

บทที่ 1

บทนำ



ความสำคัญของเรื่อง

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม ซึ่งให้บริการด้านสาธารณูปโภคเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ในปัจจุบันมีโทรศัพท์เป็นระบบสื่อสารอย่างหนึ่งที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งในการประกอบธุรกิจและในการดำเนินชีวิตประจำวัน เพราะเป็นการช่วยประหยัดเวลาในการติดต่อกัน ช่วยลดปัญหาการจราจรและช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางด้วย ลากการที่โทรศัพท์มีข้อดีหลายอย่าง จึงทำให้ความต้องการโทรศัพท์มีในอัตราสูง

กิจการโทรศัพท์ได้ขยายตัวอย่างมากมายและนับวันก็จะขยายตัวเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ด้วยเหตุนี้การลงทุนขยายงานตามโครงการต่าง ๆ ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย แม้ว่าจะมีการลงทุนขยายงานเพิ่มมากขึ้นโดยจัดทำโครงการทุก ๆ ช่วง 5 - 7 ปี และอาจจะมีโครงการเสริมเพิ่มเติมในช่วงต่าง ๆ ก็ตาม แต่การให้บริการโทรศัพท์ในเขตโทรศัพท์นครหลวงและเขตโทรศัพท์ภูมิภาค ก็ยังไม่ทันต่อความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์อยู่นั่นเอง เพราะว่าการลงทุนขยายงานในแต่ละปีนั้น สามารถเพิ่มเลขหมายโทรศัพท์ได้เป็นจำนวนที่น้อยมาก เมื่อเทียบกับอัตราความต้องการของผู้ใช้โทรศัพท์ และจำนวนประชากรที่มีเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี และเมื่อมีการสะสมยอดความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละปีด้วยแล้ว ก็จะทำให้ยอดสะสมความต้องการมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นอีก

การเมืองและเศรษฐกิจเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อความต้องการโทรศัพท์จะเห็นว่าประเทศไทยซึ่งไม่มีความมั่นคงและมีความผันผวนทางการเมือง จะเป็นสาเหตุที่ทำให้การประกอบธุรกิจการค้า การลงทุนหยุดชะงักลงทันที ทั้งนี้ผู้ประกอบการไม่สามารถจะขยายกิจการของตนได้ หรืออาจจะล้มเลิกกิจการที่กระทำอยู่เพื่อไม่ต้องการเสี่ยงกับความไม่แน่นอนของวิกฤตการณ์ดังกล่าว ทำให้ระบบเศรษฐกิจภายในประเทศตกต่ำ ความต้องการโทรศัพท์ก็มีน้อยลงด้วย แต่ประเทศไทยเรานั้น ความต้องการโทรศัพท์ของประชาชนมีมากมาย จำเป็นต้องขยายตัวควบคู่หรือให้ทันความเจริญก้าวหน้าของบ้านเมือง

การเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนเพื่อวัตถุประสงค์ในความมั่นคงของชาติด้วย การขยายงานเพื่อให้มีโทรศัพท์ไว้อีกอย่างเพียงพอใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยต้องใช้เงินทุนในการขยายงานเป็นจำนวนมาก โดยเฉลี่ยแล้วโทรศัพท์หนึ่งเลขหมายจะลงทุนประมาณ 35,000.- บาท และนับวันจะมีแนวโน้มสูงขึ้นไปอีกเรื่อย ๆ ประกอบกับงานโครงการต่าง ๆ ไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ จึงทำให้การบริการด้านโทรศัพท์ไม่ทันกับปริมาณความต้องการของประชาชน เพื่อเป็นการเตรียมการขยายเลขหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้ลงทุนในโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์การโทรศัพท์ พ.ศ. 2527 - 2531 ซึ่งเมื่อเสร็จสิ้นตามโครงการแล้วจะสามารถให้บริการโทรศัพท์แก่ประชาชนทั่วประเทศได้ประมาณ 2 ล้านเลขหมาย

การที่เลขหมายโทรศัพท์เพิ่มขึ้นปีละประมาณ 1 ล้านเลขหมายในช่วง 2 - 3 ปีที่ผ่านมา และจะเพิ่มมากขึ้นตามลำดับจนกระทั่งถึงปี 2531 จะมีเลขหมายทั้งสิ้นประมาณ 2 ล้านเลขหมาย จึงทำให้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยต้องเปลี่ยนแปลงระบบการแจ้งหนี้จากระบบการใช้พนักงานเก็บเงินและใช้คนในการจัดทำใบแจ้งหนี้ มาเป็นระบบการแจ้งหนี้อัตโนมัติ ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2525 ตามคำแนะนำของคณะที่ปรึกษาต่างประเทศ ในการใช้ระบบใหม่ที่ได้มีการยกเลิกระบบการใช้พนักงานเก็บเงิน และได้ใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณหนี้ค่าโทรศัพท์ และค่าบริการตลอดจนในการพิมพ์ใบแจ้งหนี้จัดส่งให้แก่ผู้เช่า เมื่อผู้เช่าได้รับใบแจ้งหนี้จะต้องนำใบแจ้งหนี้นั้นไปชำระเงินโดยอาจชำระโดยตรงแก่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย หรือชำระผ่านธนาคารพาณิชย์ หรือผ่านทางไปรษณีย์ ข้อมูลการชำระเงินก็จะถูกส่งให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งศูนย์คอมพิวเตอร์ซึ่งจะนำข้อมูลนี้มาหักยอดหนี้ที่ค้างอยู่เป็นวงจรรเช่นนี้ เรื่อยไป

ดังนั้นการศึกษาถึงการควบคุมภายในเกี่ยวกับรายได้ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยว่ามีระเบียบปฏิบัติเช่นไร และที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยปฏิบัติอยู่นั้นมีข้อบกพร่องอย่างไร เพื่อการแก้ไขและปรับปรุงที่ถูกต้อง อันจะเป็นผลให้การดำเนินงานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีประสิทธิภาพมากขึ้น นั่นคือการมีการควบคุมภายในที่ดีจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการพัฒนาการเจริญเติบโตขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ซึ่งจะมีผลทำให้้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยสามารถผลิตเลขหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนได้มากขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อทำการศึกษาเทคนิคการควบคุมภายในเกี่ยวกับรายได้จากการดำเนินงานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยจะเน้นศึกษาถึงระบบการตัดท่าวางแจ้งหนี้ และการบริหารลูกหนี้ค่าโทรศัพท์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันโดยละเอียด ลึกลับปัญหาเกี่ยวกับระบบประมวล และวิเคราะห์ถึงสาเหตุพร้อมแนวทางในการแก้ไขปัญหาเหล่านี้เพื่อปรับปรุงให้ระบบมีประสิทธิภาพดีขึ้น โดยจะพิจารณาถึงปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นในระยะ 5 ปีข้างหน้า เพื่อนำไปสู่เป้าหมายหลักขององค์การโทรศัพท์เกี่ยวกับ

1. ให้มีการตัดท่าวางแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง รวดเร็ว และประหยัด
2. ให้หนี้เอกชนมีการชำระไม่เกิน 30 วันนับแต่วันออกบิล
3. ให้มีการติดตามควบคุมและตรวจสอบหนี้ค่าโทรศัพท์ให้ครบถ้วน

ลักษณะและขอบเขตการวิจัย

ในการดำเนินงานวิเคราะห์จะแบ่งออกเป็น 2 ตอน

1. ศึกษาและตัดท่าวางแจ้งหนี้ถึงระบบการแจ้งหนี้ และการบริหารลูกหนี้ค่าโทรศัพท์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยแบ่งขั้นตอนออกดังนี้

1.1 ศึกษากระบวนการ ทั้งในด้านปฏิบัติการ และด้านงานข้อมูล เช่น การบันทึกสถิติเก็บข้อมูล การตัดท่าวางแจ้งหนี้ของแต่ละหน่วยงาน ตลอดจนการส่งผ่านข้อมูลระหว่างผู้เกี่ยวข้อง

1.2 ศึกษาระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ เปรียบเทียบกับข้อมูลที่หน่วยงานปฏิบัติจริง

1.3 ศึกษาการทำงานด้านการเตรียมข้อมูล การประมวลผลข้อมูลและรายงานที่ได้เพื่อนำมาประเมินผลการควบคุมภายใน

2. วิเคราะห์ปัญหาและจุดที่ควรปรับปรุง โดยนำปริมาณงานที่จะเพิ่มขึ้นในระยะ 5 ปี มาประกอบการพิจารณา ขึ้นตอนย่อยมีดังนี้

2.1 ศึกษาถึงจุดอ่อนในระบบปัจจุบันที่อาจจะเป็นอุปสรรค ทำให้ไม่สามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

2.2 เสนอแนวทางแก้ไขต่าง ๆ ที่จะขจัดหรือลดปัญหาในข้อ 2.1 โดยอาจแก้ไข ตัดแปลง หรือเพิ่มเติมระบบเดิม เพื่อให้เหมาะสมกับระบบงานปัจจุบันและในอนาคต

2.3 สรุปรูปถึงปัญหาและข้อเสนอแนะทางแก้ไขปัญหา

ขอบเขตการดำเนินงานการวิจัยนี้จะศึกษาด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการเตรียมและประมวลข้อมูลเป็นสำคัญ โดยจะคำนึงถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของทรัพยากรต่าง ๆ ที่องค์การโทรศัพท์มีอยู่ และที่สามารถจะหาได้เพื่อประกอบการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

2. ประเมินผลการควบคุมภายในของงานในขั้นตอนต่าง ๆ

แนวเหตุผล ทฤษฎีที่สำคัญ หรือสัมมุติฐาน

การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน วิธีปฏิบัติและการรายงานไม่เป็นไปตามหลักการควบคุมภายในที่ดี ทำให้เกิดความผิดพลาดในการออกใบแจ้งหนี้แก่ผู้ใช้โทรศัพท์ ซึ่งเป็นช่องทางที่ก่อให้เกิดการทุจริต

ความสำคัญ หรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. จากการศึกษาจะได้ประมวลวิธีปฏิบัติงาน และประเมินผลการปฏิบัติงานทางด้านรายได้ว่าถูกต้องหรือไม่ และเสนอแนะแนวทางแก้ไข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

2. วิทยานิพนธ์นี้อาจจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การโทรศัพท์ฯ ในการที่จะวางมาตรการหรือควบคุมการปฏิบัติงานให้รัดกุมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย