

บทที่ 5

แนวทางในการแก้ไขปัญหาย่อผิดพลาดเกี่ยวกับการควบคุมภายในเกี่ยวกับรายได้ขององค์กร
โทรศัพท์แห่งประเทศไทย

ในบทที่ 4 ได้กล่าวถึงความหมายตลอดจนวิธีการควบคุมภายในที่ว่าจะต้องให้
ข้อมูลทางการเงินที่เชื่อถือได้เกี่ยวกับผลการดำเนินงาน และสถานะของกิจการอย่างเพียงพอ
เพื่อประโยชน์ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ในกรณีขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ผู้ที่เกี่ยวข้อง
หมายถึงผู้ใช้บริการโทรศัพท์ คณะกรรมการบริหาร เจ้าหน้าที่ต่าง ๆ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของ
ทางราชการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย บุคคล หรือ
หน่วยงานที่สนใจ

เนื่องจากองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีพนักงาน
ดำเนินงานจำนวนมาก งานขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีความซับซ้อนยิ่งขึ้น
จึงทำให้โอกาสที่จะเกิดข้อผิดพลาดมีมากขึ้น ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องนำวิธีการที่จะช่วยให้การ
บริหารองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามเป้าหมาย
ที่กำหนดไว้ และให้ความเสี่ยงน้อยที่สุด การควบคุมภายในที่นำมาใช้นี้ เพื่อจะได้ทราบว่า
เจ้าหน้าที่พนักงานขององค์กรได้ปฏิบัติงานทุกระดับทุกชั้นตอนตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด
ไว้หรือไม่ ทฤษฎีการขององค์กรได้นำไปใช้ในทางที่สมควรและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
ขององค์กร

ในการวิเคราะห์ถึงข้อผิดพลาด และแนวทางในการแก้ปัญหาย่อผิดพลาดในวิทยา-
นิพนธ์ฉบับนี้ จะคำนึงถึงหลักเกณฑ์ต่อไปนี้ประกอบการพิจารณา เสนอแนะคือ

1. เปลี่ยนแปลงเฉพาะกรณีที่จำเป็น
2. การเปลี่ยนแปลงจะต้องกระทำได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
3. ประหยัดค่าใช้จ่าย
4. ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม

5. ขวัญและกำลังใจที่มีของผู้ปฏิบัติงาน
6. บริการที่ดีแก่ลูกค้าในระดับที่สมควร
7. สอดคล้องกับวัฒนธรรมและแนวปฏิบัติของสังคมไทย

การแก้ไขข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการควบคุมภายในเกี่ยวกับรายได้ขององค์การ -

โทรศัพท์ แยกการพิจารณาออกเป็น

1. โครงสร้างขององค์การ
2. งานติดตั้งโทรศัพท์
3. งานจัดทำใบแจ้งหนี้ (ค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ประจำเดือน)
4. งานรับชำระเงิน

โครงสร้างขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โครงสร้างขององค์การนี้เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ทั้งนี้จากการศึกษาถึงวิธีการปฏิบัติงานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันจะพบว่า การแบ่งส่วนงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเป็นการจัดแบ่งส่วนงานตามลักษณะงานที่เป็นอยู่ก่อนที่จะมีการพัฒนาระบบภายใต้การแนะนำของที่ปรึกษาจากภายนอก ขณะที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเปลี่ยนระบบและวิธีการปฏิบัติงาน แต่หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานไม่ได้เปลี่ยนแปลงไปตามไปด้วย ประกอบกับการกำหนดลักษณะงานไม่ชัดเจน ทำให้พนักงานไม่รู้ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตน จึงไม่กล้าตัดสินใจในบางเรื่อง และในบางครั้งก็มีการทำงานซ้ำซ้อน ลักษณะการจัดองค์การขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในปัจจุบันไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงานของระบบใบแจ้งหนี้ กล่าวคือ

1. ขาดหน่วยงานที่จะให้บริการลูกค้าในเรื่องเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ และใบส่งบริการได้ครบถ้วน
2. ขาดการประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงาน
3. ขาดความคล่องตัวในการทำงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดทำใบแจ้งหนี้ อยู่ต่างสาขายานกัน ทำให้ยากแก่การควบคุม และสิ่งการต่าง ๆ เช่น กองเครื่องจักรกลการสัมพันธ์กับหน่วยงานในฝ่ายเศรษฐกิจ
4. ขาดผู้รับผิดชอบในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดขึ้น

5. ขาดการติดตาม และประเมินผล

จากสภาพปัญหาดังกล่าวทำให้การทำงานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเกิดความล่าช้าและผิดพลาดอยู่เนือง ๆ สิ่งเหล่านี้จะสามารถลดลงได้ถ้าองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีการปรับแผนระบบการทำงานเสียใหม่

แนวทางในการแก้ไขปัญหาย่อยผิดพลาดเกี่ยวกับโครงสร้างควรปฏิบัติดังนี้

เพื่อให้การทำงานมีความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น เห็นสมควรให้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยดำเนินการจัดองค์การเสียใหม่โดยให้หน่วยงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับระบบใบแจ้งหนี้ ขึ้นอยู่กับฝ่ายเศรษฐกิจและการเงิน และฝ่ายดำเนินการดังนี้

ฝ่ายเศรษฐกิจและการเงิน มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องรายได้และความถูกต้องของระบบใบแจ้งหนี้ทั้งหมด และหน่วยงานในความรับผิดชอบมีดังนี้

1. กองรายได้ เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญมากในระบบใบแจ้งหนี้ มีหน้าที่วางแผนและจัดทำตารางเวลาการทำงานของขั้นตอนต่าง ๆ ในระบบใบแจ้งหนี้ และรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ
2. กองจัดทำและออกบิล มีหน้าที่เตรียมข้อมูลปริมาณการใช้โทรศัพท์ท้องถิ่นที่มีการบันทึกด้วยมิเตอร์ และข้อมูลโทรศัพท์ทางไกลจากแบบฟอร์ม ทศท 51(ก) และหน้าที่เดิมที่เคยปฏิบัติอยู่
3. กองเครื่องจักรกลการคำนวณ (คอ) มีหน้าที่ประมวลผล ปรับปรุงข้อมูลผู้เข้าในแฟ้มข้อมูลงานใบแจ้งหนี้ (Billing file) และแฟ้มข้อมูลใบสั่งบริการ (Service Order file) จัดพิมพ์ใบแจ้งหนี้ ใบเตือน และรายงานต่าง ๆ
4. กองลูกหนี้ มีหน้าที่จัดเตรียมข้อมูลการรับชำระเงินของ พาณิชยิเขตภูมิภาค (พขภ) ส่งให้กองเครื่องจักรกลการคำนวณประมวลผล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลลูกหนี้ และการรับชำระเงินโดยใช้รายงานจากกองเครื่องจักรกลการคำนวณและพาณิชยิเขตนครหลวง และพาณิชยิเขตภูมิภาคต่าง ๆ และพิสูจน์ยอดลูกหนี้ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้แก่ กองบัญชี กองคลัง และกองเครื่องจักรกลการคำนวณ
5. กองบัญชี มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากกองเครื่องจักรกลการคำนวณ พิสูจน์ยอดลูกหนี้โดยเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ๆ และจัดทำงบการเงิน

6. กองคลัง มีหน้าที่ตรวจสอบยอดเงินรับชำระค่าโทรศัพท์ที่เข้าบัญชีของกิจการ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในแต่ละวันและเปรียบเทียบกับรายงานเงินล่รับประจำวันที่ได้รับ จากกองเครื่องจักรกลการค้ำนวน

7. กองติดตามผล มีหน้าที่ติดตามผลการปฏิบัติงานทุกชั้นตอนในระบบใบแจ้งหนี้ เปรียบเทียบกับตารางเวลาการปฏิบัติงานที่กองรายได้จัดทำไว้ ประเมินผลและรวบรวม สถิติเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานพร้อมทั้งข้อเสนอด่าง ๆ จัดทำเป็นรายงานเสนอดต่อผู้อำนวยการฝ่ายเศรษฐกิจและการเงิน และดำเนินการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ระดับด่าง ๆ ขององคการโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเกี่ยวกับระบบใบแจ้งหนี้

ฝ่ายดำเนินการ มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการด่าง ๆ แก่ผู้เข้าที่มีล่นงาน ในความรับผิดชอบ 2 ล่น คือ

1. ล่นนครหลวง รับผิดชอบการทำงานของล่นักงานพาณิชย์ในเขตนครหลวง (พชน) ทั้งหมด

พาณิชย์เขตนครหลวง มีหน้าที่จัดทำใบสั่งบริการให้ผู้เข้าในเขตของตนรับชำระเงิน จากผู้เข้าในเขตนครหลวง เตรียมข้อมูลใบสั่งบริการ และรับชำระเงินส่งให้กองเครื่องจักรกลการค้ำนวน จัดทำแฟ้มข้อมูลประวัติรายตัวลูกหนี้และแฟ้มข้อมูลใบสั่งบริการ โดยใช้เครื่อง ไมโครคอมพิวเตอร์ช่วยในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้แล้ว พาณิชย์เขตนครหลวงยังมีหน้าที่ ติดตามเร่งรัดหนี้ของเลขหมายโทรศัพท์ในความรับผิดชอบ ติดต่อให้ผู้เข้ามาชำระเงินในกรณี ที่ใบแจ้งหนี้ไม่ถึงมือผู้เข้าและถูกส่งกลับมาองคการโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

ในเขตนครหลวงควรตั้งพาณิชย์เขตนครหลวงกระจายอยู่ทั่วเขตนครหลวง และ ตั้งอยู่ในสถานที่ผู้เข้าจะมาติดต่อได้สะดวก เช่น ตามศูนย์การค้า หรือย่านธุรกิจด่าง ๆ องคการโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ควรจัดสถานที่ทำงานของพาณิชย์เขตนครหลวงให้มี บรรยากาศที่ดี ใช้เป็นที่ประชาสัมพันธ์ถึงกิจการและบริการใหม่ ๆ ขององคการโทรศัพท์ แห่งประเทศไทย และเปิดทำการอย่างน้อยสัปดาห์ละ 6 วัน เพื่อให้ผู้เข้ามาใช้บริการใน วันหยุดประจำสัปดาห์ได้

2. ล่นภูมิภาค รับผิดชอบการทำงานของล่นักงานพาณิชย์ในเขตภูมิภาค (พชภ) ทั้งหมด

พาณิชย์เขตภูมิภาค มีหน้าที่และความรับผิดชอบเช่นเดียวกับพาณิชย์เขตนครหลวง
พาณิชย์เขตภูมิภาคที่มีเลขหมายในความรับผิดชอบมากกว่าหนึ่งหมื่นเลขหมาย ให้นำเครื่อง
ไมโครคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดทำประวัติรายตัวลูกหนี้ และเตรียมข้อมูลการรับชำระ
เงินและใบส่งบริการ

การที่ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ เป็นผู้จัดทำเตรียมข้อมูลเอง จะทำให้เกิดความคล่อง
ตัวในการบริหารงาน ช่วยลดข้อผิดพลาดและทำให้สามารถระบุความรับผิดชอบได้ชัดเจนใน
กรณีที่เกิดข้อผิดพลาด ระบบใบแจ้งหนี้ประกอบด้วยงานหลายอย่างที่ต้องทำต่อเนื่องกัน การ
กำหนดให้หน่วยงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับระบบใบแจ้งหนี้ขึ้นอยู่กับหน่วยงาน 2 ฝ่ายเท่านั้น
คือ ฝ่ายเศรษฐกิจและการเงิน และฝ่ายดำเนินการ จะทำให้การควบคุมงานและการประสาน
งานระหว่างหน่วยงานเป็นไปได้ดีขึ้น กองติดตามผลที่ตั้งขึ้นใหม่ ซึ่งทำหน้าที่ติดตามการ--
ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามตารางเวลาและล่อเบนความถูกต้องของข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ
เป็นประจำ จะทำให้ฝ่ายบริหารได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลา ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
และการวางแผนงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับงานด้านติดตั้ง งานจัดทำใบแจ้งหนี้ และการรับชำระเงิน จะพิจารณา
จากตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมที่มีอยู่ และข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น ในบทที่
4 นั้น จะทำให้สามารถมองเห็นจุดอ่อน เพื่อกำหนดมาตรการแก้ไขข้อบกพร่อง โดยจะ
พิจารณาข้อผิดพลาดในแต่ละงาน ดังนี้

งานติดตั้งโทรศัพท์

จากตารางการควบคุมการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการติดตั้งโทรศัพท์ จะเห็นได้ว่า
การควบคุมที่มีผลต่อข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง และปานกลาง สำหรับ
การควบคุมที่มีผลต่อข้อผิดพลาดที่อยู่ในระดับต่ำ ซึ่งจะได้นำมาเสนอเป็นแนวทางแก้ไขดังนี้คือ

1. ขาดระบบที่เหมาะสมในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่พนักงานเป็น
ผู้พิมพ์ ในปัจจุบันการเตรียมข้อมูลพนักงานไม่มี เครื่องมือช่วยในการตรวจสอบความถูกต้องใน
การพิมพ์ข้อมูลของตนเอง เท่าที่ควร จำเป็นต้องพิมพ์ข้อมูลชุดเดิมซ้ำอีกครั้งหนึ่ง เพื่อยืนยัน
ให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ตนได้พิมพ์เข้าไปนั้นถูกต้อง ทำให้ต้องทำงานซ้ำซ้อน ซึ่งตามความเป็นจริง
แล้ว สามารถสร้างระบบการตรวจสอบข้อมูลขึ้นมาได้ แต่ถึงแม้ว่าจะสร้างระบบนี้ขึ้นมาก็คงจะ

มีปัญหาใหม่เกิดขึ้นมรอีก กล่าวคือ เมื่อพนักงานของกองเครื่องจักรกลการคำนวณค่าการเตรียมข้อมูล และระบบตรวจสอบข้อมูลใบสั่งบริการ และใบปรับปรุงปีไม่ถูกต้อง พนักงานจะต้องยกเลิกข้อมูลนั้น และจะต้องติดตามลอบตาม หรือส่งข้อมูลดิบไปให้หน่วยงานต้นสังกัดเพื่อทำการตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้อง ซึ่งจะทำให้เกิดความล่าช้าในการเตรียมข้อมูลมากขึ้นกว่าเดิม ทั้งนี้หากข้อมูลที่พนักงานพิมพ์และป้อนเข้าไปในระบบไม่ถูกต้อง โปรแกรมจะพิมพ์รายงานความผิดพลาดเพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องทำการตรวจสอบและหาวิธีแก้ไข และจะต้องเตรียมข้อมูลเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นนี้ป้อนเข้าไปในระบบใหม่ เหตุการณ์ดังกล่าวทำให้ข้อมูลระบบใบแจ้งหนี้ไม่ถูกต้อง และเสียเวลาตลอดจนกำลังคนในการตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง

แนวทางในการแก้ปัญหาข้อผิดพลาด วิธีการแก้ปัญหาคือการพิมพ์ข้อมูลผิดพลาดที่เหมาะสมก็คือ การให้หน่วยงานต้นสังกัดซึ่งเป็นผู้จัดทำข้อมูลเบื้องต้น ทำการเตรียมข้อมูลที่หน่วยงานของตนเองโดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมเข้ามาช่วย โดยวิธีการนี้สามารถสร้างระบบตรวจสอบข้อมูลเพื่อป้องกันมิให้ข้อมูลที่ผิดพลาดบางชนิดเข้าไปในระบบใบแจ้งหนี้ได้ ในกรณีที่พนักงานของหน่วยงานต้นสังกัดพิมพ์ข้อมูลไม่ถูกต้อง ระบบตรวจสอบข้อมูลก็จะแจ้งให้พนักงานผู้นั้นทราบ เพื่อตรวจสอบข้อมูลและพิมพ์แก้ไขข้อมูลนั้นให้ถูกต้อง เมื่อพนักงานเตรียมข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว ก็จะทำการถ่ายข้อมูลลงในแผ่นแม่เหล็ก (diskette) และส่งแผ่นแม่เหล็กนี้ไปให้กองเครื่องจักรกลการคำนวณ เพื่อถ่ายข้อมูลจากแผ่นแม่เหล็กส่งไปประมวลผลในเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป เมื่อกองเครื่องจักรกลการคำนวณ ทำการประมวลผลเสร็จเรียบร้อยแล้วก็จะมีผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลถ่ายลงในแผ่นแม่เหล็กและส่งไปยังหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อนำผลลัพธ์นี้ไปถ่ายเก็บไว้ในเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน เพื่อใช้ช่วยในการปฏิบัติงานประจำได้

2. เกิดความล่าช้าในกวดเตรียมข้อมูล สำหรับความล่าช้าในการเตรียมข้อมูลนั้น เนื่องจากจำนวนพนักงานและเครื่องมือในการเตรียมข้อมูลของกองเครื่องจักรกลการคำนวณมีจำกัด แต่งานในความรับผิดชอบของกองเครื่องจักรกลการคำนวณมีเป็นจำนวนมาก ดังนั้น เมื่อปริมาณจัดทำใบแจ้งหนี้มีจำนวนมากขึ้นในขนาดต กองเครื่องจักรกลการคำนวณก็อาจจะเตรียมข้อมูลงานจัดทำใบแจ้งหนี้ไม่ทันตามกำหนดเวลา และบางครั้งกองเครื่องจักรกลการคำนวณมีงานอื่นที่สำคัญกว่า ไม่สามารถอุทิศเวลาให้กับงานจัดทำใบแจ้งหนี้ได้มาก

การให้หน่วยงานต้นสังกัดเป็นผู้จัดเตรียมข้อมูลดังกล่าวในข้อ 1 ข้างต้น เป็นวิธีการกระจายงานเตรียมข้อมูลออกไปตามหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบใบแจ้งหนี้ นอกจากนี้หน่วยงานต้นสังกัด ซึ่งเป็นผู้จัดทำข้อมูลย่อมมีความรู้ และความเข้าใจในความหมายต่าง ๆ ของข้อมูลได้เป็นอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการเตรียมข้อมูลได้ทันที ทำให้การเตรียมข้อมูลเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ในกรณีที่ข้อมูลมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น หน่วยงานต้นสังกัดก็สามารถระดมพนักงาน และ/หรือเครื่องมือมาช่วยงานได้ (เพราะงานเตรียมข้อมูลนี้เป็นงานหลักของหน่วยงานที่จะต้องรับผิดชอบจัดเตรียมข้อมูลให้เสร็จตามกำหนดเวลา โดยจะหลีกเลี่ยงไม่ได้) ทำให้งานจัดทำใบแจ้งหนี้เป็นไปตามกำหนดเวลาที่ได้วางไว้

จากแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้น องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ควรนำเอาวิธีการส่งข้อมูลโดยใช้ตัวกลาง (Media Transfer) มาใช้ช่วยในการเตรียมข้อมูลของระบบใบแจ้งหนี้เพื่อให้เป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ การเตรียมข้อมูลโดยวิธีนี้ หน่วยงานต้นสังกัดจะต้องใช้ เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ เป็นเครื่องมือช่วยในการเตรียมข้อมูล โดยจะมีโปรแกรมเป็นตัวช่วยในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และในกรณีที่ เป็นไปได้ ก็จะช่วยเตรียมข้อมูลบางส่วนโดยอัตโนมัติไว้ให้พนักงานผู้พิมพ์ข้อมูลด้วย ซึ่งจะเป็นการช่วยลดเวลาการพิมพ์ข้อมูลของพนักงานลงอีกด้วย ข้อมูลเหล่านี้จะถูกเก็บไว้ในหน่วยความจำสำรองภายใน เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ เมื่อสิ้นวันที่ทำการพนักงานก็จะจัดทำรายงานการเตรียมข้อมูล และถ่ายข้อมูลเก็บไว้ในแผ่นแม่เหล็ก (Floppy diskette) ซึ่งจะใช้เป็นตัวกลางส่งไปยังกองเครื่องจักรกลการคำนวณ เพื่อถ่ายข้อมูลขึ้นไปเก็บไว้ในหน่วยความจำสำรองของ เครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ เพื่อทำการประมวลผลต่อไป กระบวนการในการเตรียมข้อมูลของงานประเภทต่าง ๆ ดังนี้

2.1 การจัดเตรียมข้อมูลใบส่งบริการประเภทต่าง ๆ

เมื่อผู้เข้ามาติดต่อที่สำนักงานพาณิชย์เพื่อขอติดตั้งโทรศัพท์ ขอแก้ไขรายการบางอย่างหรือรื้อถอนโทรศัพท์ พนักงานของสำนักงานพาณิชย์ก็จะใช้ เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เตรียมข้อมูลใบส่งบริการประเภทต่าง ๆ โดยมีโปรแกรมตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลใบส่งบริการด้วย ถ้าข้อมูลไม่ถูกต้องโปรแกรมก็จะแจ้งให้พนักงานทำการตรวจสอบ และแก้ไข

ข้อมูลให้ถูกต้องเมื่อสิ้นวันทำการ พนักงานก็จะส่งให้ เครื่อง ไมโครคอมพิวเตอร์จัดทำรายงาน ใบส่งบริการ และถ่ายข้อมูลใบส่งบริการลงในแผ่นแม่เหล็ก เพื่อส่งไปประมวลผล ณ กอง เครื่องจักรกลการคำนวณต่อไป

สำหรับการเตรียมข้อมูลใบส่งบริการใน เขตภูมิภาคก็ยังคงเป็นไปแบบเดิม กล่าวคือ พนักงานจะจัดทำข้อมูลใบส่งบริการในรูปแบบฟอร์มขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และส่งไปให้กอง เครื่องจักรกลการคำนวณทำการเตรียมข้อมูลใบส่งบริการและประมวลผลใบส่ง บริการต่อไป

2.2 การปรับปรุงใบแจ้งหนี้ค่าติดตั้งโทรศัพท์

ในกรณีที่มีความผิดพลาด เกิดขึ้นในระบบใบแจ้งหนี้ ซึ่งอาจจะพบโดยผู้เช่า หรืออาจจะพบโดยพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยก็ตาม พนักงานที่มีอำนาจในการ ปรับปรุงรายการจะต้องจัดทำข้อมูลปรับปรุงใบแจ้งหนี้ โดยใช้ เครื่อง ไมโครคอมพิวเตอร์ เตรียมข้อมูลปรับปรุงใบแจ้งหนี้ ซึ่งจะมีโปรแกรมตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลปรับปรุง ใบแจ้งหนี้เช่นกัน เมื่อสิ้นวันทำการพนักงานก็จะส่งให้ เครื่อง ไมโครคอมพิวเตอร์จัดทำรายงาน การปรับปรุงใบแจ้งหนี้ และถ่ายข้อมูลลงในแผ่นแม่เหล็ก เพื่อส่งให้กอง เครื่องจักรกลการคำนวณ ทำการประมวลผลข้อมูลปรับปรุงใบแจ้งหนี้ต่อไป สำหรับผู้เช่าภูมิภาคจะส่งข้อมูลปรับปรุง ใบแจ้งหนี้มายังกองลูกหนี้ เพื่อดำเนินการเตรียมข้อมูลปรับปรุงใบแจ้งหนี้ และส่งให้กอง เครื่องจักรกลการคำนวณ ดำเนินการประมวลผลต่อไป

3. ขาดมาตรการป้องกันข้อผิดพลาดในระบบใบแจ้งหนี้ การประมวลผลข้อมูล ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันขาดมาตรการป้องกันที่ดีพอ ทำให้ข้อมูลไม่สมบูรณ์ หรือไม่ถูกต้อง มีโอกาส หลุดเข้าไปในระบบใบแจ้งหนี้ และทำให้เกิดความผิดพลาดปรากฏอยู่บนใบแจ้งหนี้อยู่เนือง ๆ ดังมีตัวอย่างต่อไปนี้

3.1 ในกรณีที่มีการเพิกถอนและติดตั้งโทรศัพท์ในเวลาใกล้ ๆ กัน เช่น ในการติดตั้งโทรศัพท์ชั่วคราวสำหรับงานแสดงต่าง ๆ ระบบใบแจ้งหนี้ไม่สามารถตัดค่าใช้จ่าย บริการโทรศัพท์ให้กับผู้เช่าแต่ละรายได้อย่างถูกต้อง ทำให้ผู้เช่าบางรายต้องรับภาระค่าใช้จ่าย บริการโทรศัพท์ของผู้อื่น

3.2 ตามวิธีที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เมื่อมีการเพิกถอนการใช้โทรศัพท์ องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะต้องรอให้เลขหมายดังกล่าวว่างอยู่เป็นระยะเวลาหนึ่ง จึงจะ

นำไปติดตั้งให้กับผู้เช่ารายใหม่ ทว่าห้องศัลยกรรมที่ประเทศไทยต้องสูญเสียรายได้จำนวนหนึ่งไปโดยไม่จำเป็น

แนวทางในการแก้ไขข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการขาดมาตรการป้องกันในระบบใบแจ้งหนี้ ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นนี้ส่วนหนึ่งเกิดจากการนำรายการปรับปรุงใบสั่งบริการไปแสดงบนใบแจ้งหนี้ ดังนั้น จึงขอเสนอแนวทางแก้ไขดังนี้

1. ใบแจ้งหนี้จะแสดงเฉพาะรายการที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์ และค่าเช่าเท่านั้น รายการปรับปรุงใด ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์จะไม่ปรากฏบนใบแจ้งหนี้

2. ข้อมูลใบแจ้งหนี้และใบสั่งบริการจะเก็บในแฟ้มข้อมูลคนละแฟ้มแยกจากกัน ข้อมูลใบสั่งบริการจะเก็บในแฟ้มข้อมูลงานใบสั่งบริการ (Service Order file) โดยแยกออกตามประเภทใบสั่งบริการ ส่วนข้อมูลใบแจ้งหนี้จะเก็บในแฟ้มข้อมูลงานใบแจ้งหนี้ (Billing file) แฟ้มข้อมูลงานใบแจ้งหนี้จะอยู่ที่กองเครื่องจักรกลการคำนวณเท่านั้น ส่วนแฟ้มข้อมูลงานใบสั่งบริการจะอยู่ที่กองเครื่องจักรกลการคำนวณ และที่สำนักงานพาณิชย์ แฟ้มข้อมูลงานใบสั่งบริการที่กองเครื่องจักรกลการคำนวณจะเก็บข้อมูลใบสั่งบริการทั้งหมดของทุกสำนักงานพาณิชย์ ส่วนแฟ้มใบสั่งบริการที่สำนักงานพาณิชย์แต่ละแห่ง จะเก็บเฉพาะข้อมูลใบสั่งบริการของเลขหมายที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบของตนเท่านั้น

3. ผู้เช่าที่ประสงค์จะติดตั้งโทรศัพท์ต้องมาติดต่อที่สำนักงานพาณิชย์ ซึ่งจะเป็นผู้จัดทำใบสั่งบริการติดตั้งขึ้น และบันทึกข้อมูลใบสั่งบริการเก็บไว้ในแฟ้มข้อมูลงานใบสั่งบริการรอการติดตั้งที่สำนักงานพาณิชย์ เมื่อสิ้นวัน สำนักงานพาณิชย์จะรวบรวมข้อมูลใบสั่งบริการนี้ส่งไปให้กองเครื่องจักรกลการคำนวณ เพื่อบันทึกเข้าแฟ้มข้อมูลงานใบสั่งบริการรอการติดตั้งเช่นกัน (แฟ้มข้อมูลงานใบสั่งบริการที่กองเครื่องจักรกลการคำนวณจะบันทึกข้อมูลของสำนักงานพาณิชย์ทุกแห่ง) เมื่อติดตั้งเสร็จสำนักงานพาณิชย์จะบันทึกข้อมูลใบสั่งบริการที่เพิ่มขึ้นลงในแฟ้มข้อมูลงานใบสั่งบริการรอการติดตั้งให้ครบถ้วน แล้วจึงโอนข้อมูลของเลขหมายที่ติดตั้งเสร็จออกจากแฟ้มข้อมูลงานใบสั่งบริการรอการติดตั้ง ไปเข้าแฟ้มประวัติรายตัวลูกหนี้ และจะส่งข้อมูลเพิ่มเติมของเลขหมายที่ติดตั้งเสร็จแล้วไปยังกองเครื่องจักรกลการคำนวณ เพื่อบันทึกเพิ่มเติมในแฟ้มข้อมูลงานใบสั่งบริการรอการติดตั้งให้สมบูรณ์ หลังจากนั้น กองเครื่องจักรกลการคำนวณจะโอนข้อมูลของเลขหมายดังกล่าวออกจากแฟ้มข้อมูลงานใบสั่ง

บริการรอการติดตั้งไป เข้าแฟ้มข้อมูลจากใบแจ้งหนี้ (Billing file) เพื่อเตรียมพร้อมที่จะออกใบแจ้งหนี้ฉบับแรกต่อไป

4. ในกรณีที่ผู้เช่าบอกเลิกการเช่าโทรศัพท์ สำนักงานพาณิชย์จะทำการตรวจสอบยอดหนี้คงค้างจากแฟ้มประวัติรายตัวลูกหนี้ และแจ้งให้ผู้เช่าชำระยอดคงค้างดังกล่าว ก่อน จึงจะจัดทำใบส่งบริการเพิกถอนขึ้น เพื่อทำการเพิกถอนโทรศัพท์ตามวันที่ผู้เช่ากำหนด เลขมิเตอร์ในวันเพิกถอนบนใบส่งบริการเพิกถอนจะถูกบันทึกเข้าแฟ้มข้อมูลงานใบส่งบริการเพิกถอน นอกจากนี้ สำนักงานพาณิชย์จะทำบันทึก flag แสดงการเพิกถอนไว้ในประวัติรายตัวลูกหนี้ เมื่อสิ้นวันก็จะส่งข้อมูลใบส่งบริการเพิกถอนไปให้กองเครื่องจักรกลการคำนวณ ซึ่งจะนำวันที่เพิกถอนและเลขมิเตอร์ในวันเพิกถอน ไปบันทึกในแฟ้มข้อมูลงานใบแจ้งหนี้พร้อมกับให้สัญญาสัญญาเลขหมายนั้น เพื่อเตรียมการจัดทำใบแจ้งหนี้สำหรับเดือนสุดท้าย เมื่อถึงงวดการจัดทำใบแจ้งหนี้ กองเครื่องจักรกลการคำนวณจะออกใบแจ้งหนี้ฉบับสุดท้ายสำหรับเลขหมายนั้น พร้อมทั้งระบุข้อความบนใบแจ้งหนี้ด้วยว่า "ได้เพิกถอนแล้ว" ส่งให้ผู้เช่า ผู้เช่าจะต้องนำใบแจ้งหนี้ไปชำระเงินตามปกติ เมื่อกองเครื่องจักรกลการคำนวณประมวลผลข้อมูลการรับชำระเงินจากผู้เช่าในเดือนสุดท้าย และยอดหนี้เป็นศูนย์แล้ว จะโอนข้อมูลของเลขหมายนั้นออกจากแฟ้มข้อมูลงานใบแจ้งหนี้ไปเข้าแฟ้มข้อมูลงานใบส่งบริการเพิกถอน สำนักงานพาณิชย์จะเป็นผู้จัดทำหลักฐานส่งให้ส่วนคลังเพื่อทำการคืนเงินประกันให้ผู้เช่า เมื่อยอดหนี้ใบประวัติรายตัวลูกหนี้ของผู้เช่าที่เพิกถอนเป็นศูนย์ และแจ้งให้ผู้เช่าไปขอรับคืนเงินค่าประกันที่ส่วนคลัง เมื่อส่วนคลังคืนเงินค่าประกันให้แก่ผู้เช่าแล้ว จะจัดส่งข้อมูลการคืนเงินให้กองเครื่องจักรกลการคำนวณ เพื่อไปหักล้างยอดเงินค่าประกันในแฟ้มข้อมูลงานใบส่งบริการเพิกถอน ให้เป็นศูนย์เลขหมายที่มียอดเงินค่าประกันเป็นศูนย์จะถูกรวบรวมพิมพ์เก็บไว้เป็นสถิติก่อนถูกลบออกจากแฟ้มใบส่งบริการเพิกถอน

5. เมื่อมีการเพิกถอนโทรศัพท์ องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยก็ควรจะนำเลขหมายดังกล่าวไปติดตั้งให้กับผู้เช่ารายใหม่ได้เลย ในกรณีที่มีการเพิกถอนและติดตั้งโทรศัพท์ใหม่ในเดือนเดียวกันหลายครั้ง การคิดค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์ที่ถูกต้องให้กับผู้เช่าแต่ละราย มีวิธีการ ดังนี้

โทรศัพท์ท้องถิ่นสำหรับผู้เช่าที่มีการติดตั้งหรือเพิกถอนในเดือนนั้น จะไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการคิดค่าใช้จ่ายบริการของผู้เช่า เนื่องจากมีเลขมิเตอร์ในวันติดตั้งและวันเพิกถอนที่บันทึกไว้ในแฟ้มข้อมูลงานใบแจ้งหนี้ ซึ่งจะนำไปใช้คำนวณค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์อยู่แล้ว

งานสัปดาห์ใบแจ้งหนี้

1. การสัปดาห์ใบแจ้งหนี้ล่าช้า ผิดพลาด เมื่อองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เปลี่ยนระบบใบแจ้งหนี้จากเดิมมาเป็นระบบที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ในเดือนเมษายน 2525 นั้น ได้เกิดปัญหาหลายประการที่เกี่ยวข้องกับการสัปดาห์ใบแจ้งหนี้ ได้แก่ ความล่าช้าในการสัปดาห์ใบแจ้งหนี้ ความไม่ถูกต้องของข้อมูลที่ปรากฏบนใบแจ้งหนี้ เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้ทำให้ ผู้เข้าได้รับใบแจ้งหนี้ล่าช้า เกิดความสับสนและไม่แน่ใจในความถูกต้องของข้อมูลและขาดความเชื่อถือระบบใบแจ้งหนี้ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พนักงานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้พยายามแก้ไขปัญหามาโดยตลอด แต่ก็ไม่สามารถทำให้ ปัญหาหมดสิ้นไปจากระบบใบแจ้งหนี้ได้

แนวทางในการแก้ปัญหาข้อผิดพลาด

1.1 แบ่งงวดการสัปดาห์ใบแจ้งหนี้นครหลวงให้มากกว่าเดิม ซึ่งเดิมการแบ่งงวดการสัปดาห์ใบแจ้งหนี้เป็นเขตนครหลวง 5 งวด และ 1 งวดในเขตภูมิภาค ดังมีรายละเอียดดังนี้

นครหลวง แบ่งออกเป็น 5 งวดตามเขตต่าง ๆ โดยรวมกลุ่มสายบริเวณใกล้เคียงกันเข้าด้วยกัน แต่ละเขตมีจำนวนเลขหมายโทรศัพท์ และวันเริ่มงวดใบแจ้งหนี้ (วันถ้าयर) ดังนี้

<u>เขต</u>	<u>จำนวนเลขหมาย</u>	<u>วันเริ่มงวด</u>
1	64,000	10
2	64,000	15
3	81,000	20
4	69,000	25
5	<u>101,000</u>	<u>วันสิ้นเดือน</u>
รวม	<u>379,000</u>	

ภูมิภาค มีทั้งหมด 165,000 เลขหมาย รวมจัดทำใบแจ้งหนี้พร้อมกันในงวดเดียว โดยเริ่มงวดของการจัดทำในวันที่ 10

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับ เวลาที่ใช้ของขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในการจัดทำและ ส่งใบแจ้งหนี้มีดังนี้

- เวลาที่กอง เครื่องจักรกลการคำนวณใช้ตั้งแต่วันรับข้อมูลปริมาณการใช้โทรศัพท์ จากกองจัดทำและออกบิล จนถึงวันที่พิมพ์ใบแจ้งหนี้โดยเฉลี่ยเท่ากับ 5 วัน เวลาที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นการจัดเตรียมข้อมูล
- เวลาที่ใช้ในการพิมพ์ใบแจ้งหนี้โดยเฉลี่ยเท่ากับ 2 วัน
- เวลาที่ใช้ในการถ่ายไมโครฟิล์มโดยเฉลี่ยเท่ากับ 1 - 2 วัน
- เวลาที่ใช้ในการบรรจุซองโดยเฉลี่ยเท่ากับ 3 วัน ถ้าเครื่องบรรจุซองใช้ งานได้ตามปกติ และเวลาที่ใช้จะนานกว่านี้มากหากเครื่องชำรุดและต้องทำการซ่อมแซม
- เวลาที่ใช้โดยเฉลี่ยในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ถึงมือผู้เช่า หลังจากการบรรจุซอง เสร็จ เท่ากับ 2-3 วันสำหรับเขตนครหลวงและ 3-5 วันสำหรับเขตภูมิภาค

ทั้งนี้จากข้อเท็จจริงข้างต้นแสดงให้เห็นถึงปัญหาหลายประการในการจัดทำใบ แจ้งหนี้ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. การกระจายงานไม่สม่ำเสมอ ความแตกต่างของปริมาณใบแจ้งหนี้ของแต่ละ งวดการจัดทำใบแจ้งหนี้เป็นอุปสรรคต่อการวางแผนงานและดำเนินการให้ทัน เวลา
2. การกำหนดวันของงวดการจัดทำใบแจ้งหนี้ไม่เหมาะสม ปรากฏว่าการจัดทำ ใบแจ้งหนี้ของโทรศัพท์ในเขตภูมิภาค ตรงกับเวลาของใบแจ้งหนี้ในเขตนครหลวงอยู่เนื่อง ๆ ทำให้ต้องเลื่อนการจัดทำใบแจ้งหนี้ของเขตนครหลวงออกไป
3. เวลาที่ใช้ในการเตรียมข้อมูลและพิมพ์ใบแจ้งหนี้ของกอง เครื่องจักรกลการ คำนวณ ในแต่ละงวดนานเกินไป เพราะอุปกรณ์ที่ใช้ในการเตรียมข้อมูล และ เครื่องพิมพ์ใบ แจ้งหนี้ใช้ทำงานหลายด้านด้วยกัน
4. องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการถ่าย ไมโครฟิล์มเป็นจำนวนมาก แต่ประโยชน์ที่ได้รับจากการถ่ายไมโครฟิล์มไม่มากนัก ไม่คุ้ม กับค่าใช้จ่ายและเวลาที่เสียไป

5. เครื่องบรรจุกองที่ใช้อยู่มีกำลังการผลิตต่ำ และไม่อยู่ในสภาพที่ดีพอ ขาดการบำรุงรักษาตามกำหนดเวลา และต้องทำงานเกินกำลังการผลิตอยู่เป็นประจำ นอกจากนี้ เครื่องสำรองที่มียูก็ไม่อยู่ในสภาพที่จะทำงานแทนได้

6. การกำหนดเขตของงวดการตัดทำใบแจ้งหนี้ในนครหลวงที่เป็นอยู่ ก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับที่ทำการไปรษณีย์หลายแห่งที่ต้องจัดส่งใบแจ้งหนี้จำนวนมากในครั้งเดียว ทำให้ไม่สามารถให้บริการส่งใบแจ้งหนี้ให้ถึงมือผู้เข้าได้ในวันเดียว นอกจากนั้นการกำหนดเวลาดังกล่าวยังเป็นภาระแก่ผู้รับเงินต่าง ๆ ที่ต้องทำงานหนักในช่วงระยะเวลาดังกล่าว

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ควรจะปรับปรุงการตัดทำใบแจ้งหนี้ดังนี้

- แบ่งงวดการตัดทำใบแจ้งหนี้ให้มากขึ้น อาจจะตัดทำใบแจ้งหนี้ 2 วันต่องวด และในแต่ละงวดควรมีปริมาณใบแจ้งหนี้ที่ต้องตัดทำใกล้เคียงกัน
- การตัดทำใบแจ้งหนี้ในนครหลวงในแต่ละงวดควรประกอบด้วยเลขหมายของชุมสายต่าง ๆ กระจายทั่วนครหลวง เพื่อให้ภาระงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น งานจัดส่งใบแจ้งหนี้ของที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข งานรับชำระหนี้ของสำนักงานพาณิชย์ต่าง ๆ และผู้รับเงินอื่น ๆ มีลู่มา ล่มมอดตลอดเดือน
- เมื่อได้กำหนดการแบ่งงวดการตัดทำใบแจ้งหนี้แล้ว องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จะต้องจัดเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เครื่องมือในการประมวลผล เครื่องพิมพ์ใบแจ้งหนี้ เครื่องบรรจุกอง เครื่องจักรสำหรับเตรียมข้อมูล หน่วยงานและกำลังคน นอกจากนั้น จะต้องจัดให้มีเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่าง ๆ สำหรับทำงานของใบแจ้งหนี้โดยเฉพาะ ในกรณีที่ต้องใช้เครื่องจักรอุปกรณ์ร่วมกับงานอื่น ๆ เช่น งานบัญชี งานพัสดุ งานค่าจ้างพนักงาน เป็นต้น ให้ถือว่างานตัดทำใบแจ้งหนี้มีความสำคัญเป็นอันดับแรกที่จะต้องเร่งรัดตัดทำให้ทันตามกำหนดเวลา สำหรับเครื่องบรรจุกอง ควรพิจารณาถึงประสิทธิภาพของเครื่องที่มีอยู่ในปัจจุบันและเครื่องที่จะนำมาทดแทน สำหรับขั้นตอนที่เสียเวลาและค่าใช้จ่าย และสามารถทดแทนด้วยวิธีอื่นได้ก็ให้ยกเลิกเสีย เช่น ขั้นตอนการถ่ายใบแจ้งหนี้ลงบนไมโครฟิล์ม ให้ใช้วิธีเก็บข้อมูลที่ต้องการลงเทปแม่เหล็กเป็นระยะเวลาหนึ่งแทน สำหรับใช้อ้างอิงในกรณีที่มีปัญหาในช่วงระยะเวลาสั้น

1.2 วางแผนและจัดทำตารางเวลาการปฏิบัติงานของขั้นตอนต่าง ๆ ของระบบไบแก๊สหนึ่ง โดยให้กองรายได้เป็นผู้รับผิดชอบจัดทำตารางเวลานี้ ประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ รวมทั้งหน่วยติดตามผล และทำการติดตามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจนสามารถปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนได้ตามที่กำหนด พร้อมกับรายงานให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้ทราบถึงผลการดำเนินงานของระบบไบแก๊สหนึ่งเป็นระยะ ๆ

1.3 ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับความถูกต้องของข้อมูลไบแก๊สหนึ่ง เป็นผู้จัดเตรียมข้อมูลเพื่อป้อนเข้าสู่ระบบโดยตรง ข้อมูลที่สำคัญที่ใช้ในการจัดทำไบแก๊สหนึ่งโทรศัพท์ประกอบด้วย

- ปริมาณการใช้โทรศัพท์ท้องถิ่น
- ปริมาณการใช้โทรศัพท์ทางไกลแบบต่อผ่านพนักงาน
- การรับชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์
- ใบส่งบริการประเภทต่าง ๆ
- การปรับปรุงไบแก๊สหนึ่ง

1.3.1 ปริมาณการใช้โทรศัพท์ท้องถิ่น

ตามแผนการขยายงานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในปัจจุบันจะมีจำนวนเลขหมายผู้เข้าโทรศัพท์ประมาณ 600,000 เลขหมาย ในจำนวนนี้จะ เป็นเลขหมายที่ขึ้นตรงกับชุมสาย X - Bar ประมาณ 400,000 เลขหมาย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในแต่ละเดือนพนักงานจะต้องเตรียมข้อมูลมิเตอร์ท้องถิ่นประมาณ 400,000 รายการ

ในการเตรียมข้อมูลมิเตอร์ท้องถิ่น ชุมสายภูมิภาคจะถ่ายรูปมิเตอร์ ล้าง และอัดขยาย จากนั้นก็จะส่งภาพถ่ายให้กับกองจัดทำและออกบิล สำหรับเขตนครหลวง กองจัดทำและออกบิล จะเป็นผู้ถ่ายรูปมิเตอร์ ล้าง และอัดขยายเอง เมื่อกองจัดทำและออกบิลได้รับภาพถ่ายก็จะใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานจัดเตรียมข้อมูลมิเตอร์ท้องถิ่น ในการเตรียมข้อมูลโปรแกรมจะแสดง เลขหมายโทรศัพท์ไว้ล่วงหน้าโดยอัตโนมัติ ให้พนักงานเตรียมข้อมูล พนักงานก็เพียงแต่พิมพ์เลขมิเตอร์ของ เลขหมายโทรศัพท์นั้นเข้าไปในเครื่อง ซึ่งเครื่องจะนำเอาเลขมิเตอร์นี้ไปเปรียบเทียบกับประวัติการใช้โทรศัพท์ย้อนหลังของเลขหมายนั้นเพื่อตรวจสอบมิเตอร์ส่งสัย ในกรณีพนักงานพิมพ์เลขมิเตอร์ผิด โปรแกรมก็

อาจจะตรวจสอบความผิดพลาด และแจ้งให้พนักงานทราบเพื่อตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องได้ทันที ไม่ปล่อยให้ข้อมูลผิดพลาดเข้าไปในระบบใบแจ้งหนี้ เมื่อเสร็จสิ้นการเตรียมข้อมูลในแต่ละงวด พนักงานก็จะให้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์จัดทำรายงานการเตรียมข้อมูลมิเตอร์ท้องถิ่น และถ่ายข้อมูลมิเตอร์ท้องถิ่นลงในแผ่นแม่เหล็ก เพื่อใช้เป็นตัวกลางส่งไปให้กองเครื่องจักรกลการคำนวณ เพื่อให้พนักงานถ่ายข้อมูลจากแผ่นแม่เหล็กนี้เข้าไปเก็บไว้ในหน่วยความจำสำรองของเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ และทำการประมวลผลปรับปรุงข้อมูลคอมพิวเตอร์ในแฟ้มข้อมูลงานใบแจ้งหนี้ต่อไป

1.3.2 ปริมาณการใช้โทรศัพท์ทางไกลแบบต่อผ่านพนักงาน

ในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลแบบนี้ พนักงานต่อทางไกลจะบันทึกเลขหมายต้นทาง เลขหมายปลายทาง เวลาที่จอง (ถ้ามีการจองเวลาไว้) เวลาที่เริ่มพูด ระยะเวลาที่พูด และจำนวนเงินลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลโทรศัพท์ทางไกลผ่านพนักงาน (ทศท. 51 (ก)) และรวบรวมข้อมูลหนึ่งให้กองจัดทำและออกบิลเพื่อดำเนินการเตรียมข้อมูลทางไกล โดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เป็นตัวช่วย เมื่อกองจัดทำและออกบิล เตรียมข้อมูลแล้ว ก็จะส่งให้ไมโครคอมพิวเตอร์จัดทำรายงานการเตรียมข้อมูลทางไกล และถ่ายข้อมูลลงในแผ่นแม่เหล็กเพื่อส่งไปดำเนินการประมวลผลที่กองเครื่องจักรกลการคำนวณต่อไป

1.3.3 การรับชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์

ในอนาคตเมื่อองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะต้องเพิ่มเลขหมายโทรศัพท์ขึ้น องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยควรจะเพิ่มจุดรับเงินในนครหลวงให้มากขึ้น โดยกำหนดจุดรับเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์แยกตามสภาพภูมิศาสตร์ของเขตนครหลวง โดยจะคำนึงถึงปริมาณผู้เช่าในความดูแลของสำนักงานพาณิชย์ในแต่ละแห่งด้วย

ในการเตรียมข้อมูลการรับชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์ ที่สำนักงานพาณิชย์ ผู้เช่าจะส่งใบแจ้งหนี้โทรศัพท์พร้อมกับชำระเงิน พนักงานจะบันทึกเลขหมายโทรศัพท์ของผู้เช่าและจำนวนเงินที่รับชำระลงในแบบฟอร์ม จากนั้นก็จะเซ็นชื่อกำกับในใบแจ้งหนี้และส่งใบแจ้งหนี้กลับให้ผู้เช่า พร้อมกับติดต้นขั้วใบแจ้งหนี้ยอดใส่ไว้ในกล่องรับต้นขั้วใบแจ้งหนี้ เมื่อสิ้นวันทำการพนักงานจะเตรียมข้อมูลการรับชำระเงิน โดยจะนำต้นขั้วใบแจ้งหนี้ทั้งหมดซึ่งอยู่ในกล่องไปทำการเตรียมข้อมูล โดยพิมพ์เลขหมายโทรศัพท์บ้านผู้เช่า รหัส องค์การโทรศัพท์

แห่งประเทศไทย ยอดหนี้ที่ผู้ชำระ และจำนวนเงินที่ผู้ชำระเข้าไปที่ละรายการ ในแต่ละรายการโปรแกรมจะทำการตรวจสอบความถูกต้องของเลขหมายโทรศัพท์ และรหัสองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ถ้ามีการผิดพลาดก็จะแจ้งให้พนักงานเพื่อทำการแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง เมื่อเตรียมข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว พนักงานก็จะส่งให้ เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์จัดทำรายงานการชำระเงินและถ่ายข้อมูลลงในแผ่นแม่เหล็กเพื่อส่งไปประมวลผล ณ กองเครื่องจักรกลการคำนวณต่อไป

ก่อนที่จะส่งข้อมูลการรับชำระเงินไปกองเครื่องจักรกลการคำนวณจะต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการรับชำระเงิน โดยเปรียบเทียบยอดเงินรับชำระรวมปรากฏในรายงาน และจำนวนเงินรับชำระรวมที่พนักงานรับชำระเงินส่งมอบ ถ้ายอดเงินทั้งสองนี้ตรงกันก็แสดงว่าข้อมูลการรับชำระเงินถูกต้องและครบถ้วน ในทางตรงกันข้ามถ้ามีข้อผิดพลาดก็ต้องทำการตรวจสอบข้อมูลการรับชำระเงินและแก้ไขให้ถูกต้องเสียก่อน

สำหรับขุมล่าภูมิภาค พนักงานขุมล่าจะรวบรวมต้นขั้วใบแจ้งหนี้พร้อมกับใบนำส่ง ส่งให้กับกองลูกหนี้ ซึ่งพนักงานเตรียมข้อมูลการรับชำระเงินกองลูกหนี้ จะใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เตรียมข้อมูลการรับชำระเงิน โดยใช้วิธีการเช่นเดียวกันกับการเตรียมข้อมูลการรับชำระเงินที่สำนักงานพาณิชย์ใน เขตนครหลวง

ใบส่งบริการประเภทต่าง ๆ และการปรับปรุงใบแจ้งหนี้ ได้เสนอวิธีการดำเนินการไว้ในเรื่องข้อผิดพลาดในความล่าช้าในการเตรียมข้อมูล ข้อ 2 แล้ว

1.4 ให้นำเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมมาใช้ในการเตรียมข้อมูล และเก็บข้อมูลที่จำเป็นไว้ตามหน่วยงานต่าง ๆ การเตรียมข้อมูลและประมวลผลโดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยนั้น นอกจากจะทำให้การเตรียมข้อมูลเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็วแล้ว พนักงานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ยังสามารถใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ไว้ที่หน่วยงานของตน ซึ่งพนักงานสามารถเรียกข้อมูลเหล่านี้มาใช้งานได้ตลอดเวลาตามที่ต้องการ ข้อมูลเหล่านี้ได้แก่

- ประวัติรายตัวลูกหนี้
- ข้อมูลมิเตอร์ย้อนหลัง 6 เดือน
- ข้อมูลใบส่งบริการ

หน่วยงานที่ควรจะมีเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งาน ได้แก่ สำนักงานพาณิชย์ใน เขตนครหลวง กองลูกหนี้ กองจัดหาและออกปีล กองบัญชี

1.5 แยกข้อมูลใบแจ้งหนี้และข้อมูลใบส่งบริการออกจากกัน โดยเก็บแยกไว้ในแฟ้มข้อมูลงานใบแจ้งหนี้ และแฟ้มข้อมูลงานใบส่งบริการตามลำดับ ซึ่งได้เสนอไว้เป็นแนวทางแก้ปัญหาข้อผิดพลาดในข้อ ขาดมาตรการป้องกันข้อผิดพลาดในแบบใบแจ้งหนี้ ข้อ 3

1.6 ให้เปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงานของระบบใบแจ้งหนี้ โดยจะเล่นจนถึงขั้นตอนการตัดทำใบแจ้งหนี้และการนำข้อมูลการรับชำระ เงินมาปรับปรุงข้อมูลในแฟ้มข้อมูลงานใบแจ้งหนี้ โดยจะแยกเล่นระหว่างนครหลวงและภูมิภาค

การตัดทำใบแจ้งหนี้และการรับชำระ เงิน (นครหลวง) จะเริ่มจากการบันทึกข้อมูลการใช้โทรศัพท์ทั้งประเภทท้องถิ่นและทางไกล การบันทึกข้อมูลการใช้โทรศัพท์ท้องถิ่นแบ่งเป็น 2 ประเภทตามลักษณะชุมสาย เช่นชุมสาย SPC ข้อมูลการใช้โทรศัพท์จะจดบันทึกลงเทปที่ศูนย์ NECON ส่วนชุมสาย X-Bar กองตัดทำและออกบิล จะเป็นผู้ถ่ายรูปรูปเตอร์ล้างอัดขยาย และบันทึกข้อมูลการใช้โทรศัพท์ลงแผ่นแม่เหล็ก (diskette) สำหรับการใช้โทรศัพท์ทางไกลนั้น ศูนย์ CAMA/AMA จะบันทึกข้อมูลการใช้โทรศัพท์ลงเทป ยกเว้นโทรศัพท์ทางไกลที่ต่อผ่านพนักงาน กองตัดทำและออกบิลจะเป็นผู้บันทึกข้อมูลดังกล่าวลงแผ่นแม่เหล็ก

ข้อมูลทั้งหมดสำหรับงวดการตัดทำใบแจ้งหนี้หนึ่ง ๆ ที่บันทึกลงเทปและแผ่นแม่เหล็ก ใวนั้นจะถูกส่งให้กับกองเครื่องจักรกลการคำนวณ เพื่อทำการประมวลผลและตัดพิมพ์ใบแจ้งหนี้ กองเครื่องจักรกลการคำนวณจะบันทึกข้อมูลยอดหนี้ประจำงวดนี้ลงแผ่นแม่เหล็กแยกตามสำนักงานพาณิชย์ ส่งให้สำนักงานพาณิชย์ต่าง ๆ ทำการปรับปรุงประวัติรายตัวลูกหนี้ของผู้เข้าในความรับผิดชอบของตน พร้อมทั้งนี้กองเครื่องจักรกลการคำนวณจะบันทึกข้อมูลยอดหนี้ประจำงวดใบแจ้งหนี้ของ เลขหมายที่แจ้งความจำนงที่จะชำระ เงินโดยวิธีหักบัญชีผ่านธนาคารลงแผ่นแม่เหล็กแยกตามธนาคาร เพื่อส่งให้ธนาคารทำการหักบัญชีต่อไป

กองตัดทำและออกบิลนำใบแจ้งหนี้และรายละเอียดการใช้โทรศัพท์ทางไกลไปบรรจุซองด้วยเครื่อง และรวบรวมส่งให้การสื่อสารแห่งประเทศไทย จัดส่งให้ผู้เข้าทั้งหมดไม่ว่าผู้เข้าจะชำระ เงินด้วยวิธีใด

รายงานเกี่ยวกับยอดหนี้ประจำงวดใบแจ้งหนี้ที่ตัดพิมพ์จะถูกส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ กันตามความเหมาะสมในการใช้งานของหน่วยงานนั้น ๆ

- สำนักรงานพาณิชย์ จะได้รับรายงานยอดหนี้ประจำงวดแยกตามหมายเลข เพื่อตรวจสอบความถูกต้องกับข้อมูลยอดหนี้บนแผ่นแม่เหล็กที่ได้รับ และเก็บไว้เป็นหลักฐาน
- กองลูกหนี้ จะได้รับรายงานสรุปยอดหนี้ประจำงวดแยกตามกลุ่มสายและสำนักรงานพาณิชย์
- กองบัญชี จะได้รับรายงานสรุปยอดหนี้ประจำงวด แยกตามประเภทเอกชนและส่วนราชการ
- กองคลัง เหมือนกองบัญชี และจะได้รับรายงานยอดหนี้ที่ส่งไปหักบัญชีตามธนาคารต่าง ๆ ด้วย
- ธนาคารที่หักบัญชี จะได้รับรายงานแสดงยอดหนี้ประจำงวดของเลขหมายต่าง ๆ ที่จะต้องหักบัญชีผ่านธนาคารนั้น ๆ เพื่อให้ธนาคารนำไปใช้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลบนเทปแม่เหล็กที่ได้รับไป

เมื่อธนาคารได้รับเทปแม่เหล็กส่งบรรจุข้อมูลสำหรับการหักบัญชีแล้ว จะทำการหักบัญชีของผู้เข้าที่ไม่ได้หักทวง หรือแจ้งระงับมิให้หักบัญชีภายใน 7 วัน หลังจากวันพิมพ์ใบแจ้งหนี้และจะทำการหักบัญชีเฉพาะของผู้เข้าที่ไม่มีปัญหา พร้อมกับบันทึกผลการหักบัญชีทั้งที่หักบัญชีได้ และที่หักไม่ได้ลงเทปแม่เหล็กส่งให้กองค้การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยพร้อมรายงาน

ผู้เข้าที่เลือกชำระเงินโดยผ่านเครื่อง ATM หรือ Tele-Bank ธนาคารก็จะทำการบันทึกข้อมูลการรับชำระเงินลงในเทปแม่เหล็กส่งให้กองค้การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเช่นกัน

ผู้เข้าที่เลือกชำระเงินที่สำนักรงานพาณิชย์ หรือชำระกับพนักงานของธนาคารบางแห่งที่ตกลงไว้กับกองค้การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในระยะแรก กองลูกหนี้จะเป็นผู้ไปรับข้อมูลการรับชำระเงินจากสำนักรงานใหญ่ของธนาคารที่มีข้อตกลงกันนั้น และนำมาจัดเตรียมข้อมูลลงในแผ่นแม่เหล็กส่งให้กองเครื่องจักรกลการค้การ

กองเครื่องจักรกลการค้การรับข้อมูลการรับชำระเงินจากทุก ๆ แห่ง นำมาปรับปรุงข้อมูลผู้เข้าในแฟ้มข้อมูลงานใบแจ้งหนี้ ถ้าข้อมูลการรับชำระเงินของสำนักรงานพาณิชย์ลงแผ่นแม่เหล็กให้กับสำนักรงานพาณิชย์ ที่รับผิดชอบและจัดทำรายงานเพื่อส่งให้หน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานพาณิชย์รับรายงานการรับชำระหนี้ของแต่ละเลขหมายในความรับผิดชอบ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในแผ่นแม่เหล็กและเก็บไว้เป็นหลักฐาน

- กองลูกหนี้ รับรายงานสรุปการรับชำระหนี้แยกตามกลุ่มสายและสำนักงานพาณิชย์
- กองบัญชี รับรายงานสรุปการรับชำระหนี้แยกตามประเภทเอกชนและส่วนราชการ
- กองคลัง เหมือนกองบัญชี แต่เพิ่มรายงานการรับชำระหนี้ โดยวิธีหักบัญชีผ่าน

ธนาคาร

การตัดทำใบแจ้งหนี้และการรับชำระหนี้ (ภูมิภาค) การบันทึกข้อมูลการโยกโทรศัพท์ ในเขตภูมิภาคต่างกับในเขตนครหลวงตรงที่กลุ่มสายที่รับผิดชอบจะเป็นผู้ทำหน้าที่ถ่ายรูปมิเตอร์ วัตต์ และขยายส่งให้กองตัดทำและออกบิลเตรียมข้อมูล ด้วยวิธีการเดียวกันกับที่ใช้ในเขตนครหลวง เพื่อส่งให้กองเครื่องจักรกลการคำนวณประมวลผลต่อไป

ในการประมวลผลและพิมพ์ใบแจ้งหนี้ กองเครื่องจักรกลการคำนวณจะแยกใบแจ้งหนี้ของผู้เข้าที่ชำระหนี้โดยวิธีหักบัญชีผ่านธนาคาร และโดยผ่านตัวแทนเก็บเงินขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยออก เพื่อให้กองตัดทำและออกบิลจัดส่งพร้อมกับรายงานให้กับสำนักงานพาณิชย์ที่รับผิดชอบ เลขหมายเหล่านี้ ส่วนใบแจ้งหนี้อื่น กองตัดทำและออกบิลจะทำการบรรจุซอง และส่งให้แก่ผู้เข้าโดยตรงทางไปรษณีย์

ผู้เข้าที่ได้รับใบแจ้งหนี้ทางไปรษณีย์จะต้องมาชำระหนี้ที่สำนักงานพาณิชย์ที่รับผิดชอบ เลขหมายของตนเท่านั้น

การชำระหนี้โดยวิธีหักบัญชีผ่านธนาคารจะเหมือนที่ทำอยู่ในปัจจุบัน สำหรับเลขหมายในพื้นที่ที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยกำหนดให้มีตัวแทนจัดเก็บเงินนั้น ตัวแทนจะรับรายงานพร้อมใบแจ้งหนี้จากสำนักงานพาณิชย์ที่รับผิดชอบ พร้อมกับชำระหนี้ตามยอดเงินบนใบแจ้งหนี้เลย โดยตัวแทนจะต้องรับผิดชอบต่อการตัดเก็บเงินตามใบแจ้งหนี้เหล่านั้นเอง

ข้อมูลการรับชำระหนี้โดยวิธีต่าง ๆ จะถูกส่งกลับมาที่สำนักงานพาณิชย์ ซึ่งมีหน้าที่รวบรวมส่งให้กองลูกหนี้ ทำการเตรียมข้อมูล และส่งให้กองเครื่องจักรกลการคำนวณ

กองเครื่องจักรกลการค้ำวณจะส่งรายงานให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องใน
ทำนองเดียวกันกับในเขตนครหลวง เช่นสำนักงานพาณิชย์ กองบัญชี กองคลังและกองลูกหนี้
และถ่ายข้อมูลลงแผ่นแม่เหล็ก ส่งให้สำนักงานพาณิชย์ เฉพาะสำนักงานพาณิชย์ที่มีจำนวน
เลขหมายมาก ซึ่งมีเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์สำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน

2. ระบบใบแจ้งหนี้ไม่สอดคล้องกับระบบบัญชี

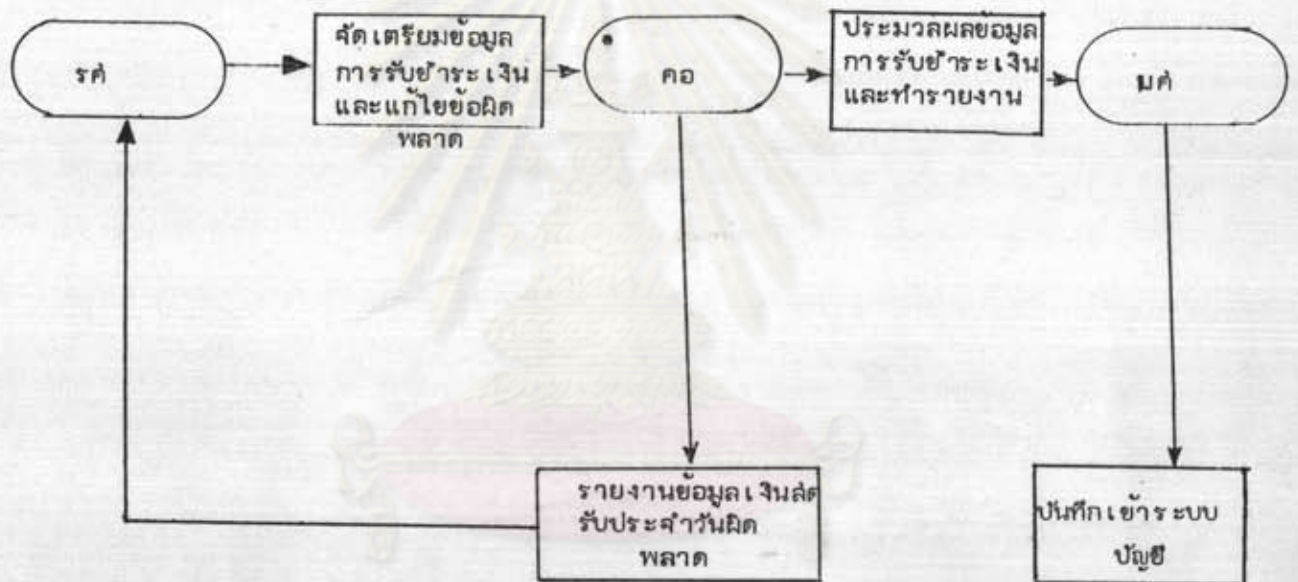
โดยทั่วไปแล้วข้อมูลของระบบใบแจ้งหนี้ เช่นรายได้ค่าติดตั้ง รายได้ค่าใช้บริการ
โทรศัพท์ และยอดลูกหนี้ค่าโทรศัพท์ ควรจะต้องตรงกับข้อมูลของระบบบัญชี ไม่ว่าจะแสดง
ข้อมูลในรูปแบบที่แตกต่างกันอย่างไรก็ตาม แต่ตามที่ปรากฏอยู่ทุกวันนี้ ข้อมูลยอดลูกหนี้รวมที่
ปรากฏ ณ วันใดวันหนึ่ง ของทั้งสองระบบยังไม่ตรงกัน และองค์การโทรศัพท์ก็ยังไม่สามารถ
ตรวจสอบหาสาเหตุได้อย่างชัดเจน

แนวทางในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับระบบใบแจ้งหนี้ไม่สอดคล้องกับระบบบัญชีปฏิบัติได้ดังนี้
ตามระบบที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เมื่อกองรายได้ได้รับหลักฐานการรับชำระ เงินก็จะออก
เลขที่ Batch ให้กับข้อมูลชุดนี้ และบันทึกทะเบียนคุมโดยแยกออกตามวันที่ที่ได้รับ เอกสาร
และชุดรับชำระ เงิน จากนั้นก็ส่ง Batch ให้กองเครื่องจักรกลการค้ำวณไปประมวลผลเพื่อ
นำข้อมูลการรับชำระ เงินเข้าระบบเงินลัดรับประจำวัน กองเครื่องจักรกลการค้ำวณจะจัด
ทำรายงานเงินลัดรับประจำวัน (DCP) ส่งให้กองบัญชีหนึ่งฉบับ เพื่อจัดทำใบสำคัญ (Voucher)
เข้าระบบบัญชี และส่งรายงานเงินลัดรับประจำวันอีกฉบับหนึ่งให้กองรายได้ ตรวจสอบความ
ถูกต้อง นอกจากนี้กองเครื่องจักรกลการค้ำวณยังจัดทำรายงานข้อมูลเงินลัด (รับประจำวัน)
ผิดพลาด (Error Report) เพื่อแสดงให้เห็นถึงข้อมูลการรับชำระ เงินที่ไม่อาจนำมาเข้า
ระบบเงินลัดรับประจำวันได้ส่งให้กับกองรายได้อีกด้วย

หลังจากเริ่มกองเครื่องจักรกลการค้ำวณ ก็จะเอาข้อมูลในเทปข้อมูลเงินลัดรับของ
งานใบแจ้งหนี้ (DCP Billing data) ไปปรับปรุงยอดหนี้ในแฟ้มข้อมูลหลัก CME และจัดทำ
รายงาน CME 12 ซึ่งแสดงข้อมูลเงินลัดรับที่นำไปปรับปรุงข้อมูลผู้เช่าในแฟ้มข้อมูลหลัก CME
ได้ส่วนที่ปรับปรุงไม่ได้จะแสดงไว้ในรายงานข้อมูล Unmatched (CME 32)

ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลการรับชำระเงิน โดยสรุปได้แสดงไว้ในรูปที่ 1 ส่วนทางเดินของข้อมูลการรับชำระเงินที่เป็นอยู่ได้แสดงไว้ในรูปที่ 2

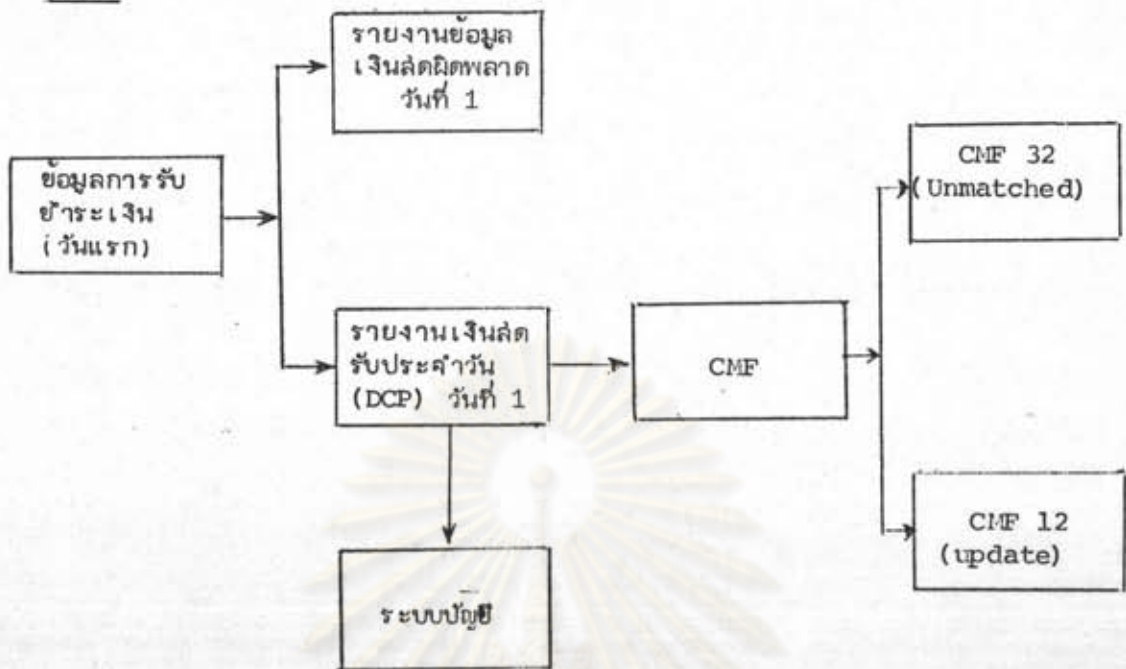
รูปที่ 1 การประมวลผลข้อมูลการรับชำระเงิน



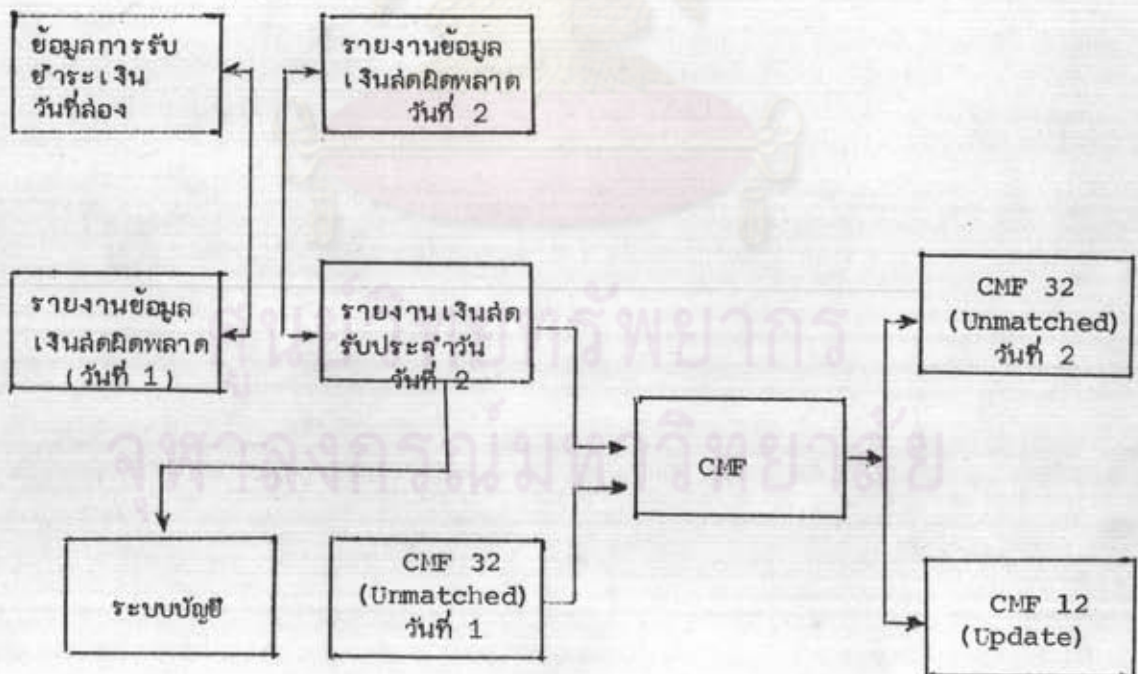
คำอธิบายคำย่อ

- รศ - กองรายได้
คอ - กองเครื่องจักรกลการ
คำนวณ
บค - กองบัญชี

วันแรก



วันที่ 2 และวันที่ต่อไป



รายงานข้อมูลผิดพลาดที่แสดงในรูปที่ 2 ซึ่งได้แก่รายงานข้อมูลเงินล่ผิดพลาด และรายงานข้อมูลเงินล่ที่ปรับปรุงไม่ได้ (รายงาน CMF 32) ไม่ได้แยกข้อมูลผิดพลาดของแต่ละวันให้เห็นโดยชัดเจน สำหรับรายงานข้อมูลเงินล่ที่เข้าระบบได้แก่ รายงานเงินล่รับประจำวัน (DCP) และรายงาน CMF 12 ก็แสดงข้อมูลที่ปรับปรุงเข้าระบบรวมทั้งหมด โดยมีได้แยกแสดงรายการระหว่างข้อมูลเงินล่ของวันนั้นที่ปรับปรุงได้ และข้อมูลผิดพลาดของวันก่อนที่แก้ไขและนำไปปรับปรุงได้ในวันนั้นเอง ทำให้ยากแก่การตรวจสอบว่าข้อมูลผิดพลาดวันก่อน ๆ ที่ยังปรับปรุงไม่ได้มีเท่าไร นอกจากนี้ ยังไม่มีการกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อติดตามผลการแก้ไขข้อมูลผิดพลาดเหล่านั้น

งบพิสูจน์ยอดลูกหนี้ระหว่างกองบัญชีกับกองเครื่องจักรกลการค้ำวง ที่จัดทำเป็นประจำทุกเดือนตามรายละเอียดที่แสดงไว้ในหน้า 234 ยังคงปรากฏผลต่างเป็นประจำทุกเดือน โดยไม่อาจหาสาเหตุได้ นอกจากนี้ในแต่ละวัน กองบัญชีจะเปรียบเทียบกับจำนวนรายการและจำนวนเงินในรายงานเงินล่รับประจำวันกับจำนวนรายการ และจำนวนเงินในรายงาน CMF 12 และ CMF 32 ว่าตรงกัน

การทำงานของลูกหนี้หนี้ นั้น นอกจากจะทำการระหว่างกองบัญชีกับกองเครื่องจักรกลการค้ำวงแล้ว ก็ควรจัดทำระหว่างกองบัญชีกับกองรายได้ด้วย ซึ่งจะทำได้ทั้งการโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้ทราบถึงยอดลูกหนี้ที่ถูกต้อง และยังเป็น การล่อบันยอดลูกหนี้ของงบพิสูจน์ยอดทั้งล่องงบ ยอดลูกหนี้ที่ถูกต้องของกองรายได้และกองบัญชี สามารถค้ำวงได้ดังในหน้า

เพื่อให้การรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการทำงานพิสูจน์ยอดลูกหนี้ของกองบัญชีและกองรายได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะข้อมูลเงินล่รับผิดพลาดที่แก้ไขไม่ได้ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ควรจะระบุวันที่ชำระเงินไว้ในรายงานตั้งแต่ข้อมูลเงินล่เริ่มเข้าระบบ และวันที่ควรจะติดตามรายการข้อมูลเงินล่ไปตลอด ไม่ว่าข้อมูลนี้จะเข้าระบบใบแจ้งหนี้ได้ หรือเป็นข้อมูลเงินล่ผิดพลาดที่ต้องแก้ไขในวันต่อไป ในรายงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเงินล่ผิดพลาดทุกรายงาน นอกจากจะแสดงวันที่รับชำระเงินของข้อมูลผิดพลาดนั้นแล้ว ให้แสดงยอดรวมของข้อมูลผิดพลาด

แต่ละวันไว้ด้วย เพื่อจะได้ทราบถึงข้อมูลผิดพลาดวันต่าง ๆ ที่ยังแก้ไขไม่ได้ และเพื่อให้การติดตามตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลผิดพลาดทำได้ง่าย รายงานเงินล่รับประจำวัน และรายงานข้อมูลเงินล่รับที่ปรับปรุงได้ (รายงาน (CME 12) จะต้องแยกข้อมูลออกเป็น 2 ประเภทคือ ข้อมูลเงินล่รับของวันก่อนที่นำเข้าสู่ระบบได้ กับข้อมูลเงินล่ผิดพลาดที่แก้ไขแล้วและนำเข้าสู่ระบบได้ในวันเดียวกัน โดยแยกตามวันที่รับชำระเงินของข้อมูลผิดพลาดนั้น กองรายได้จะเป็นผู้ติดตามแก้ไขข้อมูลผิดพลาดของวันต่าง ๆ และชี้แจงถึงเหตุผลที่ข้อมูลผิดพลาดที่เกิดขึ้นมานานแล้ว แต่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ในกรณีที่มีผลต่างเกิดขึ้นจากการทำงานบัญชียอดลูกหนี้นี้ กองรายได้จะเป็นผู้หาสาเหตุ โดยกองบัญชีจะต้องให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ในกรณีที่จะต้องมีการตัดยอดเพื่อทำงานบัญชียอดลูกหนี้ การกำหนดวันตัดยอดให้แน่นอน เช่นทุกวันที่ 10 ของเดือน จะทำให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถทราบข้อมูลที่จะต้องใช้จ่ายจนถึงวันตัดยอดที่แน่นอนได้ ซึ่งจะทำให้ยอดลูกหนี้ที่นำไปเปรียบเทียบกับมีความสอดคล้องกันมากขึ้น

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

งบพิสูจน์ยอดลูกหนี้การค้าประจำเดือน
ระหว่างกองบัญชีและกองเครื่องจักรกลการคำนวณ

กองเครื่องจักรกลการคำนวณ

ยอดลูกหนี้การค้า ณ วันที่ตัดยอด *		
(ไข้อยอดจากรายการ CNF 19)		XXX
บวก (1) เงินรับล่วงหน้าจากใบสั่งบริการที่ยังติดตั้งไม่เสร็จ		XXX
(2) รายการรับชำระหลังวันสิ้นเดือนถึงวันตัดยอด		
จากรายงานเงินลดรับประจำวัน		XXX
(3) รายการปรับปรุงใบแจ้งหนี้หลังวันสิ้นเดือน		
ถึงวันตัดยอดที่มียอดสุทธิเป็นเครดิต		XXX
(4) รายการที่ปรับปรุงไม่ได้จากรายการปรับปรุง		
ใบแจ้งหนี้ (B/A) ที่มียอดสุทธิเป็นเดบิต		XXX
หัก (5) รายการตั้งค้ำรับเงินสดในมือ		XXX
(6) รายการโอนออกของโทรศัพท์สาธารณะ		
(รหัส P) และโทรศัพท์ในรายการ		
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (รหัส T)		XXX
(7) รายการปรับปรุงใบแจ้งหนี้หลังวันสิ้นเดือน		
ถึงวันตัดยอดที่มียอดสุทธิเป็น เดบิต		XXX
(8) รายการที่ปรับปรุงไม่ได้ จาการปรับปรุงปีที่		
ยอดสุทธิเป็นเครดิต		XXX
(9) รายการปรับปรุงไม่ได้ จาก Payment		
ที่มียอดสุทธิเป็น เครดิต		XXX (XXX)
ยอดลูกหนี้ของกองเครื่องจักรกลการคำนวณหลังปรับปรุง		XXX
ยอดแตกต่าง		XXX
ยอดลูกหนี้ของกองบัญชีจากงบทดลอง		XXX

* วันตัดยอดกำหนดโดยกองบัญชีและแจ้งให้ผู้อยู่เกี่ยวข้อง (กองรายได้ กองคลังและกองเครื่องจักรกลการคำนวณ) ได้ทราบโดยทั่วกันเป็นการล่วงหน้า โดยปกติจะอยู่ในช่วงวันที่ 8-12 ของเดือนถัดไป

กองรายได้		กองบัญชี	
ยอดลูกหนี้ต้นเดือน	XX	ยอดลูกหนี้ต้นเดือน	XX
<u>บวก</u> ลูกหนี้ที่เพิ่มขึ้นของเดือน	<u>XX</u>	<u>บวก</u> ลูกหนี้ที่เพิ่มขึ้นของเดือน	<u>XX</u>
(จาก CMF 18)	XX	(จาก CMF 18)	XX
<u>หัก</u> รายการรับชำระหนี้ของเดือน		<u>หัก</u> รายการรับชำระหนี้ของเดือน	
(จากเอกสารหลักฐานต่าง ๆ)	<u>XX</u>	(ตามรายงาน DCP & ADJ)	<u>XX</u>
ลูกหนี้ ณ วันสิ้นเดือนที่ถูกต้อง	<u>XX</u>	ลูกหนี้ ณ วันสิ้นเดือนของกองบัญชี	XX
		<u>หัก</u> ข้อมูลรับเงินผิดพลาดที่ยัง	
		แก้ไขไม่ได้จนถึงสิ้นเดือน	<u>XX</u>
		ลูกหนี้ ณ วันสิ้นเดือนที่ถูกต้อง	<u>XX</u>

ตามผังการตัดองค์การที่เล่นใหม่ กองลูกหนี้เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับรายงานจากสำนักงานพาณิชย์ และกองเครื่องจักรกลการศานวณ เพื่อทำการตรวจสอบและกระทบยอดกับกองเครื่องจักรกลการศานวณให้ตรงกัน การตรวจสอบต้องกระทำเป็นประจำทุกวัน ส่วนการกระทบยอดให้ทำทุกสัปดาห์ในระยะแรก นอกจากนั้นจะต้องสอบยอดลูกหนี้ของกองลูกหนี้กับยอดลูกหนี้ของกองบัญชีทุกสัปดาห์ในระยะแรกเช่นกัน ถ้ามีผลต่างจะต้องร่วมมือกันกับกองบัญชีเพื่อหาสาเหตุและปรับปรุงตัวเลขให้ถูกต้องให้ได้

กองคลังมีหน้าที่ติดตามว่าเงินรายรับทั้งสิ้นของแต่ละวันนั้น ได้นำฝากเข้าธนาคารโดยครบถ้วนแล้ว เงินล้นรับของกองคลังจะต้องนำไปสอบยอดเงินล้นรับของกองบัญชีเช่นกัน และร่วมกับกองบัญชีหาสาเหตุของผลต่างที่เกิดขึ้น

การให้เลขที่ของเอกสารการรับชำระหนี้ต่าง ๆ ให้หน่วยงานที่เป็นผู้จัดเตรียมข้อมูลเพื่อส่งไปประมวลผลเป็นผู้กำหนด กองลูกหนี้จะเป็นผู้ตรวจสอบว่าเอกสารต่าง ๆ ที่ส่งมาครบถ้วนหรือไม่ โดยเทียบเลขที่ Batch จากรายงานและรายละเอียดต่าง ๆ ที่ได้รับ

3. ใบแจ้งหนี้ไม่ชัดเจน

ในปัจจุบันองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยพิมพ์ใบแจ้งหนี้ส่งให้ผู้เช่าเป็นประจำทุกเดือน เพื่อแจ้งให้ผู้เช่าทราบว่า หนี้ค่าใช้บริการโทรศัพท์ในเดือนที่ผ่านมาเป็นจำนวนเงินเท่าใด และมีรายละเอียดค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ทางไกลอย่างไร ใบแจ้งหนี้นี้จะแจ้งให้ผู้เช่ามาชำระเงินภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ผู้เช่าได้รับใบแจ้งหนี้

เนื่องจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยไม่สามารถควบคุมใบแจ้งหนี้ไปถึงมือผู้เช่าในวัน และเวลาที่แน่นอนได้ และผู้เช่าบางคนก็ไม่ทราบว่าต้องไปชำระเงินภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับใบแจ้งหนี้ และถึงแม้จะทราบก็ไม่ได้สนใจว่าจะครบกำหนด 15 วันเมื่อไร ทำให้ผู้เช่าบางส่วนไปชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์ล่าช้ากว่ากำหนด องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเองก็ไม่ได้ดำเนินการตามมาตรการ "งดให้บริการผู้เช่า" ที่ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดและจริงจัง ทำให้ผู้เช่าคิดว่าองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยไม่กล้าปฏิบัติตามมาตรการดังกล่าว จึงละเลยไม่ไปชำระเงินภายในกำหนดเวลา ทำให้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยต้องสูญเสียผลประโยชน์ไปเป็นจำนวนมาก

ใบแจ้งหนี้ค่าใช้บริการโทรศัพท์ มียอดหนี้ปรากฏอยู่ 2 ยอดคือ ยอดค่าใช้บริการเดือนปัจจุบัน ซึ่งจะมีรายละเอียดแจ้งปริมาณการใช้โทรศัพท์ท้องถิ่น และปริมาณการใช้โทรศัพท์ทางไกลด้วย อีกยอดหนึ่งเป็นยอดยกมา ซึ่งจะแจ้งให้ผู้เช่าทราบถึงยอดหนี้เก่าทั้งหมดที่ผู้เช่าค้างชำระอยู่กับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เท่าที่ผ่านมาปรากฏว่ายอดยกมาหรือยอดค้างชำระนี้มักจะทำให้เกิดปัญหาระหว่างผู้เช่าและองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยอยู่เนือง ๆ ทั้งนี้เนื่องจากความไม่ถูกต้องของยอดยกมา หรืออาจจะเป็นเพราะความล่าช้าในการปรับปรุงข้อมูลการรับชำระเงินในแฟ้มข้อมูลหลัก CME

ข้อดีของการพิมพ์ยอดยกมา

1. เป็นข้อมูลที่ใช้ตรวจสอบสภาพการชำระเงินของผู้เช่า ถ้าผู้เช่าชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์ภายในกำหนดเวลา และองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยทำการปรับปรุงข้อมูลการรับชำระเงินได้ก่อนถึงกำหนดวันพิมพ์ใบแจ้งหนี้งวดใหม่ ยอดยกมาที่ปรากฏบนใบแจ้งหนี้ก็จะมีค่าเป็นศูนย์ ซึ่งในกรณีนี้ผู้เช่าจะทราบได้ทันทีว่า เงินค่าใช้บริการโทรศัพท์ที่ตนไปชำระในเดือนที่ผ่านมา นั้น เป็นไปด้วยความถูกต้องและเรียบร้อย



ในกรณีที่ผู้เช่าได้ชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์แล้ว แต่บิลแจ้งหนี้งวดต่อมายังคงมียอดยกมาของ เดือนที่แล้วปรากฏอยู่ ก็จะแสดงให้เห็นผู้เช่าทราบได้ว่า การชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์งวดที่แล้วของตนเองมีปัญหา ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่าผู้เช่าไปชำระเงินช้ากว่ากำหนด ทำให้พนักงานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยทำการปรับปรุงข้อมูลการชำระเงินของผู้เช่าไม่ทันกำหนดการพิมพ์บิลแจ้งหนี้งวดใหม่ หรือในกรณีที่เกิดการผิดพลาดพนักงานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยอาจทำการปรับปรุงข้อมูลการรับชำระเงินผิดพลาด ทำให้หนี้ของผู้เช่ายังคงปรากฏอยู่ก็เป็นได้

2. ในกรณีที่ผู้เช่ามิได้ไปชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์ของเดือนที่ผ่านมา ซึ่งอาจจะเป็นผู้เช่ามิได้รับบิลแจ้งหนี้ หรืออาจหาบิลแจ้งหนี้หาย จึงลืมที่จะไปชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ อย่างไรก็ตามเมื่อผู้เช่าได้รับบิลแจ้งหนี้งวดใหม่ ผู้เช่าจะทราบได้ทันทีว่าตนเองยังคงค้างชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์เดือนที่แล้ว และยังทราบจำนวนเงินที่ตนเองยังคงค้างชำระอยู่ด้วย

3. ในกรณีที่เกิดความผิดพลาดขึ้นในระบบบิลแจ้งหนี้ ข้อมูลยอดยกมานี้ก็จะเป็นตัวชี้แสดงให้เห็นถึงความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในระบบ ทำให้พนักงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบการแก้ไขได้ทันที

ข้อเสียของการพิมพ์ยอดยกมา

1. ในกรณีที่ เกิดการผิดพลาดขึ้นในการรับชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์ของผู้เช่า กล่าวคือผู้เช่าได้ไปทำการชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์ แต่ปรากฏว่าบิลแจ้งหนี้เดือนต่อมา ยังคงมียอดยกมาปรากฏอยู่ ในกรณีเช่นนี้ผู้เช่าย่อมเกิดความสงสัยได้ว่ามีความผิดพลาดเกิดขึ้น เกี่ยวกับการชำระเงินของตน เพื่อที่จะตรวจสอบความถูกต้อง ผู้เช่าอาจจะไปสอบถามกับพนักงานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง ถ้าพนักงานมีอาจให้ข้อมูลหรือรายละเอียดแก่ผู้เช่าได้อย่างพอเพียง ผู้เช่าก็ย่อมจะขาดความเชื่อถือหรือสงสัยในระบบการทำงานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

2. ถ้าเกิดความผิดพลาดขึ้นในระบบบิลแจ้งหนี้ ข้อมูลยอดยกมาที่ปรากฏบนบิลแจ้งหนี้ ก็จะเป็นตัวชี้แสดงให้เห็นถึงความผิดพลาดขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ซึ่งถ้ามีความ

ผิดพลาดปรากฏให้ผู้ใช้เห็นอยู่บ่อยครั้ง ก็จะทำให้ผู้ใช้ขาดความเชื่อถือต่อระบบการทำงาน
ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

3. ทำให้เกิดความสับสนต่อการชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์ของผู้ใช้ ทั้งนี้
เพราะมียอดหนี้ปรากฏอยู่ถึง 2 ยอด ทำให้ผู้ใช้ไม่ทราบว่า จะต้องชำระยอดไหน

จากการวิเคราะห์ถึงผลดีและผลเสียของการพิมพ์ยอดยกมาลงบนใบแจ้งหนี้แล้ว
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยควรพิมพ์ยอดยกมาลงบนใบแจ้งหนี้ด้วยเหมือนเดิม ซึ่งมี
เหตุผลสนับสนุนต่อไปนี้

- ข้อมูลยอดยกมานี้ เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์หลายอย่างต่อระบบใบแจ้งหนี้
และองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยก็ได้มีข้อมูลตัวนี้อยู่พร้อมแล้ว ถ้าจะทำการปิดข้อมูล
ยอดยกมานี้ เสียก็จะเป็นการสูญเสียข้อมูลที่สำคัญไป

- ข้อเสียของการพิมพ์ยอดยกมาลงบนใบแจ้งหนี้ จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อเกิดความ
ผิดพลาดขึ้นในระบบใบแจ้งหนี้ ซึ่งในอนาคตความผิดพลาดเช่นนี้จะลดน้อยลงไปอีกมาก
ดังนั้น ผลเสียของการพิมพ์ยอดยกมานี้จะเบาบางลงไป จนไม่สามารถกล่าวความเสียหายให้
กับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้มากนัก อย่างไรก็ตามในอนาคตนี้ ถ้าเกิดการผิดพลาด
ขึ้นในการรับชำระเงินผู้ใช้ก็สามารถจะติดต่อกับสำนักงานพาณิชย์เพื่อตรวจสอบและสอบถาม
รายละเอียดได้อย่างรวดเร็ว

- ในปัจจุบันบรรดาผู้ใช้ส่วนใหญ่ได้คุ้นเคยกับยอดยกมาที่ปรากฏบนใบแจ้งหนี้
แล้ว ถ้าองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยทำการเปลี่ยนแปลงโดยไม่พิมพ์ข้อมูลยอดยกมานี้
บนใบแจ้งหนี้ ย่อมจะก่อให้เกิดปฏิกิริยาต่อผู้ใช้อย่างแน่นอน ยิ่งถ้ามีการผิดพลาดเกิดขึ้น
ในระบบใบแจ้งหนี้ ผู้ใช้ส่วนหนึ่งก็ย่อมจะไม่พอใจและอาจจะมิได้หวังดีต่อองค์การโทรศัพท์
แห่งประเทศไทย ใช้เหตุการณ์นี้โจมตีองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยอย่างรุนแรงได้

- การปิดยอดยกมาให้ปรากฏบนใบแจ้งหนี้ มิได้ให้ประโยชน์อะไรมากนัก นอก
จากจะเห็นการปิดบังความผิดพลาดในการทำงานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยให้
ผู้ใช้ได้ทราบ ประโยชน์อีกอย่างหนึ่งที่จะได้จากการให้ผู้ใช้เห็นยอดหนี้ปัจจุบันเพียงยอดเดียว
บนใบแจ้งหนี้ก็คือ ผู้ใช้ไม่เกิดความสับสนในการชำระเงินค่าบริการโทรศัพท์

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยควรจะเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่ปรากฏบนใบแจ้งหนี้ โดยระบุวันที่สุดท้ายของช่วงเวลาที่ยู่เข้าจะต้องมาชำระเงิน และจะต้องแสดงยอดหนี้ปัจจุบันให้เห็นชัดเจน เพื่อให้ผู้เข้าทราบถึงค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์ของเดือนล่าสุด

4. การนำเลขหมายว่างไปใช้ประโยชน์ในทางไม่ถูกต้อง

การใช้บริการโทรศัพท์ท้องถิ่นในระบบขุมล่าย SPC ศูนย์ NCOM จะรวบรวมข้อมูล โดยส่งพนักงานไปนำ TAPE ที่บรรจุข้อมูลที่ขุมล่าย SPC มาดำเนินการตามคาบเวลาของการ สัตทำใบแจ้งหนี้ในเขตนครหลวง ส่วนในเขตภูมิภาคจะโอนถ่ายข้อมูลโดยผ่าน DATA LINK มาเก็บที่จานแม่เหล็กเก็บข้อมูล (MAGNETIC DISK) หลังจากนั้นจะเก็บ ถ่ายลงม้วนเทป แม่เหล็กพร้อมกันจำนวน 2 ชุด โดยจะส่ง 1 ชุดไปให้กองเครื่องจักรกลการคำนวณเพื่อ สัตทำใบแจ้งหนี้ ส่วนอีกชุดจะเก็บไว้ที่ศูนย์ NCOM เพื่อนำไปใช้งานถ้าเกิดข้อผิดพลาดขึ้น ซึ่งข้อมูลการใช้บริการท้องถิ่นจะทำการรวบรวมเดือนละ 1 ครั้ง ตามคาบเวลาการ สัต ทำบิลของแต่ละขุมล่าย โดยจะทำการรวบรวมในเวลากลางคืน เพื่อหลีกเลี่ยงการกระทบ กระทบการทำงานของเครื่องขุมล่าย SPC ในเวลากลางวัน เนื่องจากในขณะที่กำลัง รวบรวมข้อมูลอยู่นั้น ทางขุมล่ายจะไม่สามารถปฏิบัติงานบางอย่างได้

การใช้บริการโทรศัพท์ท้องถิ่นของขุมล่ายโทรศัพท์ระบบ X-Bar กอง สัตทำและ ออกบิลจะทำการถ่ายรูปมิเตอร์ นำฟิล์มไปล้าง อัด ขยายภาพ ตรวจสอบความชัดเจนของ ภาพขยายและความครบถ้วนของเลขหมาย แล้วส่งให้กองเครื่องจักรกลการคำนวณประมวลผล

เมื่อกองเครื่องจักรกลการคำนวณได้รับข้อมูลการใช้บริการโทรศัพท์ท้องถิ่นแล้ว จะใช้ โปรแกรม CNF 13 พิมพ์รายงานมิเตอร์ส่งสลับ ซึ่งจะแสดงค่าใช้จ่ายที่สูงหรือต่ำกว่าปกติ ของเลขหมาย พร้อมแสดงจำนวนเลขหมายที่ขุมล่ายส่งข้อมูลมิเตอร์มา แต่เลขหมายเหล่านี้ ไม่มีใน File ผู้เข้า ของกองเครื่องจักรกลการคำนวณ ซึ่งจะแสดงยอดรวมว่ามีทั้งหมดกี่ เลขหมาย กรณีดังกล่าวอาจจะเกิดการทุจริตนำเลขหมายว่างไปให้ผู้เข้าใช้โดยไม่ สัตทำใบส่ง บริการติดตั้งส่งให้กองเครื่องจักรกลการคำนวณ เลขหมายดังกล่าวจึงไม่มี Master File

แนวทางแก้ไขการนำเลขหมายว่างไปใช้ประโยชน์ในทางไม่ถูกต้อง ควรปฏิบัติดังนี้
 รายงาน CMF 13 ในส่วนที่เป็นเลขหมายที่ไม่มีใน MASTER FILE ควรพิมพ์รายงาน
 เลขหมายทั้งหมดออกมา พร้อมแสดงจำนวนยอดมิเตอร์ที่ใช้เปรียบเทียบกับยอดมิเตอร์การใช้
 ของเดือนก่อนด้วย เพื่อตรวจสอบการทุจริต หน้าเลขหมายว่างไปใช้ในทางไม่เหมาะสม
 ทั้งนี้หากเป็นเลขหมายว่างจริงไม่มีการนำไปติดตั้งให้ผู้ใช้มิเตอร์จะไม่มีการเคลื่อนไหว
 หากเป็นเลขหมายว่าง แต่มิเตอร์มีการเคลื่อนไหว ควรจะให้ชุมสายชี้แจงเหตุผล และจะต้อง
 ทำเรื่องเสนอขออนุมัติต่อผู้อำนวยการ

5. การคำนวณรายได้ไม่ถูกต้องตรงกับความเป็นจริง เพราะพนักงานรับสินบน
 การใช้โทรศัพท์ทางไกลแบบต่อผ่านพนักงาน (OTD)

ในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลแบบนี้ อาจแยกย่อยได้เป็นการหมุนโทรศัพท์จาก
 บ้านผู้เช่า หรือการใช้บริการที่ชุมสาย สำหรับในเขตนครหลวง การใช้โทรศัพท์ทางไกล OTD
 จะต้องให้พนักงานต่อทางไกล ซึ่งอยู่ที่ศูนย์โทรศัพท์ทางไกลกรุงเทพมหานครเป็นผู้ต่อให้ พนักงาน
 ต่อทางไกลจะบันทึกเลขหมายต้นทาง ปลายทาง เวลาที่จอง (ถ้ามีการจองเวลาไว้) เวลา
 ที่เริ่มพูดรวมเวลาที่พูด และจำนวนเงินลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลโทรศัพท์ทางไกลผ่านพนักงาน
 (ทศท. 51 (ก)) และรวบรวมส่งให้กองเครื่องจักรกลการคำนวณ ประมวลผล

ในกรณีที่ผู้เช่าใช้บริการโทรศัพท์ทางไกล OTD โดยผู้ใช้โทรศัพท์ที่บ้านผู้เช่า พนักงาน
 ต่อทางไกลจะส่งแบบฟอร์ม ทศท. 51 (ก) ไปให้กองเครื่องจักรกลการคำนวณ เพื่อนำไป
 ประมวลผลรวมกับโทรศัพท์ทางไกล STD (ถักมี) เพื่อออกรายละเอียดการใช้โทรศัพท์
 ทางไกลรวมของผู้เช่า กรณีดังกล่าวองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะคิดค่าบริการเพิ่มใน
 เวลากลางวัน 10 บาท และเวลากลางคืน 20 บาทต่อ 1 ครั้ง

ในกรณีที่ผู้พูดไปใช้บริการที่ชุมสาย พนักงานทางไกลก็จะแจ้งให้งานรับเงินของ
 ชุมสายทราบถึงจำนวนเงินที่ต้องเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ ส่วนสำเนาใบเสร็จรับเงินจะถูก
 ส่งให้กองเครื่องจักรกลการคำนวณ

จากระบบการใช้โทรศัพท์ทางไกลแบบต่อผ่านพนักงาน โดยใช้โทรศัพท์ที่บ้านและพนักงานจะจัดทำแบบฟอร์ม ทศท. 51 (ก) ส่งให้กองเครื่องจักรกลการคำนวณประมวลผล ทั้งนี้หากพนักงานไม่จัดทำ ทศท. 51 (ก) เนื่องจากหลงลืม หรือมีเจตนาทุจริต ก็จะทำให้รายละเอียดการใช้โทรศัพท์ทางไกลครั้งนั้นไม่ปรากฏใน Master file ผู้เข้า ซึ่งเป็นผลทำให้รายได้ไม่ถูกต้องตามข้อเท็จจริง

แนวทางในการแก้ปัญหา ควรปฏิบัติดังนี้

1. องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยควรจัดพิมพ์รายงานข้อมูลการใช้โทรศัพท์ทางไกลผ่านพนักงานต่อที่บันทึกไว้ในเทปทั้งหมด ส่งให้กองจัดทำและออกใบตรวจล่อกับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย 51 (ก) หรือรายงานข้อมูลทางไกล OTD
2. องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยอาจจะบันทึกข้อมูลการพูดโทรศัพท์ทางไกลแบบต่อผ่านพนักงานบันทึกไว้ในเทปแม่เหล็ก แยกต่างหากส่งให้กองเครื่องจักรกลการคำนวณประมวลผล

งานรับชำระเงินค่าโทรศัพท์

1. ยอดลูกหนี้ไม่ถูกต้องและทันสมัย
 - การที่หน่วยงานต่าง ๆ ต้องเก็บและรวบรวมข้อมูลจากรายงานด้วยตนเอง ทำให้พนักงานที่เกี่ยวข้องกับระบบใบแจ้งหนี้ต้องพบกับปัญหาต่าง ๆ ดังนี้
 - 1.1 ข้อมูลที่ได้รับจากรายงานต่าง ๆ มักจะเป็นข้อมูลเก่าที่ไม่ทันสมัย และในบางครั้งก็เป็นข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ไม่สามารถนำมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - 1.2 ข้อมูลที่สำคัญในการรับชำระหนี้ เช่น ประวัติการชำระเงินของผู้เข้าระบบใบแจ้งหนี้ในบัลลูนไม่สามารถจัดทำให้ได้ ดังนั้น พนักงานตามจุดรับเงินต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องจัดทำขึ้นมาด้วยตัวเอง
 - 1.3 ความต้องการข้อมูลที่ทันสมัย เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน ทำให้พนักงานบางหน่วยงานหาการศึกษาถึง เรื่องที่จะนำเอาวิธีการเชื่อมต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์แบบที่สามารถโต้ตอบกันได้ ซึ่งเป็นวิธีการสมัยใหม่ที่ซับซ้อนและมีราคาแพงมาก เข้ามาใช้งานในระบบใบแจ้งหนี้

แนวทางในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับยอดลูกหนี้ไม่ถูกต้องและทันสมัย ควรปฏิบัติดังนี้

1. แก้อิทธิกรการปรับปรุงข้อมูลควรต่อยอดลูกหนี้ และการจัดทำรายงานลูกหนี้ให้ถูกต้องตามความเป็นจริงและทันสมัย เพื่อให้ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างถูกต้องและมีความหมาย ควรดำเนินการดังนี้

1.1 การต่อยอดลูกหนี้

ในปัจจุบัน องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเก็บข้อมูลแสดงยอดหนี้ค่าใช้บริการโทรศัพท์ของผู้เช่า โดยแยกออกตามระยะเวลาของอายุหนี้ แบ่งออกเป็น 4 ชนิดคือ

1. หนึ่งงวด
2. หนี้ 30 วัน
3. หนี้ 60 วัน
4. หนี้ 90 วันหรือมากกว่า

ข้อมูลเหล่านี้จะถูกเก็บไว้ในแฟ้มข้อมูลหลัก CMF ในแต่ละเดือน เมื่อผู้เช่ามาชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์ องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยก็จะทำการปรับยอดหนี้เหล่านี้ โดยการปรับยอดหนี้ 90 วัน หรือมากกว่าเสียก่อน ถ้าเงินที่ผู้เช่าชำระมีมากกว่ายอดหนี้จำนวนนี้ องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยก็จะนำเงินรับชำระที่เหลือไปหักออกจากยอดหนี้ 60 วัน หนี้ 30 วัน และทำเช่นนี้เรื่อยไปจนถึงยอดหนี้งวดนี้

การตัดยอดเงินรับชำระโดยวิธีที่ได้อธิบายข้างต้นขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จะมีผลทำให้ข้อมูลยอดหนี้อายุต่าง ๆ ของผู้เช่าไม่ตรงตามความเป็นจริง เพราะโดยปกติแล้วผู้เช่าอาจจะชำระเงินยอดอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ยอดหนี้ 90 วันหรือมากกว่าได้ ดังนั้น การที่องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยนำเงินรับชำระไปหักออกจากยอดหนี้ 90 วัน หรือมากกว่าจะทำให้ข้อมูลแสดงยอดหนี้ของผู้เช่าผิดไปจากความเป็นจริง และจะมีผลให้รายงานลูกหนี้ (CMF 19) ไม่ถูกต้อง ผลที่ได้จากรายงานนี้จะแสดงให้เห็นว่าลูกหนี้องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่มีอายุ 90 วัน หรือมากกว่า มีปริมาณลดลงตลอดเวลา แต่ในขณะเดียวกันก็จะแสดงให้เห็นว่าหนี้ปัจจุบันขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเพิ่มปริมาณขึ้นตลอดเวลา ด้วยเหตุอันนี้เองที่ทำให้องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีปัญหาเกี่ยวกับหนี้ปัจจุบันของผู้เช่าซึ่งไม่เป็นไปตามความเป็นจริง เป็นเหตุให้เกิดปัญหากับผู้เช่าอยู่เนื่อง ๆ จนองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยไม่กล้าที่จะใช้มาตรการเด็ดขาดกับผู้เช่าที่ไม่ได้มาชำระเงินตามกำหนดเวลา

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยควรต้องปรับปรุงวิธีการตัดยอดหนี้การรับชำระ เงินค่าใช้บริการของผู้เช่าเสียใหม่ โดยการตัดยอดหนี้ให้ตรงตามความจริงที่ผู้เช่าระบุ เช่นผู้เช่ามาชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์เดือนปัจจุบัน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยก็นำเงินรับชำระไปตัดยอดปัจจุบัน เป็นต้น แต่การตัดยอดหนี้ที่ถูกตัดตามที่ผู้เช่าระบุนั้น ระบบใบแจ้งหนี้ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในปัจจุบันไม่สามารถทำได้ ทั้งนี้เป็นเพราะขั้นตอนการรับชำระเงินในปัจจุบัน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมิได้ให้ผู้เช่าระบุว่า ต้องการชำระยอดไหน (ข้อมูลการรับชำระเงินมิได้ระบุว่า เป็นการชำระเงินยอดใด) ดังนั้น ถ้าองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยต้องการจะทำการตัดยอดลูกหนี้ให้ถูกต้อง ก็จะต้องเปลี่ยนแปลงระบบใบแจ้งหนี้เล็กน้อย โดยให้เพิ่มข้อมูลการรับชำระเงินขึ้นมาอีกหนึ่งอย่าง คือยอดหนี้ที่ผู้เช่าต้องการชำระเงินประกอบเข้าไปด้วย จากนั้นก็ให้กองเครื่องจักรกลการคำนวณแก้ไขโปรแกรม CME 12 เพื่อให้ตรวจสอบว่าผู้เช่าต้องการชำระหนี้ยอดใด จะได้ทำการตัดยอดลูกหนี้ให้ถูกต้องตรงตามความประสงค์ของผู้เช่า วิธีการนี้จะทำให้ข้อมูลยอดหนี้อายุต่าง ๆ ของผู้เช่าที่เก็บไว้ในแฟ้มข้อมูลหลัก CME เป็นไปอย่างถูกต้อง เล่มอ ซึ่งจะเป็ผลทำให้การตัดชำระรายงานต่าง ๆ เช่นรายงานลูกหนี้ (CME 19) เป็นไปอย่างถูกต้อง สามารถใช้เป็นหลักฐานของพนักงานในการติดต่อกับผู้เช่าได้อย่างมั่นใจ ทำให้ปัญหาและข้อสงสัยของผู้เช่าลดน้อยลงได้

การรับชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์ที่จะเสนอให้แก้ไขต่อไป จะกำหนดให้ผู้เช่ามาชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ตามจุดรับเงินต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- หักบัญชีผ่านธนาคารพาณิชย์
- สำนักงานพาณิชย์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
- จุดรับเงินที่ใช้ Telecash
- บริการ ATM
- บริการ Telebank
- ตัวแทนผู้เช่า (ในท้องถิ่นที่ห่างไกล)
- ผ่านพนักงานรับเงินของธนาคารพาณิชย์

การรับชำระหนี้ตามจุดรับเงินดังกล่าวข้างต้น องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยสามารถควบคุมและ/หรือกำหนดให้ผู้เข้าระบุดอกเบี้ยที่ต้องการชำระได้ ยกเว้นการรับชำระเงินโดยใช้บริการ ATM และ Telebank ซึ่งผู้เข้าไม่สามารถระบุดอกเบี้ยที่ต้องการชำระได้ อย่างไรก็ตาม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยสามารถกำหนดนโยบายการตัดยอดลูกหนี้ของผู้เข้าที่ชำระเงินโดยใช้บริการ ATM หรือ Telebank ได้มากกว่ายอดหนี้ปัจจุบันก็จะนำไปหักยอดหนี้ 30 วัน ยอด 60 วัน และยอด 90 วันหรือมากกว่าตามลำดับ ถ้าผู้เข้าชำระเงินมากกว่ายอดหนี้รวมของตนเอง เงินที่ผู้เข้าชำระเงินจะไปปรากฏเป็นยอดติดลบที่ยอดหนี้ปัจจุบันเพื่อมิให้เป็นที่ยึดของของผู้เข้า องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยควรจะแจ้งให้ผู้เข้าทราบว่ นโยบายขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่ให้ผู้เข้าใช้บริการ ATM หรือ Telebank ในการชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์ก็เพื่อให้ผู้เข้าชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์ยอดปัจจุบันเท่านั้น ถ้าผู้เข้าต้องการชำระหนี้ยอดอื่น ๆ ก็ควรจะไปชำระเงินที่สำนักงานพาณิชย์ของ องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

1.2 ประวัติรายตัวลูกหนี้

ในปัจจุบันระบบใบแจ้งหนี้ขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ไม่สามารถทำประวัติรายตัวลูกหนี้ของผู้เข้าได้ ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับยอดหนี้ค้างชำระระหว่างผู้เข้ากับพนักงานรับเงินขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยอยู่เนื่อง ๆ เนื่องจากพนักงานไม่สามารถให้รายละเอียดของยอดหนี้แก่ผู้เข้าได้ (เนื่องจากยอดหนี้หรืออายุต่าง ๆ ที่ปรากฏในรายงานลูกหนี้ไม่ถูกต้อง และถึงแม้จะมีการแก้ไขให้ถูกต้องก็ยังคงเก็บข้อมูลยอดหนี้ได้เพียง 4 ยอด คือ ยอดปัจจุบัน ยอด 30 วัน ยอด 60 วัน และยอด 90 วันหรือมากกว่า) เพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้าพนักงานรับเงินต้องทำประวัติรายตัวลูกหนี้ผู้เข้าขึ้นมาเอง โดยนำเอาข้อมูลการรับชำระเงินของผู้เข้าที่ปรากฏในรายงานการรับชำระเงินมาคัดลอกลงในประวัติรายตัวลูกหนี้ด้วยตนเอง ทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงานมาก

เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้นให้สำนักงานพาณิชย์ (ซึ่งเป็นจุดรับชำระเงินของ องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย) ใช้ เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดทำประวัติรายตัวลูกหนี้ เพื่อให้รูปแบบของข้อมูลยอดหนี้สอดคล้องกับข้อมูลที่กองเครื่องจักรกลการคำนวณ และให้การใช้เนื้อที่หน่วยความจำสำรองของ เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เป็นไปอย่าง

มีประสิทธิภาพ แฟ้มข้อมูลเก็บประวัติรายตัวลูกหนี้จะแยกออกเป็น 2 แฟ้มคือ แฟ้มข้อมูลงานใบแจ้งหนี้ BF (Billing File) และแฟ้มข้อมูลประวัติผู้เช่า CHF (Customer History File)

เมื่อมีการปรับปรุงข้อมูลมิเตอร์และตัดพิมพ์ใบแจ้งหนี้ กองเครื่องจักรกลการคำนวณจะถ่ายข้อมูลค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์ประจำเดือนของผู้เช่าแต่ละราย แยกตามสำนักงานพาณิชย์ลงในแผ่นแม่เหล็ก และส่งให้สำนักงานพาณิชย์ เพื่อนำข้อมูลนี้ไปปรับปรุงข้อมูลในแฟ้มข้อมูลหลัก BF การปรับปรุงข้อมูลนี้จะตรวจสอบว่ายอดหนี้ 60 วันของผู้เช่ามีอยู่หรือไม่ ถ้ามีอยู่โปรแกรมก็จะนำยอดหนี้ 60 วันเดิมนั้นเข้าไปเพิ่มไว้ในแฟ้มข้อมูลประวัติผู้เช่า CHF โดยจะคำนวณเดือนปีที่ถูกต้องของยอดหนี้ให้ และจะปรับปรุงค่าของตัวชี้ต่าง ๆ ให้ถูกต้องด้วย จากนั้นก็จะเปลี่ยนอายุ หนี้หรือยอดต่าง ๆ โดยนำเอายอดหนี้ 30 วันไปเก็บไว้ในฟิลด์ยอดหนี้ 60 วัน และนำเอายอดหนี้ปัจจุบันไปเก็บไว้ในฟิลด์ยอดหนี้ 30 วัน จากนั้นก็นำเอายอดหนี้ค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์ประจำเดือนของผู้เช่าไปเก็บไว้ในฟิลด์ยอดหนี้ปัจจุบัน โดยอาศัยโครงสร้างของแฟ้มข้อมูลในลักษณะนี้ พนักงานรับชำระเงินที่สำนักงานพาณิชย์สามารถจะทราบรายละเอียดยอดหนี้ค้างชำระของผู้เช่าได้ทุกยอด

1.3 การจัดทำรายงานลูกหนี้

จุดประสงค์ของการจัดทำรายงานลูกหนี้ (CMF 19) ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ก็เพื่อที่จะนำเอารายงานนี้มาช่วยในการรับชำระหนี้ค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์จากผู้เช่า และให้พนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยใช้เป็นหลักฐานประกอบในการเร่งรัดหนี้ค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์ของผู้เช่าที่ได้มาชำระหนี้ตามกำหนดเวลา

ในแต่ละเดือน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะจัดทำรายงานลูกหนี้รวมส่งครั้งห่างกันประมาณ 15 วัน โดยจะพิมพ์รายละเอียดเกี่ยวกับการชำระหนี้ของผู้เช่าในเดือนก่อน ตลอดจนข้อมูลยอดหนี้อายุต่าง ๆ คือ ยอดงวดนี้ ยอด 30 วัน ยอด 60 วัน และยอด 90 วัน หรือมากกว่า ของผู้เช่าแต่ละรายออกมาทุกรายพร้อมกันหมดในรายงานนี้ โดยแยกออกเป็นขุมสำเนา ถ้าข้อมูลที่ปรากฏในรายงานลูกหนี้นี้เป็นไปอย่างถูกต้องแล้ว พนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยตามจุดรับเงินต่าง ๆ ก็สามารถจะใช้รายงานนี้เป็นหลักฐาน

ในการติดต่อกับผู้เช่าได้ แต่ตามความเป็นจริงแล้ว ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานลูกหนี้จะมี ข้อมูลที่ถูกต้องก็เพียงข้อมูลยอดหนี้รวมของผู้เช่าเท่านั้นเอง ส่วนข้อมูลอื่น ๆ ที่ปรากฏ ในรายงานนี้บางครั้งก็ใช้ได้ บางครั้งก็ใช้ไม่ได้ ทั้งนี้เป็นเพราะวิธีการตัดยอดหนี้ของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในปัจจุบันยังไม่เหมาะสม และไม่ตรงตามความเป็นจริง เล่มต่อไป

ด้วยเหตุนี้เอง พนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยตามจุดรับเงินต่าง ๆ จึงไม่สามารถนำรายงานลูกหนี้มาช่วยในการทำงานได้ จำเป็นต้องสร้างเครื่องมือของ ตนเองขึ้นมาใช้ กล่าวคือ พนักงานเหล่านี้จะทำสมุดบันทึกประวัติรายตัวลูกหนี้ด้วยมือตนเอง โดยจะคัดลอกเอาข้อมูลที่ถูกต้องที่ปรากฏในรายงานต่าง ๆ เช่นข้อมูลยอดหนี้งวดนี้จากรายงานบัญชีกำกับใบ และสำรับ (CMF 18) และข้อมูลการรับชำระเงินที่ทำได้จากรายงาน ลูกหนี้ พนักงานจะนำข้อมูลเหล่านี้ไปบันทึกลงในแฟ้มประวัติรายตัวลูกหนี้ และใช้ประวัติ รายตัวลูกหนี้นี้เป็นหลักฐานในการติดต่อกับผู้เช่า การจัดทำประวัติรายตัวลูกหนี้โดยวิธีนี้ทำให้ เสียเวลาและแรงงานของพนักงานมาก

สำหรับข้อมูลการรับชำระเงินค่า ใช้บริการโทรศัพท์ของผู้เช่าครั้งล่าสุดที่ปรากฏบน รายงานลูกหนี้นั้น ก็ไม่ถูกต้องเล่มต่อไป ขึ้นอยู่กับเวลาที่ตัดพิมพ์รายงานนี้ออกมา กล่าวคือ เมื่อผู้เช่ามาทำการชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์ และพนักงานขององค์การโทรศัพท์แห่ง ประเทศไทยนำข้อมูลการรับชำระเงินไปปรับปรุงข้อมูลผู้เช่าในแฟ้มข้อมูลหลัก CMF โปรแกรม จะนำเอาข้อมูลการรับชำระเงินคือวันที่ชำระเงิน และจำนวนเงินเข้าไปบันทึกเก็บไว้ในแฟ้ม ข้อมูลหลัก CMF ด้วย ถ้าองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยตัดพิมพ์รายงานลูกหนี้ออกมาในเวลา นี้ ข้อมูลการรับชำระเงินของผู้เช่าก็จะปรากฏในรายงานด้วย แต่ถ้าองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ตัดพิมพ์รายงานลูกหนี้หลัง วันปรับปรุงข้อมูลมิเตอร์แล้ว ข้อมูลการรับชำระเงินของผู้เช่าจะมีค่า เป็นศูนย์ ทั้งนี้เป็นเพราะโปรแกรมปรับปรุงข้อมูลมิเตอร์จะปรับปรุงข้อมูลการรับชำระเงินของ ผู้เช่าให้มีค่าเป็นศูนย์ พร้อม ๆ กับปรับปรุงข้อมูลมิเตอร์เดือนใหม่ของผู้เช่าไปด้วย

ประโยชน์อีกอันหนึ่งที่ได้จากรายงานลูกหนี้คือ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สามารถใช้รายงานลูกหนี้ซึ่งแยกตามกลุ่มสำรับนี้ เป็นตัวควบคุมและติดตามการทำงานของกลุ่มสำรับต่าง ๆ

ในการเร่งรัดหนี้ผู้เช่าโดยดูจากยอดหนี้รวมอายุต่าง ๆ ที่ปรากฏในรายงานลูกหนี้ ยอดหนี้รวมนี้ จะบอกให้ทราบได้ว่าผู้เช่าที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของขุ้มล่ายเป็นหนี้ค้างชำระองค์การโทรศัพท์ แห่งประเทศไทยอยู่นานเท่าใด และเป็นจำนวนเท่าใด แต่เท่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยไม่สามารถใช้รายงานลูกหนี้ในการติดตามผลการปฏิบัติงานของขุ้มล่าย ได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะนอกจากรายงานลูกหนี้จะให้ข้อมูลยอดหนี้อายุต่าง ๆ ที่ไม่ถูกต้องในบางครั้งแล้ว การจัดทำรายงานลูกหนี้พร้อมกันทุกเลขหมาย ทำให้ไม่สามารถ เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละขุ้มล่ายได้ ในทางปฏิบัติในแต่ละขุ้มล่ายจะมี งวดการตัดทำใบแจ้งหนี้ที่ไม่ตรงกันได้ ดังนั้น ในรายงานลูกหนี้แต่ละฉบับ ขุ้มล่ายที่มีการตัด หนี้ใบแจ้งหนี้ก่อนวันพิมพ์รายงานลูกหนี้มาก ก็ย่อมจะมียอดหนี้ผู้เช่าน้อยกว่าขุ้มล่ายที่มีการตัด หนี้ใบแจ้งหนี้ก่อนวันพิมพ์รายงานลูกหนี้เล็กน้อย ทั้งนี้เพราะขุ้มล่ายแรกมีระยะเวลาให้ผู้เช่ามาชำระค่า ใช้บริการโทรศัพท์นานกว่าขุ้มล่ายหลัง ผู้เช่าที่อยู่ใต้ความรับผิดชอบของขุ้มล่ายแรกจึงมาชำระ เงินค่าใช้บริการเป็นจำนวนมากกว่าผู้เช่าที่อยู่ใต้ความรับผิดชอบของขุ้มล่ายหลัง

เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาค่าการตัดทำรายงานลูกหนี้ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ควรแก้ไขดังนี้

- ตัดยอดลูกหนี้ให้ถูกต้องตามที่อยู่เช่าระบุ ซึ่งได้เสนอนทางแก้ไขไว้แล้ว
- เปลี่ยนแปลงกำหนดเวลาการพิมพ์รายงานลูกหนี้ โดยให้แยกพิมพ์ตามงวดการ

ตัดทำใบแจ้งหนี้ผู้เช่า และในแต่ละงวดก็จะพิมพ์รายงานนี้เดือนละ 2 ครั้ง คือพิมพ์ครั้งแรก หลังจากที่ทำกาพิมพ์ใบแจ้งหนี้ไปแล้ว 15 วัน และครั้งที่สองให้พิมพ์รายงานลูกหนี้ก่อนที่จะ มีการปรับปรุงข้อมูลมิเตอร์ของผู้เช่า

- จัดทำประวัติรายตัวลูกหนี้โดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ ซึ่งได้เสนอนวิธี แก้ไขไว้ในเรื่องประวัติรายตัวลูกหนี้แล้ว

2. ใช้วิธีการส่งถ่ายข้อมูลผ่านตัวกลางโดยนำเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ เข้ามา ใช้งานตามหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อจัดเตรียมข้อมูลส่งให้กองเครื่องจักรกลการคำนวณรวบรวม ข้อมูลที่สำเป็น หันสมัยและอยู่ในความรับผิดชอบ เก็บไว้ที่หน่วยงานของตน โดยจะสามารถ เรียกมาใช้งานได้ตลอดเวลาตามความต้องการ

3. องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยยังไม่ถึงเวลาและยังไม่มีควม
จำเป็นพอเพียงที่จะต้องนำเอาวิธีการเชื่อมต่อระหว่างคอมพิวเตอร์แบบที่สามารถโต้ตอบกันได้
เข้ามาใช้งานในระบบใบแจ้งหนี้ เนื่องจากวิธีการดังกล่าวต้องใช้เงินทุนสูงมาก และเป็น
วิธีการที่ล้าสมัย ยากแก่การบำรุงรักษา เพราะต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์
สูง เป็นผู้ควบคุมดูแล

4. องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยควรปรับปรุงระบบใบแจ้งหนี้ให้ดีขึ้นและ
มีความเหมาะสมเสียก่อนกล่าวคือสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ตรงตามกำหนดเวลา ในขณะที่เดียวกันก็ควรสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสไปรับการฝึกอบรม
และศึกษา หาความชำนาญในวิธีการสื่อสารระหว่างคอมพิวเตอร์แบบต่าง ๆ หลังจากนั้นจึง
ค่อยนำเอาวิธีการเชื่อมต่อระหว่างคอมพิวเตอร์แบบโต้ตอบกันได้เข้ามาใช้งาน ซึ่งเมื่อถึง
เวลานั้น องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยก็สามารถนำเอา เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่
มาดัดแปลงใช้เป็นจอภาพติดต่อกับ เครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่กองเครื่องจักรกลการ
ศานวนได้

2. หนี้เอกชนชำระเกิน 30 วัน

การที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีหนี้เอกชนค้างชำระนานเกิน 30 วัน
เป็นจำนวนมากขึ้น มีสาเหตุจากความล่าช้าในการจัดท่าใบแจ้งหนี้ขององค์การโทรศัพท์แห่ง
ประเทศไทย ความล่าช้าในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ให้กับผู้เช่า และการที่ผู้เช่ามาชำระเงิน
ล่าช้า สาเหตุเหล่านี้ทำให้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยต้องเสียผลประโยชน์เป็นจำนวน
มาก เนื่องจากได้รับเงินค่าบริการโทรศัพท์ล่าช้ากว่าที่ควรจะเป็น

แนวทางในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับหนี้เอกชนชำระเกิน 30 วันควรปฏิบัติดังนี้

2.1 เร่งรัดให้ผู้เช่ามาชำระหนี้ภายในกำหนดเวลา โดยนำมาตราการการเตือน
การปรับและตัดสายมาใช้อย่างจริงจังและเด็ดขาด

2.2 ให้บริการการรับชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์ที่เหมาะสม โดยการปรับปรุง
วิธีการรับชำระเงินที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น และนำเอาวิธีการรับชำระเงินแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมาใช้

2.1 เร่งรัดให้ผู้เข้ามาชำระหนี้ภายในกำหนดเวลา ซึ่งถือเป็นเป้าหมายหลักของการบริหารลูกหนี้โดยทั่วไปจะมุ่งเก็บเงินจากลูกค้า ให้ได้ถูกต้อง ครบถ้วนโดยเร็ว และจะต้องมีค่าใช้จ่ายแต่น้อย ในขณะที่เดียวกันก็ต้องมีสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้าด้วย เป้าหมายต่าง ๆ เหล่านี้มักจะมีความขัดแย้งกันอยู่ในตัวเอง ดังนั้น ธุรกิจจึงจำเป็นต้องเลือกกำหนดเป้าหมายในแต่ละด้านให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมกับภาวะการณสิ่งแวดล้อม และแนวทางการดำเนินงานของธุรกิจเป็นกรณีไป องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยก็เช่นเดียวกัน ย่อมจะต้องเลือกกำหนดระดับความสำคัญของเป้าหมายแต่ละด้าน และเลือกแนวทางการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องภายนอก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในระยะยาวเป็นสำคัญ และในเวลาเดียวกันก็พยายามนำเอาลักษณะเฉพาะขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มาใช้ให้เป็นประโยชน์ด้วย

การบริหารลูกหนี้ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยควรมีเป้าหมายหลักเช่นเดียวกับธุรกิจอื่น ๆ คือ

- ให้มีการเก็บหนี้โดยถูกต้อง ครบถ้วน
- ให้มีการเก็บหนี้โดยเร็ว
- ให้มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้เช่าและ
- ให้เสียค่าใช้จ่ายแต่น้อย

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ข้างต้น การดำเนินงานทุกขั้นตอนภายในขอบเขตของการบริหารลูกหนี้จะต้องเป็นไปด้วยความถูกต้อง ครบถ้วนและรวดเร็ว ความรวดเร็ว นั้นนอกจากจะช่วยให้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยสามารถรับชำระ เงินได้เร็วแล้ว ยังช่วยส่งเสริมความถูกต้องของข้อมูล และในบางครั้งก็ช่วยส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีกับผู้เช่าอีกด้วย

เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน จำเป็นต้องมีการสอบถาม และ/หรือสอบย้อนการปฏิบัติงาน และข้อมูลที่บันทึกผลการปฏิบัติงาน โดยเหมาะสมและพอเพียง ในกรณีที่มีการค้นพบข้อผิดพลาดขึ้นในระบบ ก็จำเป็นต้องมีมาตรการ

ที่แน่นอนและชัดเจนในอันที่จะแก้ไขข้อผิดพลาดเหล่านั้นให้ถูกต้องโดยเร็ว และเช่นเดียวกับ การปฏิบัติงานอื่น ๆ จำเป็นต้องมีการลอบทาน และ/หรือลอบรับการแก้ไขข้อผิดพลาดนี้ด้วย โดยทั่วไปแล้ว การแก้ไขข้อผิดพลาดมักไม่ได้รับการสนใจจากพนักงานเท่าที่ควร ทั้ง ๆ ที่เป็น การปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อระบบโดยลุ่มรวมเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในระบบงานที่มี รายการเป็นส่วนรวมมาก ๆ บ่อมมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นได้มากตามไปด้วย นอกจากนี้ ยังจำเป็นต้องมีมาตรการในการรับ-ส่งข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลเพื่อไม่ให้เกิดการสูญหายเกิดขึ้นได้ และในกรณีที่มีการสูญหายก็ต้องสามารถหาข้อมูลจากแหล่งอื่นมาทดแทนได้ นอกจากนี้แล้ว ข้อมูลรายการหนึ่ง ๆ ควรได้รับการบันทึกและดำเนินการเพียงครั้งเดียวโดยไม่ให้ซ้ำซ้อนกันได้

การเก็บหนี้ให้ถูกต้อง และครบถ้วนนั้น นอกจากจะต้องอาศัยข้อมูลที่ถูกต้องและ ครบถ้วนแล้ว ยังจำเป็นต้องมีมาตรการที่จะช่วยให้มั่นใจได้ว่า การตัดยอดหนี้ที่บันทึกไว้จะ กระทำได้อีกต่อเมื่อมีการรับชำระเงินจริงเท่านั้น ฉะนั้น การแก้ไขข้อผิดพลาดและการปรับปรุง รายการต่าง ๆ ซึ่งเป็นช่องทางที่จะทำให้เกิดข้อผิดพลาดขึ้นโดยไม่มีมีการรับชำระเงินจริง จึงควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์และผู้รับผิดชอบที่แน่นอนและชัดเจนในการแก้ไขข้อผิดพลาด และ สั้ดทำรายการปรับปรุงต่าง ๆ

การเก็บหนี้ให้ได้รวดเร็วนั้น ส่วนหนึ่งเป็นปัจจัยที่ขึ้นอยู่กับผู้เช่า และอีกส่วนหนึ่ง ขึ้นอยู่กับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเอง ฉะนั้น การดำเนินงานเก็บหนี้จึงมีส่วนเกี่ยว ข้องกับสัมพันธภาพที่ดีกับผู้เช่าอยู่ด้วย การที่จะสามารถเก็บหนี้ได้โดยเร็ว องค์การโทรศัพท์ แห่งประเทศไทยจะต้องสามารถแจ้งหนี้ให้กับผู้เช่าได้โดยเร็ว และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อทำให้ผู้เช่าเกิดความประสงค์ที่จะชำระหนี้โดยเร็ว รวมทั้งจะต้องมีมาตรการในอันที่จะ กระตุ้นและส่งเสริมให้ผู้เช่าเห็นความจำเป็นที่จะต้องชำระหนี้โดยเร็วด้วย และเมื่อได้รับ ชำระเงินแล้ว จะต้องให้มีการนำเงินฝากเข้าบัญชีขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยเร็วด้วย รวมทั้งจะต้องรายงานให้ผู้รับผิดชอบสามารถทราบได้โดยเร็วว่ามีการนำเงิน จำนวนต่าง ๆ เข้าฝากบัญชีแล้ว เพื่อจะได้สามารถตัดสรรเงินที่ได้รับชำระหนี้ไปใช้จ่าย และ หาผลประโยชน์ต่อไปได้

การที่สามารถแจ้งหนี้ได้โดยเร็ว นั้น องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะต้องควบคุม
 ให้การคัดและการบันทึกปริมาณการใช้บริการโทรศัพท์ การบันทึกหนี้ การจัดทำใบแจ้งหนี้และ
 การส่งใบแจ้งหนี้ให้ผู้เข้าเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ซึ่งการดำเนินการตามขั้นตอน
 ดังกล่าว จำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือ อุปกรณ์และกำลังคนที่พอเพียงและเหมาะสม นอกจากนี้
 ระเบียบและวิธีการปฏิบัติจะต้องได้รับการออกแบบ ให้สามารถปฏิบัติได้โดยง่ายและเป็นที่ยอมรับ
 ของผู้ปฏิบัติงานทุก ๆ ฝ่าย รวมทั้งมีกำหนดเวลาที่แน่นอนของการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถ
 ทราบได้ว่ามีความล่าช้าเกิดขึ้นในระบบ ณ จุดใดบ้าง เพื่อจะได้ทำการแก้ไขอย่างทันการ

การที่จะให้ผู้เข้ามีความประสงค์หรือเห็นความจำเป็นที่จะต้องชำระหนี้ให้
 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยโดยเร็ว นั้น องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะต้องมี
 มาตรการเชิญชวน ส่งเสริม และบังคับโดยให้เหมาะสมกับพฤติกรรมในการชำระหนี้ของ
 ผู้เข้า และไม่เป็นการตัดทอนสัมพันธภาพที่ดีกับผู้เข้าโดยไม่จำเป็น การอำนวยความสะดวก
 ให้กับผู้เข้าในการชำระเงิน การเผยแพร่ความรู้และความเข้าใจในการชำระเงินให้กับ
 ผู้เข้า การมีข้อมูลที่ถูกต้องและฉับไวเพื่อให้สามารถทราบได้ว่าผู้เข้ารายใดยังไม่ชำระเงิน
 และมีผู้รับผิดชอบที่จะดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ดังกล่าว จึงเป็นสิ่งจำเป็น และท้ายที่สุด
 จะต้องมีการลงโทษผู้เข้าที่ไม่ได้ปฏิบัติตามกติกากำหนดไว้ มาตรการดังกล่าว
 จะต้องชัดเจน แน่นนอน เป็นที่ยอมรับของทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และมีการปฏิบัติอย่าง
 จริงจังโดยสม่ำเสมอ การใช้มาตรการลงโทษ เช่นการตัดสายโทรศัพท์ แม้จะเป็นสิ่งที่รุนแรง
 และหากมีความผิดพลาดเกิดขึ้นก็จะนำมาสู่สัมพันธภาพที่เลวร้ายกับผู้เข้า แต่ก็เป็นสิ่งจำเป็น
 ที่ต้องกระทำ ฉะนั้น จึงต้องกระทำด้วยความระมัดระวังเป็นอย่างมาก และในการนี้จำเป็น
 ต้องอาศัยข้อมูลที่ถูกต้อง ฉับไว และการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เข้าเข้าใจอย่างถูกต้องและ
 ชัดเจนในวิธีการรับชำระหนี้และมาตรการลงโทษขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

จะเห็นได้ว่า ระบบข้อมูลที่ถูกต้อง พอเพียง ฉับไว และเหมาะสม เป็นหัวใจของ
 การบริการลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ ฉะนั้น การวิเคราะห์และเสนอแนะในบทนี้จึงมุ่งพิจารณา
 ในเรื่องระบบข้อมูลผู้เข้าเป็นสำคัญ

การปฏิบัติงานในปัจจุบันประสบปัญหาที่สำคัญ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ขาดแคลนข้อมูล วิธีการและเครื่องมือที่เหมาะสม และพอเพียงที่จะใช้จำเป็นในการปฏิบัติงานและตัดสินใจ
2. ความล่งสัยไม่แน่ใจของพนักงานในความถูกต้องของข้อมูล และในบางครั้งก็มีปัญหาความล่าช้าของข้อมูลอีกด้วย
3. วิธีการปฏิบัติงานในส่วนที่ต้องปฏิบัติด้วยคน ต้องใช้เวลามาก เพราะไม่สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ให้เป็นประโยชน์ได้มากพอ
4. ปริมาณงานมีจำนวนมากและเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย และในปัจจุบันปริมาณงานก็ได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว การทำงานในความรับผิดชอบให้สำเร็จด้วยดีภายในระยะเวลาที่กำหนด จึงไม่สามารถปฏิบัติได้โดยลุ่มล่าช้าเสมอ

ระบบบัญชีลูกหนี้ตามหลักการบัญชี ถือได้ว่าเป็นระบบที่ไม่ล้สับซับซ้อน ไม่ต้องใช้การคำนวณที่ยุ่งยาก และหลักการก็ตรงไปตรงมา สามารถเข้าใจได้โดยง่าย สำหรับระบบลูกหนี้ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยก็เช่นเดียวกัน ไม่ควรจะยุ่งยากและล้สับซับซ้อนมากนัก แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเป็นกิจการขนาดใหญ่ มีหน่วยงานกระจายอยู่ในที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ และมีผู้เข้าจำนวนมากกระจายอยู่ทั่วไป ทำให้ระบบลูกหนี้ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความยุ่งยากมากกว่าระบบลูกหนี้ของธุรกิจอื่น ๆ ที่มีปริมาณงานและการกระจายของหน่วยงานน้อยกว่า ลักษณะพิเศษของระบบใบแจ้งหนี้ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยก็คือลูกหนี้ส่วนใหญ่ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะมีรายการเพิ่มและลดหนี้เพียงครั้งเดียวในแต่ละงวดการชำระหนี้ ประกอบกับการใช้มาตรการตัดจ่ายโทรศัพท์ที่ได้อัตโนมัติจะช่วยให้ปัญหาความยุ่งยากของระบบลูกหนี้ขององค์การโทรศัพท์ลดน้อยลงได้

สาเหตุสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบปัจจุบันอาจสรุปได้ดังนี้คือ

1. การออกแบบระบบปัจจุบันตั้งอยู่บนข้อสมมุติฐานอย่างหนึ่ง เช่นผู้เข้าจะต้องไม่มีหนี้ค้างที่มีอายุมากกว่า 90 วัน แต่เหตุการณ์และพฤติกรรมของบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบที่เกิดขึ้นจริงเป็นอีกอย่างหนึ่ง

2. แนวคิดในการควบคุมของระบบปัจจุบัน มุ่งควบคุมในการประมวลข้อมูลของแต่ละจุดเป็นสำคัญมากกว่าที่จะมุ่งควบคุมโดยส่วนรวมในระดับของระบบ เพราะการกระทบยอดของข้อมูลต่าง ๆ จึงกระทำได้โดยยาก

3. การมุ่งให้แก้มข้อมูลหลักของระบบบัญชีลูกหนี้มีเพียงแก้มเดียว และให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการประมวลข้อมูลทุกขั้นตอนและจัดทำรายงานทั้งหมด เป็นการสร้างข้อจำกัดที่สำคัญให้เกิดขึ้น คือทำให้ต้องคำนึงถึงขนาดของแก้มข้อมูลที่จะสามารถเก็บข้อมูลของผู้เข้าจำนวนมากไว้ทั้งหมดได้โดยครบถ้วนพอเพียง ในบางครั้งจำเป็นต้องออกแบบระบบ โดยยอมเสียผลประโยชน์ระยะเหี้ยมของข้อมูลที่ควรจะเป็นที่กักไว้ เช่นประวัติรายตัวลูกหนี้ เพื่อรักษาขนาดของแก้มข้อมูลให้อยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้ และเลือกบันทึกเฉพาะยอดสรุปหรือยอดรวมของรายการไว้แทน ซึ่งเป็นสาเหตุให้ระบบปัจจุบันไม่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระหนี้ผู้เข้าเป็นรายละเอียดแต่ละรายการได้ว่า จ่ายชำระเมื่อไร เป็นจำนวนเท่าไร และเป็นสาเหตุต่อเนื่องให้เกิดปัญหาในการจัดทำรายงานลูกหนี้ ค่าบริการโทรศัพท์ (CIF 19) แยกตามอายุลูกหนี้

4. ความกังวลในขนาดของแก้มข้อมูลหลัก CIF ทำให้การออกแบบระบบในลื่นอื่น ๆ ต้องพลอยถูกกระทบไปด้วย เพราะแก้มข้อมูลหลัก เป็นแกนสำคัญ และเป็นหัวใจของระบบ และก่อให้เกิดปัญหาที่ตามมาหลายประการด้วยกัน คือทำให้ระบบขาดความยืดหยุ่นที่จะปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับความต้องการและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เมื่อมีปัญหาและข้อผิดพลาดเกิดขึ้น การค้นหาสาเหตุและผลกระทบจากความผิดพลาดทำได้ยาก ทำให้ระบบปัจจุบันกลายเป็นระบบที่มีความยุ่งยากซับซ้อนมากกว่าที่ควรจะเป็น ประกอบกับการแบ่งงวดการตัดทำใบแจ้งหนี้ไม่ตรงกัน จึงทำให้เพิ่มความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น จนเกินกว่าที่ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละส่วนจะสามารถแก้ไขปัญหาได้โดยลำพัง จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการแก้ไขไปพร้อม ๆ กัน

การศึกษาระบบลูกหนี้เพื่อหาข้อเสียนอแนะที่จะกล่าวถึงในหัวข้อต่อไป จะมุ่งวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาหลักที่เป็นพื้นฐานสำคัญ ซึ่งจะเป็นการช่วยเร่งรัดให้ผู้เข้ามาชำระหนี้ภายในกำหนดระยะเวลา 30 วัน ซึ่งองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยควรจะใช้มาตรการปรับและตัดค่า

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยควรกำหนด มาตรการดังต่อไปนี้ เพื่อควบคุมและบังคับให้ผู้เข้ามาชำระ เงินภายในกำหนดเวลา 15 วัน นับจากวันพิมพ์ใบแจ้งหนี้ คือ

1. องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะต้องปรับปรุงระบบใบแจ้งหนี้ เพื่อให้ ข้อมูลผู้เข้า เป็นไปอย่างถูกต้องและครบถ้วน
2. กำหนดมาตรการเร่งรัดผู้เข้าให้มาชำระ เงินค่าใช้จ่ายบริการ โทรศัพท์ภายใน กำหนดเวลา 15 วัน นับจากวันพิมพ์ใบแจ้งหนี้ เมื่อองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พิมพ์ใบแจ้งหนี้และส่งให้ผู้เข้าแล้วเป็นเวลา 45 วัน กองเครื่องจักรกลการคำนวณจะใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์เป็น เครื่องช่วยในการตรวจสอบผู้เข้าที่ยอดหนี้ค้างชำระ นานถึง 30 วัน หรือมากกว่า และจะพิมพ์ใบเตือนแสดงยอดหนี้ที่ผู้เข้าค้างชำระในแต่ละงวด พร้อมกับยอด หนี้รวมส่งให้ผู้เข้า เหล่านี้ในรูปของจดหมายลงทะเบียณ

ใบเตือนนี้ จะแจ้งให้ผู้เข้ามาชำระหนี้ที่ค้างอยู่ภายในเวลา 7 วัน นับจากวัน พิมพ์ใบเตือน โดยองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะต้องกำหนดวันที่แน่นอนลงไปในใบเตือน ด้วย ในระยะแรก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยควรจะยอมเสียค่าใช้จ่ายในการพิมพ์ ใบเตือนไปก่อน เมื่อองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยแน่ใจว่าระบบใบแจ้งหนี้เป็นไปอย่าง ถูกต้องแล้ว ก็อาจจะเพิ่มมาตรการปรับเงินผู้เข้าประเภทนี้ได้ เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้ ผู้เข้าประวิงเวลาในการชำระ เงิน โดยการรอให้ได้รับใบเตือนจากองค์การโทรศัพท์ แห่งประเทศไทยเสียก่อนจึงชำระ เงิน ทำให้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยต้อง เสียค่าใช้จ่าย ทั้งในด้านการจัดทำใบเตือน ค่าส่ง ค่าลงทะเบียน และค่าใช้จ่ายในการเร่งรัดหนี้อื่น ๆ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยควรใช้มาตรการปรับผู้เข้าที่ได้รับใบเตือน โดยคิดทั้งค่า ต้นทุนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และค่าเสียโอกาสของเงินที่ได้รับล่าช้าไป มาตรการกำหนดเวลา ค่าปรับดังกล่าวจะระบุไว้ในใบเตือนได้

3. ในกรณีผู้เข้าได้รับใบเตือนแล้วยังละเลยไม่ยอมมาชำระ เงินภายใน เวลา ที่ใบเตือนกำหนด องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยก็ต้องปฏิบัติตามมาตรการโดยเคร่งครัด คือทำการตัดสายโทรศัพท์ผู้เข้า และจะไม่ยอมให้ผู้เข้าได้ใช้บริการโทรศัพท์อีกจนกว่าจะมา ชำระหนี้และค่าต่อฟิวล์ให้กับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเรียบร้อยแล้ว

4. ค่าต่อพวล์ที่คิดจากผู้เช่าซึ่งถูกตัดสาย ในปัจจุบันมีราคาถูกมาก ควรเพิ่มค่าต่อพวล์สำหรับเลขหมายที่ถูกตัดสายให้สูงขึ้น เป็นการกระตุ้นให้ผู้เช่ามาชำระเงินโดยเร็ว เพื่อลดโอกาสในการถูกตัดสายค่าต่อพวล์นี้ควรเพิ่มขึ้นจากเดิมให้มากจึงจะได้ผล

2.2 ให้บริการการรับชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์ที่เหมาะสม โดยการปรับปรุงการรับชำระเงินที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น และนำเอาวิธีการรับชำระเงินแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมาใช้

ในปัจจุบันผู้เช่าสามารถชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนได้หลายวิธีด้วยกัน โดยอาจจะไปชำระเงิน ณ จุดรับเงินต่าง ๆ ตามที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยกำหนด เช่นงานรับเงินขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์ ที่ทำการไปรษณีย์ โทรเลข หรือชำระเงินโดยวิธีหักบัญชีผ่านธนาคาร ซึ่งมาใช้เฉพาะในเขตภูมิภาคเท่านั้น ส่วนในเขตนครหลวง ได้ถูกระงับไปตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2525

สาเหตุที่ระงับการรับชำระเงินโดยวิธีหักบัญชีผ่านธนาคารนั้น เป็นเพราะมีปัญหาหลายประการที่ไม่สามารถแก้ไขได้ เช่นองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยกับธนาคารพาณิชย์ ไม่อาจตกลงกันได้ในเรื่องรายละเอียดการโอนเงิน เข้าบัญชีขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ความบกพร่องของใบแจ้งหนี้ ในระยะแรกมีผลกระทบต่อการใช้บริการแก่ลูกค้าของธนาคาร ธนาคารมีภาระในด้านการจัดทำเอกสารเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ผู้เช่ายังไม่นิยมใช้วิธีนี้เท่าที่ควร เพราะขาดความเชื่อถือในความถูกต้องของใบแจ้งหนี้

ผู้เช่าในเขตนครหลวงส่วนใหญ่เลือกใช้วิธีชำระเงินที่งานรับเงินขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และที่ธนาคารพาณิชย์โดยผ่านพนักงานรับเงิน ส่วนการชำระเงินที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขได้รับความสนใจจากผู้เช่าน้อยมาก

ผู้เช่าในเขตภูมิภาคส่วนใหญ่จะชำระเงินที่งานรับเงินของชุมสาย และชำระเงินโดยวิธีหักบัญชีผ่านธนาคารพาณิชย์ ส่วนการชำระเงินที่ธนาคารพาณิชย์ และที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข มีจำนวนน้อยมากเมื่อเทียบกับสองวิธีแรก

จากข้อเท็จจริงข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้เข้าส่วนใหญ่นิยมใช้วิธีการชำระเงิน ที่งานรับเงินขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ส่วนการชำระเงินโดยวิธีอื่น ๆ นั้น ผู้เข้าในเขตนครหลวงนิยมใช้วิธีการชำระเงินที่ธนาคารพาณิชย์โดยผ่านพนักงานรับเงิน ส่วน ผู้เข้าในเขตภูมิภาคนิยมใช้วิธีหักบัญชีผ่านธนาคาร ส่วนวิธีอื่น ๆ นั้น ไม่ได้รับความนิยม จากผู้เข้าเท่าที่ควร

การที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเปิดโอกาสให้ผู้เข้าเลือกชำระเงิน ณ จุดรับเงินต่าง ๆ ทั้งในและนอกองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้นั้น เป็นการอำนวยความสะดวก สะดวกให้แก่ผู้เข้าเป็นอย่างมาก แต่ในขณะเดียวกันก็ก่อให้เกิดปัญหากับองค์การโทรศัพท์ แห่งประเทศไทยในด้านการควบคุมให้จุดรับเงินเหล่านั้น ส่งข้อมูลการรับชำระเงินให้ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้ครบถ้วนและตรงตามกำหนดเวลา

การที่ผู้เข้าสามารถชำระเงินที่จุดรับเงินใด ๆ ก็ได้ทั่วประเทศนั้น ก่อให้เกิดปัญหา แก่กลุ่มสายเกี่ยวกับการปรับปรุงข้อมูลการรับชำระเงินให้ทันสมัย ถ้าผู้เข้าไปชำระเงินที่จุดรับ เงินต่างกลุ่มสาย กลุ่มสายที่รับผิดชอบเลขหมายของผู้เข้ารายนี้ จะได้รับข้อมูลการชำระเงินของ ผู้เข้าล่าช้า ยิ่งถ้าเป็นการชำระเงินต่างจังหวัดด้วยแล้ว ก็จะทำให้ได้รับข้อมูลที่ล่าช้าออกไปอีก

จุดรับเงินหลายแห่งขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีปริมาณงานรับชำระเงิน น้อยมาก ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่าย และบางแห่งยังมีปัญหาเรื่องความปลอดภัยในการนำเงินที่รับ ชำระไปเข้าธนาคารด้วย

ในขณะที่เทคโนโลยีทางด้านการธนาคารก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะ ด้านการโอนเงินผ่านคอมพิวเตอร์ เช่นการโอนเงินผ่านเครื่อง ATM (Automatic Transfer Machine) การโอนเงินทางโทรศัพท์ Tele-Bank การโอนเงิน ณ จุดขาย (Tele-Cash) องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ไม่ได้ใช้ประโยชน์จากวิวัฒนาการเหล่านี้ ในการรับชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์ของผู้เข้าเลย ทั้งที่ธนาคารพาณิชย์บางแห่งก็พร้อมที่จะให้บริการ ด้านนี้แก่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

แนวทางในการแก้ปัญหาข้อผิดพลาดควรปฏิบัติดังนี้

จากการวิเคราะห์โครงสร้างการรับชำระเงินขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เห็นว่าองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยน่าจะได้มีการปรับปรุงวิธีการชำระเงินให้มีประสิทธิภาพ ตี้องขึ้น วิธีการใดที่ไม่ได้รับความนิยม และทำให้เกิดความล่าช้า ก็ควรจะเปลี่ยนแปลงแก้ไข หรือยกเลิกเสีย ส่วนวิธีการที่มีความถูกต้องรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูง ก็ควรจะส่งเสริม ให้ผู้เข้าหันไปใช้วิธีการนั้นให้มากที่สุด ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

- ยกเลิกหรือลดจำนวนจุดรับเงินบางประเภทที่ไม่ได้รับความนิยมจากผู้เข้า หรือ มีปริมาณงานรับชำระเงินน้อย
 - ปรับปรุงวิธีการรับชำระเงินที่มีอยู่แล้วให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น
 - นำวิธีการรับชำระเงินแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมมาใช้
 1. การยกเลิกหรือลดจำนวนจุดรับเงินบางประเภท
 - 1.1 ในเขตภูมิภาคให้ยกเลิกการรับชำระเงินที่ธนาคารพาณิชย์โดยผ่านพนักงานรับเงิน ส่วนในเขตนครหลวงให้คงไว้เฉพาะจุดรับเงินที่มีประสิทธิภาพ
 - 1.2 ให้ยกเลิกการรับชำระเงินที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข ทั้งในเขตนครหลวง และภูมิภาค
 - 1.3 ให้ยกเลิกจุดรับเงินขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่มีปริมาณงานรับชำระเงินน้อย และไม่คุ้มกับค่าใช้จ่าย

2. การปรับปรุงวิธีการรับชำระเงินที่มีอยู่

2.1 นำวิธีการชำระเงินโดยการหักบัญชีผ่านธนาคารในเขตนครหลวงกลับมาใช้ใหม่ เนื่องจากวิธีการหักบัญชีผ่านธนาคารเป็นวิธีการที่เหมาะสมที่สุด ในแง่ของความถูกต้อง ความรวดเร็ว และการประหยัดค่าใช้จ่าย หากมีการปรับปรุงแก้ไขวิธีการเดิมให้มีประสิทธิภาพ ตี้องขึ้น

ทั้งนี้้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะต้องประชาสัมพันธ์ให้ผู้เข้าทราบถึงข้อดี ของการชำระเงินโดยวิธีนี้ และเพื่อสนับสนุนให้มีการชำระเงินโดยวิธีนี้ให้มากที่สุด ้องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยควรกำหนดให้ผู้ขอติดตั้งโทรศัพท์รายใหม่ชำระเงินด้วยวิธีนี้เท่านั้น

การที่ผู้เช่าจะหันมาชำระเงินตามวิธีนี้ องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้เช่าว่าการหักบัญชีของผู้เช่า เป็นไปอย่างถูกต้อง และส่งใบแจ้งหนี้ให้ผู้เช่าก่อนการหักบัญชี เพื่อให้มีโอกาสนำเงินไปชำระหนี้ หรือระงับการหักบัญชีได้

เนื่องจากปริมาณใบแจ้งหนี้ในอนาคต จะมีเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยควรพิจารณาถึงการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมในการประมวลผลข้อมูลมาใช้ เช่น การส่งข้อมูลในรูปของ เทปแม่เหล็ก เพื่อให้ธนาคารทำการหักบัญชีโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และส่งผลการหักบัญชีในรูปของ เทปแม่เหล็กกลับมาให้องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยปรับปรุงข้อมูลผู้เช่า วิธีนี้จะช่วยลดภาระการทำงานของธนาคารและองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ทำให้องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้รับเงินและข้อมูลการรับชำระเงินเร็วขึ้น

2.2 ปรับปรุงจุดรับเงินขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยส่งต่อไปนี้

- จัดให้มีสำนักงานพาณิชย์ เพื่อรับชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์ของผู้เช่า ในเขตนครหลวง และให้บริการแก่ผู้เช่าที่อยู่ในความรับผิดชอบ (ดูรายละเอียดเกี่ยวกับสำนักงานพาณิชย์ ในหัวข้อโครงสร้างขององค์กร)

- จัดให้มีสำนักงานพาณิชย์ เพื่อรับชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์ของผู้เช่า เขตภูมิภาคและให้บริการแก่ผู้เช่าที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองเท่านั้น (ดูรายละเอียดเกี่ยวกับสำนักงานพาณิชย์ในหัวข้อโครงสร้างขององค์กร)

- จากการปรับปรุงข้างต้น จะทำให้สำนักงานพาณิชย์ทุกแห่งสามารถเก็บข้อมูลประวัติรายตัวลูกหนี้ที่ถูกต้อง และทันสมัยของผู้เช่าที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองไว้ที่หน่วยงานของตนเองได้

3. การนำวิธีการรับชำระเงินแบบใหม่มาใช้

เนื่องจากเทคโนโลยีทางการธนาคารได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็วมาก องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยน่าจะพิจารณาถึงความเหมาะสมในการนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้ในการรับชำระเงิน เพื่อช่วยลดภาระการรับชำระเงิน ณ จุดรับเงินอื่น เป็นการเพิ่มจุดรับชำระเงินให้กับลูกค้า และองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะได้รับเงินและข้อมูลการรับชำระเงินที่ถูกต้องและรวดเร็วขึ้น ทั้งยังช่วยลดโอกาสในการทุจริตได้ ซึ่งเทคโนโลยีดังกล่าวคือ

3.1 การชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์โดยผ่านเครื่อง ATM ผู้เข้าที่ประสงค์ จะใช้วิธีการนี้ ต้องมีบัตร ATM พร้อมกับระบุรหัสผู้เข้าประกอบกับรหัสบัญชีธนาคาร เมื่อ ผู้เข้ามาชำระเงินก็จะระบุความประสงค์ว่า ต้องการชำระเงินค่าบริการโทรศัพท์ และ ระบุจำนวนเงินที่ต้องการชำระ เมื่อสิ้นวันทำการธนาคารจะรวบรวมข้อมูลการรับชำระเงิน จากผู้เข้าและส่งให้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในวันรุ่งขึ้น เมื่อองค์การโทรศัพท์แห่ง ประเทศไทยได้รับข้อมูลนี้ก็จะส่งให้กองเครื่องจักรกลการคำนวณประมวลผล ข้อมูลการรับชำระ เงินต่อไป

3.2 การรับชำระเงินค่าบริการโทรศัพท์โดยการโอนเงินทางโทรศัพท์ ซึ่ง จะมีลักษณะการทำงานคล้ายกับวิธีการชำระเงินโดยผ่าน ATM จะต่างกันก็ตรงที่ผู้เข้า สามารถใช้โทรศัพท์ที่ใดก็ได้เพื่อทำการชำระเงิน สำหรับการโต้ตอบกับ เครื่องคอมพิวเตอร์ นั้น เครื่องคอมพิวเตอร์จะใช้สัญญาณเสียง ส่วนผู้เข้าจะส่งสัญญาณโดยการกดปุ่มตัวเลขบน เครื่องโทรศัพท์

3.3 การชำระเงินค่าบริการโทรศัพท์โดยการโอนเงิน ณ จุดขาย ซึ่งจะ เป็นจุดรับเงินที่เคาน์เตอร์พนักงานเพียงผู้เดียวควบคุมเครื่องโอนเงินเข้าบัญชี องค์การโทรศัพท์ แห่งประเทศไทย ลักษณะการโอนเงินตามวิธีนี้คล้ายกับวิธีในข้อ (1) แต่การรวบรวมและ การเตรียมข้อมูลการรับชำระ เงินยังคงจัดทำโดยพนักงานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

3.4 จุดรับเงินขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่มีปริมาณงานรับเงิน น้อย แต่มีความจำเป็นที่จะต้องให้บริการรับชำระเงินแก่ผู้เข้า องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ควรพิจารณาตั้งตัวแทน เพื่อรับผิดชอบในการจัดเก็บค่าบริการโทรศัพท์จากผู้เข้าในพื้นที่นั้น โดยองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะให้ส่วนลดเป็นค่าตอบแทน

3. ยกยอกเงินที่รับชำระไปใช้ส่วนตัว

การทุจริตยกยอกรายได้ไปใช้ส่วนตัว ที่เป็นปัญหาขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย อยู่ในปัจจุบัน คือรายได้จากการพูดโทรศัพท์สาธารณะ ซึ่งองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้ส่งพนักงานออกไปทำการโฆษณาหรือตามตู้โทรศัพท์สาธารณะต่าง ๆ ที่มีอยู่ทั้งสิ้นประมาณ 6,000 ตู้ทั่วประเทศ ทั้งนี้จากการตรวจสอบข้อมูลรายรับประเภทโทรศัพท์สาธารณะ โดยตรวจ สอบจำนวนเงินที่นำส่งจากการโฆษณาหรือได้ เปรียบเทียบกับจำนวนครั้งที่ได้จากยอดมิเตอร์

จากรายงานบัญชีกำกับใบคิดเงินการใช้โทรศัพท์สาธารณะของชุมสาย และ/หรือจากบัญชีกำกับ
บิลประจำเดือน (CMF 18 RNC) ซึ่งผลการตรวจสอบในภูมิภาคพอสรุปได้ดังนี้

- จำนวนเงินนำส่งประเภท Local ส่วนใหญ่ไม่มีผลต่างเกิดขึ้นเลย ซึ่ง
สันนิษฐานได้ว่า มิได้นำส่งเงินตามยอดที่เก็บได้ แต่นำส่งตามยอดมิเตอร์
- สำหรับชุมสายที่มีเลขหมาย STD Coin Box จำนวนเงินที่ไต่เหรียญได้
และนำส่งส่วนใหญ่มากกว่าจำนวนครั้งตามยอดมิเตอร์ เป็นจำนวนค่อนข้างมาก
- การเปรียบเทียบจำนวนมิเตอร์ จากรายงานบัญชีกำกับใบคิดเงินกับบัญชี
กำกับบิลประจำเดือน (CMF 18 RNC) นั้น ไม่อาจเปรียบเทียบยืนยันข้อมูลได้โดยสมบูรณ์
เนื่องจากช่วงระยะเวลาการจดมิเตอร์เพื่อไต่เหรียญไม่สอดคล้องและพอดีกับการจดหรือ
ถ่ายรูปมิเตอร์ประจำเดือน

สำหรับผลการตรวจสอบในเขตนครหลวง ส่วนมากจำนวนเงินส่งจะน้อยกว่ายอด
เงินตามมิเตอร์ ทั้งนี้จากการที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้จัดส่งคณะกรรมการออก
ไปควบคุมพนักงานไต่เหรียญด้วย ทำให้ยอดเงินที่นำส่งสูงขึ้นกว่าเดิมค่อนข้างมาก และใกล้
เคียงกับยอดตามจำนวนมิเตอร์ จากกรณีดังกล่าวก็เป็นที่น่าสังเกตว่าอาจจะมีการทุจริตเกิดขึ้น
หรืออาจจะเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ กันดังนี้

- เกิดเหตุเสียเนื่องจากสายเคเบิล สายกระจาย
- เกิดเหตุขัดข้องเกี่ยวกับเครื่องปลายทาง เช่น เหรียญค้าง มี Dial ขุดได้
กินเหรียญ สายหุขาด ปากชุดฮาร์ด
- เกิดเหตุเสียทางด้านเครื่องชุมสาย
- ความสัมพันธ์เกี่ยวกับช่วงระยะเวลาการจดมิเตอร์กับการไต่เหรียญ

แนวทางในการแก้ไขเกี่ยวกับการยกยอดเงินที่รับชำระไปใช้ส่วนตัวควรปฏิบัติดังนี้

1. องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยควรนำโทรศัพท์สาธารณะแบบ Magnetic Card
เข้ามาใช้แทนการใช้โทรศัพท์แบบหยอดเหรียญ ซึ่งโทรศัพท์สาธารณะแบบ Magnetic Card
จะป้องกันปัญหาความแตกต่างระหว่างจำนวนเงินตามมิเตอร์ และจำนวนเงินที่เก็บ เนื่องจาก
โทรศัพท์สาธารณะแบบ Magnetic Card องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะจำหน่ายเป็น
Card ให้ผู้เช่า ซึ่ง Card 1 ใบจะมีราคา 50 บาท หรือ 100 บาท ใช้โทรศัพท์ท้องถิ่นได้

50 ครั้งหรือ 100 ครั้งตามลำดับ ซึ่ง Magnetic Card ดังกล่าวใช้ได้ทั้ง Local และทางไกล ต้นทุนของ Magnetic Card 1 ใบ ราคาประมาณ 10 บาท ในระยะแรกองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะต้องประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงวิธีการใช้ และต้องส่งเสริมด้านการตลาดอย่างมาก ซึ่งตัวเครื่องโทรศัพท์เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ มีระบบป้องกันการผิดพลาด และการใช้ Magnetic Card Box ยังทำให้โทรศัพท์สามารถใช้ได้อย่างต่อเนื่อง (เพราะไม่มีเหรียญเต็ม)

2. ให้ใช้มิเตอร์ควบคุมยอดการรับชำระ โดยกำหนดให้พนักงานรับผิดชอบการโยเหรียญตู้โทรศัพท์สาธารณะตู้ใดตู้หนึ่งตลอดไป เช่น นาย ก รับผิดชอบตู้โทรศัพท์สาธารณะหมายเลข 2462980 - 2463140 จะต้องรับผิดชอบตู้ดังกล่าวตลอดไป และกำหนดให้มีการถ่ายมิเตอร์อาทิตย์ละครั้ง เพื่อทำการตรวจสอบกับจำนวนเงินที่เก็บได้ ซึ่งยอดเงินที่เก็บได้กับยอดมิเตอร์จะแตกต่างกันบ้าง เนื่องจากเวลาในการอ่านมิเตอร์และการโยเหรียญไม่ตรงกัน

3. ตรวจสอบปริมาณการใช้โทรศัพท์ทางไกลสาธารณะ และปริมาณการใช้โทรศัพท์ภายในท้องถิ่นสาธารณะ เฉพาะเลขหมายอยู่ในชุมสายระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยเพิ่มเติม Software เพื่อให้ชุมสายรับบริการที่มีพนักงานออกไปทำการโยกล่องเหรียญ เมื่อพนักงานโยกล่องเหรียญเสร็จ ให้พนักงานกดปุ่ม **#** ที่อยู่บนแป้นโทรศัพท์ ปุ่มดังกล่าวจะเป็นปุ่มที่แจ้งสัญญาณมายังชุมสาย ให้พิมพ์ข้อมูลการใช้โทรศัพท์ทางไกลกรณีเป็นเครื่องโทรศัพท์สาธารณะทางไกล หรือพิมพ์เลขมิเตอร์กรณีเป็นเครื่องโทรศัพท์สาธารณะใช้ภายในท้องถิ่น และเพิ่มเติมโปรแกรมให้เครื่องชุมสายแจ้งให้ทราบก่อนที่กล่องเหรียญจะเต็ม เพราะถ้าเหรียญเต็มแล้วยังไม่ทำการเปลี่ยนกล่อง ผู้ใช้จะสามารถใช้โทรศัพท์ได้โดยไม่ต้องหยอดเหรียญ ซึ่งจะทำให้ยอดเงินในกล่องไม่ตรงกับยอดตามมิเตอร์ หากการใช้วิธีการดังกล่าวยอดเงินที่รับชำระกับปริมาณการใช้ตามยอดมิเตอร์จะถูกต้องตรงกัน

4. จ้างเหมาเอกชนดำเนินการสัดเก็บและบำรุงรักษา โดยคิดค่าตอบแทนให้จากยอดตามมิเตอร์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย