

## บทที่ 6

### สรุปและข้อ เสนอแนะ

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) เป็นหน่วยงานของรัฐที่ให้บริการด้านโทรศัพท์แก่ประชาชนและส่วนราชการ และในขณะเดียวกัน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยยังมีวัตถุประสงค์ที่จะขยายการให้บริการแก่ผู้ใช้โทรศัพท์โดยทั่วถึง และอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้วางแผนขยายการติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์เพิ่มขึ้น จากจำนวนประมาณ 626,498 เลขหมายในปี 2528 เป็นประมาณ 2 ล้านเลขหมายในปี 2532 นอกจากนี้จะขยายปริมาณเลขหมายโทรศัพท์แล้ว องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยยังได้เพิ่มการให้บริการแบบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์มากยิ่งขึ้น บริการดังกล่าวรวมถึง บริการเลขหมายย่อ (Abbreviated dialing) บริการเลขหมายด่วน (Hot line) บริการเปลี่ยนเลขหมายว่าง (Call Transfer) บริการประชุมทางโทรศัพท์ (Conference Call) บริการโทรศัพท์แบบรวงผึ้ง (Cellular Mobile) และอื่น ๆ ซึ่งถือได้ว่าแผนงานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเป็นทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่ผู้ใช้จะได้รับ เป็นสำคัญ

ในการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยต้องใช้จ่ายเงินเป็นจำนวนมหาศาล แหล่งเงินที่สำคัญแหล่งหนึ่งขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยก็คือเงินรายได้จากการดำเนินงานในรูปของค่าบริการการใช้โทรศัพท์ซึ่งประกอบด้วย ค่าติดตั้งค่าเช่าและค่าใช้โทรศัพท์ประจำเดือน นอกจากนี้แล้ว องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยยังสามารถนำเงินค่าประกันการใช้โทรศัพท์มาใช้ในการดำเนินงานนี้ด้วย หากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยสามารถจัดระบบการสัดเก็บเงินรายได้ค่าบริการการใช้โทรศัพท์ได้อย่างครบถ้วนถูกต้องและรวดเร็ว ก็จะทำให้การบริหารเงินทุนหมุนเวียนมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น การดำเนินงานตามแผนก็จะเป็นไปได้อย่างราบรื่น

เพื่อให้การสกัดเก็บรายได้เป็นไปตามเป้าหมาย การควบคุมภายในนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ เฉพาะในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความมุ่งหมายในการศึกษาระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับรายได้ขององค์การโทรศัพท์ว่ามีข้อบกพร่องอย่างไร เพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขให้การควบคุมภายในให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพ การบริหารงานและจัดทำข้อมูลทางการเงินที่เชื่อถือได้

วิธีการวิจัยสำหรับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ได้กำหนดขั้นตอนการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาไว้ 3 ขั้นตอนคือ

1. รวบรวมข้อมูลและข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการควบคุมภายใน
2. วิเคราะห์ข้อมูลและข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการควบคุมภายใน
3. กำหนดแนวทางในการแก้ไขข้อผิดพลาด

การรวบรวมข้อมูลและข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการควบคุมภายใน

ผู้เขียนได้ทำการรวบรวมข้อมูล และข้อผิดพลาดจากแหล่งข้อมูลต่อไปนี้

1. เอกสาร รายงานและบันทึกต่าง ๆ จากหน่วยงานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ทั้งในเขตนครหลวงและภูมิภาค หน่วยงานลุ่มารัฐปภคอื่น ๆ ได้แก่การไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าภูมิภาค
2. บุคลากรและพนักงาน ผู้เขียนได้ทำการสัมภาษณ์และสอบถามบุคลากรต่อไปนี้เพื่อศึกษาถึงวิธีการปฏิบัติงานและปัญหาต่าง ๆ
  - บุคลากรของหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้แก่ กองรายได้ กองเครื่องจักรกลการคำนวณ กองจัดทำและออกบิล เป็นต้น
  - พนักงานของหน่วยงานอื่น เช่นธนาคารพาณิชย์ การสื่อสารแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าภูมิภาค
  - ผู้เข้าโทรศัพท์ทั้งในเขตนครหลวงและภูมิภาค

การวิเคราะห์ข้อมูลและข้อมูลผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการควบคุมภายใน ซึ่งรวบรวมตามขั้นตอนดังนี้

- จัดกลุ่มข้อผิดพลาดที่คล้ายคลึงกันรวมไว้เป็นประเภทเดียวกัน

- พิจารณาถึงสาเหตุของข้อผิดพลาดแต่ละประเภท โดยการวิเคราะห์ สุ่มตาม และหารือกับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

- หาแนวทางในการแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ และรวบรวมเป็นข้อ เสนอแนะ
- นำข้อ เสนอแนะที่ได้รวบรวมไว้ ไปปรึกษาหารือกับผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ รวมทั้ง เจ้าหน้าที่ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยหลายท่าน และนำข้อคิดเห็นมาใช้ ประกอบการพิจารณาคัดเลือกข้อ เสนอแนะที่เหมาะสม

#### การกำหนดแนวทางในการแก้ไขข้อผิดพลาด

แนวทางในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการควบคุมภายใน ที่เสนอแนะใน วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จะเสนอแนะแนวทางแก้ไขเฉพาะ ข้อผิดพลาดที่การควบคุมที่มีอยู่ไม่สามารถ ลดโอกาสที่จะ เกิดข้อผิดพลาด หรือลดข้อผิดพลาดได้น้อย ซึ่งผลการประเมินอยู่ในระดับ "ต่ำ" เท่านั้น ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

#### สรุปข้อผิดพลาด และข้อ เสนอแนะ

ข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น	ข้อ เสนอแนะ
<b>โครงสร้างขององค์การ</b>	
1. การกำหนดลักษณะงานไม่ชัดเจน ทำให้พนักงาน ไม่รู้ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตน จึงไม่ กล้าตัดสินใจในบางเรื่อง และบางครั้งก็มีการ ทำงานซ้ำซาก	1.1 ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละ หน่วยงานให้ชัดเจน เช่น กำหนด ให้หน่วยงานเจ้าของ เรื่อง เป็นผู้จัด เตรียมและตรวจสอบข้อมูลส่งให้ กองเครื่องจักรกลการคมนาคม (คจ) 1.2 ตัดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนออก เช่นการตรวจสอบข้อมูลการรับชำระ เงินบางจุด
2. ขาดความร่วมมือและการประสานงานที่ดี ระหว่างหน่วยงานบางหน่วยงานถือว่างาน	2. จัดหน่วยงานให้มีความคล่องตัวในการ ประสานงานมากขึ้น เช่นให้ กอง

ข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

ข้อ เสนอแนะ

## โครงสร้างขององค์การ

- |   |  |
|---|--|
| จัดทำใบแจ้งหนี้ไม่ได้อยู่ในความ<br>รับผิดชอบของตน   | เครื่องจักรกลการคำนวณ ซึ่งมีหน้าที่ประมวลผล<br>และจัดทำใบแจ้งหนี้ขึ้นตรงต่อฝ่าย เศรษฐกิจ<br>และการเงิน   |
| 3. ขาดหน่วยงานที่สามารถให้บริการแก่ผู้<br>เช่าในเรื่องเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้และ<br>ใบส่งบริการได้ครบถ้วน | 3. จัดตั้งสำนักงานพาณิชย์ขึ้นทั้งในเขตนครหลวง<br>และภูมิภาค เพื่อทำหน้าที่รับชำระ เงิน จัดทำ<br>ใบส่งบริการให้แก่ผู้เช่า เก็บประวัติการชำระเงิน<br>ของผู้เช่า และตอบคำถามผู้เช่า เกี่ยวกับใบ<br>แจ้งหนี้และใบส่งบริการ |
| 4. ขาดหน่วยงานติดตามผลการปฏิบัติงาน   | 4. จัดตั้งหน่วยติดตามผลขึ้นเพื่อติดตามผลการ<br>ดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ<br>ใบแจ้งหนี้ โดยให้ขึ้นตรงต่อฝ่าย เศรษฐกิจและ<br>การเงิน   |
| 5. ขาดการฝึกอบรมที่ต่อเนื่อง และ<br>เหมาะสมในแต่ละระดับ   | 5. ให้หน่วยติดตามผลรับผิดชอบในการฝึกอบรม<br>พนักงานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย<br>ในเรื่องระบบใบแจ้งหนี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อ<br>ให้เกิดความเข้าใจในระบบและสามารถนำไป<br>ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง                  |

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

ข้อ เสนอแนะ

งานด้านติดตั้ง โทรศัพท์

- |  |  |
|--|--|
| <p>1. ข้อมูลที่เตรียมอาจผิดพลาดได้ เนื่องจาก</p> <p>การตรวจสอบข้อมูลไม่เหมาะสม</p>   | <p>1.1 ให้มีการใช้รหัสที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ในตัวเอง เช่นการเพิ่มหลักตรวจสอบเข้าไปในรหัสผู้เช่าเพื่อลดโอกาสที่ข้อผิดพลาดจะเข้าไปในระบบ</p> <p>1.2 ใช้เครื่อง ไมโครคอมพิวเตอร์ช่วยในการเตรียมและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล</p> |
| <p>2. การเตรียมข้อมูลล่าช้า เพราะพนักงานของ กองเครื่องจักรกลการคำนวณไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ด้วยตนเอง ต้องสอบถามจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ</p>   | <p>2. ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงต่อความถูกต้องของข้อมูลเป็นผู้เตรียมข้อมูลเอง เช่นให้สำนักงานพาณิชย์เป็นผู้เตรียมข้อมูลใบสั่งบริการ</p>   |
| <p>3. ขาดมาตรการป้องกันข้อผิดพลาดในระบบ ใบแจ้งหนี้ เนื่องจากการรวมรายการ ใบสั่งบริการ เงินค่าประกันและรายการอื่น ๆ เข้าไว้ในระบบใบแจ้งหนี้มีผลวน ทำให้เกิดข้อผิดพลาดเพิ่มมากขึ้น</p> | <p>3. แยกรายการที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ โทรศัพท์ประจำเดือนของผู้เช่าออกจากระบบใบแจ้งหนี้ และให้ใบแจ้งหนี้แสดงเฉพาะรายการค่าใช้บริการ โทรศัพท์เท่านั้น</p>   |

ศูนย์วิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

ข้อเสนอแนะ

## การตัดทำใบแจ้งหนี้

1. การตัดทำใบแจ้งหนี้ ล่าช้า ผิดพลาด
  - 1.1 เพิ่มงวดการตัดทำใบแจ้งหนี้ให้มากขึ้น และกระจายปริมาณใบแจ้งหนี้ที่ตัดทำในแต่ละงวดให้มีจำนวนใกล้เคียงกัน
  - 1.2 กระจายปริมาณใบแจ้งหนี้ของแต่ละเขตในนครหลวงให้มีการตัดทำอย่างสม่ำเสมอตลอดเดือน
  - 1.3 กำหนดตารางเวลาการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาถึงขั้นตอนที่จำเป็นเท่านั้น และยกเลิกขั้นตอนการทำงานซ้ำซ้อนหรือไม่จำเป็น
  - 1.4 ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้เป็นผู้จัดเตรียมข้อมูลป้อนเข้าระบบโดยตรง
  - 1.5 ให้นำเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเตรียมข้อมูล
  - 1.6 แยกข้อมูลใบแจ้งหนี้และข้อมูลใบส่งบริการออกจากกัน
  - 1.7 ให้เปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงาน จัดทำใบแจ้งหนี้และการรับชำระเงินทั้งนครหลวงและภูมิภาค

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

## การสัปดาห์ใบแจ้งหนี้

2. ระบบใบแจ้งหนี้ไม่สอดคล้องกับระบบบัญชี
- 2.1 กำหนดวันที่ให้อ้างอิงให้ตรงกัน เช่นวันที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยรับชำระเงินให้ถือเอาวันที่ผู้เข้ามาชำระเงินที่จุดรับเงินหรือวันที่ธนาคารหักบัญชีผู้เช่าเป็นเกณฑ์ และให้หน่วยงานต่าง ๆ ยึดวันที่ระบุไว้นี้เป็นวันชำระเงินในการอ้างอิง
- 2.2 ให้ระบุวันที่เพิ่มยอดหนี้ของผู้เช่า โดยใช้วันที่พิมพ์ใบแจ้งหนี้เป็นเกณฑ์
- 2.3 กำหนดวิธีการพิสูจน์ยอดลูกหนี้ของแต่ละหน่วยงานให้ชัดเจน พร้อมกับระบุประเภทและแหล่งที่มาของข้อมูลการรับชำระเงินและการเพิ่มยอดหนี้ที่จะต้องนำมาปรับปรุงยอดลูกหนี้ให้ถูกต้อง
- 2.4 ให้อำนาจการพิสูจน์ยอดลูกหนี้ที่ถูกต้องระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เป็นประจำทุกสัปดาห์ และต่อไปอาจขยายระยะเวลาในการจัดทำบัญชียอดลูกหนี้เป็นเดือนละครั้ง
- 2.5 กรณีที่ยอดลูกหนี้ของหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ตรงกันให้ระบุอย่างชัดเจนว่าเป็นหน้าที่ของหน่วยงานใดในการพิสูจน์ยอดลูกหนี้ โดยหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องจะต้องให้ความร่วมมือ
- 2.6 ในการจัดเก็บข้อมูลที่ต้องใช้ในการพิสูจน์ยอดลูกหนี้ของหน่วยงานต่าง ๆ ควรแสดงวันที่รับชำระเงินและวันเพิ่มยอดหนี้ของแต่ละรายการด้วย เช่นรายการเงินสัปดาห์ประจำวันที่นำไปปรับปรุงข้อมูลผู้เช่าไม่ได้ ควรแยกให้เห็นว่าเป็นรายการรับ

ข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

ข้อเสนอแนะ

## การสั้ทำใบแจ้งหนี้

ชำระของวันไหน จากจุดรับเงินใด เพื่อให้  
ตรวจสอบย้อนหลังได้

- |  |  |
|--|--|
| <p>3. ใบแจ้งหนี้ไม่ชัดเจน ใบแจ้งหนี้<br/>แสดงยอดหนี้ไว้ 2 ยอดคือยอดหนี้<br/>ค้างชำระและยอดหนี้เดือนปัจจุบัน<br/>ทำให้ผู้เข้าเกิดความสับสน ไม่<br/>ทราบว่าต้องชำระเงินยอดใด</p> | <p>3.1 ใบแจ้งหนี้ยังคงแสดงไว้ทั้ง 2 ยอด แต่ให้เน้น<br/>ยอดหนี้เดือนปัจจุบันอย่างชัดเจน ยอดหนี้ค้างชำระ<br/>ที่แสดงไว้ด้วยนี้ จะเป็นตัวบอกให้ทราบว่า การ<br/>ชำระเงินงวดที่แล้วมีความถูกต้องหรือไม่</p>   |
| <p>4. การนำเลขหมายวางไปใช้ประโยชน์<br/>ในทางไม่ถูกต้อง</p>   | <p>3.2 ระบุวันที่สุดท้ายของช่วงเวลาที่ยู่เข้าจะต้องมา<br/>ชำระเงินลงบนใบแจ้งหนี้ด้วย</p> <p>ให้กองเครื่องจักรกลการคำนวณตัดพิมพ์รายงาน<br/>CMF 13 ใน ส่วนที่เป็นเลขหมายที่ไม่มีใน<br/>Master File พร้อมแสดงยอดมิเตอร์ที่ใช้<br/>เดือนปัจจุบันเปรียบเทียบกับเดือนที่ผ่านมา</p> |
| <p>5. การคำนวณรายได้ค่าบริการ<br/>โทรศัพท์ทางไกลแบบต่อผ่านพนักงาน<br/>ไม่ตรงกับความเป็นจริง</p>  | <p>5.1 สั้พิมพ์รายงานข้อมูลการใช้โทรศัพท์ทางไกลผ่าน<br/>พนักงานต่อทั้งหมด ส่งให้กองสั้ทำและออกบิล<br/>ตรวจสอบกับ ทศท. 51 (ก)</p> <p>5.2 บันทึกข้อมูลการพูดโทรศัพท์ทางไกลแบบต่อผ่าน<br/>พนักงานไว้ในเทปแม่เหล็ก</p>   |

ศูนย์วิทยุสื่อสาร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ข้อผิดพลาดที่อาจเกิด

ข้อ เสนอแนะ

## การปฏิบัติงานรับชำระเงิน

1. ยอดลูกหนี้ไม่ถูกต้องและทันสมัย  
ไม่ล่ามารถนำมาใช้งานได้  
อย่างมีประสิทธิภาพ
  - 1.1 เปลี่ยนแปลงวิธีการตัดยอดลูกหนี้โดยตัดยอดหนี้ให้ตรงตามยอดที่ผู้ชำระระบุ เพื่อให้ข้อมูลยอดลูกหนี้แต่ละยอดถูกต้อง
  - 1.2 ในเขตนครหลวงให้มีการจัดทำประวัติรายตัวลูกหนี้โดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เก็บไว้ที่สำนักงานพาณิชย์ ส่วนในเขตภูมิภาคให้ใช้วิธีการเดิม ยกเว้นกลุ่มล่ายที่มีเลขหมายมากกว่า 1 หมื่นเลขหมาย
  - 1.3 เปลี่ยนแปลงกำหนดเวลาการพิมพ์รายงานลูกหนี้
  - 1.4 ใช้วิธีการส่งถ่ายข้อมูลผ่านตัวกลางโดยนำเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้งานในการจัดเตรียมข้อมูลส่งให้กองเครื่องจักรกลการคำนวณ
2. หนี้เอกชนชำระหนี้เกิน 30 วัน
  - 2.1 เร่งรัดให้ผู้เข้ามาชำระหนี้ภายในกำหนดเวลาโดยใช้มาตรการเตือนการปรับและการตัดล่ายเข้ามาใช้อย่างจริงจัง
  - 2.2 ปรับวิธีการรับชำระเงินที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น
  - 2.3 นำเอาวิธีการรับชำระเงินแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมาใช้
3. ทุจริตชักบอเงินโซเหรียญ  
โทรศัพท์ล่าธารณะไปใช้ส่วนตัว
  - 3.1 ให้มาใช้ Magnetic Card Box มาใช้
  - 3.2 ใช้มีเตอร์ควบคุม
  - 3.3 เพิ่มเติม Software ของเครื่องชั่งล่าย
  - 3.4 ล้างเหมาเอกชนดำเนินการตัดเก็บเงินและบำรุงรักษา

จากการศึกษาการควบคุมภายในเกี่ยวกับรายได้ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยแล้ว พบว่าวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับระบบใบแจ้งหนี้ และการบริหารลูกหนี้เป็นระบบที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับรายได้ ซึ่งวิธีการปฏิบัติของระบบทั้ง 2 เป็นระบบที่ทันสมัยและเหมาะสมกับปริมาณงานที่จะขยายเพิ่มมากขึ้นในอนาคต ทั้งนี้ หากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ยังคงใช้วิธีการปฏิบัติตามที่เคยใช้อยู่ก่อนเดือนมีนาคม 2525 หรือไม่เปลี่ยนแปลงวิธีปฏิบัติบางประการตามที่บริษัท MID - CONTINENT TELEPHONE (USA) แนะนำแล้ว องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะประสบปัญหาที่ยากมากกว่าที่ประสบอยู่ในปัจจุบัน ทั้งนี้ เพราะปริมาณโทรศัพท์ขยายเพิ่มขึ้นตลอดเวลา ประกอบกับถ้าโครงการพัฒนาการเศรษฐกิจขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2527-2531 แล้วเสร็จ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะมีเลขหมายทั้งสิ้นประมาณ 2 ล้านเลขหมายทั่วประเทศ จากการที่จำนวนเลขหมายโทรศัพท์เพิ่มขึ้น องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะต้องใช้พนักงานเก็บเงินจากผู้เข้าเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนประมาณ 300 คน จากเดิมที่มีอยู่แล้วประมาณ 500 คน ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายจำนวนค่อนข้างมาก ดังนั้นการที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเปลี่ยนแปลงวิธีการชำระเงินจากการให้พนักงานออกไปส่งใบแจ้งหนี้พร้อมกับเก็บเงิน ณ สถานที่ของผู้เข้าโทรศัพท์ เป็นการส่งใบแจ้งหนี้ให้ผู้เข้าทางไปรษณีย์ และให้ผู้เข้านำเงินไปชำระ ณ งานรับเงินที่ขุมสายโทรศัพท์ทุกแห่ง ธนาคารพาณิชย์เกือบทุกแห่งในเขตนครหลวง และบางแห่งในเขตภูมิภาคและที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขทุกแห่ง วิธีการดังกล่าวนอกจากจะลดค่าใช้จ่ายด้านพนักงานเก็บเงินแล้ว ยังเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้า และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าที่ท้วงข้อชำระเฉพาะยอดที่คิดว่าถูกต้องได้อีกด้วย

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าระบบการตัดทำใบแจ้งหนี้ และการบริหารลูกหนี้ที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยใช้อยู่ในปัจจุบันจะเป็นระบบที่ดีและเหมาะสมในระยยะเวลานั้น แต่เมื่อระยะเวลาได้ผ่านมามากกว่า 3 ปี ปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น วิทยาการทางเทคโนโลยีเจริญขึ้น การนำเทคโนโลยีสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่นการนำเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน อาจจะช่วยให้การปฏิบัติงานที่ดำเนินอยู่ในปัจจุบันมีความคล่องตัวมากขึ้น นอกจากนั้นการเพิ่มงวดการตัดทำใบแจ้งหนี้ให้มากขึ้น จะช่วยให้การตัดทำใบแจ้งหนี้ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีความรวดเร็วขึ้น และลดภาระการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานได้ สำหรับการเร่งรัดให้ผู้เข้าชำระเงินให้เร็วขึ้นโดยการเพิ่มมาตรการปรับ

และตัดสายโทรศัพท์อย่างจริงจัง จะทำให้การบริหารลูกหนี้ขององค์การโทรศัพท์แห่ง  
 ไทยมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ทั้งนี้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องจะต้องให้ความร่วมมือใน  
 การปฏิบัติงานอย่างจริงจัง ตลอดจนปฏิบัติตามระเบียบวิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้ด้วย จึงจะ  
 ทำให้ข้อเสนอนี้ประสบความสำเร็จ

สำหรับข้อเสนอนี้ทั้งหมดที่ได้เสนอนี้เป็นเพียงข้อเสนอนี้ที่ได้ศึกษา  
 จากปัญหาที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งยังมีแนวโน้มไปทดลองปฏิบัติ ข้อเสนอนี้บางข้ออาจจะไม่  
 สามารถนำไปดำเนินการได้ และข้อเสนอนี้ทั้งหมดที่กล่าวมาแล้วข้างต้น อาจจะเหมาะสม  
 กับสถานการณ์ปัจจุบัน และปริมาณงานในปัจจุบัน แต่เมื่อระยะเวลา สถานการณ์เปลี่ยนไป  
 และวิวัฒนาการทางเทคโนโลยีเจริญขึ้น ข้อเสนอนี้ดังกล่าวอาจใช้ไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร  
 ดังนั้นระบบหรือระเบียบในทางปฏิบัติจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ ปรับปรุง หา  
 แนวทางแก้ไขอยู่ตลอดเวลา อย่างน้อยควรจะกระทำปีละครั้ง

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย