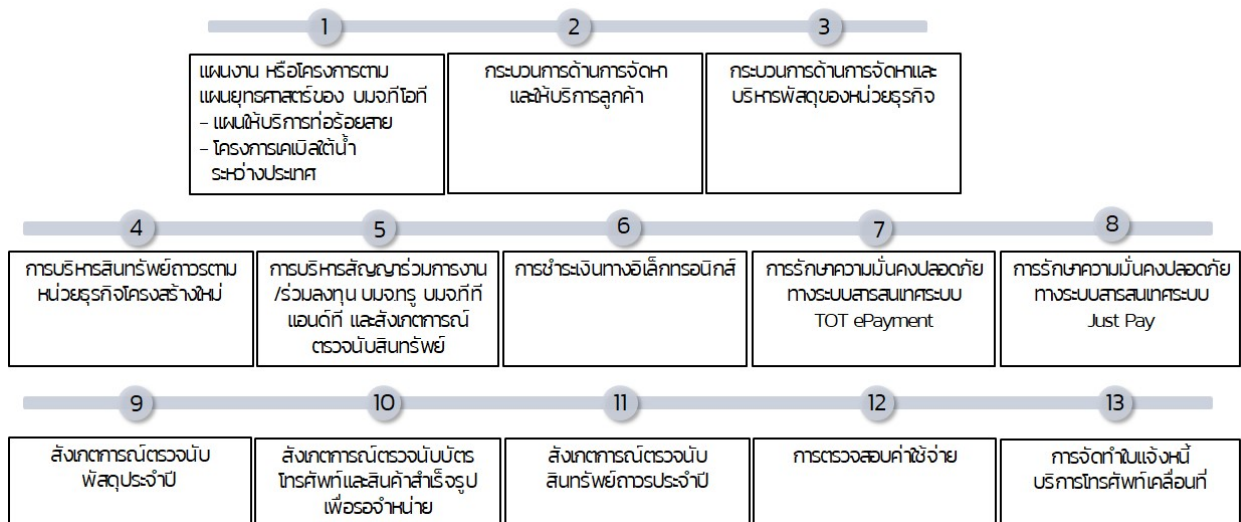


สรุปผลการตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบประจำปี 2560

สำนักตรวจสอบ บมจ.ทีโอที

แผนการตรวจสอบประจำปี 2560 ของสำนักตรวจสอบ บมจ.ทีโอที มีจำนวนทั้งสิ้น 13 แผน ดำเนินการแล้วเสร็จ และรายงานผลครบถ้วนภายในเวลาที่กำหนด โดยหน่วยงานรับตรวจรับข้อเสนอแนะและดำเนินการปรับปรุงแก้ไข โดยสรุปผลการตรวจสอบ ดังนี้

แผนการตรวจสอบประจำปี 2560 จำนวน 13 แผน



1. แผนการตรวจสอบแผนงาน หรือโครงการตามแผนยุทธศาสตร์ของ บมจ.ทีโอที

1.1 โครงการเคเบิลใต้น้ำระหว่างประเทศ (เส้นทาง AAE-1)

ผลการตรวจสอบ พบว่า 2 สัญญา ที่หนังสือค้ำประกันมีระยะเวลาการรับประกันความชำรุดบกพร่องไม่สอดคล้องตามสัญญา

ข้อเสนอแนะ กำกับดูแลให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องด้านบริหารสัญญาจัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้รับจ้างนำหนังสือค้ำประกันฉบับใหม่ที่มีระยะเวลาการค้ำประกันครอบคลุมความรับผิดชอบตามสัญญามามอบให้แก่ บมจ.ทีโอที ในฐานะผู้ว่าจ้างภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งจากผู้ว่าจ้าง

1.2 การให้บริการทอรรอยสาย

ผลการตรวจสอบ พบว่า ค่าเช่าทอรรอยสายที่ยังไม่ได้จัดเก็บเงินจากลูกค้าหรือจัดเก็บต่ำไป มิได้จัดทำใบแจ้งหนี้พิเศษแต่จัดทำเป็นบันทึกขอให้ชำระค่าบริการ หนี้ค้างชำระค่าเช่าทอรรอยสาย และฐานข้อมูลผู้เช่าทอรรอยสายไม่เป็นปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

1. กรณีไม่ได้จัดเก็บค่าเช่าทอรรอยสายหรือจัดเก็บต่ำไป ให้ทบทวนการเรียกเก็บค่าเช่าให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

2. เร่งจัดทำ “สัญญาให้ใช้ท่อร้อยสาย” เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการเรียกเก็บเงินและฟ้องร้องตามกฎหมาย และจัดทำใบแจ้งหนี้พิเศษให้ครบถ้วนถูกต้องตามคู่มือปฏิบัติงานให้บริการท่อร้อยสายโทรคมนาคม
3. คำนวณอัตราค่าบริการ เปรียบเทียบกับลูกค้าและตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องตรงกัน เพื่อเรียกเก็บเงินจากลูกค้า
4. แจ้งผลประโยชน์ค่าเสียหายให้ฝ่ายผู้ประกอบการโทรคมนาคม เพื่อแจ้งลูกค้ามาชำระค่าเสียหาย โดยให้เรียกเก็บค่าปรับในอัตรา 2 เท่าของค่าเช่าปกติโดยนับตั้งแต่วันที่ละเมิดจนถึงวันที่ได้รับอนุญาต เว้นแต่ไม่สามารถพิสูจน์ทราบวันที่ละเมิดได้ ให้คิดระยะเวลาการละเมิด 1 ปี
5. สอบทานอัตราค่าเช่าท่อร้อยสายให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน
6. ปรับปรุง Flow chart ขั้นตอนปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน เพื่อเป็นแนวปฏิบัติและเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกันทั้งองค์กร
7. ยืนยันความถูกต้องข้อมูลท่อร้อยสายก่อนปรับปรุงฐานข้อมูลให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

2. แผนการตรวจสอบกระบวนการด้านการจัดหาและให้บริการลูกค้า

ผลการตรวจสอบ

1. การจัดซื้อ/จัดจ้าง ส่วนใหญ่ไม่มีคู่เปรียบเทียบ หรือคู่เปรียบเทียบรายเดิมทุกครั้ง และเอกสารเสนอราคาของคู่เทียบบางรายไม่น่าเชื่อถือในความมีตัวตนจริง รวมทั้งมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์
2. จัดซื้อพัสดุสินค้าในราคาสูง
3. การจ้างเหมาติดตั้งบริการ FTTx พบว่า ราคาจ้างเหมาสูงกว่าราคาที่กำหนดหรือราคากลาง ไม่กำหนดราคากลาง และจ้างสูงกว่าค่าเฉลี่ยการใช้สายจริง จ้างเหมาพนักงาน OS ติดตั้งและบางเลขหมายติดตั้งในเวลาทำการ
4. เบิกค่าจ้างเหมาติดตั้งเลขหมายซ้ำ
5. ซื้อพัสดุเข้าใบสั่งงานมากกว่าที่ระบุในการจ้าง มีค่าแรงจ้างเหมาแขวนสาย แต่ไม่พบการจัดซื้อพัสดุ
6. เปลี่ยนแปลงเงื่อนไขงานและสถานที่สร้างข่ายสายโดยไม่ได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจ การสร้างข่ายสายไม่ครบถ้วนตามใบสั่งงาน/แบบที่กำหนด ยกเลิกใบสั่งงานแต่ไม่ได้นำอุปกรณ์ส่งคืนเข้าคลัง
7. เอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงินไม่ครบถ้วน ถูกต้อง

ข้อเสนอแนะ

1. จัดซื้อด้วยความถูกต้อง โปร่งใส มีการเทียบราคาจากผู้ค้า รวมทั้งตรวจสอบความสัมพันธ์ของบริษัทผู้ค้า/คู่เทียบ มิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องและเกิดการแข่งขันด้านราคา
2. จัดซื้อพัสดุและสินค้าในภาพรวม เพื่อประโยชน์ในด้านราคา
3. กำหนดนโยบายในการจัดทำราคากลางในการจ้างเหมาติดตั้ง FTTx เพื่อใช้เป็นแนวทางหรือราคาอ้างอิงที่เหมาะสม รวมถึงให้มีเกณฑ์ราคากลางของพัสดุและสินค้าที่มีการทบทวนให้เป็นปัจจุบัน และเผยแพร่ให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ
4. กำหนดนโยบายการจ้างพนักงาน OS ที่ชัดเจน ไม่ควรจ้างเหมาพนักงาน OS ให้ดำเนินการติดตั้ง
5. เรียกเก็บเงินคืนจากผู้รับเหมา กรณีจ่ายค่าจ้างติดตั้ง/ปรับปรุง/ย้าย ชำซ้อน

6. สอบหาข้อเท็จจริง กรณีเอกสารเปรียบเทียบราคาเป็นเท็จ การซื้อสาย Drop Wire หัวต่อ OFC FTTx และ OFDT มากกว่าจำนวนที่ใช้จริง การจ้างเหมาแขวนสาย Drop Wire/OPT Fiber Cable แต่ไม่พบการจัดซื้อ การเปลี่ยนแปลงเนื้องานและไม่จัดทำใบสั่งงาน การสร้างข่ายสายไม่ครบถ้วนและไม่ตรงตามแบบข่ายสายที่ได้รับอนุมัติ การยกเลิกใบสั่งงานแต่ไม่ได้นำอุปกรณ์ส่งคืนเข้าคลัง ดำเนินการติดตั้งโดยพนักงาน OS และขอเบิกจ่ายค่าจ้างเหมาทั้งที่เป็นการติดตั้งในเวลาทำการ รวมทั้งใบเสร็จรับเงินไม่ครบถ้วน

7. กำกับดูแลส่วนงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระเบียบ คำสั่งที่เกี่ยวข้อง โดยเคร่งครัด

3. แผนการตรวจสอบกระบวนการด้านการจัดหาและบริหารพัสดุของหน่วยธุรกิจ

ผลการตรวจสอบ

การเบิกจ่ายพัสดุประเภทอุปกรณ์และอะไหล่โทรคมนาคมมีการเบิกไปใช้งานในช่วงแรก ปัจจุบันไม่มีการเบิกใช้งาน ส่วนใหญ่หมดความจำเป็นและมีข้อจำกัดด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน รวมถึงมีค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บรักษาบางส่วนยังไม่มีผลการดำเนินการจัดการปัญหาพัสดุไม่เคลื่อนไหว ดังนี้

1. อุปกรณ์ CDMA 470 MHz มีการเบิกใช้งานคิดเป็นร้อยละ 0.70 ปัจจุบันไม่มีการเบิกใช้งาน เนื่องจากมีข้อพิพาทตามสัญญาปรับปรุงโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 470 MHz โดยอยู่ระหว่างการดำเนินคดีของศาลปกครองกลาง

2. ฐานตั้งจานรับสัญญาณขนาด 120 ซม. มีการเบิกใช้งานคิดเป็นร้อยละ 55.23 พัสดคงเหลือจะนำไปในโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) USO ของสำนักงาน กสทช. โดยอยู่ระหว่างการเข้าร่วมประกวดราคา

3. Two Wire Protector For IPStar จำนวน 10,000 ST เบิกครั้งสุดท้ายเมื่อปี 2558 พัสดคงเหลือรวมทั้งสิ้น 1,054 ST ปัจจุบันยังไม่ได้พิจารณาแนวทางในการบริหารจัดการปัญหาพัสดุไม่เคลื่อนไหว

ข้อเสนอแนะ

1. อุปกรณ์ระบบ CDMA 470 MHz ที่อยู่ในคลังพัสดุลังงามวงศ์วาน ให้ประสานงานไปยังสายงานกฎหมายเพื่อขอทราบคำตอบเกี่ยวกับการเบิกใช้งาน

2. ฐานตั้งจานรับสัญญาณขนาด 120 ซม. หากหน่วยธุรกิจสื่อสารไร้สายพิจารณาว่ามีความจำเป็นต้องใช้ ให้ประสานงานกับหน่วยธุรกิจโทรศัพท์ประจำที่และบรอดแบนด์ เพื่อโอนย้ายพัสดุจากคลังพัสดุภูมิภาคและคลังย่อยมาสำรองไว้ในคลัง

3. อุปกรณ์ Two Wire Protector For IPStar ให้ประสานงานกับผู้ควบคุมดูแลพัสดุในการจัดการปัญหาพัสดุไม่เคลื่อนไหว โดยให้มีการสอบถามความต้องการใช้งานของหน่วยธุรกิจอื่นด้วย

4. แผนการตรวจสอบการบริหารสินทรัพย์ถาวรตามหน่วยธุรกิจโครงสร้างใหม่

ผลการตรวจสอบ

1. การใช้งานสินทรัพย์ถาวรประเภทที่ดิน ที่ดินที่มีอาคาร ที่ดินที่ติดตั้งเสาโทรคมนาคม และที่ดินที่ติดตั้งตู้ชุมสาย พบที่ดินว่างเปล่ายังมิได้ใช้ประโยชน์ อาจไม่เข้าข่ายอสังหาริมทรัพย์เพื่อการลงทุน และมีที่ดินว่างเปล่ายังไม่มีการใช้งาน

ไม่มีการใช้งานภายในอาคาร พื้นที่ว่างอื่นๆ ซึ่งหน่วยธุรกิจโทรศัพท์ประจำที่และบรอดแบนด์ได้รับผิดชอบ อยู่ระหว่างดำเนินการหาผลประโยชน์ในเชิงธุรกิจ และบางแห่งไม่สามารถให้เข้าได้ เนื่องจากติดภาระจำนองกับกรมสรรพากร

2. สัญญาเช่าพื้นที่ลงนามแล้วไม่ส่งกลับคืน บมจ.ทีโอที ส่งผลการเรียกเก็บเงินค่าเช่าล่าช้า ซึ่งไม่สามารถจัดทำใบแจ้งหนี้ได้ บางสัญญามีการให้เช่าพื้นที่โดยมิได้ต่ออายุสัญญา แบบสัญญาและเงื่อนไขในสัญญาไม่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง มีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขของสัญญาเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยกรณีผู้เช่าผิดนัดไม่ชำระค่าเช่า ไม่มีรายละเอียดการประกันภัยจากคู่สัญญาของ บมจ.บางจากปิโตรเลียม อาจทำให้ บมจ.ทีโอที มิได้รับการคุ้มครองภัย หรือคุ้มครองไม่ครอบคลุมความเสียหายเกิดขึ้น การเรียกเก็บเงินค่าเช่า/ค่าใช้จ่ายอื่นๆ และการติดตามหนี้ค้างชำระ ส่วนใหญ่ไม่พบเอกสารการออกใบแจ้งหนี้เรียกเก็บค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน บางสัญญามีได้เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภค หรือค้างชำระค่าเช่าพื้นที่

ข้อเสนอแนะ

1. สำรวจที่ดินว่าเข้าข่ายที่ดินเพื่อการลงทุนหรือไม่
2. อาคารที่ไม่ใช้งาน/ใช้งานไม่เต็มพื้นที่ และพิจารณาหาผลประโยชน์ในเชิงธุรกิจรวมทั้งเร่งรัดให้มีการสร้างรายได้
3. การจัดทำสัญญาต้องระบุรายละเอียดที่เป็นสาระสำคัญให้ชัดเจน และทบทวนอายุของสัญญาที่จัดทำในแต่ละครั้ง
4. ทบทวนการปรับอัตราค่าเช่า/ใช้พื้นที่ อย่างน้อยทุกๆ 3 ปี
5. ดำเนินการการติดตามหนี้ ตรวจสอบหนี้ค้างชำระและเรียกเก็บหนี้ให้ครบถ้วน
6. จัดส่งข้อมูลค่าภาษีโรงเรือน และรายละเอียดการใช้ค่าสาธารณูปโภคให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อออกใบแจ้งหนี้พิเศษ

5. แผนการตรวจสอบการบริหารสัญญาร่วมการงาน/ร่วมลงทุน บมจ.ทรู บมจ.ทีทีแอนด์ที และสังเกตการณ์ตรวจนับสินทรัพย์

ผลการตรวจสอบ บมจ.ทรู

1. ความพร้อมการให้บริการต่อเนื่องหลังสิ้นสุดสัญญา (28 ตุลาคม 2560) พบว่า บมจ.ทีโอที ไม่สามารถพิมพ์ใบแจ้งหนี้ได้ตามเวลาที่กำหนด และไม่สามารถเรียกดูข้อมูลลูกค้าจากระบบ CCSS ได้ทันที รวมทั้งยังไม่พร้อมให้บริการลูกค้าในระบบการแจ้งเหตุเสียและข้อมูลใบแจ้งหนี้ และระบบ Call Center 1100
2. ฐานข้อมูลสินทรัพย์ที่ได้รับตามสัญญาร่วมการงาน/ร่วมลงทุน พบว่า เมื่อสิ้นสุดสัญญาฯ บมจ.ทีโอที ค้างรับมอบทรัพย์สินระบบ CCSS บางส่วน และบมจ.ทรู ค้างโอนกรรมสิทธิ์ที่ดิน 12 แห่ง รวมทั้งยังไม่ส่งมอบเครื่องและตู้โทรศัพท์สาธารณะจำนวน 26,000 เครื่อง
3. การตรวจนับสินทรัพย์ของกรรมการ พบว่า อุปกรณ์บางรายการจำนวนไม่ตรงกับข้อมูลในระบบ TRUE ASSET และกรรมการรับมอบคืนทรัพย์สินไม่ลงนามในเอกสารการตรวจนับ และสังเกตการณ์ตรวจนับ 2 ชุด พบว่ามีอุปกรณ์ต่อเชื่อมเพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัทในเครือ บมจ.ทรู ซึ่งอาจมีการเชื่อมโยงโครงข่ายทั้ง 758 ชุดสาย แต่มีสัญญาเช่าจำนวน 103 สัญญา

ข้อเสนอแนะ บมจ.ทรู

1. จัดทำใบแจ้งหนี้ให้ครบถ้วน ถูกต้อง และดำเนินการให้ระบบ CCSS ระบบ SCOMS และระบบ Call Center 1100 พร้อมให้บริการ
2. เร่งรัดให้ดำเนินการฐานข้อมูลสินทรัพย์ที่ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ โดยเฉพาะเครื่องและตู้โทรศัพท์สาธารณะ
3. ให้คณะทำงานฯ แต่ละคณะมีกรอบระยะเวลาดำเนินการ (Time Line) ที่ชัดเจน รวมทั้งกำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการ เพื่อรายงานต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่ทราบเป็นประจำทุกเดือน
4. ตรวจสอบการเชื่อมโยงโครงข่ายทั้ง 758 ชุมสาย รวมทั้งตรวจสอบการจัดทำสัญญาและการจัดเก็บค่าเช่า

ผลการตรวจสอบ บมจ.ทีทีแอนด์ที

ความคืบหน้าในการให้บริการต่อเนื่องหลังสิ้นสุดสัญญา พบว่า คณะทำงานการรับมอบสินทรัพย์คืนเรียบร้อย แล้ว โดยมีผลต่างคิดเป็นร้อยละ 8.51 แต่ไม่พบการรายงานผลการตรวจนับต่อคณะกรรมการ และตรวจสอบคุณภาพอุปกรณ์ 8 ประเภท โดยอุปกรณ์ที่ไม่ได้คุณภาพตามสัญญาได้มีการประมาณการค่าใช้จ่ายเพื่อเรียกชดเชยค่าเสียหายต่อเจ้าหน้าที่พิทักษ์ทรัพย์ รวมทั้งมีเลขหมายที่เปิดใช้งานในระบบชุมสายแต่ไม่มีการจัดทำใบแจ้งหนี้จำนวน 22,613 เลขหมาย

ข้อเสนอแนะ บมจ.ทีทีแอนด์ที

1. สรุปผลการตรวจนับและตรวจสอบคุณภาพทรัพย์สินคืนในภาพรวมทั้งหมดและให้มีกรอบระยะเวลาดำเนินการ (Time Line) ที่ชัดเจนรวมทั้งกำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการ เพื่อรายงานกรรมการผู้จัดการใหญ่ทราบเป็นประจำทุกเดือน
2. ให้รายงานกฎหมาย ประสานงานกับเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เพื่อดำเนินการรักษาสีทธิและประโยชน์ ของ บมจ.ทีไอที
3. ให้ตรวจสอบความถูกต้องเลขหมายที่มีการเปิดใช้งานกับข้อมูลในระบบใบแจ้งหนี้ เพื่อเรียกเก็บเงินให้ครบถ้วน ถูกต้องโดยเร็ว และเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการลักลอบใช้โทรศัพท์

6. แผนการตรวจสอบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ผลการตรวจสอบ

1. นโยบายหลักด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายของ บมจ.ทีไอที ยังมิได้ทบทวนให้เป็นปัจจุบันและสอดคล้องตามกฎหมายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (ปปง.)
2. การประเมินและบริหารความเสี่ยงของบริการ Just Pay และบริการ TOT ePayment บางส่วนยังไม่เป็นตามแนวทางที่กฎหมายฯ กำหนด
3. หัวข้อและผู้เข้ารับการอบรมยังไม่ครอบคลุมตามระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
4. วิธีปฏิบัติของบริการ Just Pay ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายฯ ยังไม่เป็นปัจจุบัน ดังนี้ การแสดงตนของลูกค้าบริการ Just Pay ยังไม่ได้กำหนดกรณีมีวงเงินธุรกรรม “ตั้งแต่ห้าหมื่นบาทขึ้นไป” กรณีเกิดธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย

ยังขาดรายละเอียดที่ชัดเจน การจัดเก็บรักษาข้อมูลลูกค้ายังไม่ครอบคลุมตามหลักเกณฑ์และวิธีการเก็บรักษา คำสั่งไม่ครอบคลุมตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559 รวมทั้งขั้นตอนปฏิบัติงานในการตรวจสอบบุคคลที่ถูกกำหนดและแบบฟอร์มการรายงานสำนักงาน ปปง. และฐานข้อมูลรายชื่อบุคคลไม่เป็นปัจจุบัน

5. วิธีปฏิบัติของบริการ TOT ePayment อยู่ระหว่างจัดทำคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามกฎหมาย

ข้อเสนอแนะ

1. ให้คณะทำงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานตามกฎหมายฯ กำหนดแนวทางการทบทวนนโยบายหลักให้เป็นปัจจุบัน เร่งรัดนำเสนอขออนุมัตินโยบายรองรับรวมถึงประกาศนโยบายให้รับทราบโดยทั่วถึง ให้ฝ่ายกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานกลางในการสื่อสารข้อกฎหมายกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องโดยจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ในระบบ Intranet ของ บมจ.ทีโอที

2. คณะทำงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานตามกฎหมายฯ กำกับดูแลส่วนงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการ กำหนดนโยบาย กระบวนการ และคู่มือปฏิบัติในการประเมินและบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ตลอดจนปรับปรุง ทบทวนความเสี่ยงและแนวทางอย่างสม่ำเสมอ โดยพิจารณาปัจจัยในการกำหนดความเสี่ยงหรือกลุ่มความเสี่ยงไม่น้อยกว่าที่กฎหมายฯ กำหนด กำกับดูแลให้สถาบันวิชาการ ทีโอที จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนาความรู้ทักษะการปฏิบัติงานของบุคลากรเกี่ยวกับกฎหมายฯ และกฎหมาย ปกร. ตามแนวทางการฝึกอบรม พิจารณาปรับปรุงคำสั่งในเรื่องต่างๆ จัดทำกระบวนการตรวจสอบธุรกรรมเบื้องต้นก่อนส่งรายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัยตามแนวทางปฏิบัติ ตามกฎหมาย เพิ่มรายชื่อผู้กระทำการอันเกี่ยวข้องกับการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง รวมถึงเพิ่ม กระบวนการจัดทำรายงานในระบบให้สามารถรายงานต่อสำนักงาน ปปง. รวมทั้งพัฒนาระบบเพิ่มเติมในการจัดทำรายงาน ตามแบบฟอร์มที่กฎหมายกำหนด

3. คณะทำงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานตามกฎหมายฯ กำกับดูแลให้ส่วนพัฒนาบริการเพื่อเศรษฐกิจ ดิจิทัล ดำเนินการจัดทำวิธีปฏิบัติของบริการ TOT ePayment ให้สอดคล้องตามแนวทางปฏิบัติตามกฎหมาย ปปง. และ บรรดากฎหมายที่ออกเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน พิจารณาการส่งรายงานด้วยวิธีส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เร่งจัดทำร่างสัญญาการใช้บริการ TOT ePayment โดยให้ระบุเงื่อนไขการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกฎหมายฯ ประสานงานขอเชื่อมโยงฐานข้อมูล รายชื่อบุคคลถูกกำหนดที่สำนักงาน ปปง. ประกาศใช้ เพื่อให้มีศูนย์กลางข้อมูลที่เป็นปัจจุบันเพียงแห่งเดียว

7. แผนการตรวจสอบการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางระบบสารสนเทศระบบ TOT ePayment

ผลการตรวจสอบ

1. บมจ.ทีโอที ยังไม่ได้เปิดให้บริการสำหรับร้านค้าภายนอก และการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายและแผนธุรกิจ ที่วางไว้

2. นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบ TOT ePayment สอดคล้องตามประกาศ ธปท. รวมทั้ง เอกสารหลักฐานที่สนับสนุนตามนโยบายบางส่วนไม่เป็นปัจจุบัน

3. การควบคุมการเข้าถึงและการพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้ พบว่า การแบ่งแยกหน้าที่งานบางส่วนไม่เหมาะสม ทะเบียนทรัพย์สินสารสนเทศบางรายการไม่ครบถ้วน การควบคุมการเข้าถึงด้านตรรกะไม่เป็นปัจจุบัน

4. การรักษาความลับของข้อมูลและความถูกต้องเชื่อถือได้ พบว่า วิธีปฏิบัติของการรับชำระไม่เป็นปัจจุบัน กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงมีขั้นตอนไม่ครบถ้วน และบริหารจัดการระบบเครือข่ายยังไม่เหมาะสม

5. การรักษาสภาพความพร้อมใช้งานของการให้บริการ ส่วนใหญ่สอดคล้องตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัย เว้นแต่ การกำหนดปัจจัยในการประเมินและจัดการความเสี่ยง การแก้ไขปัญหาคณิตระบบสารสนเทศได้รับความเสียหาย และการกำหนดผู้ทำหน้าที่ในการสำรองข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน รวมทั้ง ไม่มีการทดสอบและการสื่อสารแผนสร้างความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ การบำรุงรักษาอุปกรณ์ระบบยังขาดการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน

ข้อเสนอแนะ

1. เร่งจัดทำแผนงานและเป้าหมายการให้บริการ TOT ePayment รวมทั้งติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงประเมินผลสำเร็จของโครงการ ตลอดจนพิจารณากระบวนการถอนตัวออกจากธุรกิจ และทบทวนระเบียบ วิธีปฏิบัติของการพัฒนาบริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การบริหารจัดการรวดเร็วคล่องตัวเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และลดการซ้ำซ้อนของการลงทุน

2. ปรับปรุงเอกสารระบบให้ครบถ้วนถูกต้องและสอดคล้องตามประกาศ ราชบัณฑิตยสถาน การปฏิบัติงานตามหน้าที่งาน เพื่อให้เกิดความชัดเจนและลดปัญหาข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้

3. แบ่งแยกหน้าที่งาน ตามหลักการควบคุมภายในที่ดี และจัดอบรมให้พนักงานทราบวิธีปฏิบัติกระบวนการลงโทษทางวินัย รวมถึงปรับปรุงทะเบียนทรัพย์สิน ปรับปรุงบัญชีผู้ใช้งานและสิทธิให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ตลอดจนบริหารจัดการการบันทึก Log และสอบทาน Log ให้มีประสิทธิภาพ และกำกวมดูแลให้ปฏิบัติตามกระบวนการควบคุมการเข้าออกพื้นที่ TOT IDC อย่างเคร่งครัด

4. ปรับปรุงการจัดชั้นความลับของข้อมูล กระบวนการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลง และผู้ยกระดับปัญหาประเภท Critical Change ให้เป็นปัจจุบัน รวมถึงปรับปรุงนโยบายการรักษาความปลอดภัยอุปกรณ์เครือข่าย บริหารจัดการบัญชีผู้ใช้งาน/ปรับปรุงบัญชีผู้ใช้งานอุปกรณ์เครือข่ายและสิทธิที่ได้รับให้เหมาะสม

5. ปรับปรุงแผนการจัดการความเสี่ยง การจัดทำรายงานเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และการยกระดับปัญหาให้เป็นปัจจุบัน รวมถึงกำหนดการสำรองข้อมูลให้ชัดเจน ตลอดจนวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ ก่อนการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งให้มีการทดสอบแผนดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง และจัดทำกระบวนการแบบฟอร์มรายงานการบำรุงรักษาอุปกรณ์อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

8. แผนการตรวจสอบการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางระบบสารสนเทศระบบ Just Pay

ผลการตรวจสอบ

1. รายได้ค่าธรรมเนียมมีแนวโน้มลดลง และระบบมีความเสี่ยงเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2. นโยบายและวิธีปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางระบบสารสนเทศไม่เพียงพอและไม่พบการเผยแพร่อย่างเป็นทางการ รวมทั้งนโยบายและวิธีปฏิบัติงานการเข้าถึงสารสนเทศขาดขั้นตอนการเข้าถึงระบบการพิสูจน์ตัวตนไม่เหมาะสม ขาดการทบทวนบัญชีผู้ใช้งานและสิทธิ์การเข้าถึงระบบ สอบทาน Log File ไม่ครบถ้วน
3. การจัดลำดับทรัพย์สินสารสนเทศไม่สอดคล้องตามหลักเกณฑ์และทะเบียนทรัพย์สินฯ ไม่ครบถ้วน
4. การควบคุมการเข้าถึงสถานที่ตั้งและอุปกรณ์ รวมทั้งการกำหนดชั้นความลับของข้อมูลไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
5. ขาดคู่มือปฏิบัติงานการพัฒนาระบบ Just pay และไม่พบการจัดทำแบบ Change Request
6. รายงานการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสารสนเทศระบบ Just pay มีข้อมูลไม่ถูกต้อง
7. ขาดการปรับปรุงข้อมูลและการติดตั้ง Software ที่เป็นปัจจุบัน
8. วิธีปฏิบัติการแก้ไขปัญหา บันทึกเหตุการณ์ และการรายงาน กรณีระบบมีความเสียหายไม่ชัดเจน
9. ไม่ทดสอบ Backup Site ขาดการสำรอง Source code ไม่มีการทดสอบการกู้คืนระบบ
10. ไม่ลงนามอนุมัติและประกาศใช้คู่มือแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP)
11. แบบการตรวจสอบสถานะระบบสนับสนุนห้อง Server ขาดรายละเอียดของปัญหา

ข้อเสนอแนะ

1. พิจารณาความคุ้มค่าการให้บริการและกำหนดทิศทางของบริการ Just pay
2. ปรับปรุงนโยบายและวิธีปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางระบบสารสนเทศ รวมทั้งกำหนดเวลาการทบทวนและสื่อสารอย่างน้อยปีละครั้ง รวมทั้งปรับปรุงนโยบายและวิธีปฏิบัติเรื่องการเข้าถึงระบบด้านตรรกะ รักษาความลับของข้อมูล การควบคุมการเปลี่ยนแปลง การจัดการเครือข่าย การแก้ไขปัญหา การสำรองข้อมูลทดสอบการกู้คืน และการใช้งาน Backup Site ให้สอดคล้องกับคำสั่ง บมจ.ทีโอที รวมทั้งจัดทำคู่มือพัฒนาระบบ คู่มือปฏิบัติงานการอัปเดตโปรแกรม
3. กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ดูแลระบบและจัดทำแผนการอบรมไว้ล่วงหน้า
4. ปรับปรุงทะเบียนทรัพย์สินสารสนเทศให้ถูกต้องอยู่เสมอและเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด
5. ปรับปรุงและเผยแพร่แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่ทราบโดยทั่วถึงกัน
6. ปรับปรุงแบบฟอร์มการตรวจสอบระบบสนับสนุนห้อง Server ให้มีการระบุข้อมูลที่เพียงพอในการตัดสินใจ

9. แผนสังเกตการณ์ตรวจนับพัสดุประจำปี

ผลการตรวจสอบ

1. การตรวจนับพัสดุในคลัง พบผลต่างขาด/เกินบัญชี จากการตรวจนับจำนวน 4 คลัง
2. เจ้าหน้าที่คลังพัสดุ/คลังย่อยบางคลัง ไม่ได้ติดป้ายชื่อและรหัสพัสดุ ไม่ได้ควบคุมการเบิกจ่ายและบันทึกรายการไม่เป็นปัจจุบัน รวมทั้งจัดเก็บพัสดุไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย

3. การตัดจ่ายพัสดุจากใบเบิก/ส่งคืนพัสดุ-คลังย่อย บางรายการเข้าระบบ SAP ไม่ทันภายในเดือน ธันวาคม และการตัดจ่ายพัสดุในระบบ B-MAT ของคลังย่อยหนองคาย ปรากฏรายการการเบิกของกองงานจังหวัดบึงกาฬ ร่วมด้วย และมีการจัดเก็บพัสดุที่จัดซื้อเองอยู่ภายในคลัง

4. การติดตามผลต่างจากการตรวจนับพัสดุในปี 2544-2558 ส่วนใหญ่ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงบัญชีถูกต้อง แล้ว เว้นแต่บางส่วนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการตามคำพิพากษาของศาล

ข้อเสนอแนะ

1. กำกับดูแลให้ส่วนงานในสังกัดปฏิบัติตามคำสั่งที่เกี่ยวข้อง เรื่องการตรวจนับพัสดุในคลังและดำเนินการให้ สอดคล้องกับระเบียบคำสั่งที่เกี่ยวข้องเรื่องการควบคุมพัสดุ
2. จัดส่งสำเนาเอกสารการเบิก-จ่าย ให้สำนักตรวจสอบ เพื่อสอบทานและจัดเก็บไว้เป็นหลักฐาน
3. จัดอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องพัสดุในคลัง และบันทึกการเบิก-จ่ายพัสดุในคลังทันทีโดยไม่ต้องรอปิดงาน รวมทั้งประสานงานกับฝ่ายการพัสดุ ในการเปิดคลังย่อยจังหวัดบึงกาฬและการใช้งานระบบ B-MAT
4. ติดตามผลของคดีความและการบังคับคดีในส่วนที่รับผิดชอบ รวมทั้งเร่งรัดให้การดำเนินการสอบสวน ทางวินัยของคณะกรรมการสอบวินัย ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว เพื่อดำเนินการตามกรรมวิธีต่อไป

10. แผนสังเกตการณ์ตรวจนับบัตร โทรศัพท์และสินค้าสำเร็จรูปเพื่อร่อจำหน่าย

ผลการตรวจสอบ

1. การจัดทำทะเบียนคุมบัตรโทรศัพท์/สินค้าสำเร็จรูปเพื่อร่อจำหน่าย พบว่าไม่จัดทำ หรือจัดทำแต่ไม่เป็น ปัจจุบัน และการจัดทำไม่เป็นรูปแบบเดียวกัน
2. การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ควบคุมบัตรโทรศัพท์/เจ้าหน้าที่ควบคุมสินค้าสำเร็จรูปเพื่อร่อจำหน่าย พบว่าบางส่วนงานไม่ แต่งตั้ง
3. การจัดส่งรายงานการตรวจนับบัตรโทรศัพท์/สินค้าสำเร็จรูปเพื่อร่อจำหน่ายล่าช้า และไม่ปฏิบัติตาม หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง อาทิ กรรมการตรวจนับเป็นผู้ควบคุมดูแลสินค้า กรรมการไม่ได้ตรวจนับจริง และ คณะกรรมการไม่ เข้าใจวิธีการตรวจนับ

ข้อเสนอแนะ

1. กำกับดูแลให้ส่วนงานภายใต้สังกัดปฏิบัติตามคำสั่งที่เกี่ยวข้อง โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ควบคุมดูแลบัตร โทรศัพท์และสินค้าสำเร็จรูปเพื่อร่อจำหน่ายให้ครบถ้วน รวมทั้งจัดทำทะเบียนคุมบัตรโทรศัพท์และสินค้าสำเร็จรูปเพื่อร่อ จำหน่ายให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน รวมทั้งให้คณะกรรมการตรวจนับสินค้าสำเร็จรูปเพื่อร่อจำหน่ายปฏิบัติตามคำสั่งที่ เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด
2. พิจารณาระบบ IM มาใช้ในการบริหารจัดการบัตรโทรศัพท์ และสินค้าสำเร็จรูปเพื่อร่อจำหน่าย เพื่อให้เป็น มาตรฐานเดียวกันทุกส่วนงาน

11. แผนสังเกตการณ์ตรวจนับสินทรัพย์ถาวรประจำปี

ผลการตรวจสอบ

1. เจ้าหน้าที่ควบคุมสินทรัพย์ถาวร ไม่ได้เป็นผู้ชี้แนะและไม่ได้เตรียมความพร้อมก่อนการตรวจนับ
2. ไม่ได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ควบคุมสินทรัพย์ถาวรเป็นลายลักษณ์อักษร หรือคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ไม่ถูกต้องตามโครงสร้างส่วนงาน
3. กรรมการตรวจนับสินทรัพย์ถาวรเป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมสินทรัพย์ถาวร และ/เป็นเจ้าหน้าที่บัญชีสินทรัพย์ถาวร
4. รายงานผลการตรวจนับโดยไม่ดูสภาพสินทรัพย์ถาวร รวมทั้งไม่ทราบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการบันทึก
5. ไม่ติดรหัสสินทรัพย์ และรายละเอียดสินทรัพย์ฯ ไม่ตรงตามส่วนงาน/พื้นที่ที่ครอบครองสินทรัพย์ถาวร รวมทั้งข้อมูลสินทรัพย์ถาวรมีรายละเอียดไม่ชัดเจน
6. ส่วนงานมีสินทรัพย์ถาวรมาก แต่แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจนับฯ เพียงชุดเดียว ทำให้การตรวจนับไม่ครบถ้วนทันเวลา

ข้อเสนอแนะ

1. เจ้าหน้าที่ควบคุมสินทรัพย์ถาวรต้องเป็นผู้ชี้แนะการตรวจนับ ต้องตรวจสอบสภาพสินทรัพย์ และความครบถ้วน
2. ติดป้ายแสดงหรือพินหมายเลขรหัสสินทรัพย์กำกับลงในสินทรัพย์ถาวรให้ชัดเจน และคณะกรรมการตรวจนับต้องดูสภาพและความมีอยู่จริงของสินทรัพย์ถาวร และเอกสารอ้างอิงที่น่าเชื่อถือ รวมทั้งต้องศึกษาทำความเข้าใจเรื่อง การตรวจนับสินทรัพย์ฯ รวมทั้งเตรียมความพร้อมก่อนการตรวจนับ
3. ส่วนงานที่มีรายการสินทรัพย์ถาวรเป็นจำนวนมากควรดำเนินการ ดังนี้ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ควบคุมสินทรัพย์ถาวร และคณะกรรมการตรวจนับสินทรัพย์ถาวรให้เหมาะสม จัดประเมินการควบคุมด้วยตนเอง (CSA) กระบวนการบริหารสินทรัพย์ถาวร
4. กรณีมีสินทรัพย์ถาวรแสดงรายการไม่ตรงตามส่วนงานที่ครอบครองสินทรัพย์ถาวร รายละเอียดไม่ครบถ้วนถูกต้อง ต้องดำเนินการโอน/จัดทำเอกสารปรับปรุงข้อมูลเข้าระบบ SAP ให้ถูกต้อง
5. เจ้าหน้าที่ควบคุมสินทรัพย์ถาวร ต้องได้รับการแต่งตั้งโดยออกเป็นคำสั่งของส่วนงาน

12. แผนการตรวจสอบค่าใช้จ่าย

ผลการตรวจสอบ

1. เงินยืมทดรองจ่าย พบว่า ผู้ยืม หักล้าง/ส่งเงินที่เหลือจ่ายคืนเงินยืมทดรองล่าช้าเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนด ไม่หักล้างเงินยืมทดรองนับจากวันครบกำหนดหักล้างจนถึงวันที่ตรวจสอบ กรณีไม่ได้จ่ายค่าใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์ที่ยืมผู้ยืมนำส่งเงินยืมทดรองคืนล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ พบว่ามีการใช้จ่ายเงินที่ได้รับอนุมัติโดยไม่พบการอนุมัติค่าใช้จ่ายส่วนเพิ่ม ไม่แต่งตั้งกรรมการตรวจรับให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องและมีการลงนามตรวจรับโดยไม่ได้รับการแต่งตั้ง เจ้าหน้าที่การเงินจัดทำเอกสารใบสำคัญปรับปรุงบัญชีและบันทึกรายการเข้าระบบเพื่อหักล้างเงินยืม

ทตรงล่าช้า ไม่แบ่งแยกหน้าที่งานที่สำคัญ อาทิ ผู้จัดทำและผู้ตรวจสอบถูกต้อง บันทึกที่รหัสบัญชีไม่ถูกต้อง จากการติดตามข้อมูลระบบ SAP พบว่า ยังไม่ได้หักล้างเงินยืมทตรง ยังไม่จับคู่รายการหักล้างลูกหนี้เงินยืมทตรง และมีการคืนเงินค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการดำเนินคดีเข้าบัญชีพักรับชำระ AP-เงินยืมทตรง ซึ่งเป็นยอดเงินยืมทตรงคงค้างอยู่ในบัญชีและยังไม่ได้ปรับปรุงออก

2. การเบิกจ่ายค่าเช่าบ้าน พบว่า ไม่พบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับสิทธิการได้รับค่าเช่าบ้าน เอกสารประกอบ การเบิกจ่ายค่าเช่าบ้านไม่ครบถ้วน มีการจ่ายเงินค่าเช่าบ้านให้พนักงานที่หมดสิทธิการได้รับค่าเช่าบ้านหรือใช้สิทธิผ่อนชำระเงินกู้แทนการเบิกค่าเช่าบ้าน ไม่นำเงินค่าเช่าบ้านหรือนำเงินค่าเช่าบ้านเพียงบางส่วนมารวมเป็นเงินได้

ข้อเสนอแนะ

1. เร่งรัดให้มีการหักล้างและคืนเงินยืมทตรงภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด ให้ตรวจสอบหาข้อเท็จจริงในกรณีไม่หักล้างเงินยืมทตรง และไม่นำส่งคืนเงินยืมทตรงเนื่องจากไม่ได้จ่ายเงินยืมทตรงตามวัตถุประสงค์ กำกับดูแลและสอบทานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินภายใต้สังกัดที่ทำหน้าที่เบิกจ่าย อนุมัติรายการต่างๆ บันทึกรายการบัญชี และจับคู่รายการลูกหนี้เงินยืมทตรง เร่งรัดการจัดทำเอกสารและบันทึกการชำระเงิน ให้มีการแบ่งแยกหน้าที่งานที่สำคัญในเอกสารการเบิกจ่ายเงิน และติดตามเอกสารการบันทึกบัญชีพักรับชำระ AP – เงินยืมทตรงเพื่อปรับปรุงบัญชีให้ถูกต้อง มิให้ค้างสะสมเป็นเวลานาน

2. ระวังสิทธิการเบิกค่าเช่าบ้านชั่วคราว กรณีที่เอกสารผู้ขอเบิกไม่ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และส่วนงานที่มีหน้าที่เบิกจ่ายเงินควรระมัดระวังในการตรวจสอบเอกสาร และร่วมรับผิดชอบความเสียหายจากการจ่ายเงินค่าเช่าบ้านไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ สุ่มทดสอบทางกายภาพเพื่อให้มั่นใจว่ามีการเช่าอยู่จริง ปรับปรุงแก้ไขข้อมูลของพนักงานหมดสิทธิได้รับค่าเช่าบ้านบนระบบ SAP เป็นประจำทุกปี เร่งติดตามคืนเงินจากพนักงานที่หมดสิทธิได้รับค่าผ่อนชำระเงินกู้แทนการเบิกค่าเช่าบ้าน นำเงินค่าเช่าบ้านของพนักงานมารวมเป็นเงินได้เพื่อนำไปคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่ายให้ถูกต้อง กำกับดูแลให้ส่วนบริหารค่าตอบแทนดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับค่าเช่าบ้าน และสุ่มสอบทานความถูกต้องของการเบิกจ่ายอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งนำเสนอรายชื่อของพนักงานที่ยังไม่ส่งเอกสารที่ครบถ้วนต่อผู้บริหารและนำเสนอพิจารณาแนวทางดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

13. แผนการตรวจสอบการจัดทำใบแจ้งหนี้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผลการตรวจสอบ

1. นโยบายวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีเนื้อหาบางส่วนไม่ถูกต้องชัดเจนและไม่เป็นปัจจุบัน ขาดกระบวนการ/Work Flow เรื่องการตรวจสอบและแก้ไข CDR Reject อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

2. การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบรายเดือนไม่มีการจัดทำใบแจ้งหนี้ คิดเป็นร้อยละ 4 ของจำนวนเลขหมายที่สุ่มตัวอย่าง และยังไม่ได้รับการรายการ Unmatched

3. เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในกิจการ บมจ.ทีโอที ของผู้ใช้สิทธิรายการส่งเสริมการขายชุด TOTS ร้อยละ 6.92 ได้รับสิทธิไม่สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และชุด TOTS500 ส่วนใหญ่ไม่พบหลักฐานการอนุมัติ

รวมถึงผู้ใช้สิทธิรายการส่งเสริมการขาย VIP ร้อยละ 60.63 ได้รับสิทธิไม่สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ขาดหลักเกณฑ์สำหรับบริหารจัดการเลขหมายที่จดจำง่ายอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

4. เลขหมายในระบบใบแจ้งหนี้ที่กำหนดไม่จัดทำบิล พบว่า เลขหมายยกเว้นค่าบริการของกลุ่มลูกค้ากิจกรรมและกิจกรรมของ 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. กำหนดกระบวนการและผู้รับผิดชอบในเรื่องการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลเลขหมายยกเว้นค่าบริการและเลขหมายที่จัดทำใบแจ้งหนี้พิเศษ รวมถึงตรวจสอบและปรับปรุงเลขหมายที่ตรวจพบให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

5. สอบทานรายการส่งเสริมการขายที่เปิดใช้งานที่คิดค่าใช้บริการฟรีเหมาะสมรายเดือนและพิจารณาความจำเป็นในการใช้งาน

6. พิจารณาเรื่องการปันส่วนต้นทุนของเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในกิจการ บมจ.ทีโอที เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการบริหารจัดการของหน่วยธุรกิจสื่อสารไร้สาย