐบาลจึงให้เอกชนเข้าร่วมลงทุนในการพัฒนาและปรับปรุงระบบสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศ จนถึงปัจจุบันก็ยังคงมีปัญหานี้ จึงไม่สามารถจะบรรลุถึงวัตถุประสงค์ได้ เพราะความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็ว และอัตราความต้องการเครื่องมือสื่อสาร เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เช่น หน่วยงานย่อยขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่มีหน้าที่กำกับ ดูแล ระบบการสื่อสารระดับภูมิภาค ก็มีผลกระทบจากส่วนกลางมาก กล่าวคือ ความสามารถและผลของพัฒนาการเทคโนโลยี การสื่อสารทำให้ผู้บริโภคมีความต้องการที่จะมีและใช้เครื่องมือสื่อสาร ในขณะที่ผู้ดำเนินการ อันหมายถึงองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย กับ การสื่อสารแห่งประเทศไทย ยังไม่สามารถจะตอบสนอง หรือแก้ไขปัญหานี้ได้ หรืออาจจะแก้ไขปัญหานี้ได้ แต่ยังไม่ทันต่อความต้องการ แม้ขณะนี้จะมีบริษัทเอกชนเข้าร่วมลงทุน ได้ดำเนินการในส่วนภูมิภาคบ้างแล้วก็ตาม ประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ก็มีผลกระทบในการติดต่อประสานงานเพื่อเข้าใช้บริการจากหน่วยงาน

ที่ดำเนินกิจการทั้ง 2 เช่นเดียวกัน เพราะความไม่เพียงพอในเรื่องเลขหมาย และคู่สายที่มีจำกัด ไม่สามารถตอบสนองรองรับความเจริญเติบโตของมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้อย่างพอเพียง แม้ว่าจะได้มีการประชุมร่วมหารือ เพื่อหาแนวทางการแก้ไข การพัฒนาความร่วมมือในทุกรูปแบบ (คู่มือการประกอบภาคผนวก ง หน้า 61-68) ความก้าวหน้าของผู้ดำเนินการร่วมกับบริษัทเอกชน ผู้ร่วมลงทุน สามารถบรรเทาความเดือดร้อนและความขาดแคลนเครื่องมือสื่อสารทางสาย โดยเฉพาะระบบโทรศัพท์ ได้เพียงจำนวนหนึ่ง แต่ยังคงมีความเดือดร้อนและต้องการอีกมากเป็นประเด็นปัญหาที่ทางผู้ดำเนินการของการสื่อสารโทรคมนาคมไม่มีคำตอบว่าจะสามารถบริการติดตั้งโทรศัพท์ได้อย่างเพียงพอเมื่อใด

จากการศึกษาในส่วนนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า เฉพาะในส่วนของ มหาวิทยาลัยขอนแก่นควรจะนำประเด็นปัญหานี้มาพิจารณาอย่างจริงจัง จากเอกสารที่ประกอบ (คู่มือการประกอบภาคผนวก ง หน้า 69) ผู้ดำเนินการทางการสื่อสารจะมีปัญหาหลักอยู่ 2 ส่วนคือ ส่วนที่เป็นเลขหมายโทรศัพท์หมด และส่วนที่เป็นคู่สายจะเต็ม ซึ่งทั้ง 2 ส่วนนี้จะขาดส่วนใดส่วนหนึ่งไม่ได้เลยในการให้บริการ ตลอดเวลาที่ผ่านมามหาวิทยาลัยขอนแก่นได้แจ้งความประสงค์เพื่อขอเลขหมายโทรศัพท์จากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และได้รับการติดตั้งไปบางส่วน ในส่วนที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้ได้ จะได้รับคำตอบจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ว่าเลขหมายหมด คู่สายเต็ม ซึ่งหากทำการขยายหรือมีคู่สายเมื่อใดจะแจ้งให้มหาวิทยาลัยขอนแก่นทราบเพื่อดำเนินการติดตั้งให้ต่อไป

มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ให้ความร่วมมือกับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการสื่อสารแห่งประเทศไทยโดยอนุญาตให้มีการพาดสายโทรศัพท์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และเครือข่ายสายของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ภายในพื้นที่ความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยขอนแก่นหลายครั้ง (คู่มือการประกอบภาคผนวก ง หน้า 70-95) แต่ปริมาณการเพิ่มจำนวนโทรศัพท์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ภายในหน่วยงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่นยังไม่เป็นที่พอกเพียงกับจำนวนผู้ใช้ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังนั้นเห็นว่าการจะแก้ปัญหาในส่วนนี้ มหาวิทยาลัยขอนแก่นจะต้องดำเนินการในส่วนใดส่วนหนึ่งหรือทั้งหมด โดยร่วมลงทุนในการติดตั้งอุปกรณ์เครื่องชุมสายโทรศัพท์ และสร้างเครือข่ายโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นเชื่อมโยงกับเครือข่ายของผู้ดำเนินการโดยตรง ทั้งนี้เพื่อให้การจัดเครื่องมือสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่เป็นเลขหมายภายในของชุมสายโทรศัพท์มหาวิทยาลัยขอนแก่นเองกับเลขหมายสายตรงขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ให้กับหน่วยงานในสังกัดได้อย่างเพียงพอ และสมบูรณ์ในประสิทธิภาพ สามารถนำเข้าสู่กระบวนการเรียนการสอนได้โดยตรง เพราะแม้ว่าการจัดการในเรื่องระบบโทรศัพท์ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น จะสมบูรณ์เต็มประสิทธิภาพ แต่ช่องทางการเกาะเกี่ยวเชื่อมโยงกับภายนอก ยังต้องอาศัยเลขหมายจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และจากช่องทางการสื่อสารของการสื่อสารแห่งประเทศไทย

ไทยอยู่เหมือนเดิม อาจกล่าวได้ว่าประสิทธิภาพของระบบโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นหรือการใช้ประโยชน์จากโทรศัพท์เข้าสู่กระบวนการเรียนการสอนจะสัมฤทธิ์ผลมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการจากรัฐวิสาหกิจทั้ง 2 แห่ง คือ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการสื่อสารแห่งประเทศไทยเป็นสำคัญ

4.6 ปัญหาในการจัดระบบโทรศัพท์ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้ศึกษาจะแยกประเด็นที่เป็นปัญหาที่เกิดจากการจัดการระบบโทรศัพท์ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นทั้งที่เป็นระบบโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นเอง กับเลขหมายที่ได้รับอนุมัติให้เข้าใช้บริการจากรัฐวิสาหกิจ คือ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการสื่อสารแห่งประเทศไทย ดังนี้

4.6.1 ระบบเครื่องชุมสายโทรศัพท์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้เปลี่ยนระบบอุปกรณ์เครื่องชุมสายโทรศัพท์จากระบบเดิมที่เป็นระบบครอสบาร์มาใช้อุปกรณ์เครื่องชุมสายอิเล็กทรอนิกส์ควบคุมการทำงานด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งชุมสายระบบใหม่นี้มีความสามารถและคุณลักษณะเฉพาะตัวที่ก้าวหน้า ทันสมัย สามารถนำระบบสื่อสารข้อมูลเข้าร่วมใช้บนเครือข่ายเดียวกันได้ ปัญหาในส่วนนี้จะเกิดจากสถานที่ที่จะติดตั้งอุปกรณ์เครื่องชุมสายโทรศัพท์ ที่มีความต้องการทางด้านเทคนิคเฉพาะด้าน ในอดีตที่ผ่านมาไม่มีการวางแผนในระบบสื่อสารที่ว่าด้วยตำแหน่งของชุมสายโทรศัพท์ และระบบเครือข่ายที่ชัดเจน เป็นผลทำให้อุปกรณ์เครื่องชุมสายโทรศัพท์ ต้องประสบปัญหาเพราะจุดที่อนุมัติให้ใช้ไม่อยู่ในจุดศูนย์กลาง และไม่มีความเหมาะสมในการติดตั้งโทรศัพท์ให้กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการโยกย้ายสับเปลี่ยนห้องที่ส่งเครื่องชุมสายแล้วหลายครั้ง (คู่มือสารประกอบภาคผนวก ง หน้า 96-100) ผลจากการโยกย้าย ทำให้การจัดวางระบบเครือข่ายตอนนอกพลอยกระทบไปด้วย ในการออกแบบระบบเครือข่ายและระบบโทรศัพท์ จุดที่ตั้งเครื่องชุมสายโทรศัพท์ควรจะอยู่กลางความต้องการโทรศัพท์ หรือจุดใดๆ ก็ได้แต่ต้องการให้อยู่ศูนย์กลางของกลุ่มผู้บริโภค เพื่อระยะการเดินสายจากห้องเครื่องชุมสายไปถึงเครื่องรับโทรศัพท์ จะมีระยะสั้นๆ ไม่สิ้นเปลืองและไม่เกินความสามารถของอุปกรณ์เครื่องชุมสายที่จะส่งสัญญาณเข้าไปในคู่สายจนถึงผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในงบประมาณปี 2537 มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้รับงบประมาณให้ก่อสร้างอาคารที่ทำการงานโทรศัพท์ในวงเงิน 2.8 ล้านบาท ที่หมายถึงอาคารที่ตั้งอุปกรณ์เครื่องชุมสายโทรศัพท์ถาวร โดยจะต้องเคลื่อนย้ายอุปกรณ์เครื่องชุมสายโทรศัพท์จากที่ทำการชุมสายโทรศัพท์(ชั่วคราว) 2 จุดคือ จากคณะสาธารณสุขศาสตร์ และศูนย์คอมพิวเตอร์ รวมเข้าทำการติดตั้ง ณ อาคารแห่งใหม่นี้ (คู่มือภูมิระบบเครือข่ายภาคผนวก ข) ซึ่งในการวางแผนเรื่องอาคารที่ทำการชุมสายโทรศัพท์ครั้งนี้ ได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับที่ตั้งหลายอย่าง โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบระบบโทรศัพท์ ได้พิจารณาถึงผลดีและผลกระทบจากการกำหนดจุดที่ต้องการก่อสร้างอาคารที่ทำการงานโทรศัพท์ เพื่อให้คณะกรรมการผังแม่บทมหาวิทยาลัยขอนแก่นพิจารณา และมีมติให้ใช้บริเวณที่ว่างด้านข้างคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ เป็นที่ก่อสร้าง จนกระทั่ง

การประกวดราคาจ้างเหมา ได้ดำเนินการตามขั้นตอน จึงเกิดปัญหาคือคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ไม่เห็นด้วยกับการใช้พื้นที่ดังกล่าว จึงได้ขอย้ายสถานที่ก่อสร้างไปด้านข้างของบ่อน้ำดิบ ติดกับคณะเภสัชศาสตร์ และได้รับการร้องเรียนในลักษณะเดิมอีก จนได้ทำการประชุมหารือและกำหนดให้ใช้ที่ดินบริเวณสี่แยกคณะวิศวกรรมศาสตร์เป็นที่ก่อสร้าง อาคารที่ทำการงานโทรศัพท์ด้วยความเห็นชอบของคณะกรรมการวางแผน ต่อมาคณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้ทำหนังสือหารือเกี่ยวกับความไม่เหมาะสมของที่ตั้ง ณ จุดนี้ ซึ่งมหาวิทยาลัยขอนแก่นยืนยันให้ใช้จุดนี้เป็นที่ก่อสร้าง โดยให้ปรับจุดที่ตั้งอาคารที่ทำการงานโทรศัพท์ถอยร่นเข้าไปจากจุดเดิมอีกเล็กน้อย และให้ใช้ทางเข้า-ออก ร่วมกับหอพักนักศึกษาที่กำลังก่อสร้างทางด้านหลังเพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่เกิดในบริเวณนี้บ่อยๆ (คูเอกสารประกอบภาคผนวก ง หน้า 101-106) จนกระทั่งได้ทำการก่อสร้างอาคารที่ทำการงานโทรศัพท์

จากการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้เห็นว่า ความไม่สอดคล้องในเรื่องความคิดเห็นจากการร้องเรียนในการใช้พื้นที่โดยไม่ได้พิจารณาถึงความจำเป็นพื้นฐานของระบบโทรศัพท์ ทำให้เกิดปัญหาดิตตามมา ที่สำคัญคือเกิดเงื่อนไข และงบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอกับการก่อสร้าง อีกทั้งยังต้องใช้เวลาในการก่อสร้างมากเกินความจำเป็น เสียโอกาสและเพิ่มภาระให้กับมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ต้องจัดสรรงบประมาณในส่วนนี้เพิ่มขึ้นให้อีก

4.6.2 ระบบเครือข่ายโทรศัพท์ ระบบเครือข่ายโทรศัพท์ จัดว่าเป็นหัวใจในการจำหน่ายเลขหมายโทรศัพท์ที่กระจายติดตั้งโทรศัพท์ให้กับผู้บริโภคภายในพื้นที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในอดีตมีเฉพาะระบบเครือข่ายโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นเท่านั้น ที่กระจายเข้าถึงพื้นที่อาคารสำนักงาน และสิ่งปลูกสร้างได้ในส่วนหนึ่ง ซึ่งต่อมาเมื่อมีการประสานความร่วมมือการใช้พื้นที่ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้มีเครือข่ายสายนำสัญญาณอื่นๆ เข้ามาร่วมเส้นทางและร่วมใช้อุปกรณ์ ประกอบการกับเครือข่ายโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นด้วย การที่มีการโยกย้ายที่ตั้งเครื่องชุมสายโทรศัพท์บ่อยๆ ทำให้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์และสายนำสัญญาณมีผลกระทบตามไปด้วย ปัจจุบันระบบเครือข่ายโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น นับจากปีงบประมาณ 2537 กำลังปรับปรุงระบบเครือข่ายเข้ากับห้องเครื่องชุมสายโทรศัพท์ ณ อาคารที่ทำการงานโทรศัพท์แห่งใหม่ และในงบประมาณปี 2538 ได้รับงบประมาณผูกพันในการดำเนินการเสริมระบบ งบประมาณปี 2539 เป็นงบประมาณในการปรับปรุงระบบเครือข่ายโทรศัพท์และสื่อสารให้ระบบเครือข่ายเคเบิลต้นจากห้องเครื่องชุมสายโทรศัพท์ ณ อาคารที่ทำการชุมสายโทรศัพท์ พร้อมทั้งจะรองรับความเจริญเติบโต ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น และมุ่งเน้นเพื่อการจัดเตรียมคู่สายในเคเบิลเพื่อให้ประยุกต์ใช้ระบบสืบค้นข้อมูล ให้เกิดประโยชน์ในการเรียนการสอนได้อย่างสมบูรณ์ (คูเอกสารประกอบภาคผนวก ง หน้า 107)

การวางแผนในการออกแบบระบบเครือข่ายโทรศัพท์ และระบบสายนำสัญญาณอื่นๆจะมีปัญหาเรื่องความไม่สอดคล้อง หรือขัดกับวัตถุประสงค์ของคณะกรรมการผังแม่บทอยู่เสมอ ทั้งนี้

มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีคณะกรรมการผังแม่บทเป็นผู้กำหนดการใช้พื้นที่ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นในทางการก่อสร้างตามความต้องการทางด้านเทคนิคของระบบสื่อสารทางสายที่หมายถึงระบบโทรศัพท์ ต้องการให้มีระยะทางที่สั้นที่สุดเริ่มจากแผงจำหน่ายเลขหมาย(M.D.F.)ในห้องเครื่องชุมสายจนถึงตัวเครื่องรับโทรศัพท์ บางพื้นที่กำหนดเป็นเขตหวงห้ามการก่อสร้างระบบเครือข่ายสายโทรศัพท์ ไม่สามารถจะปักเสาเพื่อทำการพาดสายเคเบิลโทรศัพท์เข้าถึงตัวอาคารที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ดังกล่าวได้ ทำให้เกิดปัญหาในเรื่องความไม่ลงตัวของจัดการ แนวความคิด วิธีปฏิบัติ และความต้องการของหน่วยงานหรือคณะกรรมการจะอยู่ในลักษณะต่างคนต่างคิด ส่วนนี้จัดว่ามีความสำคัญในการจัดการระบบโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นมาก เพราะต้นทุนในการลงทุนก่อสร้างระบบโทรศัพท์ 60-70 % จะเป็นการลงทุนในเรื่องระบบเครือข่ายทั้งหมด

4.6.3 ผู้ใช้ ปัญหาส่วนหนึ่งที่เกิดจากการใช้เครื่องมือสื่อสารในสถานที่ราชการ และเบิกจ่ายค่าใช้โทรศัพท์แต่ละครั้ง แต่ละรายการจากงบประมาณแผ่นดิน เงื่อนไขการขอตัดตั้งโทรศัพท์ภายใต้การกำกับ ดูแลของมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีระเบียบที่เกี่ยวข้องมากมาย ล้วนแต่ต้องยึดถือและปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ บางส่วน มหาวิทยาลัยขอนแก่นไม่สามารถกำหนดเองได้ตามความเหมาะสม แต่ระเบียบที่มาจากส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจอื่น มหาวิทยาลัยขอนแก่นในฐานะผู้บริโภคจะต้องดำเนินการตามวิธี และเงื่อนไขที่ส่วนราชการ และรัฐวิสาหกิจ ได้วางไว้ ผู้ใช้ในที่นี้ ผู้ศึกษาหมายรวมถึง หน่วยงาน คณะ ศูนย์ สถาบัน สำนัก และโครงการต่างๆ ที่ได้รับการติดตั้งโทรศัพท์สายตรง และโทรศัพท์เลขหมายภายใน ไม่ให้ความสำคัญกับกฎ ระเบียบ และเงื่อนไขที่กำกับ ดูแล เครื่องมือสื่อสารนั้นๆ อยู่ กล่าวคือ ไม่ปฏิบัติตาม มีข้อโต้แย้ง และบ่นเบี่ยง ทำให้เกิดปัญหาในการควบคุมการใช้โทรศัพท์เป็นอย่างยิ่ง จนบางครั้งเป็นเหตุให้ต้องเกิดการระงับการบริการโทรศัพท์จากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย กับการสื่อสารแห่งประเทศไทย แม้ปัจจุบันได้พยายามทำความเข้าใจแก่บุคลากรภายในแล้ว แต่ปัญหาในรูปแบบเดิมก็ยังคงปรากฏให้เห็นอยู่เสมอ ปัญหาจากผู้ใช้จัดว่าเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด เพราะในส่วนของกฎ ระเบียบภายใน ยังสามารถทำความเข้าใจแก้ไขภายในได้ แต่ กฎ ระเบียบ เงื่อนไขจากภายนอก เมื่อผิดพลาดจะเป็นปัญหาใหญ่ ถูกถามถึงภาพพจน์ของ มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ในที่สุด (เอกสารประกอบภาคผนวก ง หน้า 108-110)

ปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้ผิดเงื่อนไข และวิธีปฏิบัติดังกล่าวจะส่งผลให้การดำเนินการกิจในการควบคุมระบบที่เกี่ยวข้องกับเอกสารการขอตัดตั้ง การเข้าใช้บริการ การนำชำระ การชำระหนี้ค่าใช้บริการ ภาระหนี้สิน ซึ่งล้วนแต่เป็นปัญหาจากผู้ที่ไม่ให้ความสำคัญต่อวิธีปฏิบัติ (ดูเอกสารประกอบภาคผนวก ง หน้า 111-126 และหน้า 131-148) ผู้ศึกษาเห็นว่าเกี่ยวกับเรื่องการควบคุมการใช้โทรศัพท์ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ได้รับการติดตั้งโทรศัพท์ ทั้งที่เป็นเลขหมายภายใน หรือเลขหมายสายตรงก็ตาม ข้าราชการประจำที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารที่มีตำแหน่งสูง เช่น เลขานุการคณะ ควรจะเป็นบุคคลที่จะมีบทบาทในการบังคับให้ปฏิบัติตามกฎ

ระเบียบ เงื่อนไข และวิธีการควบคุมการใช้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ได้ (คู่มือสารประกอบภาคผนวก ง หน้า 127-130) เพราะผู้บริหารคณะ หรือหน่วยงานต่างมีวาระการบริหารเป็นช่วงๆ ข้าราชการประจำในแต่ละส่วนควรจะมีระเบียบปฏิบัติให้กับผู้บริหาร

4.7 ปัญหางบประมาณและปัญหาภาระหนี้สินค่าสาธารณูปโภค

มหาวิทยาลัยขอนแก่น ก็เหมือนกับส่วนราชการอื่นๆ คือ ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากงบประมาณแผ่นดิน เพื่อให้สามารถดำเนินภารกิจตามวัตถุประสงค์ การดำเนินภารกิจของมหาวิทยาลัยขอนแก่นส่วนหนึ่งจะต้องใช้จ่ายงบประมาณในเรื่องระบบสาธารณูปโภค ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะสนับสนุนให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ รื่น สดวก และบรรเทาความเดือดร้อน งบประมาณในส่วนนี้ถูกใช้จ่ายในการกำกับ ดูแล ซ่อมแซม และปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค และยังมีส่วนที่ต้องจ่ายคืนให้กับผู้ประกอบการ เช่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย การสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็นต้น ส่วนที่จ่ายคืนนี้จะเป็ค่าใช้จ่ายในการเช่าใช้บริการ หรือเป็นการใช้จ่ายในการซื้อบริการ ตั้งแต่เริ่มต้นงบประมาณค่าใช้จ่ายจะเพิ่มขึ้นทุกปี ตามปริมาณความต้องการของผู้บริโภคที่เพิ่มมากขึ้น การขยายตัวของมหาวิทยาลัยขอนแก่นก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ระบบสาธารณูปโภคย่อมจะต้องรวดเร็วควบคู่กันไปด้วย

ระบบโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นก็เป็นสาธารณูปการประเภทหนึ่ง ที่ต้องมีค่าใช้จ่ายในการเช่าใช้บริการจากรัฐวิสาหกิจ คือ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย กับการสื่อสารแห่งประเทศไทย ค่าใช้จ่ายดังกล่าวเกิดจากการใช้โทรศัพท์และการใช้บริการประเภทอื่นของการสื่อสาร ภายหลังจากผ่านการขอดัดตั้งโทรศัพท์สายตรงรวมถึงการอนุมัติให้มีและใช้เครื่องมือสื่อสารประเภทอื่นแล้ว โดยมีการควบคุมการใช้โทรศัพท์ที่เช่าใช้ ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเช่าใช้ และทะเบียนควบคุมการใช้ประจำเดือน การเรียกเก็บค่าบริการ หรือการส่งใบแจ้งหนี้ค่าใช้โทรศัพท์ให้มหาวิทยาลัยขอนแก่นนำชำระ มีขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติร่วมกัน ระหว่างระเบียบสารบรรณของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ระเบียบของกองคลัง วิธีปฏิบัติการชำระขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการสื่อสารแห่งประเทศไทย ตลอดจนวิธีการนำชำระให้กับองค์กรเอกชนผู้ดำเนินการ ส่วนแต่มีขั้นตอนมากมาย ปัญหานี้เกิดขึ้นจนกลายเป็นภาระหนี้สินพอกพูนมากขึ้นในแต่ละปีในนามของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

จากการศึกษาเรื่องนี้ ผู้ศึกษาได้สรุปประเด็นของปัญหาที่ก่อให้เกิดภาระหนี้สินดังนี้

4.7.1 ปัญหาที่เกิดจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ได้รับอนุมัติให้ติดตั้งโทรศัพท์สายตรง ไม่ให้ความสำคัญกับข้อปฏิบัติ ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการกรอกรายละเอียดในแบบพิมพ์คำขอใช้โทรศัพท์ทางไกล และการลงทะเบียนการใช้โทรศัพท์ทางไกลประจำเดือน ตลอดจนอนุญาตให้ใช้โทรศัพท์ของทางราชการในเรื่องส่วนตัว และมีปัญหาในการเรียกเก็บค่าบริการภายหลัง เมื่อได้รับสำเนาใบแจ้งหนี้ค่าใช้โทรศัพท์ ที่งานโทรศัพท์ ได้รับ

จากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย แล้วสำเนาใบแจ้งหนี้ส่งให้หน่วยงานนั้นๆ เพื่อตรวจสอบ โดยมีเงื่อนไขเกี่ยวกับระยะเวลาที่ให้ดำเนินการตรวจสอบและส่งผลคืนให้งานโทรศัพท์ ระยะเวลาดังกล่าวมีผลจากการที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเป็นผู้กำหนดระยะเวลาเพื่อให้มหาวิทยาลัยขอนแก่น นำชำระค่าใช้บริการ ซึ่งหากมหาวิทยาลัยขอนแก่นไม่นำชำระภายในระยะเวลาที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยกำหนด องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะระงับการให้บริการทุกประเภทที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในจุดนี้หากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ไม่มีการควบคุมที่รัดกุม เอกสารการใช้และการควบคุมไม่ถูกต้องเมื่อส่งผลการตรวจสอบเบื้องต้นให้งานโทรศัพท์ตรวจสอบ งานโทรศัพท์จะจัดส่งเอกสารนั้นคืนให้หน่วยงานเพื่อดำเนินการให้ถูกต้องตามระเบียบ ขั้นตอนนี้จะใช้เวลาค่อนข้างมาก ก่อให้เกิดปัญหาในการเบิกจ่ายเพื่อนำชำระให้กับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยบางครั้งไม่ทันตามกำหนด ในขณะที่ใบแจ้งหนี้ในเดือนถัดไป ก็ถูกจัดส่งถึงมหาวิทยาลัยขอนแก่นอีก เพื่อให้ดำเนินการนำชำระเป็นระลอกๆ

อนึ่งถ้าอยู่ในช่วงสิ้นปีงบประมาณ แม้ว่ามหาวิทยาลัยขอนแก่นจะมีงบประมาณพร้อมใช้ในการนำชำระ แต่เมื่อเอกสารประกอบการนำชำระไม่ถูกต้อง ในทางปฏิบัติมหาวิทยาลัยขอนแก่นก็ไม่สามารถนำชำระให้กับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้ ต่อเมื่อมีการตรวจสอบภาระหนี้สินประจำปีขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ไม่ว่าจะการค้างชำระของมหาวิทยาลัยขอนแก่นจะเกิดจากสาเหตุใด โทรศัพท์ที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นเช่าใช้บริการ ที่ยังค้างชำระจะถูกระบุว่าเป็นภาระหนี้สินของมหาวิทยาลัยขอนแก่นทั้งหมด ตลอดจนหน่วยงานหรือโครงการที่อยู่ภายใต้สังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ไปดำเนินการติดต่อกับเช่าเลขหมายโทรศัพท์จากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเองโดยไม่ผ่านการดำเนินการติดต่อกับเช่าเลขหมายโทรศัพท์ ตามขั้นตอนที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นยึดถือปฏิบัติ เมื่อมีการค้างชำระค่าใช้บริการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยก็จะรวมเป็นภาระหนี้สินของ มหาวิทยาลัยขอนแก่นต้องชำระด้วยทั้งหมด ยอดค้างชำระดังกล่าว องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะรวบรวม รายงานเข้าสู่สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน เพื่อเร่งรัดหนี้สินกับทบวงมหาวิทยาลัย ที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นสังกัดอยู่ กรณีเช่นนี้เป็นการเสียหายพจน์และเกียรติภูมิของมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่เกิดจากการไม่มีวินัยของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นเอง ทั้งที่มีการออกระเบียบ กำหนดวิธีปฏิบัติ ขอความร่วมมือไปแล้ว แต่ก็ยังปรากฏเหตุการณ์เช่นนี้อยู่เสมอ

ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน ที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง ในการที่จะขอให้แต่ละหน่วยงานมีโทรศัพท์ทางไกลไว้ใช้ เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกับราชการ และให้บริการในเรื่องส่วนตัวที่จำเป็นที่สุดเท่านั้น แต่จะต้องปฏิบัติตามวิธีที่กระทรวงการคลังกำหนดด้วย นั้นย่อมหมายความว่า ในแต่ละหน่วยงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่นจนถึงขณะนี้ จะมีโทรศัพท์สายตรงที่เช่าใช้บริการจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เพียง 1 เลขหมาย หากมหาวิทยาลัยขอนแก่นจะนำพาความเจริญก้าวหน้าในการนำเทคโนโลยีสื่อสาร เข้าสู่กระบวนการ

เรียนการสอนตามที่คุณศึกษาได้เสนอข้อคิดเห็น มหาวิทยาลัยขอนแก่นจะต้องทำความเข้าใจกับหน่วยงานเพื่อให้การปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการคลัง เป็นไปอย่างเข้มงวด เพราะในส่วนของสำนักงานคณบดี จนถึงระดับภาควิชา ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนและการอำนวยความสะดวก ควรมีโทรศัพท์สายตรงที่สามารถเข้าสู่ระบบสื่อสารข้อมูลได้อย่างน้อยภาควิชาละ 1-2 เลขหมาย ซึ่งหากไม่มีการควบคุมการใช้ที่มีประสิทธิภาพ แทนที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานนั้น กลับจะเป็นปัญหาสร้างสภาพหนี้สินพอกพูนให้กับมหาวิทยาลัยขอนแก่นต่อไป

4.7.2 ปัญหาหนี้สินที่เกิดจากความผิดพลาดของเอกสาร องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในฐานะผู้ดำเนินการให้บริการเครื่องมือสื่อสาร จะเป็นผู้จัดบันทึก และออกใบแจ้งหนี้แล้วจัดส่งให้กับผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นในฐานะผู้ใช้บริการรายหนึ่ง ได้รับใบแจ้งหนี้จากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเป็นประจำทุกเดือน ในกรณีที่ ไม่เกิดความผิดพลาดใดๆ แต่บางเดือน มหาวิทยาลัยขอนแก่นอาจจะไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ หรือได้รับพร้อมกัน 2-3 เดือน และรูปแบบของการนำส่งใบแจ้งหนี้ที่ผ่านมาองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยคือจะรวบรวมใบแจ้งหนี้โทรศัพท์ทุกเลขหมายที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นเช่าใช้ แล้วมีหนังสือนำส่งใบแจ้งหนี้แนบเพียงฉบับเดียว โดยรวมยอดค่าใช้จ่ายทุกเลขหมายไว้ในฉบับเดียวกัน และนำส่งในนามอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในการปฏิบัติเกี่ยวกับการนำส่งใบแจ้งหนี้ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยนี้ บางครั้งมีการเปลี่ยนวิธีการนำส่งเช่น แยกใบแจ้งหนี้บางเลขหมาย ผันักของหน้าต่างส่งในนามสำนักงานอธิการบดี และบางครั้งแยกใบแจ้งหนี้แต่ละเลขหมายส่งไปให้หน่วยงานที่เป็นเจ้าของเลขหมายโดยตรง

ที่กล่าวมานี้เป็นเพียงตัวอย่างที่ก่อให้เกิดปัญหาในการส่งเอกสารถึงหน่วยราชการ เพราะมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งมีอธิการบดี เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด มีที่ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 123 ถ.มิตรภาพ อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40002 ระเบียบสารบรรณที่ยึดปฏิบัติ กรณีที่มีหนังสือราชการเข้าถึงมหาวิทยาลัยขอนแก่น จะต้องผ่านกองกลางเพื่อนำเสนออธิการบดี ให้มีบัญชาสั่งการให้คณะ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ การดำเนินการตรวจสอบและเบิกจ่ายตามใบแจ้งหนี้ ทุกเลขหมายที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นเช่าใช้บริการไม่ว่าจะเบิกจ่ายจากงบประมาณแผ่นดิน หรือจากงบประมาณเงินรายได้ก็ตาม จะต้องได้รับการตรวจสอบจากหน่วยงานตามขั้นตอนวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อความถูกต้องและเตรียมหลักฐานประกอบการเบิกจ่าย การส่งใบแจ้งหนี้จากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในรูปแบบต่างๆ ก่อให้เกิดปัญหาย่างยากซับซ้อน หรือบางครั้งไม่มีการระบุชื่อผู้รับ ทำให้ใบแจ้งหนี้แนบติดค้าง เมื่อมีการทวงถามเร่งรัดหนี้สิน มหาวิทยาลัยขอนแก่นจะตกเป็นลูกหนี้โดยจำยอม เพราะกว่าที่ใบแจ้งหนี้ฉบับจริงจะมาถึงหน่วยงานที่ตรวจสอบ ก็หมดระยะเวลาที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย กำหนดให้นำชำระ

ผู้ศึกษาเห็นว่า จุดปัญหาดังที่กล่าวมานี้มีความสำคัญและจะกลายเป็นปัญหาใหญ่ หากไม่ได้รับการแก้ไข ภายหลังที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้ให้บริษัทเอกชนร่วมลงทุนในการ

ดำเนินกิจการ และมีการประชาสัมพันธ์ถึงโครงการขยายเลขหมายเพื่อติดตั้งโทรศัพท์ให้แก่ผู้ใช้บริการได้อย่างกว้างขวาง การติดต่อประสานงานเพื่อเข้าใช้บริการที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ยังไม่สามารถ หรือมีข้อขัดข้องในเรื่องเลขหมายหมดและคู่สายเต็ม และได้โอนภารกิจที่ค้างค้างกับมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้บริษัทเอกชนพิจารณา โดยไม่แจ้งวิธีปฏิบัติในการโต้ตอบหนังสือตามระเบียบราชการ บ่อยครั้งที่บริษัทเอกชนผู้ร่วมลงทุนส่งหนังสือแจ้งหน่วยงานสังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ขอติดตั้งโทรศัพท์ ให้ไปชำระค่าติดตั้งโทรศัพท์พร้อมด้วยค่าธรรมเนียม โดยไม่ใช้แบบฟอร์มหนังสือราชการ (คู่มือสารประกอบภาคผนวก ง หน้า 149-152) หนังสือฉบับดังกล่าวไม่มีเลขที่หนังสือ และไม่มีผู้ลงนาม แต่ข้อความในหนังสือนั้นเป็นการขอติดตั้งโทรศัพท์ที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นขอติดตั้งไป หนังสือฉบับดังกล่าวมหาวิทยาลัยขอนแก่นไม่อาจจะถือว่าเอกสารที่บริษัทเอกชนผู้รับสัมปทานส่งให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นเองนั้นเป็นหนังสือราชการที่จะใช้ประกอบการเดินเรื่องตามขั้นตอนต่อไปได้ การปฏิบัติเช่นนี้ขัดกับแนวปฏิบัติเงื่อนไขและข้อตกลงที่เคยดำเนินการมา ซึ่งมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้แก้ปัญหาเบื้องต้นโดยแจ้งให้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย แจ้งให้บริษัทเอกชนผู้ร่วมลงทุนรับทราบและปฏิบัติตามระเบียบทางราชการ ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นเพียงส่วนหนึ่งของความผิดพลาดทางเอกสารที่เป็นสาเหตุหนึ่งทำให้เกิดความล่าช้าในการเบิกจ่าย และเป็นภาระหนี้สินของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในที่สุด

4.7.3 ภาระหนี้สินที่เกิดจากการตรวจสอบหลักฐานของการใช้โทรศัพท์ หลังจากที่มีมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้รับใบแจ้งหนี้จากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย แล้ว หน่วยงานที่กำกับดูแล จะส่งใบแจ้งหนี้ส่งให้หน่วยงานที่เป็นเจ้าของเลขหมายสายตรง เพื่อทำการตรวจสอบการใช้โทรศัพท์ ทุกรายการที่ปรากฏในใบแจ้งหนี้ เปรียบเทียบกับหลักฐานการควบคุมการใช้โทรศัพท์ตามแบบพิมพ์กระทรวงการคลัง โดยให้แยกเป็นเรื่องราวราชการ และเรื่องส่วนตัว แล้วส่งผลการตรวจสอบพร้อมเอกสารควบคุมการใช้เพื่อประกอบการเบิกจ่ายค่าใช้โทรศัพท์ หากการตรวจสอบเปรียบเทียบระหว่างใบแจ้งหนี้ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย กับเอกสารควบคุมของหน่วยงานที่เป็นเจ้าของเลขหมาย มีปัญหาเนื่องจากรายการใช้ไม่ตรงกัน มหาวิทยาลัยขอนแก่นจะส่งใบแจ้งหนี้ชุดดังกล่าวให้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยตรวจสอบ ซึ่งช่วงนี้ใช้ระยะเวลาก่อนข้างมาก ดังนั้นในการเบิกจ่ายรวมของทั้งมหาวิทยาลัยขอนแก่นตามการแจ้งหนี้ในเดือนนั้นๆ จึงไม่มียอดชำระของใบแจ้งหนี้ที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นส่งกลับไปให้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยตรวจสอบ ลักษณะเช่นนี้ไม่ว่าผลการตรวจสอบจะออกมาในรูปใด เมื่อองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยสำรวจและเร่งรัดหนี้สิน ยอดค่าใช้จ่ายที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ชุดที่ส่งให้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยตรวจสอบอีกครั้งจะถูกลมรวมว่า เป็นยอดค้างจ่ายของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เช่นเดียวกัน ไม่ว่าความผิดพลาดในใบแจ้งหนี้จะเกิดจากกรณีใดก็ตาม

ผู้ศึกษาเห็นว่าน่าจะเปิดช่องเพื่อให้เกิดความบริสุทธิ์ยุติธรรมระหว่างผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ ให้มีโอกาสขอตรวจสอบหลักฐานการใช้ได้โดยไม่เหมารวมว่าเป็นยอคค้างชำระ หรือเป็นหนี้สินค้างค้าง เพราะมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ตั้งงบประมาณค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ไว้แล้ว สามารถที่จะเบิกจ่ายได้ทันทีในกรณีที่มีเอกสารครบถ้วนและถูกต้อง แต่จะไม่สามารถดำเนินการใดๆ ได้หากมีความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องในเรื่องเอกสารที่จะใช้ประกอบในการเบิกจ่าย เพราะเอกสารที่ใช้ประกอบในการเบิกจ่ายทั้งหมด จะต้องเก็บรวบรวมเพื่อให้สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบต่อไป

4.8 ปัญหาการเตรียมพร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการสื่อสารยุคใหม่

มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นสถานศึกษาระดับภูมิภาคที่ประกอบด้วย 17 คณะวิชา มุ่งเน้นในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ วัตถุประสงค์และนโยบายของผู้บริหาร ในการที่จะมุ่งสู่ความเป็นเลิศทางด้านวิชาการได้สนับสนุนการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาสู่กระบวนการเรียนการสอน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพแก่ผู้สอนและผู้เรียนให้ก้าวทันพัฒนาการของเทคโนโลยีสื่อสารสมัยใหม่ยุคปัจจุบัน แต่เดิมมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีระบบโทรศัพท์ที่สามารถเอื้ออำนวยความสะดวกประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น และสามารถติดต่อสื่อสารกับภายนอกทั้งในและต่างประเทศได้ ในลักษณะของการสื่อสารในรูปของเสียง ต่อมาเมื่อพัฒนาการด้านเทคโนโลยีสื่อสารก้าวเข้าสู่การสื่อสารยุคใหม่ มีการประยุกต์ใช้ระบบสื่อสารข้อมูลเข้ากับระบบโทรศัพท์ที่มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วโลกอยู่แล้ว ในวงการศึกษาก็มีพัฒนาการการสื่อสารเป็นการเปิดโอกาสทางการศึกษา โดยมีการจัดตั้งระบบเครือข่ายข้อมูลเพื่อให้บริการ การสืบค้นข้อมูลแก่หน่วยงานต่างๆ มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นสถาบันการศึกษาหนึ่งที่เข้าสู่ระบบเครือข่ายข้อมูลที่ทันสมัยนี้ด้วย แต่ยังเป็นอยู่ในลักษณะเริ่มต้นที่จะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงต่อไปอย่างจริงจัง เพื่อให้สัมฤทธิ์ผลตามนโยบายของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และมีผลต่อการนำระบบการสื่อสารเข้าสู่การศึกษาภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่นจึงจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมใน ด้านต่างๆ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในระบบการจัดการ องค์ประกอบขั้นพื้นฐานจะประกอบด้วยสิ่งต่างๆต่อไปนี้

4.8.1 ด้านบุคลากร เนื่องจากมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีบุคลากรหลายฝ่ายทั้งที่เกี่ยวกับการศึกษาโดยตรง หมายถึง ครู อาจารย์ และนักศึกษา นักวิชาการ นักวิจัย และส่วนที่เป็นฝ่ายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรฝ่ายอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมานี้ การรับรู้ข่าวสารและการเปิดโลกทัศน์ที่กว้างไกลเป็นการให้โอกาสในการศึกษาค้นคว้าวิจัยให้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แม้ว่าวิธีการศึกษา พื้นฐานการศึกษาและความพร้อมของแต่ละบุคคลไม่เท่ากัน ประกอบกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละสายงานแตกต่างกันแต่โอกาสทางการศึกษากับระบบการสื่อสารยุคใหม่หรือการสื่อสารทางไกลในโลกยุคโลกาภิวัตน์เปิดโอกาสทางการศึกษาให้กับประชากรทุกคน ในการที่จะเข้าสู่ระบบการสื่อสารยุคใหม่มหาวิทยาลัยขอนแก่นควรจะต้องเตรียมบุคลากรที่

เกี่ยวข้องกับระบบการสื่อสารให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถเข้าสู่ระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังต้องทำความเข้าใจกับบุคลากรในสังกัดเพื่อให้มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นประเด็นหลักในการสร้างสรรพัฒนาความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานที่บุคคลนั้นๆ สังกัดอยู่

4.8.2 สถานที่ แม้ว่ามหาวิทยาลัยขอนแก่นจะมีพื้นที่กว้างขวาง แต่การจัดสำนักงานในอาคารและสิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งอาคารเรียนของแต่ละภาควิชา ยังมีข้อจำกัดอยู่มาก รวมถึงห้องทำงานของอาจารย์ผู้สอน ซึ่งยังมีความต้องการในการจัดแบ่งพื้นที่ใช้สอยและต้องการการจัดเครื่องมือสื่อสารและระบบสาธารณูปโภคเข้าสนับสนุน เพื่อเป็นการปรับสภาพแวดล้อมและเพิ่มคุณภาพชีวิตและสร้างบรรยากาศของการถ่ายทอดวิชาการระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน การที่จะนำการสื่อสารเข้าสู่กระบวนการเรียนการสอนภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่จะให้ได้ผลอย่างจริงจังทั้งในปัจจุบันและอนาคตจะต้องคำนึงถึงเรื่องของจุดที่ตั้งอุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสาร และข้อมูลความต้องการของผู้ใช้เป็นหลักในการออกแบบเครือข่ายโทรศัพท์ให้สามารถรองรับความเจริญเติบโตของหน่วยงานในอาคารและสิ่งปลูกสร้างนั้น ๆ ได้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว นอกเหนือจากการใช้คู่สายในเคเบิลโทรศัพท์เพื่อติดตั้งโทรศัพท์ให้กับหน่วยงานแล้ว ยังจะต้องใช้คู่สายเพื่อติดตั้งเครื่องสื่อสารข้อมูลอีกด้วย มหาวิทยาลัยขอนแก่นจำเป็นต้องพิจารณาการจัดสรรพื้นที่ให้เพียงพอสำหรับภาควิชา เพื่อสนับสนุนนโยบายในการจัดเครื่องมือสื่อสารเข้าสู่การเรียนการสอนได้ตามวัตถุประสงค์

4.8.3 เครื่องมือ นอกจากเครื่องรับโทรศัพท์ธรรมดาที่ติดตั้งให้กับหน่วยงานภายในพื้นที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นแล้ว การนำระบบการสื่อสารข้อมูลเข้าประยุกต์ใช้บนเครือข่ายโทรศัพท์ จะต้องจัดหาเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ประกอบการที่สามารถต่อพ่วงเข้ากับระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาข้อมูลความต้องการขั้นพื้นฐานของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2538 และ 2539 เกือบจะทุกหน่วยงานมีความต้องการเครื่องมือเพื่อใช้ในการระบบเครือข่ายข้อมูล แต่ละหน่วยงานได้เตรียมความพร้อมในเรื่องงบประมาณที่จะจัดหาเครื่องมือเพื่อใช้ในการระบบในลักษณะที่ต้องการเพียงให้ได้เครื่องมือมาใช้ในแต่ละหน่วยงานเท่านั้น ขาดการวางแผนที่จะให้การใช้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งหากได้รับการพิจารณาจัดการเรื่องการจัดหาเครื่องมือให้ไปในทิศทางและมีคุณลักษณะเดียวกัน ก็จะเป็นผลดีต่อการใช้เครื่องมือในระบบสื่อสารข้อมูล และจะสะดวกในการทำประวัติเครื่องมือแต่ละชิ้น รวมทั้งการบำรุงรักษา ซ่อมแซม ซึ่งควรจะมีการจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมากำกับดูแลภารกิจนี้โดยเฉพาะ

4.8.4 งบประมาณ ในการดำเนินการใดๆ ก็ตาม ซึ่งในทางปฏิบัติย่อมมีค่าใช้จ่ายเข้ามาเกี่ยวข้อง มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้รับงบประมาณแผ่นดินเพื่อบริหารราชการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการตั้งของงบประมาณประจำปี ในส่วนของระบบการสื่อสารเป็นนโยบายของคณะรัฐมนตรีที่เน้นและให้ความสำคัญกับประโยชน์ที่ได้จากระบบการสื่อสารยุคใหม่ ซึ่งหากนำการสื่อ

สารที่มีการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพเข้าสู่กระบวนการเรียนการสอนด้วยแล้ว ก็ยังจะเพิ่มคุณภาพในการผลิตบัณฑิตของสถาบันนั้นๆ ได้ดียิ่งขึ้น มหาวิทยาลัยขอนแก่นประกอบด้วยหลายหน่วยงานที่กำลังให้ความสนใจในการนำเทคโนโลยีการสื่อสารเข้าสู่กระบวนการเรียนการสอน ในชีวิตประจำวัน และในการศึกษาค้นคว้าวิจัย ยังต้องพึ่งพาอาศัยกระบวนการจัดการเรื่องช่องทางด่วนข้อมูลจากส่วนกลาง ส่วนการจัดหาเครื่องมือที่จะใช้ในระบบ แต่ละหน่วยงานจะแยกกันเขียนคำขอตั้งงบประมาณในการจัดหาเครื่องมือและการบริหารส่วนนี้เอง ผู้ศึกษาเห็นว่า เพื่อให้งบประมาณที่ได้รับสอดคล้องกับวิธีการจัดการ ซึ่งหมายถึงการควบคุมเครื่องมือสื่อสารที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นจะต้องปฏิบัติตามระเบียบของกระทรวงการคลังและเงื่อนไขวิธีปฏิบัติของรัฐบาลกิจผู้ประกอบกิจการ จึงใคร่ขอเสนอว่าให้ส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินการจัดตั้งงบประมาณและจัดสรรให้กับหน่วยงานที่ความประสงค์จะจัดตั้งเครื่องมือสื่อสารต่อไป

4.9 ปัญหามาตรการควบคุมการใช้เครื่องมือสื่อสาร

แม้ว่าความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารที่สามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือสื่อสารประเภทอื่นบนคู่สายโทรศัพท์เพียงคู่สายเดียวจะมีความสามารถในการนำความเจริญก้าวหน้าทันสมัยให้กับทุกวงการอย่างไร้ขอบเขตพรมแดนเหมือนแต่ก่อน ความก้าวหน้าอย่างไร้ขอบเขตที่กล่าวถึงกำลังจะมีผลกระทบต่อระบบการควบคุมไม่ว่าจะเป็นระบบการรักษาความปลอดภัย ความลับทางราชการ หรือแม้แต่โอกาสและสิทธิมนุษยชน รวมทั้งศิลปวัฒนธรรมและประเพณีที่กำลังจะถูกการสื่อสารอย่างไร้ขอบเขตเข้าไปรุกรานสิทธิบางอย่างก็ตาม มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นหน่วยงานราชการที่มีกฎระเบียบที่จะต้องยึดถือปฏิบัติ เพื่อให้การจัดการ การดำเนินการกิจใด ๆ ก็ตามเพื่อไม่ให้เกิดผลดีต่อทางราชการ กฎระเบียบเหล่านี้สามารถครอบคลุมถึงกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินการภายใต้การเอื้ออำนวยของระเบียบ การที่จะนำระบบการสื่อสารข้อมูลเข้ามาสู่ร่วมมหาวิทยาลัยขอนแก่นไม่ว่าจะเป็นระยะสั้น หรือระยะยาวก็ตาม จะมีทั้งผลดีในกรณีที่ผู้ใช้ปฏิบัติตามวิธีการและเงื่อนไข มีคุณสมบัติและมีความจำเป็นในการใช้อย่างแท้จริง และจะเกิดผลในทางลบ หากมหาวิทยาลัยขอนแก่นไม่กำกับดูแล เพราะในลักษณะการจัดเครื่องมือสื่อสารที่มีอยู่บริการให้แก่หน่วยงานในสังกัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องของการควบคุมการใช้เครื่องมือสื่อสาร จำต้องได้รับการดูแลจากหน่วยงานที่ได้รับการติดตั้งเครื่องมือสื่อสารนั้น ๆ การขาดการบำรุงรักษาอาจถือได้ว่าเป็นการขาดความรับผิดชอบเมื่อเข้าสู่ระบบการสื่อสารที่มีเครือข่ายครอบคลุมทั้งภายในและภายนอก ปัญหาที่ตามมาจะกลายเป็นภาระหนักที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นจะต้องรับภาระ ผู้ศึกษาเห็นว่ามหาวิทยาลัยขอนแก่นควรมีมาตรการในการควบคุมการใช้เครื่องมือสื่อสารดังนี้

1. จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาใช้เครื่องมือสื่อสาร
2. วางมาตรการเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ใช้
3. กำหนดความจำเป็นในการใช้

4. มีการกำหนดบทลงโทษและการให้ชดใช้ที่เหมาะสม

5. วางโครงการต่อเนื่องระยะยาว

จากประเด็นปัญหาที่นำเสนอทั้งหมด จะเห็นว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากหลายๆ จุด ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งความยากลำบากในการแก้ไขแต่ละปัญหาเป็น กลไกสำคัญในการที่จะพัฒนาระบบการสื่อสารของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในอันที่จะส่งผลกระทบ ถึงการนำเทคโนโลยีสื่อสารเข้ามามีบทบาทในการเรียนการสอน

ในการแก้ไขปัญหาคงจะต้องเริ่มต้นจากปัญหาภายในก่อน ที่หมายรวมถึงนโยบายและ แผนที่ทุกคนจะต้องเข้าใจและให้ความสำคัญเพราะผลที่ได้จากการมีระบบสื่อสารที่ดีทันสมัย ทุกคนมีสิทธิมีส่วนร่วมใช้ทรัพยากรนั้นๆ ทั้งที่มีอยู่เองและที่จัดหา มา หรืออาจจะมุ่งประเด็นการแก้ ปัญหาจากภายนอกก่อน ในกรณีที่ต้องสร้างภาพลักษณ์ของลูกข่ายที่ดี เกี่ยวกับการปฏิบัติตาม เงื่อนไข วิธีปฏิบัติและความตรงตามกำหนดเวลา หากเป็นไปได้ผู้ศึกษาเห็นว่าควรที่จะแก้ไขปัญหา ภายนอกและภายในไปพร้อมๆ กัน เพื่อให้เวลาที่มืออยู่สูญเสียไปกับการแก้ปัญหาที่น้อยที่สุด เพราะ เวลาที่สูญเสียไปแม้จะเป็นช่วงเวลาหนึ่ง เทคโนโลยีการสื่อสารก็ก้าวล้ำหน้าไปหลายช่วงตัวแล้ว ประกอบกับปัญหาที่ผู้ศึกษาได้ศึกษาและหยิบยกมาเป็นประเด็นกล่าวอ้างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ล้วน แต่เป็นปัญหาที่แก้ไขได้หากทุกฝ่ายร่วมมือกัน เหมือนระบบเครือข่ายการสื่อสารในปัจจุบัน