

สรุปผลการตรวจสอบการให้บริการ

แผนการตรวจสอบประจำปี 2560 สำนักตรวจสอบ บมจ.ทีโอที

1. การให้บริการต่อร้อยละ

ผลการตรวจสอบ พบว่า ค่าเช่าต่อร้อยละที่ยังไม่ได้จัดเก็บเงินจากลูกค้าหรือจัดเก็บต่ำไป มิได้จัดทำใบแจ้งหนี้พิเศษแต่จัดทำเป็นบันทึกขอให้ชำระค่าบริการ หนี้ค้างชำระค่าเช่าต่อร้อยละ และฐานข้อมูลผู้เช่าต่อร้อยละไม่เป็นปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

1. กรณีไม่ได้จัดเก็บค่าเช่าต่อร้อยละหรือจัดเก็บต่ำไป ให้ทบทวนการเรียกเก็บค่าเช่าให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง
2. เร่งจัดทำ “สัญญาให้ใช้ต่อร้อยละ” เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการเรียกเก็บเงินและฟ้องร้องตามกฎหมาย และจัดทำใบแจ้งหนี้พิเศษให้ครบถ้วนถูกต้องตามคู่มือปฏิบัติงานให้บริการต่อร้อยละไตรมาสไตรมาส
3. คำนวณอัตราค่าบริการ เปรียบเทียบกับลูกค้าและตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องตรงกัน เพื่อเรียกเก็บเงินจากลูกค้า
4. แจ้งผลประโยชน์ค่าเสียหายให้ฝ่ายผู้ประกอบการไตรมาสไตรมาส เพื่อแจ้งลูกค้ามาชำระค่าเสียหาย โดยให้เรียกเก็บค่าปรับในอัตรา 2 เท่าของค่าเช่าปกติโดยนับตั้งแต่วันที่ละเมิดจนถึงวันที่ได้รับอนุญาต เว้นแต่ไม่สามารถพิสูจน์ทราบวันที่ละเมิดได้ ให้คิดระยะเวลาการละเมิด 1 ปี
5. สอบทานอัตราค่าเช่าต่อร้อยละให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน
6. ปรับปรุง Flow chart ขั้นตอนปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน เพื่อเป็นแนวปฏิบัติและเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกันทั้งองค์กร
7. ยืนยันความถูกต้องข้อมูลต่อร้อยละก่อนปรับปรุงฐานข้อมูลให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

2. การบริหารสัญญาความร่วมมืองาน/ร่วมลงทุน บมจ.ทรู และบมจ.ทีทีแอนด์ที

ผลการตรวจสอบ บมจ.ทรู

ความพร้อมการให้บริการต่อเนื่องหลังสิ้นสุดสัญญา (28 ตุลาคม 2560) พบว่า บมจ.ทีโอที ไม่สามารถพิมพ์ใบแจ้งหนี้ได้ตามเวลาที่กำหนด และไม่สามารถเรียกดูข้อมูลลูกค้าจากระบบ CCSS ได้ทันที รวมทั้งยังไม่พร้อมให้บริการลูกค้าในระบบการแจ้งเหตุเสียและข้อมูลใบแจ้งหนี้ และระบบ Call Center 1100

ข้อเสนอแนะ บมจ.ทรู

จัดทำใบแจ้งหนี้ให้ครบถ้วน ถูกต้อง และดำเนินการให้ระบบ CCSS ระบบ SCOMS และระบบ Call Center 1100 พร้อมให้บริการ

ผลการตรวจสอบ บมจ.ทีทีแอนด์ที

ความคืบหน้าในการให้บริการต่อเนื่องหลังสิ้นสุดสัญญา พบว่า คณะทำงานการรับมือสินทรัพย์คืนเรียบร้อยแล้ว โดยมีผลต่างคิดเป็นร้อยละ 8.51 แต่ไม่พบการรายงานผลการตรวจนับต่อคณะกรรมการ และตรวจสอบคุณภาพอุปกรณ์

8 ประเภท โดยอุปกรณ์ที่ไม่ได้คุณภาพตามสัญญาได้มีการประมาณการค่าใช้จ่ายเพื่อเรียกร้องค่าเสียหายต่อเจ้าหน้าที่พิทักษ์ทรัพย์ รวมทั้งมีเลขหมายที่เปิดใช้งานในระบบชุมสายแต่ไม่มีการจัดทำใบแจ้งหนี้จำนวน 22,613 เลขหมาย

ข้อเสนอแนะ บมจ.ทีทีแอนด์ที

ให้ตรวจสอบความถูกต้องเลขหมายที่มีการเปิดใช้งานกับข้อมูลในระบบใบแจ้งหนี้ เพื่อเรียกเก็บเงินให้ครบถ้วนถูกต้องโดยเร็ว และเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการลักลอบใช้โทรศัพท์

3. การจัดทำใบแจ้งหนี้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผลการตรวจสอบ

1. นโยบายวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีเนื้อหาบางส่วนไม่ถูกต้องชัดเจนและไม่เป็นปัจจุบัน ขาดกระบวนการ/Work Flow เรื่องการตรวจสอบและแก้ไข CDR Reject อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร
2. การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบรายเดือนไม่มีการจัดทำใบแจ้งหนี้ คิดเป็นร้อยละ 4 ของจำนวนเลขหมายที่สุ่มตัวอย่าง และยังไม่ได้บริหารรายการ Unmatched
3. เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในกิจการ บมจ.ทีโอที ของผู้ใช้สิทธิรายการส่งเสริมการขายชุด TOTS ร้อยละ 6.92 ได้รับสิทธิไม่สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และชุด TOTS500 ส่วนใหญ่ไม่พบหลักฐานการอนุมัติ รวมถึงผู้ใช้สิทธิรายการส่งเสริมการขาย VIP ร้อยละ 60.63 ได้รับสิทธิไม่สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ขาดหลักเกณฑ์สำหรับบริหารจัดการเลขหมายที่จดจำง่ายอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร
4. เลขหมายในระบบใบแจ้งหนี้ที่กำหนดไม่จัดทำบิล พบว่า เลขหมายยกเว้นค่าบริการของกลุ่มลูกค้ากิจกรรมและกิจการของ ทีโอที มีข้อบัญญัติลูกค้าเป็นนิติบุคคลหรือบุคคลธรรมดาอยู่ด้วย รวมทั้งไม่มีการจัดทำใบแจ้งหนี้พิเศษ และกำหนด Gov Code ไม่ถูกต้อง
5. รายการส่งเสริมการขาย 3GVIP ฟรีค่าใช้บริการวงเงิน 600 บาทต่อเดือนไม่มีวันสิ้นสุดการขายและสามารถใช้ได้กับลูกค้าทุกประเภท

ข้อเสนอแนะ

1. ปรับปรุงนโยบายวิธีปฏิบัติและจัดทำกระบวนการ/Work Flow ให้ครบถ้วนถูกต้องเป็นปัจจุบัน รวมทั้งเผยแพร่ให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบและนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ปรับปรุงข้อมูลในระบบโครงข่าย 3G ให้ถูกต้องเป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง และบริหารรายการ Unmatched เลขหมายที่เปิดให้บริการ
3. กำหนดมาตรการควบคุมพร้อมทั้งปรับปรุงหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อบริหารจัดการเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในกิจการ บมจ.ทีโอที ในภาพรวม รวมถึงกำหนดหลักเกณฑ์การบริหารจัดการเลขหมายที่จดจำง่ายเป็นลายลักษณ์อักษร และสื่อสารเรื่องสิทธิและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติให้กับผู้ได้รับสิทธิอย่างต่อเนื่อง
4. กำหนดกระบวนการและผู้รับผิดชอบในเรื่องการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลเลขหมาย ยกเว้นค่าบริการและเลขหมายที่จัดทำใบแจ้งหนี้พิเศษ รวมถึงตรวจสอบและปรับปรุงเลขหมายที่ตรวจพบให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

5. สอบทานรายการส่งเสริมการขายที่เปิดใช้งานที่คิดค่าใช้บริการฟรีเหมาจ่ายรายเดือนและพิจารณาความจำเป็นในการใช้งาน

6. พิจารณาเรื่องการปันส่วนต้นทุนของเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในกิจการ บมจ.ทีโอที เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการบริหารจัดการของหน่วยธุรกิจสื่อสารไร้สาย