

การควบคุมภายในเกี่ยวกับรายได้ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย



นางสาวไพรวรรณ ตั้งสกุล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต

ภาควิชาการบัญชี

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย


พ.ศ. 2529

ISBN 974-566-884-2

I168147120

012106

INTERNAL CONTROL OF REVENUE TRANSACTIONS OF THE TELEPHONE ORGANIZATION
OF THAILAND



Miss Paivan Tangskul

คณะวิทยุโทรคมนาคม
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Accounting

Department of Accounting

Graduate School

Chulalongkorn University

1986

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การควบคุมภายในเกี่ยวกับรายได้ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
โดย	นางสาวไพรวรรณ ตั้งสกุล
ภาควิชา	การบัญชี
อาจารย์ที่ปรึกษา	นายอยู่เชิด เรืองสกุล
	อาจารย์ จงจิตต์ หลีกภัย



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

[Handwritten signature]

(รองคณบดีรองคณบดีฝ่ายวิชาการ)

รักษาการในตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนรักษาการในตำแหน่งคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

[Handwritten signature] ประธานกรรมการ

(รองคณบดีรองคณบดีฝ่ายบริหาร)

[Handwritten signature] กรรมการ

(ผู้ช่วยคณบดีรองคณบดีฝ่ายบริหาร)

[Handwritten signature] กรรมการ

(นาย อยู่เชิด เรืองสกุล)

[Handwritten signature] กรรมการ

(อาจารย์ จงจิตต์ หลีกภัย)

[Handwritten signature] กรรมการ

(นายดิเรก เจริญผล)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย


หัวข้อวิทยานิพนธ์	การควบคุมภายในเกี่ยวกับรายได้ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
ชื่อผู้ผลิต	นางสาวไพรวรรณ ตั้งสกุล
อาจารย์ที่ปรึกษา	นายชูเชิด เรืองสกุล อาจารย์ จงจิตต์ หสีกภัย
ภาควิชา	การบัญชี
ปีการศึกษา	2528



บทคัดย่อ

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นองค์การขนาดใหญ่ ประกอบด้วยหน่วยงานซึ่งกระจัดกระจายอยู่ตามที่ต่าง ๆ และมีพนักงานจำนวนมาก การประสานงานระหว่างหน่วยงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง ระบบการสั่งทำใบแจ้งหนี้ และการบริหารลูกหนี้ ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับรายได้ นับเป็นตัวอย่างที่ดีที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญ และอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นจากการไม่มีการประสานงานที่ดี เพราะระบบนี้จำเป็นต้องอาศัยการปฏิบัติงานของหน่วยงานจำนวนมาก ทั้งภายในและภายนอกองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการมีหน่วยงานภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ธนาคารพาณิชย์ และการสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็นต้น ตลอดจนพฤติกรรมในการชำระเงินของผู้เข้าเอง ล้วนเป็นปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ดังนั้นในการประเมินประสิทธิภาพของการควบคุมภายในเกี่ยวกับรายได้ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จึงได้พิจารณาว่า การควบคุมภายในที่มีอยู่ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย นั้น สามารถช่วยป้องกันโอกาสที่จะเกิดความเสียหายในระบบดังกล่าวได้มากน้อยเพียงใด ตลอดจนสามารถค้นพบหรือแก้ไขความเสียหายที่เกิดขึ้นได้ดีเพียงใด การประเมินผลดังกล่าวได้แสดงในรูปตารางความสัมพันธ์ระหว่างข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น กับการควบคุมที่มีอยู่ในแต่ละเรื่อง เมื่อพิจารณาตารางแสดงความสัมพันธ์ดังกล่าวข้างต้น จะสามารถสรุปได้ว่า ความน่าเชื่อถือได้ของการควบคุมภายในที่มีอยู่ในแต่ละเรื่องอยู่ในระดับต่ำ ปานกลาง หรือระดับสูง

ผลการวิจัยพบว่า การจัดทำใบแจ้งหนี้เป็นงานที่มีปริมาณมากและต้องทำต่อเนื่องกันตลอดเวลา ดังนั้น ถ้าไม่มีการจัดแบ่งช่วงเวลาในการจัดทำใบแจ้งหนี้ เพื่อกระจายงานออกไปให้เหมาะสมแล้ว จะทำให้ล่าช้า และทำให้เกิดปัญหาต่างอื่น ๆ ตามมา จึงควรให้ความสำคัญกับงานด้านนี้เป็นอันดับแรก จากนั้นจึงพิจารณาแก้ไขข้อผิดพลาดต่างอื่น ๆ เพื่อหาทางปรับปรุงให้ระบบใบแจ้งหนี้มีความคล่องตัว และถูกต้องมากขึ้น อย่างไรก็ตามผลการวิจัยดังกล่าวพบว่า ความผิดพลาดจำนวนมากเกิดจากยอดค้างชำระ ยกมา ทั้งนี้เนื่องจากไม่สามารถปรับยอดบัญชีเมื่อมีการรับชำระหนี้ได้ทันเวลา และความผิดพลาดจำนวนมาก ก่อขึ้นในการปฏิบัติงานตามระบบภายในขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Thesis Title Internal Control of Revenue Transactions of
the Telephone Organization of Thailand

Name Miss Paivan Tangskul

Thesis Advisor Mr. Chucherd Ruangskul
Miss Chongchitt Leekbhai

Department Accountancy

Academic Year 1985



ABSTRACT

The Telephone Organization of Thailand is classified as large organization consisting of working units scattering in different locations. Close coordination among working units is therefore the topmost importance. The billing system and debts management which are directly related to revenue are clear indicators whether good coordination exists among working units. This is due to the fact that system has to rely greatly on the functioning of different units both inside and outside the Telephone Organization of Thailand.

The concern of external working units such as commercial banks, the Communications Authority of Thailand, etc. as well as the behavior of subscribers in executing their payments are the major factors beyond the control of the Telephone Organization of Thailand. Therefore, in making the evaluation of the internal control of revenue transactions of the Telephone Organization of Thailand, it must take into consideration whether the existing internal control of the Telephone Organization of Thailand ^{is} ~~are~~ functioning properly to protect damages which may occur and how well the occurred damages will be detected and amended. The said evaluation had been illustrated in the table listing relationships

between possible errors and the control in each matter. In Considering such relationships, it can be concluded whether the reliability of the existing internal control in each matter is at low moderate, or, high level.

The study revealed that billing is a voluminous work and should be on ongoing process. Then, if there were no portioning of periods in making billing in order that the volume of work will be distributed properly among concerned units, it would cause the delay on billings which results in the occurrence of other problems. Hence, serious attention has to initially be given to this function and then corrective measures had to be provided to other in order to adjust the billing system for more flexibility and accuracy. However, the study revealed that the major part of the errors is due to the outstandings balance brought forward which is not updated after the bills had been paid and the errors are mostly within the system of the Telephone Organization of Thailand itself.

ศูนย์วิทยพัชการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



กิตติกรรมประกาศ

ในการเขียนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้เขียนได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจาก บุคคลหลายฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คณะกรรมการตรวจวิทยานิพนธ์ ได้แก่ รองศาสตราจารย์ วิไล วีระปรีช ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วีรณี พรรณเชษฐ์ และคุณดิเรก เจริญผล กรรมการตรวจวิทยานิพนธ์ ซึ่งทุกท่านได้ให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์สำหรับผู้เขียนอย่างมาก ผู้เขียนขอขอบพระคุณอาจารย์ทั้งสามท่านที่กล่าวมาแล้ว เป็นอย่างสูง

อาจารย์อีก 2 ท่านที่มีความสำคัญอย่างมากในการเขียนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้คือ คุณชูเชิด เรืองสกุล และอาจารย์จงจิตต์ หลีกภัย ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาของผู้เขียน อาจารย์ทั้งสองท่านได้ให้คำแนะนำต่าง ๆ และแก้ไขข้อบกพร่องตลอดจนการเรียบเรียงวิทยานิพนธ์นี้ให้สมบูรณ์ ผู้เขียนขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นอกจากนี้ผู้เขียนขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่หลาย ๆ ท่าน ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและข้อมูลแก่ผู้เขียนเป็นอย่างดี

ความดีของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้เขียนขอมอบให้คุณพ่อ คุณแม่และพี่ ๆ น้อง ๆ ผู้ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจแก่ผู้เขียน และขอขอบคุณเพื่อน ๆ ที่มีได้กล่าววามมา ณ ที่นี้ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือจนวิทยานิพนธ์สำเร็จด้วยดี หากมีสิ่งใดขาดตกบกพร่องผู้เขียนขอน้อมรับไว้แต่ผู้เดียว

ไพรวรรณ สังสกุล



สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญแผนภาพ.....	ฎ

บทที่

1	บทนำ.....	1
	- ความสำคัญของเรื่อง.....	1
	- วัตถุประสงค์.....	3
	- สักขณและขอบเขตการวิจัย.....	3
	- แนวเหตุผลทฤษฎีที่สำคัญหรือสัมมุตฐาน.....	4
	- ความสำคัญหรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	4
2	การดำเนินงานกิจการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.....	5
	- ประวัติความเป็นมาขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.....	5
	- สักขณและขอบเขตของการดำเนินงานขององค์การโทรศัพท์ แห่งประเทศไทย.....	8
	- การบริหารงานในปัจจุบันขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย... ..	9
	- การแบ่งส่วนการบริหารงานและหน้าที่ของส่วนงานของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.....	12
	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบใบแจ้งหนี้และการบริหารลูกหนี้... ..	13
	- การคัดกลุ่มประเภทรายได้.....	18
	- อัตราค่าบริการโทรศัพท์.....	23
3	การคำนวณประเภทงานตามระบบใบแจ้งหนี้และการบริหารลูกหนี้... ..	44
	- งานติดตั้งโทรศัพท์.....	48

บทที่	ญ หน้า
- งานจัดทำใบแจ้งหนี้.....	70
- งานรับชำระ เงินค่า โทรศัพท์.....	115
- งานบัญชี.....	160
- งานอื่น ๆ.....	168
 4	
การควบคุมภายใน เกี่ยวกับรายได้ขององค์การโทรศัพท์ แห่งประเทศไทย.....	191
- ข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในระบบการควบคุมภายใน.....	191
- ความหมายและวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน.....	193
- ปัจจัยสำคัญที่อาจมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการควบคุม ภายใน.....	195
- ข้อจำกัดของการควบคุมภายใน.....	196
- วิธีประเมินผลการควบคุมภายใน.....	197
- การประเมินผลการควบคุมภายใน เกี่ยวกับรายได้ขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ตามกตารประเภทงาน.....	199
- การควบคุมการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการติดตั้ง โทรศัพท์.....	201
- การควบคุมการปฏิบัติงานการจัดทำใบแจ้งหนี้.....	203
- การควบคุมการปฏิบัติงานรับชำระ เงิน.....	207
 5	
แนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาด เกี่ยวกับการควบคุม ภายใน เกี่ยวกับรายได้ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.....	210
- โครงสร้างขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.....	211
- งานติดตั้ง โทรศัพท์.....	214
- งานจัดทำใบแจ้งหนี้.....	220
- งานรับชำระ เงินค่า โทรศัพท์.....	241
 6	
สรุปและข้อ เสนอแนะ.....	262
- การรวบรวมข้อมูลและข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการ ควบคุมภายใน.....	263

บทที่	ฉ หน้า
- การวิเคราะห์ข้อมูลและข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจาก การควบคุมภายใน.....	263
- การกำหนดแนวทางในการแก้ไขข้อผิดพลาด.....	264
- สรุปรายข้อผิดพลาดและข้อ เสนอแนะ.....	264
บรรณานุกรม.....	273
ภาคผนวก.....	275
ประวัติผู้เขียน.....	322



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญแผนภาพ

รูปที่		หน้า
1	ผังการติดต่อราชการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง กับระบบ.....	16
2	ความสัมพันธ์ของหน่วยงานหลักของระบบ.....	17
3	แผนภาพการปฏิบัติงานรวม.....	47
4	แผนภาพการปฏิบัติงาน : งานติดตั้งโทรศัพท์.....	55
5-6	แผนภาพการควบคุมระบบ : งานติดตั้งโทรศัพท์.....	56
7-8	แผนภาพการควบคุมระบบ : การจัดทำใบส่งบริการ (นครหลวง).....	61
9	แผนภาพการควบคุมระบบ : การจัดทำใบส่งบริการประจำวัน (นครหลวง).....	63
10-13	แผนภาพการควบคุมระบบ : การจัดทำใบส่งบริการประจำวัน (ภูมิภาค).....	64
14	แผนภาพการควบคุมระบบ : การจัดทำใบส่งบริการประจำเดือน.....	68
15	แผนภาพการปฏิบัติงาน : การจัดทำใบแจ้งหนี้ (นครหลวง).....	77
16	แผนภาพการปฏิบัติงาน : การจัดทำใบแจ้งหนี้ (ภูมิภาค).....	78
17	แผนภาพการควบคุมระบบ : การจัดทำใบแจ้งหนี้ (นครหลวง).....	79
18	แผนภาพการควบคุมระบบ : การจัดทำใบแจ้งหนี้ (ภูมิภาค).....	80
19-21	แผนภาพการควบคุมระบบ : การวัดข้อมูลมิเตอร์.....	95
22-24	แผนภาพการควบคุมระบบ : ทางไกล OTD.....	98
25	แผนภาพการควบคุมระบบ : ทางไกล STD.....	101
26-29	แผนภาพการควบคุมระบบ : ทางไกลรวมนครหลวง.....	102
30-34	แผนภาพการควบคุมระบบ : ทางไกลรวมภูมิภาค.....	106
35	แผนภาพการควบคุมระบบ : การพิมพ์ใบแจ้งหนี้.....	111
36	แผนภาพการควบคุมระบบ : การพิมพ์บัญชีกำกับใบและสำเนา.....	112
37	แผนภาพการควบคุมระบบ : การพิมพ์รายงานลูกหนี้ค่าเช่าบริการโทรศัพท์ และสำเนา.....	113
38	แผนภาพการปฏิบัติงาน : การรับชำระเงินค่าโทรศัพท์.....	121
39	แผนภาพการควบคุมระบบ : การชำระเงินขุมล่า (นครหลวง).....	125

รูปที่	หน้า
40	แผนภาพการควบคุมระบบ : การรับชำระเงินที่ไปรษณีย์ และ ธนาคาร (นครหลวง และภูมิภาค).....134
41	แผนภาพการควบคุมระบบ : การรับชำระเงินที่ชุมสาย (ภูมิภาค)..140
42	แผนภาพการควบคุมระบบ : การรับชำระเงินโดยวิธีหักบัญชีผ่าน ธนาคาร (ภูมิภาค).....141
43	แผนภาพการควบคุมระบบ : การประมวลข้อมูลระบบการชำระเงิน.147
44-46	แผนภาพการควบคุมระบบ : การรับชำระเงิน.....148
47-49	แผนภาพการควบคุมระบบ : การเตรียมข้อมูลปรับปรุงใบแจ้งหนี้...151
50-53	แผนภาพการควบคุมระบบ : การปรับปรุงใบแจ้งหนี้.....154
54	แผนภาพการควบคุมระบบ : การรวบรวมข้อมูลงานรับชำระเงิน...158
55	แผนภาพการปฏิบัติงาน : งานซ่อมแซมและย้ายโทรศัพท์.....169
56	แผนภาพการปฏิบัติงาน : งานรื้อถอนและย้ายโทรศัพท์(O)170
57	แผนภาพการปฏิบัติงาน : งานเปลี่ยนแปลงข้อความ (R).....171
58	แผนภาพการปฏิบัติงาน : งานเปลี่ยนแปลงอื่น ๆ เกี่ยวกับอุปกรณ์ (M)172
59	แผนภาพการปฏิบัติงาน : งานปลดและต่อพ่วง (TD,RC).....173
60	แผนภาพการปฏิบัติงาน : งานเปลี่ยนแปลงเลขหมายหรือประเภทให้ บริการ.....174
61	แผนภาพการปฏิบัติงาน : งานปรับปรุง0ล.....190