

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การวิเคราะห์ผลกระทบและผลตอบแทนของโครงการรวมใบแจ้งหนี้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ ของ
บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

An Analysis of Impacts and Returns of Single Bill of International Call of
CAT Telecom Public Company Limited



โดย

นางสาวธิดีกัสมา เพชรใหม่
รหัสประจำตัว 47067811

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน..... 64228
วัน,เดือน,ปี 7 ก.ย. 2549

เลข

11642993
b.....
i.....

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2548

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง	:	การวิเคราะห์ผลกระทบและผลตอบแทนของโครงการรวมใบแจ้งหนี้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
นักศึกษา	:	นางสาวธิดิภัศมา เพชรใหม่
ระดับการศึกษา	:	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	:	บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	รองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี

ปัจจุบันธุรกิจโทรคมนาคมกำลังก้าวเข้าสู่ยุคของการเปิดเสรีทางโทรคมนาคม เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จึงได้ทำโครงการรวมใบแจ้งหนี้กับ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และลดภาระหนี้สูญที่เกิดขึ้น ซึ่งการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบและผลตอบแทนจากโครงการรวมใบแจ้งหนี้ โดยการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างโดยกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานที่ได้รับผลกระทบในกระบวนการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศพร้อมก็นำข้อมูลในส่วนของรายได้ และค่าใช้จ่ายของบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ มาวิเคราะห์หาผลตอบแทนทางการเงิน

ผลการศึกษาพบว่า รายได้จากการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ มีแนวโน้มลดลง โดยลดลงในอัตราร้อยละ 22 ของรายได้เดิม เนื่องจากมีต้นทุนแปรผันที่เพิ่มขึ้น คือ ต้นทุนแปรผันที่เป็นค่าเชื่อมโยงเครือข่ายภายในประเทศที่จ่ายให้กับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และส่วนลดรายได้จากการเรียกเก็บค่าใช้บริการที่จ่ายให้กับบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นต้นทุนที่เพิ่มมากกว่าในส่วนของต้นทุนแปรผันที่ลดลง คือ ค่าจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศและค่ากระดาษพิมพ์ใบแจ้งหนี้ค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ในส่วนของผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานส่งผลบวกต่อองค์กร เนื่องจากพนักงานส่วนมากมีปริมาณงานที่ลดลงมากกว่าครึ่ง ในขณะที่ผลกระทบต่อกระบวนการปฏิบัติงาน ก็ส่งผลบวกเช่นเดียวกัน เนื่องจากทำให้ขั้นตอนในกระบวนการปฏิบัติงานลดลง

สำหรับข้อเสนอแนะหลังจากที่มีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ จะก่อให้เกิดผลกระทบอื่น ๆ ตามมาดังที่ได้กล่าว ดังนั้นองค์กรใดที่จะนำหลักการนี้ไปใช้ในธุรกิจ จึงควรให้ความสำคัญต่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลกระทบเชิงลบที่จะเกิดกับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งถือเป็นกำลังสำคัญในการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งองค์กรควรมีแนวทางในการป้องกันหรือบรรเทาผลกระทบเชิงลบดังกล่าว เพื่อให้องค์กรสามารถที่จะเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นพร้อมกับการดำเนินธุรกิจต่อไปได้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Abstract

Title : An Analysis of Impacts and Returns of Single Bill of International Call of CAT Telecom Public Company Limited

Student : Miss Titigussama Pechmai

Level of student : Master of Business Administration

Major : Business Administration

Advisor : Associate Professor Dr.Amnuay Sangnoree

At present, telecommunication business has changed its main stream into liberation era. Strategically supervising future changes, CAT Telecom PLC consequently commences the single bill project with Advanced Info Service PLC intending to diminish operation cost and non-profit loan. The objective of this study is to investigate the effects and the outcome of the project. To do so, samples from affected employees in the international telephone service process were interviewed, whereas service charge and expenditure data were collected and summarized for financial outcome.

From investigation, it was found that the income from international-telephone service is tentatively 20% decreased. This is due to two variable assets increased; namely, interconnection charge, paid to TOT PLC, and discount of service charge, paid to Advanced Info Service PLC. These increased assets are superior than reduced variable assets: domestic delivery cost of service charge invoices and printing cost for international telephone service invoice, respectively. However, the project positively affects the organization, owing to more than 50% workload eradicated. It besides simplifies the operation process since it prunes out some redundant processes.

The Single Bill project exhibits the previously mentioned effects. Therefore, if any organization would like to apply this strategy, its effects must be thoroughly taken into account; negative effects to operation staffs, the principle power of the organization, in

particular. The organization should provide solutions of avoiding or relieving such effects, so as to avail it for future business changes.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาระดับนี้สำเร็จลุล่วงและมีความสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์ให้คำแนะนำและคำปรึกษาเป็นอย่างดีจากรองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี ซึ่งเป็นประธานกรรมการวิชาการศึกษาระดับนี้ ตลอดจนให้คำแนะนำและให้ความรู้ต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาระดับนี้เป็นอย่างมาก และผู้ศึกษายังได้รับความกรุณาจาก ดร.อุรสา บัวตะมะ ที่ได้ให้เกียรติเป็นกรรมการสอบวิชาการศึกษาระดับนี้พร้อมทั้งได้ให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของอาจารย์ไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้ศึกษาต้องขอขอบพระคุณคณาจารย์ในโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ทางวิชาการซึ่งเป็นสิ่งที่มีค่ายิ่ง รวมถึงเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตรที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานมาโดยตลอด

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความอนุเคราะห์สละเวลาในการให้สัมภาษณ์ถึงผลกระทบของโครงการรวมใบแจ้งหนี้ และอื่น ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาระดับนี้

ธิดิกัสมา เพชรไหม้

12 กุมภาพันธ์ 2549

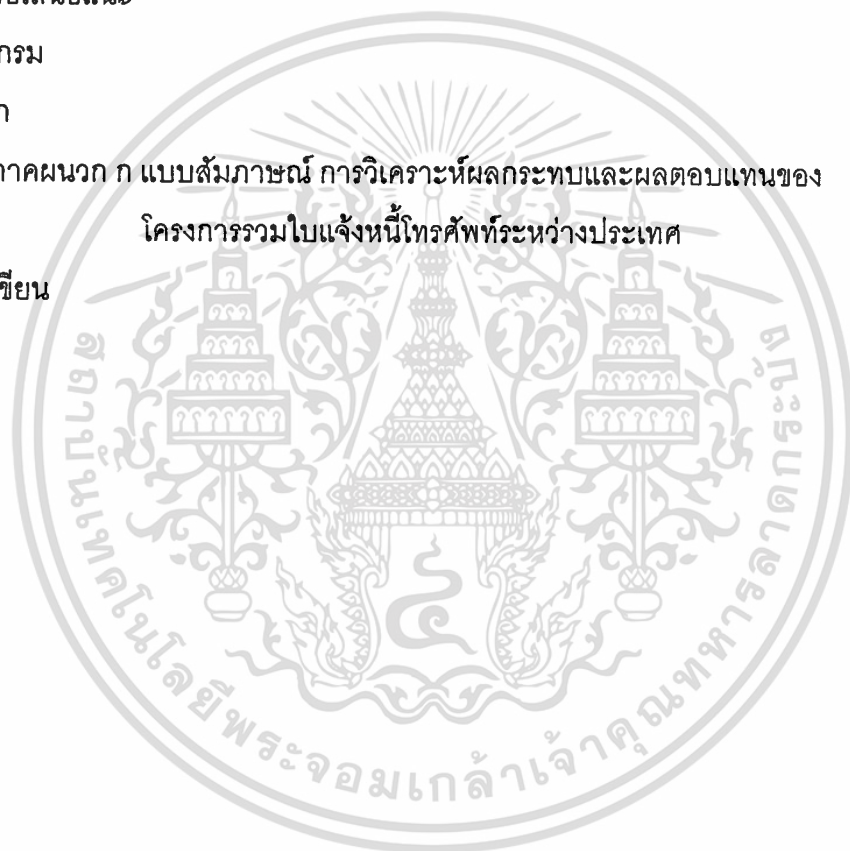
สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	(1)
สารบัญ	(2)
สารบัญตาราง	(4)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
ขอบเขตการศึกษา	6
นิยามศัพท์	6
การตรวจเอกสาร	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและระเบียบวิธีการศึกษา	9
แนวคิดการประเมินผลกระทบ(Impact Assessment)	9
แนวคิดการเปรียบเทียบต้นทุนและผลประโยชน์ของโครงการ	12
แนวคิดเกี่ยวกับการคิดต้นทุนและรายได้	12
แนวคิดเกี่ยวกับกำไร	13
แนวคิดเกี่ยวกับต้นทุนในทางเศรษฐศาสตร์	15
วิธีการศึกษา	17
บทที่ 3 โครงการจัดทำไบแฉ่งหนีของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	20
ประวัติความเป็นมาของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	20
รายได้และผลประกอบการของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2547	21
ประเภทการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	23
กระบวนการจัดทำไบแฉ่งหนี	26
ความเป็นมาของโครงการรวมไบแฉ่งหนี	32
กระบวนการทำงานหลังจากมีโครงการรวมไบแฉ่งหนี	33
ต้นทุนในกระบวนการออกไบแฉ่งหนีของบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	35
รายได้และหนี้สูญของบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	39

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	41
ผลกระทบต่อทางการเงิน	41
ผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงาน	44
ผลกระทบต่อการทำงาน	50
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	54
สรุป	54
ข้อเสนอแนะ	56
บรรณานุกรม	58
ภาคผนวก	59
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ผลกระทบและผลตอบแทนของ โครงการรวมใบแจ้งหนี้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ	60
ประวัติผู้เขียน	64



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	อัตราค่าใช้บริการแบบเรียกอัตโนมัติ 001 (ISD-International Subscriber Dialing)	24
2	ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนคงที่ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2548 – มกราคม พ.ศ. 2549	36
3	อัตราส่วนลดที่ทาง บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ให้กับ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	36
4	ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนผันแปรตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2548 – มกราคม พ.ศ. 2549	39
5	สถิติรายได้ที่เรียกเก็บและหนี้สูญที่เกิดขึ้นจากบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศช่วง ระยะเวลาตั้งแต่เดือน มกราคม พ.ศ. 2548 – มกราคม พ.ศ. 2549	40
6	ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนคงที่ปี พ.ศ. 2548	42
7	ต้นทุนผันแปรที่เกิดขึ้นในกระบวนการจัดทำและจัดส่งใบแจ้งหนี้	43
8	เปรียบเทียบรายได้ ต้นทุน และรายได้สุทธิ หลังมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้	44

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ส่วนแบ่งรายได้ตามประเภทบริการของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2547	21
2	ผลประกอบการของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2547	22
3	กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลการเรียกใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ	27
4	กระบวนการคิดค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	28
5	กระบวนการจัดทำใบแจ้งหนี้	29
6	กระบวนการจัดทำใบแจ้งหนี้ค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	30
7	กระบวนการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	33
8	กระบวนการทำงานการจัดทำใบแจ้งหนี้แบบรวมใบแจ้งหนี้	34
9	การจ่ายค่าเชื่อมต่อโครงข่ายภายในประเทศ	38

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ดำเนินกิจการให้บริการโทรคมนาคมทั้งในประเทศและต่างประเทศครอบคลุมทุกรูปแบบบริการ อาทิ บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ บริการสื่อสารผ่านดาวเทียม บริการเคเบิลใต้น้ำ ใยแก้ว บริการวิทยุคมนาคมเซลลูลาร์ บริการสื่อสารข้อมูล บริการอินเทอร์เน็ต ฯลฯ เมื่อแปรสภาพ แล้ว บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินกิจการด้านโทรคมนาคมที่หลากหลายครอบคลุมทั้งด้านเสียงและการรับ-ส่งข้อมูล โดยมุ่งเน้นการเปิดให้บริการใหม่ ๆ ตามความต้องการของตลาดอย่างเพียงพอและครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีในองค์กรทุกระดับ

การวางรากฐานการพัฒนาองค์กรในระยะ 5 ปีข้างหน้า ให้สามารถดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะการแข่งขันได้อย่างมั่นคง ธุรกิจหลักที่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ให้บริการและทำรายได้สูงให้กับบริษัทฯ ได้แก่ บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ปัจจุบัน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ให้บริการแต่เพียงผู้เดียวที่มีสิทธิให้บริการไปยังประเทศต่าง ๆ ปลายทางทั่วโลก แม้วันนี้ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จะมีสิทธิให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแต่เพียงผู้เดียว แต่ในอนาคตเมื่อสิทธิผูกขาดสิ้นสุดลง จะมีผู้ให้บริการรายอื่น ๆ เข้ามาแข่งขันในตลาดอย่างแน่นอน เพราะตลาดบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ มีผู้ให้บริการน้อยราย บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จึงเตรียมความพร้อมในทุกด้านเริ่มจากการจัดโครงสร้างองค์กรให้เป็นเชิงรุก มุ่งตอบสนองของความต้องการของลูกค้า และพัฒนาศักยภาพขององค์กร แก่ไขระเบียวิธีปฏิบัติในการให้บริการ ให้เกิดความคล่องตัว เช่นเดียวกับธุรกิจอื่น ๆ โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทั้งบุคลากรและองค์กรเพื่อนำไปพัฒนาให้เกิดรายได้ต่อองค์กรสูงสุด

จากที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้นถึงเป้าหมายของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่มุ่งหวังให้การดำเนินธุรกิจของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสมารถที่จะแข่งขันเมื่อเข้าสู่การเปิดเสรีทางโทรคมนาคมได้นั้น แนวทางหนึ่งที่ได้นำมาใช้ คือการลดต้นทุนและเพิ่มรายได้ โดยธุรกิจหลักของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) นั้นเป็นธุรกิจประเภทที่ให้บริการ ดังนั้น ขั้นตอนการดำเนินงานที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กระบวนการเรียกเก็บและจัดทำใบแจ้งหนี้ โดยเริ่มตั้งแต่คิดค่าใช้จ่ายบริการของลูกค้าแต่ละราย พิมพ์ใบแจ้งหนี้ และส่งใบแจ้งหนี้ไปให้ลูกค้า ซึ่งเป็นกระบวนการที่ใช้สำหรับเรียกเก็บหนี้จากลูกค้า บริการที่เป็นรายได้หลักและมีผู้ให้บริการมากที่สุดนั่นก็คือ บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ดังนั้นจึงมีการพิมพ์ใบแจ้งหนี้จำนวนมากที่สุด ซึ่งเป็นใบแจ้งหนี้ที่จะต้องเรียกเก็บจากลูกค้าทุกเดือน เดือนละประมาณ 500,000 ฉบับ โดยเป็นลูกค้าของโทรศัพท์พื้นฐานร้อยละ 50 และเป็นของโทรศัพท์เคลื่อนที่อีกร้อยละ 50

เดิมที่ระบบการจัดทำใบแจ้งหนี้ให้กับลูกค้าของบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศนั้น ทางบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จะเป็นผู้ดำเนินการเรียกเก็บหนี้เอง ในกรณีที่ลูกค้ามีการเรียกใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ โดยที่ทางบริษัทที่เป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์ภายในประเทศทั้งโทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต้องส่งข้อมูลลูกค้าปัจจุบันที่มีอยู่ทั้งหมดเพื่อเป็นข้อมูลยืนยันว่าเป็นลูกค้าของตนจริง จากนั้นทาง บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จะดำเนินการจัดทำและจัดส่งใบแจ้งหนี้ไปเรียกเก็บค่าบริการจากลูกค้าเอง จึงทำให้บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เกิดปัญหาในการจัดเก็บหนี้เนื่องจากไม่มีฐานข้อมูลลูกค้าเป็นของตนเองจึงทำให้ไม่สามารถติดตามให้ลูกค้ามาชำระหนี้ได้ กรณีที่ลูกค้าไม่มาชำระหรือชำระล่าช้า และยังคงเสียค่าใช้จ่ายในการพิมพ์ใบแจ้งหนี้ในแต่ละครั้ง โดยมีค่าใช้จ่ายประมาณฉบับละ 3 บาท ซึ่งในแต่ละเดือน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จะต้องเสียค่าใช้จ่ายในส่วนนี้เป็นเงินถึง 1,500,000 บาท

ดังนั้น บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จึงได้มีโครงการรวมใบแจ้งหนี้กับผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน และผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ เพื่อลดหนี้ที่ไม่สามารถเรียกเก็บได้และเป็นการลดภาระในการรับผิดชอบการติดตามหนี้จากลูกค้า อีกทั้งยังเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการพิมพ์ใบแจ้งหนี้ได้อีกด้วย โดยได้เริ่มจัดทำโครงการดังกล่าวกับบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เป็นรายแรก เพื่อรวมใบแจ้งหนี้โทรศัพท์มือถือทั้งในประเทศระหว่างประเทศ และค่าบริการข้ามแดนอัตโนมัติในกรณีที่ลูกค้าต้องการนำโทรศัพท์ไปใช้งานต่างประเทศ ไว้ในใบเดียวกัน โดยจะเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2548 เป็นต้นมา ซึ่งโครงการรวมใบแจ้งหนี้เป็นโครงการที่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จะเรียกเก็บค่าบริการจากบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เพียงใบเดียว แทนที่จะเรียกเก็บจากลูกค้าทุกคนที่ใช้บริการโทรออกต่างประเทศ โดยจุดประสงค์หลักการรวมใบแจ้งหนี้ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่ใช้บริการ ซึ่งที่ผ่านมามีลูกค้าจะได้รับใบแจ้งหนี้ 2 ใบ จากบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และ บริษัท กสท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ส่งให้ไม่พร้อมกัน รวมถึงสถานที่ในการไปชำระเงินก็ต่างกัน ทำให้ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ เนื่องจากต้องไปชำระหนี้ถึง 2 ครั้ง 2 ที่ การรวมใบแจ้งหนี้โทรศัพท์ระหว่างประเทศครั้งนี้ นอกจากจะเป็นการเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าแล้ว ลูกค้ายังสามารถตรวจสอบค่าใช้จ่ายได้อย่างละเอียดอีกด้วย

ส่วนจุดประสงค์หลักของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ในการจัดทำก็คือการช่วยลดหนี้ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (เอ็นพีแอล) ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่เกิดขึ้นประมาณร้อยละ 1.5 ของรายได้ทั้งหมด เนื่องจาก บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ไม่สามารถติดตามหนี้ได้ถ้าหากผู้ใช้บริการไม่มาชำระ โดย บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ทำได้เพียงตัดสัญญาไม่ให้สามารถโทรออกต่างประเทศได้ ทำให้ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เกิดหนี้ในส่วนนี้เป็นจำนวนมาก ดังนั้น บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จึงได้เจรจาจัดทำโครงการรวมใบแจ้งหนี้ โดยให้ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) รับผิดชอบในการจัดเก็บหนี้ค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ โดยที่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จะให้ผลประโยชน์ตอบแทนแก่ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในรูปของส่วนลดค่าบริการ ทั้งในการเรียกที่ต้องจัดทำใบแจ้งหนี้ และการเรียกที่ไม่ต้องจัดทำใบแจ้งหนี้ โดยที่ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จะมีรายได้เพิ่มจากการจัดเก็บประมาณร้อยละ 12.5-22.5 ของรายได้ที่เข้ามา ซึ่งการรวมใบแจ้งหนี้ของทั้งสองบริษัทในครั้งนี้ เป็นการนำจุดแข็งของทั้งสองฝ่ายมารวมกัน ระหว่างช่องทางโทรทางไกลต่างประเทศของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กับการบริหารจัดการระบบบิลลิ่งให้ลูกค้าเกิดความสะดวกในการจ่ายค่าบริการของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีถึง 20,000 สาขาทั่วประเทศ โดยเหตุผลที่ร่วมมือกับ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ครั้งนี้ เพราะ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีฐานลูกค้ากว่า 16 ล้านราย เป็นลูกค้าที่จดทะเบียนหรือโพสต์พีดประมาณ 2 ล้านรายที่ต้องมีใบแจ้งหนี้ที่เหลือเป็นแบบเติมเงินหรือฟรีพีด สำหรับรายได้ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จากบริการโทรทางไกลระหว่างประเทศประมาณ 700 ล้านบาทต่อเดือน โดยเป็นปริมาณการใช้งานจาก บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ประมาณร้อยละ 40 เหตุผลที่ร่วมมือกับ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ครั้งนี้ก็คือ นอกจากฐานลูกค้าที่มีมากกว่าผู้ให้บริการรายอื่นแล้ว ยังมีความพร้อมมากที่สุด ส่วนผู้ให้บริการรายอื่น ๆ ยังอยู่ระหว่างการเจรจาเพื่อจะดำเนินการต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยคาดหวังว่าโครงการนี้จะทำให้รายได้ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 20 เนื่องจาก บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จะรับภาระหนี้เสียที่เกิดขึ้นจากการค้างชำระและการลักลอบใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นการรับประกันรายได้ให้กับ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ว่าจะได้รับรายได้เท่ากับจำนวนยอดการใช้บริการที่เกิดขึ้นจริง และภาระเรื่องค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการจัดพิมพ์จัดส่งใบแจ้งหนี้ ค่าใช้จ่ายในการลงทุนระบบบิลลิ่งที่จะเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างกัน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งถือเป็นค่าใช้จ่ายในส่วนของการดำเนินงานของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่สามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลงไปได้ โดยหลังจากหักส่วนแบ่งรายได้ที่จะต้องจ่ายให้กับ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แล้ว จะทำให้ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) มีรายได้ที่เพิ่มขึ้นตามจุดประสงค์หลักของโครงการ

การแข่งขันระหว่างผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแม้จะยังมีอยู่น้อยราย แต่ก็ส่งผลกระทบต่อรายได้ของธุรกิจ และมีแนวโน้มว่าเมื่อเปิดเสรีโทรคมนาคม ผู้ให้บริการรายใหม่จะเข้ามาพร้อมกับการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงมากขึ้น โดยเริ่มจากการแข่งขันทางด้านราคา ด้วยวิธีการลดอัตราค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจและองค์กร ในด้านของรายได้และต้นทุน จึงทำให้ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ต้องเตรียมตัวเพื่อรองรับกับการแข่งขันที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยพยายามที่จะหาช่องทางเพิ่มรายได้และลดต้นทุนให้กับองค์กรได้มากที่สุด โดยโครงการรวมใบแจ้งหนี้ก็เป็นอีกโครงการที่มีจุดประสงค์หลักเดียวกัน

แม้ว่าโครงการดังกล่าวจะเริ่มดำเนินการไปแล้ว และด้วยความคาดหวังว่าโครงการนี้จะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการ แต่เนื่องจากโครงการดังกล่าวทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน ซึ่งจะต้องมีการพิจารณาผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น ค่าใช้จ่ายทางด้านต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป การปรับเปลี่ยนกำลังคน ระยะเวลาในการทำงาน โดยมุ่งหวังจะทำให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้ผลตอบแทนเป็นที่น่าพอใจ ซึ่งโดยทั่วไปจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรประกอบต่าง ๆ หลายประการ เช่น บุคลากร หน่วยงาน ระเบียบปฏิบัติ งบประมาณ เป็นต้น ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในแง่มุมต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับแต่ละองค์ประกอบ อีกทั้งในการวิเคราะห์นั้นไม่เพียงคำนึงถึงเฉพาะผลกระทบเท่านั้นแต่ยังต้องคำนึงถึงผลตอบแทนที่เกิดขึ้นด้วยว่าคุ้มค่าแก่การลงทุนหรือไม่

ดังนั้นจึงเป็นที่น่าสนใจต่อการศึกษาเพื่อให้สามารถวิเคราะห์และบ่งบอก ถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับส่วนต่าง ๆ ขององค์กร ก็จะทำให้สามารถจำแนกออกเป็นประเภทต่าง ๆ โดยแบ่ง

ผลกระทบออกเป็นสองกลุ่มหลัก ๆ คือ ผลกระทบด้านบวกและผลกระทบด้านลบ เพื่อให้สามารถเตรียมการหามาตรการและแนวทางในการสนับสนุนหรือแนวทางในการป้องกันและแก้ไขผลกระทบนั้น ๆ นอกเหนือจากนั้นแล้วยังสามารถหาแนวทางในการรองรับสถานการณ์และบรรเทา ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากผลกระทบดังกล่าว ทั้งนี้แนวทางดังกล่าวก็อาจเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือองค์กรอื่นในการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงกระบวนการ ค่าใช้จ่ายและรายได้การจัดทำใบแจ้งหนี้ของโครงการรวมใบแจ้งหนี้ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบต่อการดำเนินการและการจัดการโครงการรวมใบแจ้งหนี้ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อวิเคราะห์ผลตอบแทนทางการเงิน ของโครงการรวมใบแจ้งหนี้ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงกระบวนการจัดทำใบแจ้งหนี้ ค่าใช้จ่ายและรายได้ในการรวมใบแจ้งหนี้ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
2. ทำให้ทราบถึงผลกระทบที่มีต่อโครงการรวมใบแจ้งหนี้ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
3. ทำให้ทราบถึงต้นทุนและรายได้จากการรวมใบแจ้งหนี้ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาผลกระทบและผลตอบแทนที่มีต่อการดำเนินงานและบุคลากร ของโครงการรวมใบแจ้งหนี้ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยจะศึกษากรณีการรวมใบแจ้งหนี้กับบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกออกเป็นผลกระทบทางด้านบวกและผลกระทบทางด้านลบ ในแง่ขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งทางด้านกระบวนการ ค่าใช้จ่าย บุคลากร โดยทำการศึกษาในกรณีที่มีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ และหลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ โดยการสัมภาษณ์และรวบรวมข้อมูลต้นทุนและผลตอบแทนจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องในช่วงเดือน พฤศจิกายน 2548-มกราคม 2549

นิยามศัพท์

การรวมใบแจ้งหนี้ หมายถึง การรวมใบแจ้งหนี้กับ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยให้ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เป็นผู้เรียกเก็บหนี้แทน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยใบแจ้งหนี้จะออกในนาม บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เพื่อเรียกเก็บหนี้โดยตรงจากลูกค้าทั่วไปของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

การตรวจเอกสาร

บุญเกียรติ วิสิทธิ์นาค (2541) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการลงทุนธุรกิจอาคารบริการ 2 ชั้น ในสถานีสถานีบริการน้ำมันบางจาก ได้ศึกษาความเป็นไปได้ของการลงทุนก่อสร้างอาคารบริการภายในสถานีสถานีบริการน้ำมัน และจัดหาธุรกิจเสริมเข้ามาให้บริการแก่ผู้บริโภค เข้ามาใช้บริการ โดยเป็นการศึกษาทั้งความเป็นไปได้ทางการตลาด และความเป็นไปได้ทางการเงิน ทั้งนี้โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการสำรวจเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ทางการตลาด และใช้ข้อมูลทุติยภูมิเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ทางการเงิน จากผลการศึกษาพบว่า ทำเลที่ตั้งของสถานีสถานีบริการน้ำมันที่มีความเป็นไปได้ทางด้านการตลาดคือทำเลที่ตั้งที่อยู่ใกล้แหล่งธุรกิจ สถานที่ทำงาน หรือสถานที่ศึกษา โดยธุรกิจที่มีความเป็นไปได้คือร้านค้าสะดวกซื้อ ร้านขายหนังสือ และร้านขายอาหารประเภทอาหารจานด่วน ลักษณะการลงทุนที่มีความเป็นไปได้ทางการเงินคือการให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เช่าพื้นที่บนชั้น 2 แก่ผู้ในใจและการร่วมปันส่วนแบ่งรายได้จากธุรกิจชั้นล่าง โดยมีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) ของโครงการ เท่ากับ 6,093,114 บาท อัตราส่วนผลประโยชน์ต่อต้นทุนโครงการ (BCR) เท่ากับ 1.44 อัตราผลตอบแทนภายในของโครงการ (IRR) เท่ากับร้อยละ 31 ซึ่งมากกว่าอัตราคิดลดที่ใช้ในโครงการนี้คือร้อยละ 15 ระยะเวลาคืนทุนของโครงการเท่ากับ 3 ปี 1 เดือน จากอายุโครงการ 20 ปี ผลการวิเคราะห์ทั้งทางด้านการตลาดและทางการเงิน สรุปได้ว่าโครงการนี้มีความเป็นไปได้สำหรับการลงทุนของบริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)

วันชสวัสดิ์ นักร้อง (2544) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลกระทบของการนำเทคโนโลยี Imaging มาใช้ปรับกระบวนการหักบัญชีเช็คในธนาคารพาณิชย์ ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ผลกระทบของการปรับกระบวนการหักบัญชีเช็ค เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจและการวางแผน เพื่อให้สามารถรองรับการปรับเปลี่ยน อีกทั้งยังสามารถหาแนวทางในการป้องกันหรือบรรเทาผลกระทบในเชิงลบได้ โดยมีวิธีการประเมินผลกระทบโดยการสร้างแบบจำลอง ในรูปแบบของการตรวจสอบปัจจัยต่าง ๆ ที่จะแสดงผลกระทบในแต่ละประเภท ซึ่งได้มีการกำหนดไว้เป็น 4 หมวดหมู่ ได้แก่ ด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านวิธีการปฏิบัติงาน ด้านลูกค้า และด้านอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์หัวหน้าทีมปฏิบัติงาน และนำมาผลมาวิเคราะห์เพื่อตีความและประเมินค่าผลกระทบในด้านต่าง ๆ รวมถึงการวิเคราะห์ผลกระทบแต่ละปัจจัยเปรียบเทียบกับพันธกิจขององค์กร เพื่อให้ผู้ชำนาญการในองค์กรตรวจสอบในขั้นสุดท้าย ผลการวิจัยพบว่า การนำเทคโนโลยี Imaging มาใช้ปรับกระบวนการหักบัญชีเช็คนั้นส่งผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบ โดยส่งผลกระทบเชิงบวกทางด้านการปฏิบัติงานมากที่สุดทั้งทางด้านเวลา ค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของโครงการและพันธกิจขององค์กรเป็นอย่างดี อีกทั้งยังส่งผลกระทบในเชิงบวกและเชิงลบทางด้านผู้ปฏิบัติงานและด้านลูกค้าพอสมควร โดยเกิดผลกระทบทางด้านลูกค้านั้นเป็นผลกระทบต่อพฤติกรรมกรบริโภคของลูกค้ากลุ่มน้อยเท่านั้น

ศุภชัย ศิริประภาพงศ์ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจค้าปลีกโมบาย ซีเล็คซ์ ของบริษัทเซลส์แห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาเฉพาะร้านบีบีแอนด์เอ โดยได้ศึกษาความเป็นไปได้ของการทำธุรกิจค้าปลีกที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน ด้วยการวิเคราะห์งบประมาณการลงทุนในรูปแบบของ มูลค่าปัจจุบันสุทธิ อัตราผลตอบแทนการลงทุน และระยะเวลาคืนทุน และทำการศึกษาวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในด้านการตลาด ด้วยการวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการขาย และสถานที่ โดยการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิเคราะห์ความเป็นไปได้เฉพาะร้านสะดวกซื้อบีบีแอนด์เอ งามวงศ์วานเท่านั้น ผลจากการศึกษาการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการลงทุน มีระยะเวลาคืนทุน 4.2 ปี มูลค่าปัจจุบันสุทธิ 114,879 อัตรา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลตอบแทนการลงทุนร้อยละ 16.1 และมีความเป็นไปได้ทางการตลาดด้วยแผนงานทางด้านการตลาดที่ดีจากทีมงานที่มีประสบการณ์จากธุรกิจร้านสะดวกซื้อ ซีเล็คท์ นอกจากนี้ยังได้นำเสนอแผนการดำเนินงานของโมบาย ซีเล็คท์ ในแต่ละขั้นตอน ตั้งแต่การดัดแปลงรถเพื่อใช้เป็นโมบาย ซีเล็คท์ การวางเส้นทางการเดินรถ ตลอดจนแผนการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และนำเสนอแผนงานทางด้านการตลาดเพื่อเป็นแนวทางในการวางรูปแบบการดำเนินธุรกิจโมบาย ซีเล็คท์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและระเบียบวิธีการศึกษา

บทนี้จะกล่าวถึงแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลกระทบ แนวคิดการเปรียบเทียบต้นทุนและผลประโยชน์ของโครงการ แนวคิดเกี่ยวกับการคิดต้นทุนและรายได้ แนวคิดเกี่ยวกับกำไร และแนวคิดต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ ในส่วนสุดท้ายจะกล่าวถึงระเบียบวิธีการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรและวิธีวิเคราะห์ข้อมูล

แนวคิดการประเมินผลกระทบ (Impact Assessment)

การประเมินผลกระทบเริ่มมาจากความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงหลักการ และกระบวนการของการจัดการทรัพยากร (Resource Management) ซึ่งการประเมินผลกระทบรูปแบบต่าง ๆ นั้นเป็นการสร้างสมมติฐานอย่างมีระบบ มีจุดหมาย และเกี่ยวข้องกับการใช้วิทยาศาสตร์อาจช่วยพัฒนาคุณภาพของการวางแผนและการตัดสินใจ

การประเมินผลกระทบนั้นเริ่มมาจากเรื่องของสิ่งแวดล้อม ในรูปแบบของการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Analysis) และการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment) แต่การประเมินผลกระทบนั้นยังสามารถมองในรูปแบบอื่น ๆ ได้อีกมาก เช่น การประเมินเทคโนโลยี (Technology Assessment) การประเมินผลกระทบสังคม (Social Impact Assessment) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่จะเน้นในการประเมิน อย่างไรก็ตามการประเมินรูปแบบต่าง ๆ มีคุณลักษณะหลัก ๆ ที่เหมือนกัน ได้แก่ ศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้น (Effects Focused) เพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหาผลกระทบที่จะเกิดขึ้น (Future Oriented) โดยการนำเทคโนโลยีที่มีอยู่มาพัฒนา (Centred Around Technological Development) ร่วมกับการรวบรวมความรู้และแนวทางการแก้ปัญหาที่หลากหลาย (Systematic, Comprehensive and Interdisciplinary in Approach) จากนั้นจึงนำแต่ละแนวทางที่ได้มาเปรียบเทียบ เพื่อให้ได้แนวทางที่ดีที่สุด และใช้เป็นนโยบายในการแก้ปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้น (Comparative and Policy Oriented)

จากคุณลักษณะที่เหมือนกันดังกล่าว ทำให้สามารถแบ่งการประเมินผลกระทบได้เป็น 6 ประเภท ได้แก่

1. การประเมินผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment: EIA)
2. การประเมินผลกระทบทางสังคม (Social Impact Assessment: SIA)
3. การประเมินความเสี่ยง (Revenue Assessment: RA)
4. การประเมินผลกระทบทางสุขภาพ (Health Impact Assessment: HIA)
5. การประเมินเทคโนโลยี (Technology Assessment: TA)
6. การประเมินผลสิ่งแวดล้อมเชิงกลยุทธ์ (Strategy Environment Assessment: SEA)

การประเมินเทคโนโลยีเป็นรูปแบบทั่วไปของการประเมินผลกระทบ เป็นการวิเคราะห์นโยบายโดยเน้นถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นของการเปลี่ยนแปลงจากเทคโนโลยี การประเมินเทคโนโลยีโดยทั่วไป จะเป็นรูปแบบของการศึกษาวิถีทางโดยการประเมินถึงผลกระทบที่สำคัญของการใช้เทคโนโลยีใหม่

การประเมินผลกระทบ เริ่มมาจากเป็นวิถีทางหนึ่งของการวิเคราะห์ผลตอบแทนต่อต้นทุน (Benefit-Cost Analysis) โดยการประเมินผลกระทบนั้นเป็นเทคนิคในการปรับปรุงการเตรียมข้อมูลเพื่อการตัดสินใจโดยอาศัยกระบวนการของการจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการแจกแจง การคาดการณ์ และการประเมินของผลกระทบจากการทำโครงการ

หลักเกณฑ์ในการประเมิน (Assessment Methodology)

การประเมินผลกระทบได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อที่จะสร้างความมั่นใจว่าการคำนึงผลกระทบนั้นประกอบด้วยข้อมูลที่มีระบบ มีหลักการ และมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจ ดังนั้นการประเมินผลกระทบจึงเกี่ยวข้องกับ 4 ประการหลัก ๆ

1. การกำหนดประเภทของสิ่งที่ได้รับผลกระทบ (Identification)

เป็นการศึกษาลักษณะของสิ่งที่ได้รับผลกระทบ และวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นว่ามีผลในด้านบวกหรือในด้านลบ รวมทั้งเป็นการแจกแจงผลกระทบและพิจารณาระดับของความเข้าใจและระบุรายละเอียดที่จะถูกใช้ในการแยกผลกระทบของโครงการในแง่ของระยะเวลาและกำหนดการ

2. การคาดการณ์และการวัดผล (Prediction and Measurement)

การคาดการณ์ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น โดยการวัดผลกระทบ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ การวัดเชิงคุณภาพ (Qualitative) และการวัดเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยมีวิธีการวัดผลที่นิยมใช้ดังนี้

2.1 วิธีบรรยาย (Description Method) เป็นการบรรยายคาดการณ์ว่าผลกระทบต่อสิ่งหนึ่ง ๆ จะเป็นอย่างไร โดยอาจจะมีหรือไม่มีค่าผลกระทบนั้น ๆ ออกมาเป็นตัวเลข

2.2 วิธีตรวจสอบ (Checklist Method) เป็นวิธีการตรวจสอบปัจจัยต่าง ๆ ที่จะแสดงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น โดยยึดหลักการที่กำหนดไว้ถึงความรุนแรงที่จะเกิดขึ้นของโครงการนั้น

3. การตีความและการประเมินค่า (Interpretation and Evaluation)

ใช้กฎเกณฑ์ที่ชัดเจนในการพิจารณาความสำคัญของผลกระทบ เพื่อที่จะระบุถึงระดับของความไม่แน่นอนและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง และใช้ในการเปรียบเทียบทางเลือก

4. การจัดการและการควบคุมผลกระทบที่เกิดขึ้น (Impact Management)

เป็นการหามาตรการลดผลกระทบที่เกิดหรืออาจเกิดในอนาคต

5. การสื่อสาร (Communication)

ผลจากการประเมินจะต้องถูกสื่อออกไปยังส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ ในรูปแบบของการอธิบายและการสรุป

ขั้นตอนของการประเมินผลกระทบประกอบด้วย 3 ขั้นตอนดังนี้

1. สร้างข้อมูลที่อธิบายถึงสถานะปัจจุบัน

2. อธิบายการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับโครงการ

3. คาดการณ์การเปลี่ยนแปลงทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

วิธีการที่เป็นที่ยอมรับและนิยมใช้ในการวิเคราะห์ผลกระทบ ทั้งทางด้านการคาดการณ์และประเมินผลสามารถจำแนกได้ 8 วิธีใหญ่ ๆ ดังนี้ ดังนี้

1. แบบเช็ครายการ (Checklists)

2. ระบบประเมินค่าสิ่งแวดล้อม (Environmental Evaluation)

3. เมตริกซ์ (Matrices)

4. การวิเคราะห์แบบสายใยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ (Networks)

5. แผนภาพเชิงซ้อน (Overlays)

6. ดัชนีสิ่งแวดล้อม (Environmental Indices)

7. การวิเคราะห์ต้นทุนและกำไร (Cost-Benefit Analysis)

8. การวิเคราะห์แบบจำลองเปรียบเทียบ (Simulation Modeling Workshop)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แนวคิดการเปรียบเทียบต้นทุนและผลประโยชน์ของโครงการ

การตัดสินใจที่จะเลือกโครงการใดโครงการหนึ่งเพื่อการลงทุน ขึ้นอยู่กับความคุ้มค่าของโครงการนั้น ๆ ซึ่งความคุ้มค่าของโครงการวัดได้จากการเปรียบเทียบกันระหว่างผลประโยชน์กับต้นทุนของโครงการ ภายหลังจากที่ต้นทุนและผลประโยชน์ได้ถูกกำหนด ตีราคา และประเมินมูลค่าแล้ว นักวิเคราะห์ก็สามารถที่จะกำหนดลงไปได้ว่าจะรับหรือปฏิเสธโครงการใดในระหว่างโครงการต่าง ๆ ที่มีอยู่ แต่อย่างไรก็ตาม นักวิเคราะห์ยังต้องเผชิญกับผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต เนื่องจากโครงการอาจมีอายุหลายปี และกระแสต้นทุนและผลประโยชน์ที่แตกต่างกันในอนาคต วิธีการที่ใช้กันอยู่ขณะนี้ก็โดยผ่านการคิดลด หรือแนวคิดของมูลค่าปัจจุบัน มีประเด็นที่เกี่ยวข้องและสมควรจะได้รับการกล่าวถึงโดยสังเขปมีอยู่ 2 ประการ คือ ระยะเวลาโครงการ และ อัตราคิดลดทางสังคม

แนวคิดเกี่ยวกับการคิดต้นทุนและรายได้

การกำหนดราคาตามแนวคิดแบบคลาสสิกที่ว่า ตีमानต์และซับซ้อนหลายกำหนดราคาเมื่อเกิดสมดุล ราคาที่ได้นี้เรียกว่าราคาตลาด หรือราคาธรรมชาติ ซึ่งไม่อาจทราบได้ว่ามีกำไรหรือขาดทุน มีผู้เห็นแนวโน้มในการกำหนดราคา ราคาที่ตั้งควรเป็นราคาที่มีกำไรสูงสุด ตามจุดหมายของธุรกิจทั้งหลาย เพื่อความคงอยู่ของธุรกิจตลอดไป นั่นคือสิ่งกำหนดราคาคือ ต้นทุนและรายได้ (อัมพร, 2536)

ต้นทุน หมายถึง สิ่งที่ผู้ขายทุ่มเทลงในกิจการนั้น เพื่อผลิตสินค้าขึ้นมาสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือจะเรียกอีกอย่างว่ารายจ่าย ผู้ขายยังจะต้องคิดต่อไปให้ละเอียดขึ้นว่า ต้นทุนมีกี่ชนิด เพื่อนำไปคำนวณราคาได้ ในรูปต่าง ๆ และเพื่อประโยชน์ในทางบัญชี จึงนิยมแบ่งออกเป็น 3 ประเภท

1. ต้นทุนคงที่ (Fixed Cost : FC) ได้แก่ ต้นทุนที่คงที่ แม้จะผลิตปริมาณสินค้าเพิ่มขึ้น เช่น ค่าภาษีที่ดิน ค่าเช่า ค่าประกันภัย ฯลฯ ต้นทุนคงที่นี้ไม่ใช่ไม่เพิ่มเลย เมื่อผลิตเพิ่มมาก ๆ จะเพิ่มขึ้นเหมือนกัน แต่เป็นจำนวนไม่มาก และไม่รวดเร็ว

2. ต้นทุนแปรผัน (Variable Cost : VC) ได้แก่ ต้นทุนที่เปลี่ยนแปลงไป เมื่อต้องการเปลี่ยนแปลงปริมาณการผลิต เช่น ค่าวัตถุดิบ ค่าแรงงาน

3. ต้นทุนรวม (Total Cost : TC) เมื่อนำต้นทุนทั้ง 2 อย่างข้างต้นรวมกันก็จะออกมาเป็น ต้นทุนรวม เพราะเอาต้นทุนทั้งหมดเข้าไว้ จึงเป็นสูตร $TC = FC + VC$

รายได้ (Revenue) สามารถแบ่งได้เป็น

รายได้รวม (Total Revenue : TR) หมายถึง จำนวนเงินที่ขายสินค้าได้มาจำนวนหนึ่ง
รายได้เฉลี่ย (Average Revenue : AR) หมายถึง รายได้รวมเฉลี่ยต่อหน่วย และรายได้ส่วนเพิ่ม
(Marginal Revenue : MR) หมายถึง รายได้ที่ได้เพิ่มเมื่อขายสินค้าเพิ่มหนึ่งหน่วย

แนวคิดเกี่ยวกับกำไร

กำไรมีความหมายทางเศรษฐศาสตร์แตกต่างกับความหมายทางบัญชีธุรกิจ (สรยุทธ์, 2536) คือ ในทางบัญชีกำไรขาดทุนนั้น ผลกำไรจากการประกอบการคือส่วนต่างระหว่างรายรับและรายจ่ายที่เกิดขึ้นจริงจากการดำเนินกิจการนั้น ๆ ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งโดยปกติทั่วไปคือช่วงเวลาหนึ่งปี แต่สำหรับความหมายทางเศรษฐศาสตร์แล้ว กำไรมีความหมายที่กว้างกว่า กล่าวคือในการคิดค่าใช้จ่ายดำเนินการนั้น ทางเศรษฐศาสตร์ได้รวมค่าใช้จ่ายอื่นที่ไม่ได้มีการบันทึกการจ่ายจริงเข้าไว้ด้วย ยกตัวอย่างเช่น ในกรณีที่องค์กรธุรกิจเป็นเพียงผู้ประกอบการผู้เดียวแต่ไม่มีการตั้งเงินเดือนประจำสำหรับผู้ประกอบการนี้ ในทางบัญชีธุรกิจแล้วรายจ่ายประเภทนี้ไม่เกิดขึ้นและไม่นำมารวมคำนวณคิดผลกำไร แต่สำหรับทางเศรษฐศาสตร์แล้วผลตอบแทนต่อผู้ประกอบการนี้ แม้จะไม่มีรายจ่ายจริงออกไปก็ตาม ก็จะต้องมีการนำมาคำนวณคิดในการหาผลกำไรด้วย นอกจากนี้อาจเห็นตัวอย่างความแตกต่างในการคำนวณคิดค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย ในทางบัญชีจะไม่บันทึกการจ่ายดอกเบี้ยให้แก่เงินทุนที่นำมาใช้เป็นทุนดำเนินการ(ไม่ใช่เงินกู้) ในส่วนของผู้ลงทุน เพราะไม่มีรายจ่ายจริงออกไป แต่ทางด้านเศรษฐศาสตร์นั้นจำนวนเงินทุนที่นำมาใช้เพื่อดำเนินกิจการจะต้องคิดดอกเบี้ยให้อัตราที่เหมาะสมเพื่อแสดงถึงต้นทุนค่าใช้จ่ายที่แท้จริง สามารถสรุปได้ว่า ทางบัญชีคิดทางด้านรายการที่เกิดขึ้นจริงและมีการบันทึกทางบัญชีเท่านั้น และจะไม่รวมรายการที่ไม่มีรายจ่ายหรือรับจริงเกิดขึ้น ทำให้บางรายการที่แท้จริงเป็นค่าใช้จ่ายต้นทุนหรือรายรับจากการดำเนินกิจการ แต่ไม่มีการรับจ่ายจริงไม่ได้นำมารวมคำนวณคิดหาผลกำไรด้วย

สำหรับทางด้านเศรษฐศาสตร์นั้นต้องการหาถึงผลกำไรที่สะท้อนถึงผลการดำเนินการอย่างแท้จริงที่ได้มีการใช้ทรัพยากรภายในองค์กรในช่วงเวลาหนึ่ง ทำให้ในการคำนวณนั้นต้องรวมถึงรายการที่ไม่มีรายจ่ายจริง แต่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจการเข้าไว้ด้วย เช่น เงินเดือนสำหรับผู้ประกอบการ หรือค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยสำหรับเงินลงทุน แม้ว่ารายการเหล่านี้จะไม่มีรายจ่ายจริงออกไปก็ตาม ค่าใช้จ่ายนั้นแสดงถึงค่าของการใช้ทรัพยากรจากตัวผู้ประกอบการและจากเงินทุน

เอกสารนี้เป็นเอกสารทบทวนเนื้อหาสำหรับการเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้จัดทำเห็นประโยชน์ของเอกสารนี้

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นั่นเอง ในทางเศรษฐศาสตร์จะคำนวณคิดค่าใช้จ่ายให้กับทรัพยากรที่ถูกใช้ไปแต่ไม่มีการจ่ายจริง โดยอาศัยหลักวิธีคือ ค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost) ให้กับทรัพยากรนั้น

เนื่องจากความหมายของกำไรที่แตกต่างกันระหว่างทางด้านบัญชีและเศรษฐศาสตร์ การประเมินผลทางเลือกการตัดสินใจและผลการวิเคราะห์ทางเศรษฐศาสตร์ จึงไม่เหมือนกับหลักการทางธุรกิจ การดำเนินกิจการที่ไม่มีผลกำไรเลย(กำไรเท่ากับศูนย์) หรือคุ้มทุนนั้น ในทางเศรษฐศาสตร์ไม่ได้หมายถึงผลการดำเนินการที่เลวร้ายแต่อย่างไร แต่เป็นการดำเนินกิจการที่เสมอตัวโดยที่ทุกส่วนของทรัพยากรที่ถูกนำมาใช้ต่างได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมพอดี เจ้าของผู้ประกอบการได้รับผลตอบแทนจำนวนหนึ่ง และเจ้าของทุนที่นำเงินมาลงทุนก็ได้ผลตอบแทนจากดอกเบี้ยในอัตราที่เหมาะสมกับตลาดเงินทุน ถ้าหากเปรียบเทียบกับกรณีที่เกิดคำถามกำไรทางบัญชีแล้วจะเห็นว่าการคุ้มทุนที่กล่าวถึงจะไม่เหมือนกัน เพราะยังไม่ได้คิดผลตอบแทนให้กับผู้ประกอบการและเจ้าของทุนแต่อย่างไร ในกรณีที่รายรับสูงกว่ารายจ่ายทำให้มีผลกำไร ทางเศรษฐศาสตร์เรียกผลกำไรที่เกิดขึ้นว่า กำไรส่วนเกิน เป็นผลกำไรที่เกิดขึ้นเป็นพิเศษจากการประกอบการ ทั้งที่ได้มีการคิดค่าใช้จ่ายให้กับทุกส่วนของทรัพยากรที่ได้ใช้ไปแล้ว ผลกำไรเช่นนี้ ในทางเศรษฐศาสตร์ให้เหตุผลว่าเกิดขึ้นจากหลายสาเหตุด้วยกันคือ

1. การประกอบการที่มีลักษณะการค้าผูกขาด ทำให้ผู้ประกอบการสามารถกำหนดราคาสินค้าสูงเกินกว่าต้นทุน การผลิตและจำหน่าย เนื่องจากไม่มีคู่แข่งทางการค้าในตลาด ผู้ประกอบการจึงมีผลกำไรเกินกว่าที่ควรจะเป็น
2. ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารจัดการองค์กรมีทักษะความสามารถดำเนินกิจการที่พิเศษกว่าผู้ประกอบการอื่น ทำให้องค์กรมีค่าใช้จ่ายต่ำและรายรับสูงเกินปกติ แม้ว่าจะได้คำนวณผลตอบแทนและเงินเดือนให้แก่ผู้ประกอบการและผู้บริหารแล้ว แต่ก็ยังต่ำกว่าอัตราที่ควรจะได้เมื่อเปรียบเทียบกับทักษะความสามารถในการดำเนินกิจการ ทำให้องค์กรสามารถดำเนินการได้ดีกว่าองค์กรอื่น ๆ ส่งผลให้การดำเนินกิจการมีผลกำไรสูงกว่าปกติ หรือเกิดกำไรส่วนเกินขึ้น
3. โครงสร้างตลาดมีกลไกการปรับตัวที่เชื่องช้า ทำให้องค์กรธุรกิจสามารถตั้งราคาสินค้าสูงกว่าผู้ผลิต หรือผู้จำหน่ายรายอื่นในตลาด โดยที่ผู้บริโภคไม่ทราบข้อมูลนี้ ทำให้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งองค์กรสามารถทำผลกำไรได้สูงเกินปกติจากตลาดที่มีโครงสร้างข่าวสารข้อมูลไม่สมบูรณ์
4. ความพยายามของผู้ประกอบการเองที่ได้ลงทุนพัฒนาค้นคว้าปรับปรุงการดำเนินงานกิจการของตนเองให้ทันสมัยก้าวหน้ากว่าคู่แข่งรายอื่น ทำให้สามารถผลิตจำหน่ายสินค้าได้มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขึ้น หรือสามารถลดต้นทุนการผลิตจากปกติทั่วไป ก่อให้เกิดกำไรส่วนเกินขึ้นจากผลการพัฒนา
ค้นคว้าเทคโนโลยีการผลิตและจำหน่าย

แนวคิดเกี่ยวกับต้นทุนในทางเศรษฐศาสตร์

ต้นทุนในทางเศรษฐศาสตร์ (สังวร, วลัยและสุพพตา, 2535) ได้แก่ ต้นทุนที่เกี่ยวข้องใน
การใช้งาน (Relevant Cost) ต้นทุนค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost) ต้นทุนที่มองเห็นได้และ
ต้นทุนที่แอบแฝง (Explicit and Implicit Costs) ต้นทุนหน่วยสุดท้าย (Marginal Cost) ต้นทุนที่
เพิ่มขึ้น (Incremental Cost) และต้นทุนจม (Sunk Cost)

1. ต้นทุนที่เกี่ยวข้องในการใช้งาน (Relevant Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่จะต้องจ่ายไป
ในการซื้อสินค้าจำนวนหนึ่ง ซึ่งถ้าการซื้อสินค้านั้นเป็นการซื้อด้วยเงินสดและใช้สินค้าไปทันที ต้นทุน
ของสินค้าจำนวนหนึ่ง ซึ่งถ้าการซื้อสินค้านั้นเป็นการซื้อด้วยเงินสดและใช้สินค้าไปทันที ต้นทุนของ
สินค้าก็คือจำนวนเงินที่ได้จ่ายซื้อสินค้าไปนั่นเอง จึงไม่มีปัญหาในการให้ความหมายและวัดต้นทุน
จำนวนนั้น แต่ถ้าสินค้าที่ซื้อมาธุรกิจต้องนำมาเก็บไว้เป็นระยะเวลาหนึ่งแล้วจึงค่อยนำมาใช้ทีละ
น้อย การวัดต้นทุนจะเริ่มมีความยุ่งยากขึ้นและจะมีปัญหาเพิ่มมากขึ้นอีกถ้าสินค้านั้นเป็น
สินทรัพย์ที่มีอายุการใช้งานนานเป็นเวลาหลาย ๆ ปี เพราะธุรกิจจะมีความยุ่งยากในการกำหนด
มูลค่าของต้นทุนในระยะเวลาที่มีการนำสินค้านั้นมาใช้หาผลประโยชน์ว่าควรจะเป็นจำนวนเท่าใด
จากต้นทุนของสินค้าทั้งหมด ซึ่งส่วนของต้นทุนสินค้าเฉพาะเวลาที่ได้นำมาใช้ประโยชน์นี้ก็คือ
ต้นทุนที่เกี่ยวข้องในการใช้งานนั่นเอง

2. ต้นทุนค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost) ก็คือ ต้นทุนที่เกี่ยวข้องในการใช้งานซึ่งยึดถือ
แนวความคิดเรื่องของการใช้ประโยชน์ทางอื่นเป็นหลัก ดังนั้นต้นทุนค่าเสียโอกาสจึงเป็นการ
พิจารณาถึงการเสียโอกาสที่จะนำปัจจัยการผลิตนั้น ๆ ไปใช้ประโยชน์ทางอื่น การที่ธุรกิจตัดสินใจ
นำปัจจัยการผลิตมาใช้ผลิตสินค้าและบริการเพื่อการบริโภคชนิดใดชนิดหนึ่ง ก็เปรียบเสมือนว่า
ธุรกิจได้มีการประเมินผลที่จะนำปัจจัยการผลิตนั้น ๆ ไปใช้ประโยชน์ทางอื่น ซึ่งหมายความว่าธุรกิจ
จะต้องเสนอราคาของปัจจัยการผลิตอย่างน้อยที่สุดเท่ากับมูลค่าของปัจจัยการผลิตที่ธุรกิจคู่แข่ง
จะนำไปใช้ประโยชน์ในทางอื่น ยกตัวอย่างเช่น อะลูมิเนียมซึ่งเป็นโลหะที่ธุรกิจสามารถจะนำไป
ผลิตสินค้าได้หลายอย่าง ได้แก่ เครื่องครัว อุปกรณ์รถยนต์ เป็นต้น ดังนั้นต้นทุนเสียโอกาสของการ
นำอะลูมิเนียมมาใช้ผลิตอุปกรณ์รถยนต์ก็จะมีค่าเท่ากับมูลค่าของอะลูมิเนียมที่ธุรกิจอื่นนำไปใช้
ผลิตสินค้าอย่างอื่นนั่นเอง หรือในกรณีที่ธุรกิจมีเครื่องจักรเครื่องหนึ่งที่สามารถใช้ผลิตสินค้าได้ 2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชนิด คือ สินค้า ก และสินค้า ข แต่ธุรกิจเลือกใช้เครื่องจักรนี้ผลิตเฉพาะสินค้า ก เพียงชนิดเดียว ดังนั้นต้นทุนค่าเสียโอกาสในการนำเครื่องจักรมาผลิตสินค้า ก ก็คือรายรับทั้งหมดที่ธุรกิจควรจะได้รับจากการผลิตสินค้า ข ทั้งหมด

แนวคิดเรื่องต้นทุนค่าเสียโอกาสนี้แสดงให้เห็นว่า การตัดสินใจของธุรกิจขึ้นอยู่กับทางเลือกอื่น ๆ ที่ธุรกิจมีอยู่ และต้นทุนของการใช้ปัจจัยการผลิตใดก็ตามก็คือมูลค่าของผลตอบแทนที่ธุรกิจสามารถได้รับจากทางเลือกอื่นในจำนวนที่มากที่สุดเพียงทางเลือกเดียว

3. ต้นทุนที่มองเห็นได้และต้นทุนที่แอบแฝง (Explicit and Implicit Costs) โดยปกติแล้วต้นทุนในการนำปัจจัยการผลิตทั้งหลายมาทำการผลิตเป็นสินค้าหรือบริการจะประกอบไปด้วยต้นทุน 2 ชนิด คือ ต้นทุนที่มองเห็นได้และต้นทุนที่มองไม่เห็นซึ่งธุรกิจไม่ได้มีรายจ่ายของต้นทุนชนิดหลังนี้ในรูปของตัวเงินหรือเป็นที่รู้จักกันดีว่าเป็นต้นทุนที่แอบแฝงนั่นเอง ตัวอย่างของต้นทุนที่มองเห็นได้แก่ ค่าแรง ค่าวัตถุดิบ ค่าน้ำค่าไฟและค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ ดอกเบี้ยจ่ายของผู้ถือหุ้นกู้และค่าเช่าอาคาร เป็นต้น ส่วนต้นทุนที่แอบแฝงเป็นต้นทุนที่ธุรกิจไม่สามารถที่จะกำหนดขึ้นได้ง่ายนัก เนื่องจากธุรกิจไม่ได้มีรายจ่ายของต้นทุนชนิดนี้ในรูปตัวเงิน ดังนั้นในบางครั้งต้นทุนประเภทนี้จึงอาจถูกละเลยในการนำมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจของธุรกิจได้

4. ต้นทุนที่เพิ่มขึ้น (Incremental Cost) และต้นทุนจม (Sunk Cost) ต้นทุนที่เพิ่มขึ้นเป็นต้นทุนที่เปลี่ยนแปลงไปจากการที่ธุรกิจมีการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งลงไป แนวความคิดของต้นทุนที่เพิ่มขึ้นนี้จะคล้ายกับแนวความคิดในเรื่องต้นทุนหน่วยสุดท้าย (MC) คือ ต้นทุนที่เพิ่มขึ้นเมื่อธุรกิจมีผลผลิตเพิ่มขึ้นไปที่ละหน่วย แต่ต้นทุนที่เพิ่มขึ้นเป็นแนวความคิดที่พิจารณาได้กว้างกว่า เพราะการเพิ่มขึ้นของต้นทุนที่เพิ่มขึ้นนั้นจะหมายความรวมถึงการเพิ่มขึ้นของต้นทุนอื่นใดทุกประเภทที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจแก้ปัญหาของธุรกิจด้วย ตัวอย่างเช่น การที่ธุรกิจมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ในกลุ่มผลิตภัณฑ์เดิมออกสู่ท้องตลาด ต้นทุนที่เพิ่มขึ้นทั้งสิ้นจากการตัดสินใจของธุรกิจนั้นก็คือต้นทุนที่เพิ่มขึ้น หรือในกรณีที่ธุรกิจตัดสินใจเปลี่ยนแปลงระบบการผลิตที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ต้นทุนที่เพิ่มขึ้นจากการตัดสินใจก็คือต้นทุนที่เพิ่มขึ้นเช่นกัน มีข้อสังเกตว่าการวิเคราะห์ถึงต้นทุนที่เพิ่มขึ้นจากการตัดสินใจก็คือต้นทุนที่เพิ่มขึ้นเช่นกัน มีข้อสังเกตว่าการวิเคราะห์ถึงต้นทุนที่เพิ่มขึ้นจะไม่มีให้นำเอาต้นทุนคงที่มาร่วมพิจารณาด้วยเลยเพราะการตัดสินใจใด ๆ ของธุรกิจในระยะสั้นจะไม่มีผลกระทบกระเทือนต่อต้นทุนคงที่ กล่าวโดยสรุปได้ว่า แนวความคิดของต้นทุนที่เพิ่มขึ้นนั้นให้ถือเป็นหลักไว้ว่าจะต้องมีการพิจารณาถึงต้นทุนทุกชนิดที่ถูกกระทบกระเทือนจากการตัดสินใจของธุรกิจ ดังนั้นต้นทุนใด ๆ ที่ไม่ได้รับการกระทบกระเทือนจากการตัดสินใจทางธุรกิจจะไม่นับรวมเป็นต้นทุนที่เพิ่มขึ้นเลย แต่สำหรับต้นทุนที่ไม่เปลี่ยนแปลงไม่ว่าธุรกิจจะมีการ

ตัดสินใจทางธุรกิจจะไม่นับรวมเป็นต้นทุนที่เพิ่มขึ้นเลย แต่สำหรับต้นทุนที่ไม่เปลี่ยนแปลงไม่ว่าธุรกิจจะมีการตัดสินใจประการใดหรือเลือกทางใด ก็คือต้นทุนจมนั่นเอง ซึ่งต้นทุนจมน่าจะไม่มีบทบาทในการกำหนดผลตอบแทนสูงสุดจากการลงทุนของธุรกิจเลย

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในครั้งนี้ แบ่งออกเป็นดังนี้ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ทำการศึกษาโครงสร้างและผลกระทบจากโครงการรวมไบแจ่งหน้ โดยทำการศึกษาระบวนการจัดทำไบแจ่งหน้ก่อนมีโครงการรวมไบแจ่งหน้ และกระบวนการจัดทำไบแจ่งหน้หลังมีโครงการรวมไบแจ่งหน้ และทำการสำรวจเบื้องต้น โดยวิธีการสัมภาษณ์พนักงานในส่วนของการจัดทำไบแจ่งหน้และจัดส่งไบแจ่งหน้

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการรวบรวมและวิเคราะห์จัดหมวดหมู่ผลกระทบที่เกิดขึ้น ตามประเภทของสิ่งที่ได้รับผลกระทบ และวิเคราะห์ความคุ้มค่าของผลตอบแทนด้วยการเปรียบเทียบ จากรายงานประจำปี รายงานสถิติการใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ วารสาร และเว็บไซต์

เครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีเค้าโครงและหัวข้อคำถามไว้ล่วงหน้า (Structured Interview Schedule) เป็นคำถามปลายเปิดโดยจะใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (Deep Interview) เพื่อให้ผู้ได้รับการสัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างกว้างขวางในประเด็นที่ต้องการ

ประชากรและตัวอย่างที่ศึกษา

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ได้รับผลกระทบจากโครงการรวมไบแจ่งหน้ ซึ่งตัวอย่างที่สัมภาษณ์ เป็นพนักงานส่วนการจัดทำไบแจ่งหน้และส่วนการจัดพิมพ์จัดส่งไบแจ่งหน้ เนื่องจากเป็นการศึกษาถึงกระบวนการทำงานจัดทำไบแจ่งหน้ ทำให้สามารถรับรู้ถึงผลกระทบได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปะหรือต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อย่างชัดเจนรวมทั้งการเข้าไปสัมภาษณ์ โดยผลกระทบด้านอื่นจะนำเสนอข้อมูลของผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการศึกษาระบบงาน เพื่อนำเสนอเป็นส่วนประกอบ โดยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ในส่วนกระบวนการจัดทำใบแจ้งหนี้มีพนักงานทั้งหมดจำนวน 10 คน มีพนักงานที่ได้รับผลกระทบจำนวน 3 คน
2. ในส่วนกระบวนการจัดพิมพ์และจัดส่งใบแจ้งหนี้มีพนักงานทั้งหมดจำนวน 18 คน มีพนักงานที่ได้รับผลกระทบจำนวน 18 คน
3. ในส่วนกระบวนการรับชำระมีพนักงานทั้งหมดจำนวน 626 คน มีพนักงานที่ได้รับผลกระทบจำนวน 626 คน
4. ในส่วนกระบวนการของการให้คำแนะนำลูกค้าและรับเรื่องร้องเรียนมีพนักงานทั้งหมดจำนวน 64 คน มีพนักงานที่ได้รับผลกระทบจำนวน 64 คน
5. ในส่วนกระบวนการของการหักล้างหนี้และปรับปรุงหนี้มีพนักงานทั้งหมดจำนวน 8 คน มีพนักงานที่ได้รับผลกระทบจำนวน 3 คน
6. ในส่วนกระบวนการของการติดตามหนี้และฟ้องร้องคดีมีพนักงานทั้งหมดจำนวน 17 คน มีพนักงานที่ได้รับผลกระทบจำนวน 7 คน

ซึ่งในแต่ละกลุ่มจะสุ่มเลือกสัมภาษณ์พนักงานที่ได้รับผลกระทบมากกลุ่มละ 3 คน ตามจำนวนต่ำสุดของจำนวนพนักงานที่ได้รับผลกระทบ และเนื่องจากผลกระทบในระบบงานของแต่ละกลุ่มจะมีลักษณะของผลกระทบที่ได้รับคล้ายคลึงกัน จึงได้สุ่มพนักงานมากกลุ่มละ 3 คน ทั้งหมด 6 กลุ่ม รวมจำนวนการสุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมด 18 คน

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาผลกระทบและผลตอบแทนในครั้งนี้ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูล เพื่อนำมาจำแนกผลกระทบออกเป็นผลกระทบทางด้านบวกและผลกระทบทางด้านลบ โดยเปรียบเทียบผลที่ได้ในกรณีก่อนมีการจัดทำโครงการรวมใบแจ้งหนี้และเปรียบเทียบผลที่ได้หลังมีการจัดทำโครงการรวมใบแจ้งหนี้

โดยการนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เชิงพรรณนา ในด้านต่อไปนี้

1. ผลกระทบด้านผู้ปฏิบัติงาน โดยได้ทำการวิเคราะห์ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1.1 ผลกระทบด้านจำนวนผู้ปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 ผลกระทบด้านขอบเขตความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

2. ผลกระทบด้านการปฏิบัติงาน โดยได้ทำการวิเคราะห์ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

2.1 ผลกระทบด้านการปฏิบัติงาน

2.2 ผลกระทบด้านค่าใช้จ่ายในกระบวนการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ทางด้านการเงิน เป็นการนำข้อมูลสถิติทางด้านรายได้ ค่าส่วนแบ่งระหว่างประเทศ ค่าส่วนแบ่งภายในประเทศ เวลาที่ใช้ในการเรียกโทรออกต่างประเทศ และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาคำนวณและเปรียบเทียบผลที่ได้ก่อนทำโครงการและหลังทำโครงการ โดยจะทำการวิเคราะห์ในส่วนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ต้นทุน โดยการคิดต้นทุนเปรียบเทียบก่อนทำโครงการและหลังทำโครงการ โดยจะคิดเฉพาะต้นทุนที่เป็นต้นทุนผันแปร (Variable Cost) จากสูตร

ต้นทุนผันแปร = ค่าส่วนแบ่งระหว่างประเทศ + ค่าส่วนแบ่งภายในประเทศ

ต้นทุนผันแปร (ต่อหน่วย) =
$$\frac{\text{ค่าส่วนแบ่งระหว่างประเทศ} + \text{ค่าส่วนแบ่งภายในประเทศ}}{\text{เวลาที่ใช้ในการเรียกโทรออกต่างประเทศ}}$$

2. วิเคราะห์รายได้โดยการคิดรายได้เปรียบเทียบก่อนทำโครงการและหลังทำโครงการ จากสูตร

รายได้/นาที = เวลาที่ใช้ในการเรียกโทรออกต่างประเทศ คูณด้วยอัตราค่าโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ

3. วิเคราะห์กำไรโดยการคิดกำไรเปรียบเทียบก่อนทำโครงการและหลังทำโครงการ

กำไร = รายได้รวม - (ต้นทุนรวม + ต้นทุนผันแปร)

บทที่ 3
โครงการจัดทำใบแจ้งหนี้
ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

บทนี้จะกล่าวถึงประวัติความเป็นมาของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ในส่วนต่อมาเป็นเรื่องเกี่ยวกับความเป็นมาของโครงการจัดทำใบแจ้งหนี้ และในที่สุดท้ายเป็นการศึกษาในเรื่องของต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในกระบวนการของการจัดทำใบแจ้งหนี้

ประวัติความเป็นมาของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม ภายใต้ชื่อ การสื่อสารแห่งประเทศไทย ที่จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2520 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการและนำมาซึ่งความเจริญของกิจการไปรษณีย์และโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชนและดำเนินธุรกิจอันเกี่ยวกับกิจการไปรษณีย์และโทรคมนาคมและธุรกิจอื่นที่ต่อเนื่องใกล้เคียงกัน หรือซึ่งเป็นประโยชน์แก่กิจการไปรษณีย์และโทรคมนาคม ทั้งนี้เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของนิติบุคคลอื่นโดยเฉพาะ

เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้จดทะเบียนจัดตั้ง โดยแปรสภาพจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 และได้รับโอนกิจการ สิทธิ หนี้ ความรับผิดชอบ และสินทรัพย์ ของการสื่อสารแห่งประเทศไทยในส่วนที่เกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคมทั้งหมด เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้บริษัทยังคงมีสถานภาพเป็นรัฐวิสาหกิจ โดยมีกระทรวงการคลังถือหุ้น ร้อยละ 100 ของทุนจดทะเบียน

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ในฐานะองค์กรชั้นนำที่ทำธุรกิจหลักในการดำเนินกิจการด้านสื่อสารโทรคมของประเทศมานานกว่า 25 ปี จึงได้มุ่งมั่นทุกวิถีทางที่จะนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาพัฒนาระบบสื่อสารไทย โดยเฉพาะบริการโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับของนานาประเทศ ซึ่งในด้านเครือข่ายและการให้บริการ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้พัฒนาเครือข่ายทั้งดาวเทียม เคเบิลใต้น้ำใยแก้ว ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ เพื่อให้บริการของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เติบโตไปพร้อมกับประสิทธิภาพอย่างแท้จริง ไม่ว่าจะให้บริการสื่อสารข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการสื่อสารข้อความ บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ บริการวิทยุคมนาคม บริการรับ-ส่ง สัญญาณโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม รวมทั้งบริการที่บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้เพิ่มพูนศักยภาพด้วยการให้สิทธิ์เอกชนเข้ามาร่วมดำเนินการและร่วมลงทุนเพื่อความฉับไวในการเพิ่มขีดความสามารถแห่งบริการ

รายได้และผลประกอบการของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2547

รายได้หลักของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้แก่ บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศซึ่งถือเป็นรายได้ร้อยละ 51 ของรายได้ทั้งหมด รองลงมาคือบริการสื่อสารสัญญาณ สื่อสารข้อมูลและอินเทอร์เน็ตเป็นรายได้ร้อยละ 20 ส่วนแบ่งรายได้จากสัญญาร่วมการงานถือเป็นรายได้ร้อยละ 14 บริการวิทยุคมนาคมและโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นรายได้ร้อยละ 11 รายได้อื่นเป็นรายได้ร้อยละ 3 และรายได้ค่าโทรคมนาคมอื่นถือเป็นรายได้ร้อยละ 1 ตามลำดับ ซึ่งปัจจุบันสัดส่วนดังกล่าวเริ่มเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากทาง บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) พยายามที่จะหาช่องทางรายได้อื่นมาเสริมและทดแทนในส่วนรายได้ของบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่จะมีแนวโน้มลดลงเนื่องจากการเปิดเสรีโทรคมนาคม และการแข่งขันในเรื่องของราคาค่าโทรศัพท์ที่ลดลงไปมากกว่าร้อยละ 50 (ภาพที่ 1)



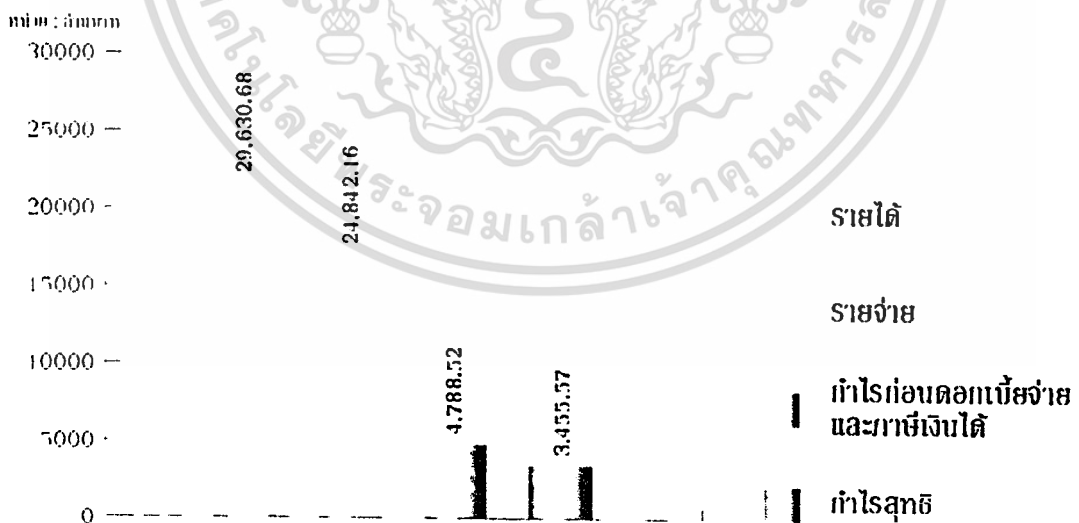
ภาพที่ 1 ส่วนแบ่งรายได้ตามประเภทบริการของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) พ.ศ.

2547

ที่มา : (บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน), 2547)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อพิจารณาถึงผลประกอบการปี พ.ศ. 2547 พบว่า รายได้ของบริษัทเป็นจำนวนเงิน 29,630.68 ล้านบาท โดยเป็นค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนเงิน 24,842.16 ล้านบาท เมื่อนำรายได้หักค่าใช้จ่ายแล้ว จะเป็นกำไรก่อนดอกเบี้ยจ่ายและภาษีเงินได้ ดังนั้นเมื่อนำดอกเบี้ยจ่ายและภาษีเงินได้หักออกแล้วจะได้เป็นกำไรสุทธิเป็นจำนวนเงิน 3,455.57 บาท ซึ่งในปี พ.ศ. 2547 พบว่ารายได้ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้ลดลงเนื่องจากการปรับลดอัตราค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ สำหรับบริการประเภทเรียกตรงอัตโนมัติ 001 ให้มีอัตราใกล้เคียงกับประเทศเพื่อนบ้าน เช่น โทรศัพท์ไปประเทศสหรัฐอเมริกา แคนาดา อลาสก้า ฮาวาย อัตรานาทีละ 22 บาท ลดเหลือ 9 บาท ญี่ปุ่นอัตรานาทีละ 30 บาท ลดเหลือ 21 บาท มาเลเซียอัตรานาทีละ 24 บาท ลดเหลือ 7 บาท อังกฤษ อัตรานาทีละ 30 บาท ลดเหลือ 14 บาท และประเภทเรียกตรงอัตโนมัติ 009 ได้ปรับลดอัตราค่าโทรศัพท์ลงประมาณร้อยละ 11- ร้อยละ 53 สำหรับ 30 ประเทศ ปลายทาง ทำให้รายได้ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ลดลง และเนื่องจากการพัฒนาบริการใหม่ ๆ ออกมา เช่น โครงการอี-บิสซิเนส และโครงการ ซีดีเอ็มเอ ภูมิภาค ซึ่งโครงการดังกล่าวต้องใช้งบลงทุนเป็นจำนวนมาก เนื่องจากบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) พยายามที่จะเพิ่มช่องทางรายได้ จึงทำให้ปี พ.ศ. 2547 มีงบค่าใช้จ่ายในการลงทุนมาก จึงเป็นสาเหตุหนึ่งของการลดลงของรายได้ (ภาพที่ 2)



ภาพที่ 2 ผลประกอบการของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2547

ที่มา : (บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน), 2547)

ประเภทการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ โดยผ่านเครือข่ายสัญญาณดาวเทียมและเคเบิลใต้น้ำ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มบุคคลทั่วไปและกลุ่มธุรกิจ โดยกลุ่มบุคคลทั่วไปได้แบ่งประเภทการใช้งานออกเป็นแบบเรียกเก็บบิล แบบใช้บัตร และแบบซื้อรหัสบัญชี โดยการศึกษาครั้งนี้จะกล่าวถึงรายละเอียดของการใช้งานแบบเรียกเก็บบิล ซึ่งมีประเภทการให้บริการของโทรศัพท์ที่มีใบแจ้งหนี้ดังนี้

1. เรียกผ่านพนักงานสลับสาย 100 (Operator Assisted Call) การให้บริการประเภทนี้เป็นแบบแจ้งรายละเอียดการโทรให้แก่พนักงานสลับสาย ซึ่งจะเป็นผู้ต่อโทรศัพท์ปลายทางให้กับผู้ใช้บริการ โดยแบ่งประเภทบริการย่อยออกเป็น 3 แบบคือ

1.1 เจาะจงตัวผู้พูดปลายทาง (Person-to-Person Call) แจ้งชื่อผู้รับปลายทางที่ต้องการพูดด้วยพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ เมือง และประเทศปลายทางแก่พนักงานสลับสาย

1.2 ไม่เจาะจงตัวผู้พูดปลายทาง (Station-to-Station Call) เพียงแจ้งเลขหมายโทรศัพท์ปลายทาง โดยไม่คำนึงถึงผู้พูดปลายทางเป็นใคร

1.3 เรียกเก็บเงินปลายทาง (Collect Call) ผู้ใช้บริการต้นทาง แจ้งความประสงค์ให้ผู้พูดปลายทางเป็นผู้ชำระค่าบริการ จะต่อสายพูดได้เมื่อผู้รับปลายทางตกลงชำระค่าบริการ ซึ่งจะให้บริการเฉพาะกับประเทศที่มีข้อตกลงเท่านั้น

การคิดค่าบริการแบบระบบผ่านพนักงานสลับสาย

แบบเจาะจงตัวผู้พูด (Person-to-Person Call) คิดอัตราค่าใช้บริการแบบเรียกอัตโนมัติบวกด้วยค่าดำเนินการ 100 บาท/ครั้ง คิดอัตราค่าพยากรณ์ (Report Charge) รายละเอียด 30 บาท กรณีปลายทางเป็นแท็บ ไม่มีผู้รับสาย หรือไม่สามารถติดต่อผู้รับตามที่เจาะจงได้

แบบไม่เจาะจงตัวผู้พูด (Station-to-Station Call) คิดอัตราค่าใช้บริการแบบเรียกอัตโนมัติบวกด้วยค่าดำเนินการ 50 บาท/ครั้ง

แบบเรียกเก็บเงินปลายทาง (Collect Call) กรณีเรียกเก็บเงินปลายทางที่ประเทศไทย คิดอัตราค่าใช้บริการแบบเรียกอัตโนมัติบวกด้วยค่าดำเนินการ 100 บาท/ครั้ง คิดค่าบริการ (Service Charge) รายละเอียด 30 บาท ทุกสายที่พูดได้และสายที่ผู้รับสายปลายทางปฏิเสธ การชำระค่าบริการ (กรณีเรียกเก็บเงินปลายทางสามารถใช้ได้กับประเทศที่มีข้อตกลงกันไว้)

2. เรียกอัตโนมัติ 001 (ISD-International Subscriber Dialing) การให้บริการประเภทนี้เป็นแบบ ผู้ใช้บริการสามารถเรียกติดต่อตรงโดยอัตโนมัติถึงหมายเลขปลายทางต่างประเทศได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้วยตนเองจากเครื่องโทรศัพท์แบบกดปุ่ม โดยวิธีใช้จะเป็น 001 + รหัสประเทศ + รหัสเมือง + เลขหมายปลายทาง (ตารางที่ 1)

โดยการคิดค่าใช้บริการ จะคิดค่าใช้บริการอย่างต่ำ 1 นาที นาทีต่อไปคิดเป็นหน่วย ๆ ละ 6 วินาที เศษของหน่วยคิดเป็น 1 หน่วย ค่าใช้บริการแบ่งเป็น 3 อัตรา

ตารางที่ 1 อัตราค่าบริการแบบเรียกอัตโนมัติ 001 (ISD-International Subscriber Dialing)

อัตราปกติ	อัตราประหยัด	อัตราลด
ระหว่างเวลา	ระหว่างเวลา	ระหว่างเวลา
07.00 น. - 21.00 น.	21.00 น. - 24.00 น.	24.00 น. - 05.00 น.
วันอาทิตย์: มีอัตราลดร้อยละ 20	และระหว่างเวลา	
ทุกประเทศ	05.00 น. - 07.00 น.	
(อัตราเท่ากับอัตราประหยัด)		

ที่มา : (บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน), 2548)

3. เรียกอัตโนมัติ 009 (ISD-International Subscriber Dialing) การให้บริการประเภทนี้เป็นแบบ ผู้ใช้บริการสามารถเรียกติดต่อตรงโดยอัตโนมัติถึงหมายเลขปลายทางต่างประเทศได้ด้วยตนเองจากเครื่องโทรศัพท์แบบกดปุ่ม โดยเป็นบริการเรียกอัตโนมัติราคาประหยัด ซึ่งใช้อัตราเดียวตลอด 24 ชั่วโมง ครอบคลุม 152 ประเทศทั่วโลก เพียงกด 009 จากโทรศัพท์บ้านและโทรศัพท์มือถือทุกเครือข่าย สำหรับเครื่องโทรศัพท์บ้าน ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กด 001-809

การคิดค่าใช้บริการ จะคิดค่าใช้บริการอย่างต่ำ 1 นาที นาทีต่อไปคิดเป็นหน่วย ๆ ละ 6 วินาที เศษของหน่วยคิดเป็น 1 หน่วย คิดราคาเดียวกันตลอด 24 ชม.

4. เรียกเก็บเงินปลายทางอัตโนมัติ (ITFS-International Toll Free Service) การให้บริการประเภทนี้สำหรับหน่วยงานธุรกิจ เช่น สายการบิน การโรงแรม การท่องเที่ยว ที่ประสงค์จะให้ตัวแทนสาขา ลูกค้าในต่างประเทศโทรศัพท์ติดต่อระบบอัตโนมัติถึงบริษัทโดยตรง โดยบริษัทผู้ขอใช้บริการที่ถูกเรียก จะเป็นฝ่ายชำระค่าใช้บริการแทนลูกค้าของบริษัท เป็นการให้บริการในแบบเก็บเงินปลายทางอัตโนมัติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การคิดค่าใช้บริการแบบเรียกเก็บเงินปลายทางอัตโนมัติ ผู้ใช้บริการจะต้องเสียค่าเช่าใช้ระบบ 1,000 บาทต่อเดือน และอัตราค่าบริการคิดอัตราเดียวกับการใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ระบบเรียกอัตโนมัติ

5. เรียกเก็บเงินปลายทาง Home Direct/Thailand Direct (IODC-International Operator Direct Connection) เป็นบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแบบเก็บเงินปลายทาง (Collect Call) ที่เมื่อท่องเที่ยว ศึกษาเล่าเรียนหรือทำธุรกิจอยู่ต่างประเทศ ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อตรงกับประเทศตน โดยผ่านพนักงานที่ปลายทางพูดภาษาเดียวกัน จะเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการต่อเลขหมายที่ต้องการให้ บริการนี้จึงช่วยขจัดปัญหาขัดข้องในการใช้ภาษาและสื่อความเข้าใจ รวมทั้งช่วยไม่ให้เกิดข้อเสียค่าบริการในการใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ ซึ่งโรงแรมที่พักส่วนใหญ่จะเรียกเก็บในอัตราสูง โดยผู้รับปลายทางจะเป็นผู้ชำระค่าพูดทั้งหมด การใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแบบ Home Direct/Thailand Direct ทำได้ 2 แบบ

5.1 เครื่องโทรศัพท์ชนิดกดปุ่มทั่วไป กดรหัสเฉพาะตามที่กำหนดไว้โดยประเทศต้นทางและปลายทาง เมื่อกดรหัสครบถ้วน สายจะเรียกตรงไปยังพนักงานของประเทศปลายทางทันที

5.2 เครื่องโทรศัพท์พิเศษ เพียงกดปุ่มชื่อประเทศปลายทางที่ต้องการติดต่อตามระบุไว้บนเครื่องโทรศัพท์ Home Direct ที่ติดตั้งไว้บริเวณท่าอากาศยาน ห้างสรรพสินค้า จุดท่องเที่ยวหรือศูนย์โทรคมนาคมของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

การคิดค่าใช้บริการ คิดค่าใช้บริการแบบเรียกผ่านพนักงานสลับสาย100 ประเภทเจาะจงตัวผู้พูด (Personal Call)

6. CAT2Call Plus เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งาน และเพิ่มกลุ่มผู้ให้บริการระดับองค์กร หรืออุตสาหกรรมขนาดย่อม (SME) ที่เน้นค่าโทรศัพท์ราคาประหยัด บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จึงได้พัฒนาบริการรูปแบบใหม่ ในชื่อ "CAT2Call Plus" สามารถใช้งานแบบ Phone-to-Phone หรือ IP-Phone ได้ทันที โดยที่ไม่ต้องต่ออุปกรณ์พ่วงกับคอมพิวเตอร์ บริการ CAT2Call Plus สามารถใช้บริการผ่านบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ต (Broadband Internet) หรือ วงจรเช่า (Leased Circuit) สำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต ซึ่งต้องมีการกำหนด IP-Address แบบ Public IP-Address (IP จริง) ไว้ โดยต้องมีความเร็ว (Speed) ของอินเทอร์เน็ต ตั้งแต่ระดับ 128 Kbps เป็นต้นไป ขึ้นอยู่กับลักษณะของการใช้งานอินเทอร์เน็ต เช่น หากมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตสำหรับการรับ-ส่งข้อมูล จำนวนมาก และมีการใช้โทรศัพท์หลาย ๆ เลขหมายที่คุณภาพเสียงระดับ 64 Kbps/เลขหมาย พร้อมกัน อาจจำเป็นต้องเพิ่มความเร็วของบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ต ในระยะแรกจะให้บริการแบบจดทะเบียน (Postpaid) โดยผู้ให้บริการจะต้องนำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลักฐานบัตรประชาชนและ สำเนาทะเบียนบ้านมาจดทะเบียนขอใช้ที่หน่วยบริการ หรือสำนักบริการโทรคมนาคมสาขาต่าง ๆ ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) หรือตัวแทนการขายที่ได้รับอนุญาตจาก บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยอุปกรณ์ที่ใช้ติดตั้ง บริการ CAT2Call Plus จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์พิเศษเพิ่มเติม ทั้งนี้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้อุปกรณ์พิเศษ 3 แบบ ตามลักษณะการใช้งาน ดังนี้

1. อุปกรณ์แปลงสัญญาณ (Internet Access Device: IAD) ลักษณะเป็นกล่อง ทำหน้าที่แปลงสัญญาณให้สามารถใช้กับโทรศัพท์ทั่วไปได้
2. เครื่องโทรศัพท์ IP-Phone เป็นเครื่องโทรศัพท์สำหรับให้บริการ IP-Phone โดยเฉพาะ
3. อุปกรณ์สำหรับเชื่อมต่อเข้ากับตู้สาขาหรือชุมสายโทรศัพท์ภายใน (PBX) เป็นอุปกรณ์เฉพาะเหมาะสำหรับหน่วยงานที่มีตู้ PBX สำหรับกระจายเลขหมายภายในหน่วยงาน ให้สามารถใช้บริการโทรศัพท์ติดต่อภายนอกผ่าน CAT2Call Plus (แต่ถ้าเป็นหน่วยงาน/บ้านพักอาศัย ที่ไม่ได้ใช้ระบบ PBX ก็ไม่ต้องใช้อุปกรณ์ตัวนี้) วิธีใช้ กดรหัส # 009 + รหัสประเทศ + รหัสเมือง + เลขหมายปลายทาง

การคิดค่าใช้บริการ การโทรติดต่อระหว่างเลขหมาย CAT2Call Plus ด้วยกัน (On Net) ไม่คิดค่าบริการ การโทรไปเลขหมายปลายทางที่เป็นโทรศัพท์พื้นฐาน (Fixed Line) นาทีละ 5 บาท ทุกปลายทางและการโทรไปเลขหมายปลายทางที่เป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile) เริ่มต้นนาทีละ 5 บาท สูงสุดนาทีละ 15 บาท (ยกเว้นการโทรไปเลขหมายในประเทศไทย คิดค่าบริการนาทีละ 3 บาททั่วประเทศ ทั้งปลายทางที่เป็นเบอร์บ้านและเบอร์มือถือ)

กระบวนการจัดทำใบแจ้งหนี้

เมื่อลูกค้ามีการใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศเกิดขึ้น ขั้นตอนต่อมาที่สำคัญอย่างหนึ่งก็คือ กระบวนการจัดทำใบแจ้งหนี้ซึ่งเป็นส่วนสำคัญ เพราะเป็นกระบวนการที่จะแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าค่าใช้บริการที่เกิดขึ้นเป็นจำนวนเท่าไร และต้องไปชำระค่าใช้บริการที่ไหนเมื่อไร เป็นต้น ซึ่งภายในกระบวนการนี้เป็นกระบวนการที่มีการทำงานซับซ้อน เนื่องจากจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการมีเป็นจำนวนมาก ประกอบกับการคิดค่าใช้บริการที่แตกต่างกันออกไปตามกลุ่มลูกค้า รูปแบบการใช้งาน และเวลาที่ใช้ ซึ่งจะกล่าวถึงกระบวนการนี้ต่อไปอย่างละเอียดดังต่อไปนี้

1. กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลการเรียกใช้โทรศัพท์ เป็นกระบวนการแรกหลังจากที่มีการเรียกใช้งานผ่านชุมสายออกไปยังปลายทางต่างประเทศ เป็นกระบวนการรวบรวมปริมาณการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เรียกโทรออกต่างประเทศ (Outgoing Call) โดยที่สัญญาณจะส่งผ่านจากชุมสายและถูกบันทึกไว้ โดยมีรายละเอียดของข้อมูลที่เก็บบันทึกคือ เบอร์ที่เรียกโทรออกจากภายในประเทศ เบอร์ที่โทรออกไปต่างประเทศ และระยะเวลาที่ใช้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะถูกเก็บบันทึกไว้เป็นรายวัน และรวบรวมเก็บไว้ที่ศูนย์กลางเก็บข้อมูล (Data Collector Center) หรือเรียกระบบนี้ว่า Mediation Device และรายการที่เกิดขึ้นทุกครั้งเมื่อมีการเรียกใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศเรียกว่า CDR (Call Detail Record) จากนั้นในทุก ๆ วันจะมีการส่งผ่านข้อมูลจากศูนย์กลางเก็บข้อมูลทางโครงข่ายชนิดไฟเบอร์ออปติก (Fiber Optic) ที่มีความเร็ว 2 เมกกะบิต (2 mb) เข้าสู่ระบบบิลลิ่ง โดยระบบบิลลิ่งจะใช้เครื่องเซิร์ฟเวอร์ยี่ห้อ เอชพี 9000 รุ่นที600 (HP 9000 Model T600) โดยระบบรวบรวมข้อมูล (Mediation Device) จะมีหน้าที่รวบรวม CDR ที่เกิดขึ้น และจัดรูปแบบของข้อมูลตามที่ระบบบิลลิ่งต้องการ เพื่อส่งเข้าระบบบิลการประมวลผลขั้นต่อไป (ภาพที่ 3)

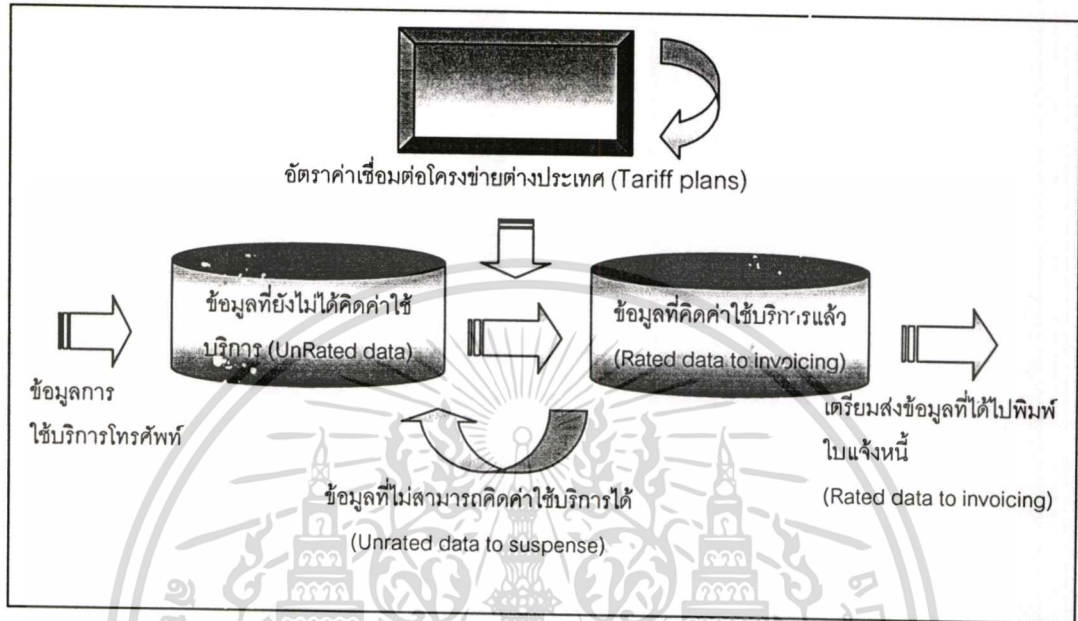


ภาพที่ 3 กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลการเรียกใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ
ที่มา : (บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน), 2545)

2. กระบวนการคิดค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (Rating) หลังจากที่มีข้อมูลถูกส่งมาเก็บไว้ที่ระบบบิลลิ่งแล้ว ในทุก ๆ วันเจ้าหน้าที่จะต้องตรวจสอบจำนวนรายการที่ส่งมาจากระบบ รวบรวมข้อมูล (Mediation Device) ว่าถูกต้องหรือไม่ เป็นขั้นตอนการคิดค่าใช้บริการอัตโนมัติ โดยจะต้องมีข้อมูลของอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายต่างประเทศซึ่งเรียกว่า (Tariff Plans) ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงทุกเดือน ส่งเข้ามาเพื่อใช้เป็นอัตราในการคิดค่าใช้บริการ หลังจากนี้กระบวนการนี้เสร็จ จะมีเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบอีกครั้งว่ารายการทั้งหมดที่ส่งเข้ามาสามารถประมวลผลค่าใช้บริการได้ทั้งหมดหรือไม่ หากมีรายการใดผิดพลาดและไม่สามารถประมวลผลค่าใช้บริการได้ (Suspense) ข้อมูลส่วนหนึ่งจะถูกแยกไว้ เพื่อรอให้เจ้าหน้าที่มาตรวจสอบหาสาเหตุอีกครั้งหนึ่ง หลังจากนั้นเมื่อทราบปัญหาแล้วก็จะทำการประมวลผลใหม่อีกครั้ง จนกว่ารายการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทั้งหมดจะคิดค่าใช้บริการได้ หรือทราบสาเหตุของความผิดพลาดรายการนั้น ข้อมูลก็จะถูกส่งผ่านไปยังระบบออกใบแจ้งหนี้ต่อไป (ภาพที่ 4)

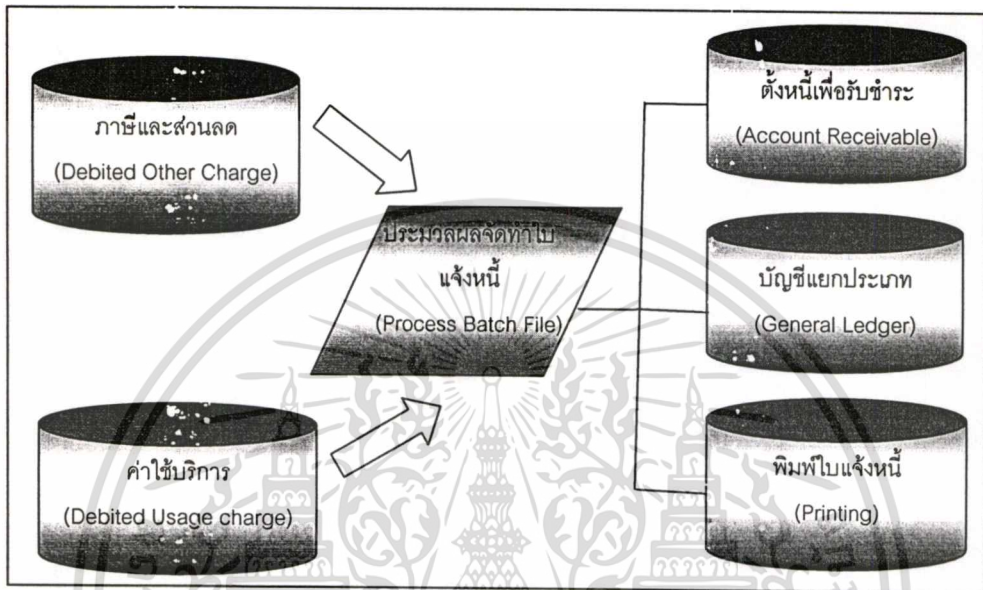


ภาพที่ 4 กระบวนการคิดค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ
ที่มา : (บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน), 2545)

3. กระบวนการจัดทำใบแจ้งหนี้ (Invoicing) เป็นกระบวนการที่มีการประมวลผลแบบต่อเนื่องตามลำดับโดยการควบคุมจากระบบปฏิบัติการ (Batch Processing) โดยที่ลูกค้าแต่ละคนจะมีรหัสลูกค้าเป็นตัวแทน (Contract Number) โดยลูกค้าหนึ่งคนจะผูกกับหนึ่งใบแจ้งหนี้ โดยลำดับชั้นของลูกค้าจะแบ่งเป็นชั้นลำดับตั้งแต่ กลุ่มลูกค้าของแต่ละผู้ให้บริการโทรศัพท์ภายในประเทศ ซึ่งลูกค้าในแต่ละกลุ่มของการให้บริการจะแยกกันด้วยกลุ่มใบแจ้งหนี้ (Group Bill) โดยจะประมวลผลใบแจ้งหนี้แยกตามกลุ่มใบแจ้งหนี้ และในแต่ละกลุ่มจะมีช่วงเวลาในการประมวลผลแตกต่างกัน ซึ่งรอบในการประมวลผลของใบแจ้งหนี้ทั้งหมดแบ่งเป็น 5 ช่วงด้วยกัน โดยหลังจากประมวลผลใบแจ้งหนี้แล้ว จะมีข้อมูลบางส่วนที่ไม่สามารถประมวลผลคิดค่าใช้บริการได้ ซึ่งจะต้องมีรายงานออกมา เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลเพื่อนำกลับไปประมวลผลใหม่อีกครั้ง ส่วนข้อมูลที่สามารถประมวลผลได้สำเร็จ จะมีข้อมูลที่ประกอบด้วย ยอดค่าบริการ ยอดที่ต้องชำระ รายละเอียดของการใช้บริการ ส่วนลด และภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภาพที่ 6)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยข้อมูลหลังจากประมวลผลในส่วนใบแจ้งหนี้จะถูกส่งต่อไปยัง การตั้งหนี้ของระบบ (Account Receivable) ระบบของบัญชีแยกประเภททั่วไป (General Ledger) ระบบพิมพ์ใบแจ้งหนี้ (Printing) และส่วนสุดท้ายเป็นรายงานควบคุมยอด (ภาพที่ 5)



ภาพที่ 5 กระบวนการจัดทำใบแจ้งหนี้
ที่มา : (บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน), 2545)

ซึ่งหลังจากใบแจ้งหนี้ถูกจัดส่งไปยังลูกค้าแล้ว กระบวนการในการรับชำระจนถึงกระบวนการตัดหนี้สูญก็จะเกิดขึ้น ซึ่งในส่วนดังกล่าวเป็นส่วนที่แสดงถึงภาพรวมของกระบวนการทำงานของแต่ละระบบซึ่งประกอบด้วย ระบบงานรับชำระ ระบบงานร้องเรียน ระบบงานหักล้างหนี้ และระบบงานติดตามหนี้ ซึ่งเมื่อลูกค้าได้รับใบแจ้งหนี้แล้ว ในใบแจ้งหนี้จะบอกถึงวันที่กำหนดให้มาชำระหนี้ ถ้าลูกค้ามาชำระภายในระยะเวลาดังกล่าว หนี้ของผู้ใช้บริการจะถูกหักล้างทันทีด้วยระบบการรับชำระแบบออนไลน์ แต่ในกรณีที่ค่าใช้บริการไม่ถูกต้องและเกิดการร้องเรียนหรือสอบถามจากเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้บริการลูกค้า ก็จะมีการตรวจสอบข้อมูลของค่าใช้บริการ หากยอดค่าใช้บริการไม่ถูกต้องจะมีการปรับยอดให้และมีผลในเดือนถัดไป แต่หากว่าลูกค้าไม่มาชำระค่าใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด ส่วนงานติดตามหนี้ก็จะได้รับข้อมูลของลูกค้า ซึ่งในครั้งแรกจะเป็นการติดตามหนี้ทางโทรศัพท์และส่งจดหมายทวงถามหนี้ หากลูกค้ายังไม่มาชำระ ส่วนงานเปิดปิดบริการจะทำการตัดสัญญาบริการให้บริการโทรออกต่างประเทศ และในขั้นตอนสุดท้ายส่วนงานติดตามหนี้จะรวบรวมรายชื่อลูกค้าที่ค้างชำระทั้งหมดเพื่อทำเรื่องส่งฟ้องร้องและตัดบัญชีค่าใช้บริการให้เป็นหนี้สูญต่อไป (ภาพที่ 7)

ความเป็นมาของโครงการรวมใบแจ้งหนี้

การรวมใบแจ้งหนี้ค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในครั้งนี้นับเป็นครั้งแรกในประเทศไทยที่ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเอไอเอส จีเอสเอ็ม และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ร่วมกันจัดทำ ซึ่งนับเป็นครั้งแรกในประเทศไทยที่มีการรวมใบแจ้งหนี้ค่าใช้บริการโทรศัพท์มือถือทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ ค่าใช้บริการโทรศัพท์ในประเทศ ค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ และค่าใช้บริการข้ามแดนอัตโนมัติ ไว้ในชุดเดียวกัน โดยบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้ออกใบแจ้งหนี้ค่าบริการรูปแบบใหม่ที่มีการเพิ่มหัวข้อ และรายละเอียดในส่วนของค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยดึงข้อมูลค่าใช้บริการของลูกค้าจาก บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ผ่านทางเครือข่ายข้อมูลของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ ซึ่งต่างจากผู้ให้บริการรายอื่นที่รวมเฉพาะค่าใช้บริการข้ามแดนอัตโนมัติเท่านั้น

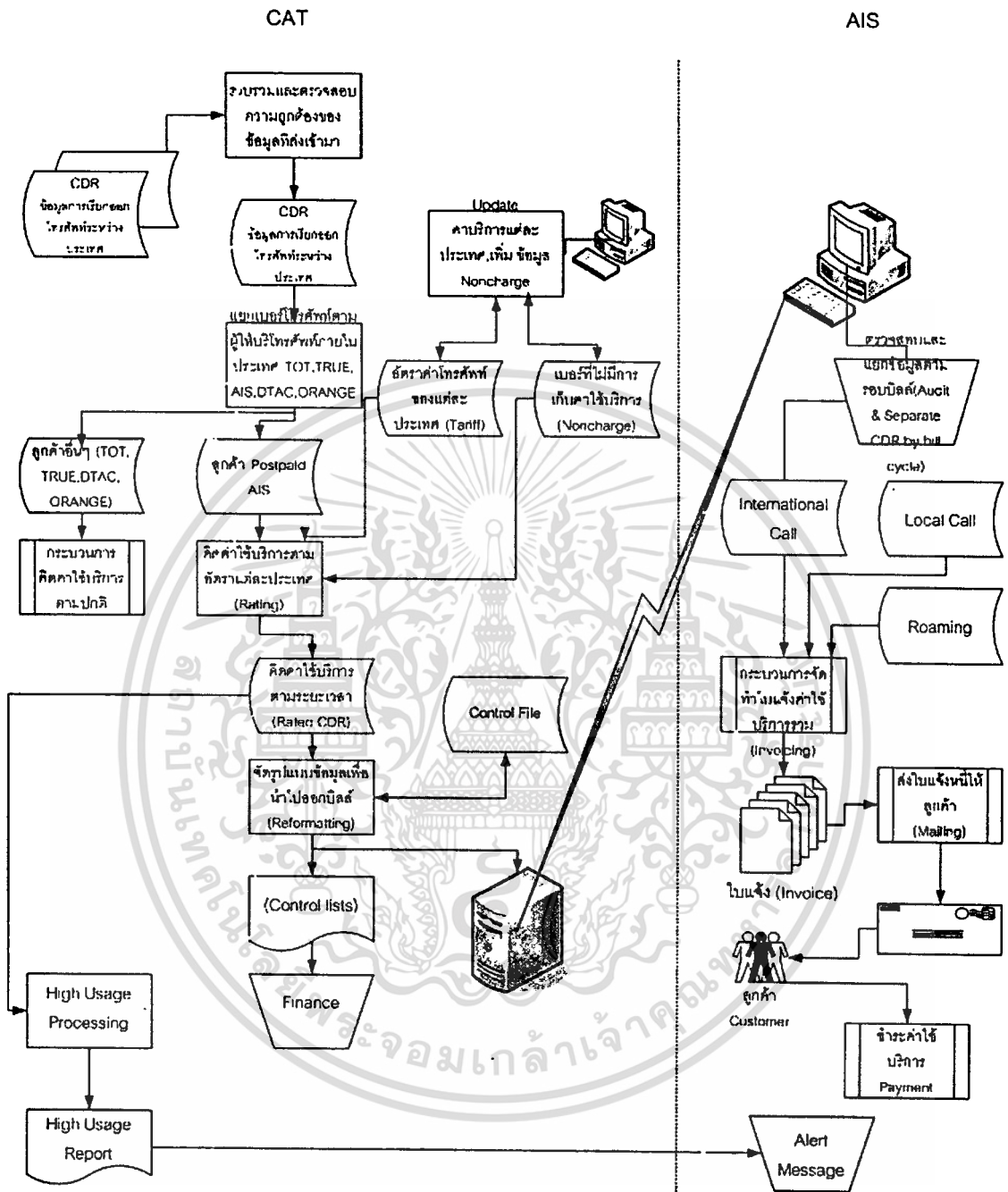
สำหรับวิธีการชำระค่าใช้บริการ ลูกค้าสามารถชำระค่าใช้บริการได้ตามรอบบิลและวิธีเดิมตามปกติ หรือจะเลือกชำระผ่าน 11 ช่องรับชำระ หรือจุดรับชำระกว่า 20,000 จุดทั่วประเทศ ซึ่งลูกค้าจะได้รับใบแจ้งหนี้ค่าบริการรูปแบบใหม่นี้ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2548 เป็นต้นมา โดยโครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เนื่องจากจุดรับชำระและช่องทางการรับชำระของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีครอบคลุมทั่วประเทศมากกว่า ทำให้จุดรับชำระของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ให้ความสะดวกกับลูกค้าได้มากกว่าของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่มีจุดรับชำระเพียง 200 แห่งทั่วประเทศและเป็นการลดภาระหนี้สูญที่เกิดขึ้น โดยได้มีข้อตกลงร่วมกัน โดยให้บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) รับผิดชอบเรื่องการจัดทำใบแจ้งหนี้เรียกเก็บลูกค้า พร้อมกับรับภาระหนี้สูญที่จะเกิดขึ้นจากการใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของลูกค้าบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยที่ทางบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จะให้ส่วนแบ่งรายได้ที่เกิดจากยอดค่าใช้บริการของลูกค้าในส่วนของเป็นของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ทุกประเภท

กระบวนการทำงานหลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้

หลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ กระบวนการจัดทำใบแจ้งหนี้ก็มีการปรับเปลี่ยนในกระบวนการประมวลผลข้อมูล โดยได้มีการเพิ่มกระบวนการประมวลผลข้อมูลเฉพาะกลุ่มลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยมีขั้นตอนในระบบงานใหม่ ซึ่งแบ่งเป็นกระบวนการทำงานรายวัน และกระบวนการทำงานรายเดือน ดังต่อไปนี้

กระบวนการทำงานรายวัน พนักงานในส่วนของการจัดทำใบแจ้งหนี้จะมีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ส่งเข้ามาทุก ๆ วัน จากนั้นจะนำข้อมูลเข้าสู่ระบบประมวลผลแบบต่อเนื่องตามลำดับโดยการควบคุมจากระบบปฏิบัติการ (Batch Processing) โดยจะแยกข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ตามผู้ให้บริการภายในประเทศและนำเฉพาะลูกค้าที่เป็นของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลังจากนั้นจะนำมาคัดแยกเบอร์โทรศัพท์ที่ไม่มีการเรียกเก็บค่าใช้บริการในส่วนของการเรียกเข้าจากต่างประเทศ (Incoming Call) และการใช้บริการในต่างประเทศ (International Roaming) เพื่อให้เหลือเฉพาะข้อมูลของกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการเรียกโทรออกต่างประเทศ (Outgoing Call) เพียงอย่างเดียว แล้วจึงส่งข้อมูลเข้าประมวลผลเพื่อคิดค่าใช้บริการในแต่ละรายการที่เกิดขึ้น (Call Detail Record: CDR) โดยคิดตามอัตราค่าใช้บริการของแต่ละประเทศที่มีการเรียกใช้ โดยประมวลผลจากโปรแกรมคิดค่าใช้บริการ (Rating) จากนั้นจะนำ CDR ที่มีข้อมูลค่าใช้บริการที่ได้หลังจากประมวลผล นำไปคิดค่าใช้บริการตามระยะเวลาที่ใช้ไป โดยประมวลผลจากโปรแกรมคิดค่าใช้บริการตามระยะเวลา (Rated CDR) เมื่อการประมวลผลเสร็จแล้ว พนักงานจะต้องตรวจสอบผลของการประมวลผลจากรายงานควบคุมยอดประจำวัน และนำไฟล์ข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลส่งให้ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เพื่อนำไปออกใบแจ้งหนี้รวมกับค่าใช้บริการภายในประเทศ (ภาพที่ 8)

กระบวนการทำงานรายเดือน พนักงานจะทำการตรวจสอบและสรุปยอดจำนวนเบอร์โทรศัพท์ จำนวนลูกค้า จำนวนนาที และค่าใช้บริการ ที่มีการเรียกใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ส่งให้กับ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ทุก ๆ สิ้นเดือนเพื่อเป็นการยืนยันรายละเอียดของการใช้บริการทั้งหมดในแต่ละเดือน และส่งเข้าระบบเพื่อทำการประมวลผลและออกใบแจ้งหนี้ให้กับ AIS ทุกวันที่ 3 ของเดือน จากนั้นจะจัดทำค่าส่วนแบ่งรายได้ที่ต้องจ่ายให้กับ AIS จากยอดค่าใช้บริการทั้งหมดที่เกิดขึ้น



ภาพที่ 8 กระบวนการทำงานการจัดทำใบแจ้งหนี้แบบรวมใบแจ้งหนี้
ที่มา : (บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน), 2548)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต้นทุนในกระบวนการออกใบแจ้งหนี้ของบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

ในกระบวนการออกใบแจ้งหนี้มีระบบงานที่สำคัญก็คือ ระบบงานจัดทำใบแจ้งหนี้และจัดส่งใบแจ้งหนี้ ซึ่งมีรายละเอียดดังที่กล่าวมาแล้วในส่วนของกระบวนการจัดทำใบแจ้งหนี้ ในส่วนนี้จะกล่าวถึงต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 2 ส่วนด้วยกัน ได้แก่

1. ต้นทุนคงที่ (Fixed Cost) ได้แก่ ค่าบำรุงรักษาเครื่องเซฟเวอร์ เป็นค่าบำรุงรักษาระบบและอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้จัดเก็บข้อมูลที่สำคัญของลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศและบริการอื่น ๆ เพื่อนำไปประมวลผลจัดทำใบแจ้งหนี้ให้กับลูกค้า โดยค่าบำรุงรักษาเครื่องเซฟเวอร์ต่อปี คิดเป็นจำนวนเงิน 8,364,000.00 บาท ค่าบำรุงรักษาเครื่องพิมพ์เป็นค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเครื่องพิมพ์ความเร็วสูงที่ใช้สำหรับพิมพ์ใบแจ้งหนี้ส่งให้ลูกค้า คิดเป็นค่าบำรุงรักษาต่อปีเป็นจำนวนเงิน 2,944,147.80 บาท ค่าบำรุงรักษาเครื่องคัดแยกใส่ซองคิดเป็นค่าบำรุงรักษาต่อปีเป็นจำนวนเงิน 2,860,000.00 บาท เป็นค่าบำรุงรักษาเครื่องพับใบแจ้งหนี้และบรรจุใส่ซองโดยอัตโนมัติ ค่าบำรุงรักษาเครื่องสำรองข้อมูลคิดเป็นค่าบำรุงรักษาต่อปีเป็นจำนวนเงิน 1,200,000.00 บาทต่อปี เป็นค่าบำรุงรักษาระบบและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับสำรองข้อมูลในระบบจัดทำใบแจ้งหนี้ทั้งหมด และเงินเดือนพนักงานคิดเป็นค่าใช้จ่ายต่อปีเป็นจำนวนเงิน 7,560,000.00 บาท เป็นค่าใช้จ่ายเงินเดือนพนักงานในส่วนจัดทำและจัดส่งใบแจ้งหนี้ โดยเป็นการประมาณค่าเฉลี่ยโดยนำเงินเดือนของพนักงานที่เงินเดือนมากที่สุดและพนักงานที่เงินเดือนน้อยที่สุดมาหาค่าเฉลี่ย ต้นทุนดังกล่าวถือเป็นค่าใช้จ่ายรายปี ซึ่งไม่ได้ขึ้นอยู่กับปริมาณลูกค้าหรือปริมาณข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นหลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้แล้วค่าบำรุงรักษาและเงินเดือนของพนักงานที่เป็นค่าใช้จ่ายรายปี จึงไม่มีการเปลี่ยนแปลง (ตารางที่ 2)

2. ต้นทุนผันแปร (Variable Cost) ได้แก่ ค่าส่วนแบ่งการเชื่อมต่อภายในประเทศ ค่ากระดาษพิมพ์ใบแจ้งหนี้ ค่าจัดส่งใบแจ้งหนี้ เงินเดือนพนักงานในส่วนจัดทำใบแจ้งหนี้ เงินเดือนพนักงานในส่วนจัดพิมพ์และจัดส่งใบแจ้งหนี้ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือนจะไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับปริมาณข้อมูล จำนวนลูกค้า และระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยหลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ได้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มมาอีก คือ ค่าส่วนแบ่งรายได้ที่เป็นส่วนลดที่ทางบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ให้กับ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เมื่อบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ส่งใบแจ้งหนี้เรียกเก็บจาก บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในแต่ละเดือน ตามข้อตกลงในสัญญาของโครงการรวมใบแจ้งหนี้ ซึ่งอัตราการ

การให้ส่วนลดจะผันแปรตามจำนวนยอดค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของลูกค้า ทั้งในการเรียกที่ต้องจัดทำใบแจ้งหนี้และการเรียกที่ไม่ต้องจัดทำใบแจ้งหนี้ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 2 ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนคงที่ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2548 – มกราคม พ.ศ. 2549

ประเภทของต้นทุนคงที่	จำนวนเงิน/ปี (บาท)
ค่าบำรุงรักษาเครื่องเซิร์ฟเวอร์	8,364,000.00
ค่าบำรุงรักษาเครื่องพิมพ์ใบแจ้งหนี้	2,944,147.80
ค่าบำรุงรักษาเครื่องคัดแยกพัสดุของ	2,860,000.00
ค่าบำรุงรักษาระบบสำรองข้อมูล	1,200,000.00
เงินเดือนพนักงาน	7,560,000.00
รวมต้นทุนคงที่ทั้งหมด	22,928,147.80

ที่มา : (บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน), 2548)

ตารางที่ 3 อัตราส่วนลดที่ทาง บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ให้กับ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศสำหรับการใช้งานทุกประเภท (บาท/เดือน)	ส่วนลด (ร้อยละ) (คิดร้อยละสูงสุดที่ได้รับกับค่าใช้จ่ายบริการทั้งหมด)
ไม่เกิน 50,000,000	12.5
ไม่เกิน 100,000,000	15.0
ไม่เกิน 150,000,000	17.5
ไม่เกิน 200,000,000	20.0
มากกว่า 200,000,000	22.5

ที่มา : (บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน), 2548)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งจะนำเสนอรายละเอียดข้อมูลแยกตามค่าใช้จ่ายแต่ละประเภท และแสดงให้เห็นถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือนดังนี้ (ตารางที่ 4)

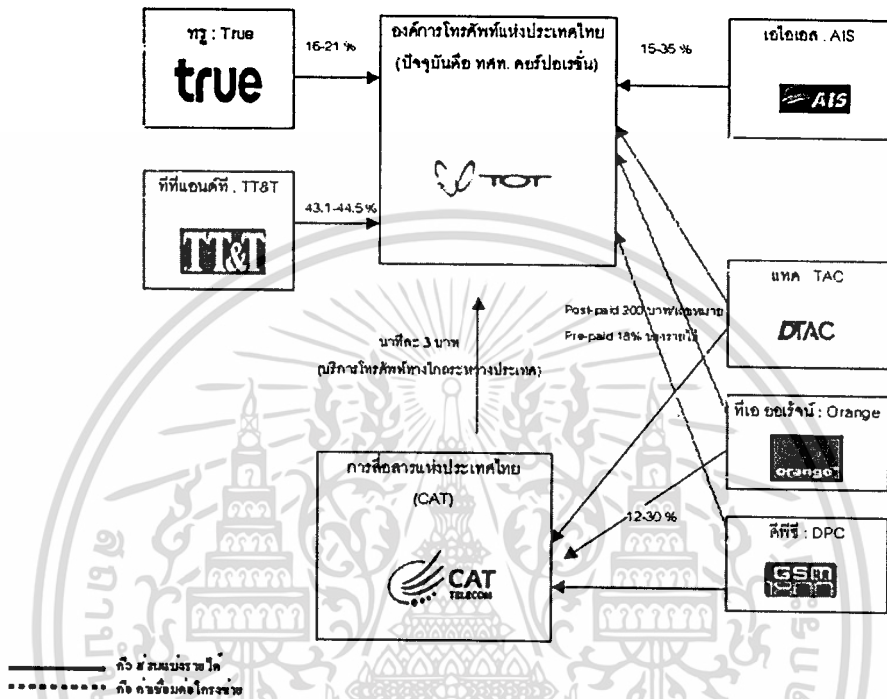
ตารางที่ 4 ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนผันแปรตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2548 – มกราคม พ.ศ. 2549

เดือน	ค่าเชื่อมต่อโครงข่าย (บาท)	ค่าจัดส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ (บาท)	ค่ากระดาษพิมพ์ใบแจ้งหนี้ (บาท)
มกราคม	147,134,769.20	1,532,805.00	613,122.00
กุมภาพันธ์	131,649,081.60	1,480,665.00	592,266.00
มีนาคม	139,145,078.50	1,463,415.00	585,366.00
เมษายน	130,947,564.50	1,526,895.00	610,758.00
พฤษภาคม	133,777,387.20	1,482,687.00	593,074.80
มิถุนายน	131,906,587.30	1,437,576.00	575,030.40
กรกฎาคม	133,657,416.50	1,432,770.00	573,108.00
สิงหาคม	134,239,812.70	1,417,026.00	566,810.40
กันยายน	133,723,339.00	1,417,758.00	567,103.20
ตุลาคม	134,142,589.80	1,498,830.00	599,532.00
พฤศจิกายน	146,294,896.50	843,516.00	337,406.40
ธันวาคม	164,385,477.70	820,620.00	328,248.00
มกราคม	173,696,249.53	832,068.00	311,835.60

ที่มา : (บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน), 2548)

2.1 ค่าเชื่อมต่อโครงข่ายภายในประเทศ เป็นส่วนแบ่งที่จะต้องจ่ายให้กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เนื่องจากเป็นจุดเชื่อมต่อและส่งผ่านสัญญาณโทรศัพท์ที่เรียกจากโทรศัพท์พื้นฐาน และโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งหมดในประเทศ จะส่งผ่านช่องทางโครงข่ายของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อที่จะส่งต่อไปมาให้บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ส่งออกไปยังโครงข่ายปลายทางต่างประเทศต่อไป โดยที่ค่าเชื่อมต่อโครงข่ายภายในประเทศ มีข้อตกลงระหว่าง

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กับ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ว่า บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จะต้องจ่ายค่าเชื่อมต่อโครงข่ายในอัตรา 3 บาทต่อนาที (ภาพที่ 9)



ภาพที่ 9 การจ่ายค่าเชื่อมต่อโครงข่ายภายในประเทศ
ที่มา : (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2546)

โดยค่าใช้จ่ายที่เป็นค่าเชื่อมต่อโครงข่ายที่จะต้องจ่ายให้กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะคำนวณโดยนำจำนวนนาทีที่ใช้ในการเรียกโทรออกต่างประเทศ (Outgoing Call) มาคิดคำนวณกับอัตราที่จะต้องจ่าย 3 บาทต่อนาที ซึ่งกรณีที่มีการเรียกโทรออกมาก ถึงแม้ว่าทางบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จะมีรายได้เพิ่มมากขึ้นแต่ก็ทำให้ค่าใช้จ่ายในส่วนของค่าเชื่อมต่อโครงข่ายภายในประเทศที่จะต้องจ่ายเพิ่มมากขึ้นไปด้วยเหมือนกัน ซึ่งหลังจากมีโครงการรวมโบแจ้งหนี้ จะเห็นว่าจำนวนนาทีในการใช้โทรศัพท์โทรออกต่างประเทศ มีแนวโน้มสูงขึ้นเนื่องจากบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์ภายในประเทศต้องการส่วนแบ่งรายได้ของยอดการใช้บริการดังกล่าว จึงทำให้ปริมาณการใช้งานสูงขึ้นตามไปด้วย

2.2 ต้นทุนของการจัดส่งโบแจ้งหนี้ ซึ่งเป็นต้นทุนในส่วนของค่าจัดส่งโบแจ้งหนี้ที่เกิดขึ้นในทุก ๆ เดือน โดยขึ้นอยู่กับจำนวนโบแจ้งหนี้ที่จะส่งให้ลูกค้าว่ามีปริมาณเท่าใด จำนวนค่าจัดส่งก็

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จะมีการเปลี่ยนแปลงตามปริมาณของจำนวนใบแจ้งหนี้ โดยหลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ทำให้ปริมาณของลูกค้าน้อยลง ไม่มีการจัดส่งใบแจ้งหนี้ในส่วนลูกค้าที่เป็นของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เนื่องจากตามข้อตกลงนั้นทาง บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จะออกใบแจ้งหนี้เรียกเก็บค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจากบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เพียงใบเดียว จึงทำให้จำนวนใบแจ้งหนี้ที่ส่งหลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ลดน้อยลงไปด้วยเหตุผลดังกล่าว

2.3 ต้นทุนกระดาษในการพิมพ์ใบแจ้งหนี้ เป็นค่าใช้จ่ายในส่วนกระดาษสำหรับพิมพ์ใบแจ้งหนี้ส่งให้ลูกค้าซึ่งรวมถึงใบสอดแทรกที่ส่งไปพร้อมกับใบแจ้งหนี้ด้วย เนื่องจากใช้กระดาษชนิดเดียวกัน และตามข้อตกลงนั้นทาง บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จะออกใบแจ้งหนี้เรียกเก็บค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจากบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เพียงใบเดียว จึงทำให้ค่าใช้จ่ายในส่วนของกระดาษลดลงตามไปด้วย

รายได้และหนี้สูญของบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

รายได้ของการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศเป็นรายได้ที่เกิดจากการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ โดยค่าใช้บริการที่เรียกเก็บจะคิดตามอัตราค่าใช้บริการของแต่ละประเทศที่เป็นเบอร์โทรศัพท์ปลายทาง โดยลูกค้าที่ใช้บริการจะเป็นลูกค้าของผู้ให้บริการโทรศัพท์ภายในประเทศทั้งโทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งจากยอดที่เรียกเก็บค่าใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ พบว่าหลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ ทำให้รายได้ดังกล่าวลดลงเนื่องจากรายได้ที่เรียกเก็บจาก บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เป็นรายได้ที่หักส่วนลดไปแล้ว ทำให้รายได้ที่เรียกเก็บในใบแจ้งหนี้มีปริมาณที่ลดลงอย่างเห็นได้ชัด

หนี้สูญ เป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าไม่มาชำระค่าใช้บริการให้ตรงตามกำหนดซึ่งในแต่ละเดือนหลังจากมีการหักล้างหนี้ที่ลูกค้ามาชำระค่าใช้บริการแล้ว จะเกิดยอดลูกหนี้ค้างขึ้นจำนวนหนึ่ง โดยที่ยอดหนี้ที่หักล้างไม่ได้ จะส่งข้อมูลให้หน่วยงานติดตามหนี้เพื่อดำเนินการตามขั้นตอน ซึ่งสุดท้ายแล้วหากลูกค้ายังไม่มาชำระ ยอดเงินดังกล่าวจะถูกทำการปรับสถานะเป็นหนี้สูญ โดยในแต่ละเดือนจะมีปริมาณยอดเงินลูกหนี้ที่มีการปรับสถานะเป็นหนี้สูญไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการดำเนินงานตามขั้นตอน และการรวบรวมข้อมูลส่งมายังระบบ โดยแนวโน้มของการเกิดหนี้สูญอยู่ในปริมาณที่ลดลง เนื่องจากปริมาณลูกค้ามีจำนวนลดลง และหนี้สูญของลูกค้าที่เป็นของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลังจากมีโครงการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รวมใบแจ้งหนี้ ตามข้อตกลง บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จะต้องรับภาระยอดหนี้สูญตรงส่วนนี้ไปด้วย (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 สถิติรายได้ที่เรียกเก็บและหนี้สูญที่เกิดขึ้นจากบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือน มกราคม พ.ศ. 2548 – มกราคม พ.ศ. 2549

เดือน	รายได้ที่เรียกเก็บใน ใบแจ้งหนี้ (บาท)	หนี้สูญ (บาท)	สุทธิ (บาท)
มกราคม	837,874,879.05	373,601.76	837,501,277.29
กุมภาพันธ์	737,657,766.32	433,119.47	737,224,646.85
มีนาคม	782,537,546.06	373,998.38	782,163,547.68
เมษายน	729,284,077.20	528,124.89	728,755,952.31
พฤษภาคม	735,699,750.12	443,753.09	735,255,997.03
มิถุนายน	723,755,963.27	80,839.35	723,675,123.92
กรกฎาคม	744,038,689.91	17,433.50	744,021,256.41
สิงหาคม	752,650,469.54	1,650,052.09	751,000,417.45
กันยายน	747,437,048.87	1,140.19	747,435,908.68
ตุลาคม	740,378,095.10	158,691.81	740,219,403.29
พฤศจิกายน	685,704,859.92	128.40	685,704,731.52
ธันวาคม	711,657,886.04	0.00	711,657,886.04
มกราคม	725,891,023.32	6,494.00	725,884,529.32

ที่มา : (บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน), 2548)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ผลกระทบและผลตอบแทนของโครงการรวมใบแจ้งหนี้ โทรศัพท์ระหว่างประเทศของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้ทำการรวบรวมข้อมูล และทำการศึกษา เพื่อประเมินผลกระทบและผลตอบแทนที่เปลี่ยนแปลงหลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ โดยวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบหลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ และการเปลี่ยนแปลงของผลตอบแทนหลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ โดยใช้การสัมภาษณ์พนักงาน จำนวน 18 คน จากกลุ่มงานที่ได้รับผลกระทบทั้งหมด 6 กลุ่ม และข้อมูลในส่วนของรายได้ และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ในโครงการ โดยใช้ฐานการวิเคราะห์การเงินเป็นรายเดือน โดยข้อมูลในส่วนของรายได้และค่าใช้จ่ายที่นำมาวิเคราะห์เป็นการนำข้อมูลก่อนเริ่มดำเนินโครงการ 3 เดือน และหลังเริ่มดำเนินโครงการ 3 เดือน ซึ่งเป็นข้อมูลในช่วงระยะเวลาติดต่อกันภายในปีที่เริ่มโครงการ โดยผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ส่วน โดยในส่วนแรกจะกล่าวถึงผลการวิเคราะห์ทางด้านการเงินโดยเปรียบเทียบก่อนทำโครงการรวมใบแจ้งหนี้และหลังโครงการรวมใบแจ้งหนี้ ส่วนที่ 2 จะกล่าวถึงผลกระทบของโครงการรวมใบแจ้งหนี้ที่เกิดกับบุคลากร และส่วนที่ 3 จะกล่าวถึงผลกระทบของโครงการรวมใบแจ้งหนี้ที่เกิดกับการปฏิบัติงานในส่วนระบบงานการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

ผลกระทบด้านการเงิน

ด้านต้นทุน

1. ต้นทุนคงที่ (Fixed Cost) จากการวิเคราะห์ต้นทุนคงที่ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการจัดทำ และจัดส่งใบแจ้งหนี้ พบว่าต้นทุนดังกล่าวเป็นค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบ ที่มีการทำสัญญา บำรุงรักษาระบบและอุปกรณ์เป็นรายปี และเงินเดือนพนักงานในส่วนจัดทำและจัดพิมพ์ใบแจ้งหนี้ ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งหมด 21 คน ซึ่งในขณะนี้ยังไม่มี การเปลี่ยนแปลงหรือโยกย้ายพนักงานแต่อย่างใด ดังนั้นทำให้ต้นทุนที่เกิดขึ้นนี้ยังไม่มี การเปลี่ยนแปลงหลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6 ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนคงที่ปี พ.ศ. 2548

ประเภทของต้นทุนคงที่	ก่อนโครงการ (บาท)	หลังโครงการ (บาท)	ต้นทุนคงที่สุทธิ (บาท)
ค่าบำรุงรักษาเครื่องเซฟเวอร์	8,364,000.00	8,364,000.00	ไม่มีการ เปลี่ยนแปลง
ค่าบำรุงรักษาเครื่องพิมพ์ใบแจ้งหนี้	2,944,147.80	2,944,147.80	ไม่มีการ เปลี่ยนแปลง
ค่าบำรุงรักษาเครื่องคัดแยกพัสดุของ	2,860,000.00	2,860,000.00	ไม่มีการ เปลี่ยนแปลง
ค่าบำรุงรักษาระบบสำรองข้อมูล	1,200,000.00	1,200,000.00	ไม่มีการ เปลี่ยนแปลง
เงินเดือนพนักงาน	7,560,000.00	7,560,000.00	ไม่มีการ เปลี่ยนแปลง
ต้นทุนคงที่สุทธิรวม	22,928,147.80	22,928,147.80	ไม่มีการ เปลี่ยนแปลง

2. ต้นทุนผันแปร (Variable Cost) จากการวิเคราะห์ต้นทุนผันแปร ที่เกิดขึ้นในกระบวนการจัดทำและจัดส่งใบแจ้งหนี้ ได้นำข้อมูลในช่วงก่อนทำโครงการ 3 เดือนและหลังทำโครงการ 3 เดือน เพื่อนำมาเปรียบเทียบถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นว่ามีผลการเปลี่ยนแปลงหลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้มากน้อยแค่ไหน โดยเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการจัดทำและจัดส่งใบแจ้งหนี้ (ตารางที่ 2) ดังต่อไปนี้

2.1 ต้นทุนค่าเชื่อมต่อโครงข่ายภายในประเทศ พบว่าค่าใช้จ่ายด้านเชื่อมต่อโครงข่ายมีปริมาณสูงขึ้นเนื่องจากปริมาณการเรียกโทรออกจากบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีมากขึ้น เพื่อที่จะทำให้ได้รับส่วนลดที่จะได้รับจาก บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ในข้อตกลงของโครงการรวมใบแจ้งหนี้ โดยก่อนทำโครงการค่าใช้จ่ายในการเชื่อมต่อเป็นจำนวนเงิน 402,105,741.50 บาท หลังจากมีโครงการใบแจ้งหนี้ค่าใช้จ่ายดังกล่าวเปลี่ยนแปลงเป็นจำนวนเงิน 484,376,623.73 ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่เพิ่มจากเดิมคิดเป็นร้อยละ 17

2.2 ต้นทุนของค่าจัดส่งใบแจ้งหนี้ พบว่าต้นทุนดังกล่าวมีการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากหลังโครงการรวมใบแจ้งหนี้ ทำให้การจัดทำใบแจ้งหนี้มีเพียงใบเดียวเพื่อเรียกเก็บค่าบริการ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้า เมื่อผู้ผู้ใดเห็นประโยชน์ประการใด ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โทรศัพท์ระหว่างประเทศกับบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ดังนั้นจึงทำให้ค่าใช้จ่ายในเรื่องของการจัดส่งจากเดิมที่มีค่าใช้จ่ายอยู่ที่ 4,333,614.00 บาท เปลี่ยนแปลงลดลงไปเหลืออยู่ที่ 2,496,204.00 บาท ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่ลดลงไปถึงร้อยละ 58

2.3 ส่วนลดรายได้ เป็นส่วนลดรายได้ที่ทางบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จะได้รับตามปริมาณการใช้ โดยที่ก่อนทำโครงการรวมใบแจ้งหนี้ ยังไม่มีค่าใช้จ่ายในส่วนนี้เกิดขึ้น แต่หลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้เกิดขึ้นทำให้ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ต้องจ่ายส่วนลดให้กับบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงจากยอดการใช้บริการที่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เรียกเก็บกับ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เป็นยอดที่ทาง บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จะได้รับส่วนลดในอัตราสูงสุดที่ร้อยละ 22.5 ทำให้ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) มีค่าใช้จ่ายในส่วนการให้ส่วนลดเพิ่มเข้ามาในส่วนของต้นทุนผันแปร เป็นจำนวนเงิน 189,565,242.60 บาท

ตารางที่ 7 ต้นทุนผันแปรที่เกิดขึ้นในกระบวนการจัดทำและจัดส่งใบแจ้งหนี้

ประเภทของต้นทุนผันแปร	ก่อนโครงการ (บาท)	หลังโครงการ (บาท)	ต้นทุนผันแปรสุทธิ (บาท)
- ต้นทุนค่าเชื่อมต่อโครงข่ายภายในประเทศ	402,105,741.50	484,376,623.73	-82,270,882.23
- ต้นทุนของค่าจัดส่งใบแจ้งหนี้	4,333,614.00	2,496,204.00	1,837,410.00
- ต้นทุนของกระดาษพิมพ์ใบแจ้งหนี้	1,733,445.60	977,490.00	755,955.60
- ส่วนลดรายได้ที่จ่ายหลังรวมใบแจ้งหนี้	0.00	189,565,242.60	-189,565,242.60
- ต้นทุนผันแปรสุทธิ	408,172,801.10	677,415,560.33	-269,242,759.23

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านรายได้

พบว่ารายได้ที่เกิดจากการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศก่อนโครงการรวมใบแจ้งหนี้มีปริมาณจำนวนค่าใช้จ่ายบริการที่เรียกเก็บเป็นจำนวนเงิน 2,240,465,613.51 บาท โดยหลังจากที่มีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ ปริมาณของจำนวนค่าใช้จ่ายบริการที่เรียกเก็บเป็นจำนวนเงิน 2,123,253,769.28 บาท โดยมีปริมาณยอดเรียกเก็บลดลงเป็นจำนวนเงิน 117,211,844.23 บาท เมื่อนำมาหักจากค่าใช้จ่ายและหนี้สูญที่เกิดขึ้น ก่อนทำโครงการ จะได้เป็นรายรับสุทธิก่อนทำโครงการเป็นจำนวนเงิน 1,807,554,780.52 บาท และหลังจากโครงการรวมใบแจ้งหนี้ ได้นำรายได้ที่เกิดขึ้นหักด้วยค่าใช้จ่ายและหนี้สูญที่เกิดขึ้น ได้เป็นรายรับสุทธิหลังโครงการเป็นจำนวนเงิน 1,421,253,386.66 บาท ซึ่งเป็นรายได้ที่ลดลงเป็นจำนวนเงิน 386,283,960.36 บาท หรือลดลงเป็นร้อยละ 22 ของรายได้ก่อนมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบรายได้ ต้นทุน และรายได้สุทธิ หลังมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้

	ก่อนโครงการ(บาท)	หลังโครงการ(บาท)	สุทธิ (บาท)
รายได้	2,240,465,613.51	2,123,253,769.28	117,211,844.23
ค่าใช้จ่าย (คงที่)	22,928,147.80	22,928,147.80	0.00
ค่าใช้จ่าย (ผันแปร)	408,172,801.10	677,415,560.33	-269,242,759.23
หนี้สูญ	1,809,884.09	1,656,674.49	170,643.10
รายรับสุทธิ	1,807,554,780.52	1,421,253,386.66	386,283,960.36

ผลกระทบด้านผู้ปฏิบัติงาน

โดยทั่วไปการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานย่อมส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานแน่นอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับเปลี่ยนที่ส่งผลเพิ่มหรือลดงานเดิมที่รับผิดชอบอยู่ ซึ่งส่งผลให้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอาจเพิ่มขึ้นหรือลดลง และส่งผลต่อจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่มีการเปลี่ยนแปลง จากการสัมภาษณ์พนักงานทั้ง 6 ส่วน สามารถสรุปผลกระทบที่เกิดขึ้นทางด้านบุคลากร ดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลกระทบด้านจำนวนผู้ปฏิบัติงาน

ผลจากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบถึงจำนวนผู้ที่ได้รับผลกระทบ โดยสามารถแบ่งผลกระทบที่ได้รับออกเป็นผลกระทบที่ได้รับทางตรงและผลกระทบที่ได้รับทางอ้อม ซึ่งในส่วนของผลกระทบทางตรงได้แก่พนักงานในส่วนต่อไปนี้

1. พนักงานในส่วนการจัดทำใบแจ้งหนี้ ได้รับผลกระทบเนื่องจากพนักงานจะต้องมีหน้าที่รับผิดชอบงานเพิ่มมากขึ้น ในกระบวนการงานใหม่ โดยที่กระบวนการทำงานในระบบเดิมก็ยังมีอยู่ ทำให้พนักงานที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานในระบบเดิมจะต้องมีหน้าที่ปฏิบัติงานในระบบใหม่พร้อมกันไปด้วย

2. พนักงานในส่วนการหักล้างหนี้และปรับปรุงหนี้ ได้รับผลกระทบเนื่องจากพนักงานจะแบ่งความรับผิดชอบการทำงานตามกลุ่มลูกค้าซึ่งเป็นบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานและบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนั้นจึงทำให้พนักงานที่รับผิดชอบในงานหักล้างหนี้ในส่วนของลูกค้าบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้รับผลกระทบเนื่องจากปริมาณงานจะลดลงไป ส่วนงานที่เหลือในปัจจุบันจะเป็นงานในส่วนหนี้คงค้างที่มียอดของการรับชำระเข้ามา แต่ในส่วนของงานรายวันที่รับชำระตามจุดรับชำระจะไม่มี

3. พนักงานในส่วนการติดตามหนี้และฟ้องร้องคดี ได้รับผลกระทบเนื่องจากมีพนักงานบางส่วนที่ไม่ต้องรับผิดชอบการติดตามหนี้และฟ้องร้องคดีในส่วนลูกค้าของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ในส่วนของผลกระทบทางอ้อม เป็นผลกระทบที่เกิดขึ้นกับพนักงานในกลุ่มงาน ที่การปฏิบัติงานมีลักษณะคล้ายคลึงกันทุกคน ซึ่งได้แก่พนักงานในส่วนต่อไปนี้

1. พนักงานในส่วนการจัดพิมพ์และจัดส่งใบแจ้งหนี้ ได้รับผลกระทบเนื่องจากพนักงานในส่วนนี้จะมีการปฏิบัติงานที่เหมือนกันคือมีหน้าที่จัดพิมพ์และจัดส่งใบแจ้งหนี้ โดยไม่ได้แบ่งความรับผิดชอบตามกลุ่มลูกค้าเหมือนงานส่วนอื่น ดังนั้นเมื่อปริมาณข้อมูลที่ส่งมาพิมพ์มีจำนวนลดลง ปริมาณงานที่ต้องทำก็ลดลงด้วย ทำให้ผลกระทบที่เกิดขึ้นนั้นมีผลกับทุกคน

2. พนักงานในส่วนการรับชำระ เนื่องจากพนักงานในส่วนการรับชำระจะมีหน้าที่รับชำระค่าใช้บริการจากลูกค้าทุกกลุ่ม และทุกบริการ ซึ่งในขณะนี้เมื่อปริมาณลูกค้าลดลง และยังไม่มียบริการอื่นที่ออกมาทำตลาดเพื่อเพิ่มปริมาณลูกค้า จึงทำให้ในขณะนี้พนักงานได้รับผลกระทบต่อปริมาณงานที่ลดลงมากกว่าครึ่ง

3. พนักงานในส่วนการให้คำแนะนำลูกค้าและรับเรื่องร้องเรียน เนื่องจากพนักงานในส่วนนี้จะรับเรื่องจากลูกค้าทุกกลุ่ม ไม่ได้แบ่งแยกกลุ่มลูกค้า ในการทำงาน จึงทำให้พนักงานทุกคนได้รับผลกระทบเหมือนกัน

ดังนั้นถ้าหากต้องการเปรียบเทียบจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับผลกระทบในกระบวนการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศก่อนและหลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้แล้ว อาจวัดจากสัดส่วนของกลุ่มลูกค้าของบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ โดยเมื่อคิดสัดส่วนแบ่งตามกลุ่มลูกค้าของแต่ละผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีอยู่ทั้งหมดนำไปคำนวณหาปริมาณลูกค้าของแต่ละกลุ่มจะได้ว่า สัดส่วนของลูกค้าของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีสัดส่วนลูกค้าอยู่ ร้อยละ 26 ซึ่งสามารถคำนวณเป็นจำนวนผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศหลังโครงการรวมใบแจ้งหนี้ได้ ดังต่อไปนี้

1. พนักงานในส่วนการจัดทำใบแจ้งหนี้ จำนวนพนักงานที่เพียงพอกับปริมาณงาน 13 คน
2. พนักงานในส่วนการจัดพิมพ์และจัดส่งใบแจ้งหนี้ จำนวนพนักงานที่เพียงพอกับปริมาณงาน 13 คน
3. พนักงานในส่วนการรับชำระ จำนวนพนักงานที่เพียงพอกับปริมาณงาน 457 คน
4. พนักงานในส่วนการให้คำแนะนำลูกค้าและรับเรื่องร้องเรียน จำนวนพนักงานที่เพียงพอกับปริมาณงาน 47 คน
5. พนักงานในส่วนการหักล้างหนี้และปรับปรุงหนี้ จำนวนพนักงานที่เพียงพอกับปริมาณงาน 6 คน
6. พนักงานในส่วนการติดตามหนี้และฟ้องร้องคดี จำนวนพนักงานที่เพียงพอกับปริมาณงาน 12 คน

ซึ่งเมื่อรวมจำนวนพนักงานจากการปฏิบัติงานในระบบใหม่หลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ มีพนักงานในกระบวนการใหม่ทั้งหมดจำนวน 535 คน เมื่อนำมาเปรียบเทียบจะพบว่าจำนวนผู้ปฏิบัติงานลดลงจาก 743 คน เหลือ 535 คน คิดเป็นร้อยละ 26 ของจำนวนพนักงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศทั้งหมดที่ลดลง

ผลการวิเคราะห์ข้างต้น พบว่าจากจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ตามกลุ่มงานของพนักงานไม่ว่าจะเป็นกลุ่มจัดพิมพ์จัดส่งใบแจ้งหนี้ กลุ่มงานรับชำระ กลุ่มงานให้คำแนะนำลูกค้าและรับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานหักล้างหนี้และปรับปรุงหนี้ และกลุ่มงานติดตามหนี้และฟ้องร้องดำเนินคดี พบว่าพนักงานดังกล่าวมีปริมาณงานลดลงเป็นจำนวนมาก ซึ่งส่งผลให้พนักงานดังกล่าวมีเวลาว่างมากขึ้น โดยสามารถวิเคราะห์ผลประโยชน์ต่อ

องค์กรได้ 2 ประการ ประการแรกคือ องค์กรสามารถลดจำนวนพนักงานได้ ซึ่งเป็นแนวทางที่องค์กรส่วนใหญ่ในปัจจุบันดำเนินการอยู่เพื่อเป็นการใช้คนอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่จำเป็นต้องมีคนมากเกินไปจนเกินไป โดยปัจจัยของผลกระทบนี้จะส่งผลต่อขวัญกำลังใจของพนักงาน เนื่องจากพนักงานจะกลัวว่าจะเกิดการลดจำนวนพนักงาน ซึ่งอาจก่อให้เกิดการต่อต้านได้ ประการที่สองคือ องค์กรสามารถนำพนักงานที่ว่างขึ้นนี้ไปส่งเสริมการทำงานทางด้านอื่น เช่น งานส่งเสริมบริการด้านอื่น ๆ อีกทั้งการลดปริมาณคนหรือการปรับเปลี่ยนพนักงานให้ทำงานทางด้านการตลาดเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้องค์กรมีผลกำไรเพิ่มขึ้น ซึ่งตรงตามจุดประสงค์หลักของโครงการ

ผลกระทบด้านขอบเขตความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบถึงผลกระทบจากการเกิดความเปลี่ยนแปลงขอบเขตการรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงาน ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตของความรับผิดชอบเดิมนั้นในกลุ่มของกระบวนการออกใบแจ้งหนี้เป็นกลุ่มงานที่ต้องมีความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากในระบบเดิมนั้นการทำงานของกระบวนการ เป็นการดำเนินงานที่ไม่ได้แยกกลุ่มลูกค้า ดังนั้นกระบวนการทำงานจึงมีเพียงกระบวนการเดียว แต่หลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ทำให้การทำงานมีกระบวนการทำงานใหม่เพิ่มขึ้น สำหรับลูกค้ากลุ่มบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ถึงแม้ว่าหลังโครงการรวมใบแจ้งหนี้จะไม่ต้องจัดทำใบแจ้งหนี้แล้วก็ตามแต่จะต้องมีการจัดส่งข้อมูลการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน และข้อมูลค่าใช้จ่ายบริการ ไปให้ทางบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เพื่อใช้ในการจัดทำใบแจ้งหนี้ให้กับลูกค้า และต้องเพิ่มงานในส่วนตรวจสอบจำนวนข้อมูลที่ส่งไปในแต่ละวัน พร้อมกับคอยตรวจสอบข้อมูลที่ผิดปกติ เช่น กรณีที่ลูกค้าใช้บริการเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2549 แต่ข้อมูลถูกส่งเข้ามาในระบบเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2549 ซึ่งข้อมูลดังกล่าวถือเป็นข้อมูลผิดปกติ ซึ่งต้องทำการแจ้งให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อแก้ไขต่อไป

2. ขอบเขตของความรับผิดชอบในส่วนงานจัดพิมพ์และจัดส่งใบแจ้งหนี้ ซึ่งขอบเขตงานของกลุ่มงานนี้จะทำหน้าที่ในการรับข้อมูลจากส่วนจัดทำใบแจ้งหนี้ จากนั้นจะส่งเข้าสู่ระบบพิมพ์ใบแจ้งหนี้ และจัดส่งโดยเข้าเครื่องคัดแยกใส่ซอง ซึ่งระบบเดิมนั้นการทำงานในส่วนนี้จะจัดทำตามรอบใบแจ้งหนี้ที่มีอยู่ ซึ่งแต่ละรอบใบแจ้งหนี้ก็จะแบ่งออกตามกลุ่มลูกค้าของผู้ให้บริการโทรศัพท์ภายในประเทศ ซึ่งหลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ กระบวนการทำงานและขอบเขตงานที่รับผิดชอบยังมีอยู่เหมือนเดิมไม่ได้มีการปรับเปลี่ยนแต่อย่างใด แต่ในส่วนที่เปลี่ยนแปลงคือ ปริมาณของงานที่ลดลงไปเนื่องจากเมื่อถึงรอบใบแจ้งหนี้ที่เป็นของลูกค้ากลุ่ม บริษัท แอดวานซ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่ควรนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จึงทำให้ช่วงเวลาดังกล่าวว่าง และปริมาณความรับผิดชอบของพนักงานในการปฏิบัติงานดังกล่าวจึงลดลงไปเนื่องจากมีเวลาว่างเพิ่มมากขึ้น

3. ขอบเขตของความรับผิดชอบในส่วนของงานรับชำระ ซึ่งขอบเขตของงานในส่วนของพนักงานรับชำระค่าใช้บริการ ในระบบเดิม พนักงานจะมีหน้าที่รับชำระค่าใช้บริการอยู่ที่สำนักงานเขตทั่วประเทศโดยรับชำระทุกบริการที่มีอยู่ทั้งหมดของบริษัท ซึ่งมีอยู่ประมาณ 40 บริการ และที่จุดบริการรับชำระของบริษัทฯ ที่เปิดให้บริการตามห้างสรรพสินค้า และสนามบิน ซึ่งหลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ กระบวนการทำงานและขอบเขตงานที่รับผิดชอบยังมีอยู่เหมือนเดิมไม่ได้มีการปรับเปลี่ยนแต่อย่างใด แต่ในส่วนที่เปลี่ยนแปลงคือปริมาณของงานที่ลดลงไป เนื่องจากปริมาณลูกค้าส่วนใหญ่ เป็นลูกค้าของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และเนื่องจาก บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ เป็นบริการที่มีจำนวนผู้ใช้บริการมากที่สุด จึงทำให้งานในส่วนนี้มีปริมาณลดไปมากกว่าครึ่ง

4. ขอบเขตของความรับผิดชอบในส่วนของงานให้คำแนะนำและรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งขอบเขตของงานในส่วนนี้ จะแบ่งการให้บริการออกเป็น 2 ประเภท คือการให้บริการทางเสียง คือ ทางโทรศัพท์ โดยผ่านพนักงานที่ให้บริการและระบบให้บริการข้อมูลอัตโนมัติ ซึ่งได้แก่ข้อมูล ยอดค่าใช้บริการ วิธีการและสถานที่รับชำระค่าใช้บริการ ข้อมูลบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ และข้อมูลของบริการประเภทอื่น ๆ และการให้บริการทางด้านข้อมูล คือระบบการสนทนาระหว่างพนักงานกับผู้ใช้บริการผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งหลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ กระบวนการทำงานและขอบเขตงานที่รับผิดชอบยังมีอยู่เหมือนเดิมไม่ได้มีการปรับเปลี่ยนแต่อย่างใด แต่ในส่วนที่เปลี่ยนแปลงคือปริมาณของงานที่ลดลงไป เนื่องจากปริมาณของกลุ่มลูกค้าที่ลดลงไปในส่วนของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จึงทำให้ปริมาณงานที่ต้องคอยให้บริการลูกค้าลดลง และในส่วนการรับเรื่องร้องเรียน ในเรื่องของค่าใช้บริการ เนื่องจากลูกค้าจะได้รับใบแจ้งหนี้จากทาง บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) รวมกับค่าใช้บริการโทรศัพท์ภายในประเทศ ทำให้งานในส่วนดังกล่าวลดลงไปด้วย

5. ขอบเขตของความรับผิดชอบในส่วนของงานหักล้างและปรับปรุงหนี้ ซึ่งขอบเขตของงานในระบบเดิม ก็คือ จะมีหน้าที่ตั้งแต่ตรวจสอบคำร้องของผู้ใช้บริการที่ต้องการยื่นใบสมัครชำระค่าใช้บริการ ในกรณีที่ต้องการให้หักผ่านบัญชีธนาคาร หักผ่านบัตรเครดิต และหักผ่านบริการ M-Pay ซึ่งพนักงานจะต้องทำการตรวจสอบข้อมูลของลูกค้ากับธนาคาร บริษัทบัตรเครดิตและบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในกรณีที่เป็นการชำระแบบ M-Pay เพื่อยืนยันว่ามีการเปิดบัญชีที่ธนาคาร ยืนยันว่าเป็นลูกค้าของบัตรเครดิต และยืนยันว่าเป็นลูกค้าที่ใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จริง จากนั้นเมื่อลูกค้าได้รับการรับรอง จึงสามารถใช้บริการการชำระเงินดังกล่าวได้ หลังจากนั้นจะเป็นกระบวนการทำงานหักล้างหนี้ของลูกค้าจากช่องทางรับชำระที่มีอยู่ 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ด้วยกันคือ

5.1 การหักล้างจากระบบรับชำระแบบออนไลน์ของจุดรับชำระของบริษัทฯ ข้อมูลการหักล้างนี้จะเข้าสู่กระบวนการหักล้างหนี้อัตโนมัติทุกวันเวลา 18.00 หลังจากนั้นพนักงานจะได้รับรายงานการหักล้างหนี้ และมีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องในทุก ๆ วัน

5.2 การหักล้างจากระบบรับชำระผ่านการหักบัญชีจากธนาคาร พนักงานจะได้รับข้อมูลการยืนยันการหักเงินผ่านทางบัญชีของลูกค้าจากทางธนาคาร ส่งมาให้เป็นไฟล์ จากนั้นพนักงานจะมีหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลที่ส่งมาว่ามีลูกค้ารายใดที่ไม่สามารถหักผ่านบัญชีได้หรือไม่ ก็ จะทำการตรวจสอบและส่งข้อมูลดังกล่าวให้กับหน่วยงานติดตามหนี้เพื่อตรวจสอบหรือแก้ไข ข้อมูล แต่ถ้าในกรณีที่สามารถหักล้างได้ไม่มีปัญหา พนักงานก็จะพิมพ์รายงานการรับชำระออกมาเก็บไว้

5.3 การหักล้างจากระบบรับชำระผ่านทางช่องทางอื่น ๆ เช่น บัตรเครดิต เคอร์เตอร์ เซอร์วิส โทรศัพท์เคลื่อนที่ (M-pay) พนักงานจะได้รับข้อมูลการยืนยันการชำระเงินของลูกค้าจากช่องทางต่าง ๆ ที่จะส่งมาให้เป็นไฟล์ จากนั้นพนักงานจะมีหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลที่ส่งมาว่ามีลูกค้ารายใดที่มีปัญหาในการหักล้างหนี้ ก็ จะทำการตรวจสอบและส่งข้อมูลดังกล่าวให้กับหน่วยงานติดตามหนี้เพื่อตรวจสอบหรือแก้ไขข้อมูล แต่ถ้าในกรณีที่สามารถหักล้างได้ไม่มีปัญหา พนักงาน จะส่งใบเสร็จรับเงินไปให้ลูกค้าพร้อมกับพิมพ์รายงานการรับชำระออกมาเก็บไว้

ซึ่งหลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ กระบวนการทำงานและขอบเขตงานที่รับผิดชอบยังมี อยู่เหมือนเดิมไม่ได้มีการปรับเปลี่ยนแต่อย่างใด แต่ในส่วนที่เปลี่ยนแปลงคือปริมาณของงานที่ ลดลงไปตามจำนวนของลูกค้าที่มาใช้บริการ

6. ขอบเขตของความรับผิดชอบในส่วนงานติดตามหนี้และฟ้องร้องคดี ขอบเขตของความ รับผิดชอบในระบบงานเดิม พนักงานจะมีหน้าที่เลือกลูกค้าที่ค้างชำระเข้าสู่กระบวนการติดตาม หนี้ จากนั้นจะออกจดหมายเตือนการค้างชำระค่าใช้บริการส่งให้ลูกค้า หากลูกค้ายังไม่มาชำระ ภายในกำหนด ก็จะส่งข้อมูลของลูกค้าไปยังส่วนเปิด/ปิดบริการ เพื่อทำการตัดสัญญาโทรออก ต่างประเทศของลูกค้า จากนั้นพนักงานจะเปลี่ยนสถานะลูกค้าเป็นปิดบริการ (Disconnect) แต่ ถ้าหลังจากได้รับจดหมายเตือน และลูกค้ามาชำระแล้ว พนักงานจะทำการต่อบริการให้ด้วยการ เปลี่ยนสถานะของลูกค้าเป็นสถานะปกติ (Reconnection) และทำการส่งข้อมูลลูกค้าไปยังส่วน เปิด/ปิดบริการ เพื่อทำการเปิดบริการให้ลูกค้า แต่ในกรณีที่ลูกค้าได้รับจดหมายเตือนและยังไม่มา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชำระค่าใช้บริการ เมื่อมีการตรวจสอบหนึ่งครั้งค้างตามระยะเวลาที่กำหนดโดยพนักงานติดตามหนี้ และหากพบว่ายังมีหนี้ค้างอยู่ ก็จะส่งข้อมูลให้กับหน่วยงานติดตามหนี้ โดยจะดำเนินการสืบสวนและฟ้องร้อง จากนั้นพนักงานจะรวบรวมรายชื่อลูกค้าที่ส่งฟ้องร้องเพื่อนำไปตัดหนี้สูญต่อไป

ซึ่งหลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ กระบวนการทำงานและขอบเขตงานที่รับผิดชอบยังมีอยู่เหมือนเดิมไม่ได้มีการปรับเปลี่ยนแต่อย่างใด แต่ในส่วนที่เปลี่ยนแปลงคือปริมาณของงานที่ลดลงไปตามจำนวนของลูกค้า

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น พบว่าผู้ปฏิบัติงานในส่วนของการจัดทำใบแจ้งหนี้จะต้องมีขอบเขตความรับผิดชอบที่มากขึ้นเพียงส่วนเดียว คือส่วนของการจัดทำใบแจ้งหนี้ แต่ในส่วนงานอื่นแล้วพบว่ากระบวนการทำงานและขั้นตอนที่ปฏิบัติยังมีอยู่เหมือนเดิม แต่ปริมาณงานที่อยู่ในความรับผิดชอบจะลดลง ทำให้พนักงานบางส่วนจะมีเวลาว่างมากขึ้นเนื่องจากปริมาณงานที่ลดลงทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนและจัดการกำลังคนที่มีอยู่ให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่มีอยู่ โดยการพิจารณาจากฝ่ายบุคคลและพนักงานที่เกี่ยวข้อง

ผลกระทบด้านการปฏิบัติงาน

ผลการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่าผลกระทบต่อการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นมีดังต่อไปนี้

ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

ผลจากการสัมภาษณ์ ในการพิจารณาเปรียบเทียบถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงานในกระบวนการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศนั้นได้สัมภาษณ์ถึงขั้นตอนในกระบวนการทำงานของแต่ละส่วนงานในการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศทั้ง 6 ส่วน ซึ่งจะวิเคราะห์เปรียบเทียบขั้นตอนก่อนทำโครงการรวมใบแจ้งหนี้ และหลังโครงการรวมใบแจ้งหนี้ว่ามีขั้นตอนใดที่ปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มลดอย่างไร ตามแต่ละกลุ่มงานดังต่อไปนี้

1. ขั้นตอนการทำงานในส่วนการจัดทำใบแจ้งหนี้

มีขั้นตอนในระบบงานเดิมคือ

1. บันทึกข้อมูลยอดการให้บริการรายวันที่เกิดขึ้น
2. ตรวจสอบยอดที่ได้จากรายงานและยอดที่เกิดขึ้นจริงว่าถูกต้องหรือไม่
3. คัดแยกเบอร์ที่เป็น VIP ออกจากระบบ

4. คัดแยกหมายเลขโทรศัพท์ที่ไม่สามารถตรวจสอบได้หรือข้อมูลไม่ถูกต้องให้กับบริษัทลูกค้าใช้บริการโทรศัพท์

5. ตรวจสอบความเรียบร้อยของข้อมูลอีกครั้งก่อนนำข้อมูลเข้าระบบจัดทำใบแจ้งหนี้

6. ตรวจสอบยอดของรายการใช้บริการทั้งหมดที่เกิดขึ้น

7. ตรวจสอบยอดของลูกค้าทั้งหมดที่มีในเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่จะส่งเข้าประมวลผล

8. ตรวจสอบข้อมูลรายการและลูกค้าที่ซ้ำกรณีที่มีเข้ามา

9. ตรวจสอบกลุ่มลูกค้าก่อนส่งเข้าประมวลผลว่ามีข้อมูลที่ผิดปกติหรือไม่ หรือมีข้อมูลของลูกค้ากลุ่มอื่นรวมอยู่ด้วยหรือไม่

10. ส่งเข้าประมวลผลจัดทำใบแจ้งหนี้และนำข้อมูลเข้าระบบลูกหนี้

11. จัดส่งไฟล์ข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลให้กับส่วนจัดพิมพ์ใบแจ้งหนี้ต่อไป

มีขั้นตอนในระบบงานใหม่ ซึ่งแบ่งเป็น กระบวนการทำงานรายวัน และกระบวนการทำงานรายเดือน

กระบวนการทำงานรายวัน มีดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ส่งเข้ามา

2. แยกข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ตามผู้ให้บริการภายในประเทศและนำเฉพาะลูกค้าที่เป็นของ AIS เข้าสู่ระบบ

3. นำรายการที่เป็นลูกค้าของ AIS ทั้งหมดเข้าประมวลผลเพื่อคิดค่าใช้บริการในแต่ละประเทศที่มีการเรียกใช้ โดยประมวลผลจากโปรแกรมคิดค่าใช้บริการ (Rating)

4. นำรายการและค่าใช้บริการที่ได้ นำไปคิดค่าใช้บริการตามระยะเวลาที่ใช้ไป โดยประมวลผลการโปรแกรมคิดค่าใช้บริการตามระยะเวลา (Rated CDR)

5. ตรวจสอบผลการทำงานจากรายงานควบคุมยอดประจำวัน

6. จัดทำรูปแบบของข้อมูลที่ AIS ต้องการเพื่อส่งไปให้ AIS ออกใบแจ้งหนี้ทุกวันโดยนำไฟล์ส่งไปไว้ที่ ระบบของ AIS ที่นำมาติดตั้งไว้ที่บริษัท

กระบวนการทำงานรายเดือน มีดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบและสรุปยอดจำนวนเบอร์โทรศัพท์ที่มีการเรียกใช้บริการโทรออกต่างประเทศที่ส่งให้กับ AIS ทุกวัน

2. ตรวจสอบและสรุปยอดการคิดค่าใช้บริการที่ส่งให้กับ AIS ทุกวัน

3. คัดแยกเบอร์โทรศัพท์ที่ไม่มีการเรียกเก็บค่าใช้บริการ ในส่วนของการเรียกเข้าจากต่างประเทศ (Incoming Call) และการใช้บริการในต่างประเทศ (International Roaming)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ส่งเข้าระบบเพื่อทำการประมวลผลและออกใบแจ้งหนี้ให้กับ AIS ทุกวันที่ 3 ของเดือน

5. คำนวณค่าส่วนแบ่งที่ต้องจ่ายให้กับ AIS จากยอดค่าใช้จ่ายบริการทั้งหมดที่เกิดขึ้น

ซึ่งจากการวิเคราะห์ขั้นตอนในการดำเนินงานจะเห็นว่าก่อนมีโครงการ การทำงานในระบบงานเดิม มีขั้นตอนในการทำงานทั้งหมด 11 ขั้นตอน หลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้เกิดขึ้น กระบวนการทำงานแบบเดิมก็ยังมีอยู่ พร้อมกับกระบวนการใหม่ที่เพิ่มขึ้นมาซึ่งแยกเป็นกระบวนการทำงานที่เพิ่มขึ้นมาแบบรายวัน 6 ขั้นตอน และกระบวนการทำงานแบบรายเดือน 5 ขั้นตอน รวมขั้นตอนในการทำงานหลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ทั้งหมด 22 ขั้นตอน โดยเป็นขั้นตอนเก่า 11 ขั้นตอน และขั้นตอนใหม่อีก 11 ขั้นตอน

จากการวิเคราะห์ข้างต้น แสดงให้เห็นว่า หากทำการพิจารณาขั้นตอนการทำงานเพียงอย่างเดียว นั้น ไม่อาจตัดสินใจได้ว่ากระบวนการใหม่นั้นช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้ แต่ต้องคำนึงถึงแรงงานที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้เสร็จสิ้น ซึ่งหลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ทำให้งานในส่วนต่าง ๆ ลดลง ยกเว้นงานในส่วนของการจัดทำใบแจ้งหนี้ ดังนั้นจึงต้องใช้พนักงานเพิ่มในส่วนงานจัดทำใบแจ้งหนี้ แต่ในส่วนงานอื่นนั้นขั้นตอนการทำงานจะลดลงตามปริมาณลูกค้า ซึ่งหากใช้พนักงานเท่าเดิมในการปฏิบัติงานก็จะทำให้มีพนักงานบางส่วนที่จะมีเวลาว่างมากขึ้น ดังนั้นหลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ ทางบริษัทฯ จึงมีการจัดสรรงานใหม่ เพื่อให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยได้วางแผนจัดสรรงานใหม่ที่จะเกิดขึ้นซึ่งเป็นบริการใหม่ ๆ ของบริษัทฯ ให้กระจายงานไปให้กับพนักงานที่ได้รับผลกระทบในการที่มีปริมาณงานที่ลดลง

ค่าใช้จ่ายในกระบวนการปฏิบัติงาน

ในกระบวนการทำงานแบบใหม่ หลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ ส่วนงานที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบในเรื่องของค่าใช้จ่ายได้แก่ ส่วนงานจัดพิมพ์และจัดส่งใบแจ้งหนี้ ในส่วนงานนี้จะมีค่าใช้จ่ายก็คือ กระดาษที่ใช้พิมพ์ใบแจ้งหนี้ และค่าจัดส่งใบแจ้งหนี้ ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเป็นประจำทุก ๆ เดือน โดยราคาของกระดาษ อยู่ที่แผ่นละ 0.50 บาท ซึ่งในแต่ละเดือนจะมีการพิมพ์ใบแจ้งหนี้ประมาณ 500,000 ฉบับ และโดยเฉลี่ยแล้วใบแจ้งหนี้หนึ่งใบจะมีกระดาษอย่างน้อย 2 แผ่น ซึ่งคิดเป็นค่าใช้จ่ายของกระดาษเป็นจำนวนเงิน 1,000,000 บาท และค่าจัดส่งใบแจ้งหนี้ ซึ่งมีค่าใช้จ่ายอยู่ที่ ฉบับละประมาณ 3 บาท คิดเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเป็นจำนวนเงิน 1,500,000 บาท ซึ่งรวมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเป็นประจำทุกเดือนเป็นจำนวนเงิน 2,500,000 บาท ดังนั้นหลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ทำให้ปริมาณลูกค้าลดลง ส่งผลให้ปริมาณการพิมพ์ใบแจ้งหนี้ก็ลดลงตามไปด้วย โดยหลังจากโครงการรวมใบแจ้งหนี้ ปริมาณการพิมพ์ใบแจ้งหนี้เฉลี่ยต่อเดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารทูลเกล้าฯ ถวายพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้จัดทำเห็นประโยชน์ของการนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่หวังกำไร หรือเพื่อประโยชน์สาธารณะอื่น ๆ ไม่ถือว่าผิดลิขสิทธิ์ และหากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อฝ่ายเอกสารที่ 02-2545-1111

ประมาณ 270,000 ฉบับ ซึ่งคิดเป็นค่าใช้จ่ายของกระดาษเป็นจำนวนเงิน 540,000 บาท และค่าจัดส่งใบแจ้งหนี้ คิดเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเป็นจำนวนเงิน 810,000 บาท ซึ่งรวมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเป็นประจำทุกเดือนเป็นจำนวนเงิน 1,350,000 บาท ซึ่งจากการวิเคราะห์ในส่วนของการจัดพิมพ์และจัดส่งใบแจ้งหนี้จะพบว่า ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานลดลงไปเป็นจำนวนเงิน 1,150,000 บาท ซึ่งลดลงไปถึงร้อยละ 54 ของค่าใช้จ่ายในส่วนนี้

ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร

ผลจากการสัมภาษณ์เรื่องค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร สรุปได้ว่าในกระบวนการทำงานหลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ ยังคงใช้พนักงานที่มีอยู่จำนวนเท่าเดิม ยังไม่ได้มีการเพิ่มลดพนักงานลงแต่อย่างใด มีเพียงแผนการโยกย้ายหน่วยงานหรือการปฏิบัติงานที่เตรียมขึ้นมาเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต แต่เนื่องจากในส่วนงานของการจัดทำใบแจ้งหนี้เป็นส่วนงานที่มีขอบเขตความรับผิดชอบของงานเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานต้องทำงานล่วงเวลา โดยทางบริษัทได้จ่ายค่าล่วงเวลาให้สำหรับพนักงานที่มาปฏิบัติงานล่วงเวลาในวันหยุด ซึ่งมีพนักงานที่มาปฏิบัติงานล่วงเวลาจำนวน 3 คน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผลกระทบต่อจำนวนผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการเดิม 743 คน ลดลงเหลือ 535 คน ในกระบวนการใหม่ คิดเป็นจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่ลดลง 208 คน คิดเป็นค่าใช้จ่ายที่ลดลงเป็นจำนวนเงิน 3,120,000 บาทต่อเดือน แต่ในกระบวนการก็มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในส่วนค่าใช้จ่ายค่าล่วงเวลาที่จะต้องจ่ายให้กับผู้ที่มาปฏิบัติงานในวันหยุด 3 คน คนละ 5,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น 15,000 บาทต่อเดือน ดังนั้นแสดงให้เห็นว่า ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรที่ลดลงเป็นจำนวนเงิน 3,105,000 บาทต่อเดือน เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายเดิมสำหรับผู้ปฏิบัติงานจำนวน 743 คน คิดเป็นมูลค่า 11,145,000 บาทต่อเดือน จะได้ว่า ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรลดลงคิดเป็นร้อยละ 26

บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

โครงการรวมใบแจ้งหนี้เป็นโครงการที่เกิดจากการตกลงร่วมกันระหว่าง 2 บริษัท คือ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เพื่อรวมใบแจ้งหนี้ค่าใช้จ่ายบริการของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นใบแจ้งหนี้ค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ และบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นใบแจ้งหนี้ค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ไว้ในใบเดียวกัน โดยที่ทั้ง 2 ฝ่ายต่างได้รับผลประโยชน์จากโครงการดังกล่าว บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้ลดภาระหนี้สูญที่เกิดขึ้น และลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ในขณะที่ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จะได้รับส่วนลดจากการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศตามปริมาณการใช้งาน ซึ่งโครงการดังกล่าวเพิ่งเริ่มดำเนินการไปได้ระยะเวลาไม่นาน ซึ่งเมื่อมีการเปิดเสรีโทรคมนาคม การแข่งขันทางธุรกิจก็จะรุนแรงมากยิ่งขึ้น ทำให้การดำเนินงานในแต่ละองค์กรจำเป็นต้องมีการบริหารบุคลากรและองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อให้สามารถสร้างกำไรทางธุรกิจได้มากที่สุด

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ใช้แนวคิดทางทฤษฎีการประเมินผลกระทบเพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของโครงการรวมใบแจ้งหนี้ โดยได้นำไปวิเคราะห์เชิงพรรณนาออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเพื่อให้ทราบถึงผลกระทบที่เกิดกับการปฏิบัติงานหลังมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินผลกระทบในด้านของผู้ปฏิบัติงานหลังมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ และได้้นำแนวคิดเรื่องต้นทุนและรายได้ มาใช้เป็นกรอบการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นต้นทุนและรายได้ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ โดยได้นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้วิเคราะห์แบบเปรียบเทียบ โดยได้นำข้อมูลค่าใช้จ่ายและรายได้ก่อนมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ 3 เดือน และข้อมูลค่าใช้จ่ายและรายได้หลังโครงการรวมใบแจ้งหนี้ 3 เดือน ภายในระยะเวลาติดต่อกัน เพื่อให้สามารถอธิบายถึงค่าใช้จ่ายและรายได้ที่เปลี่ยนแปลงไปหลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้

จากการวิเคราะห์ทางการเงิน ในส่วนของต้นทุน รายได้ และค่าใช้จ่าย ได้ผลดังนี้ ด้านต้นทุน สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภท คือต้นทุนคงที่ซึ่งได้แก่ ต้นทุนค่าบำรุงรักษาและต้นทุนของเงินเดือนพนักงาน ซึ่งพบว่าหลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ ต้นทุนดังกล่าวไม่มีการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เปลี่ยนแปลงแต่อย่างใด ส่วนต้นทุนผันแปรซึ่งได้แก่ ค่าเชื่อมต่อโครงข่ายภายในประเทศ ค่าจัดส่งใบแจ้งหนี้ และค่ากระดาษพิมพ์ใบแจ้งหนี้ พบว่าหลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้แล้ว ได้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นมาคือ ส่วนลดจากการเรียกเก็บใบแจ้งหนี้ ซึ่งพบว่าค่าใช้จ่ายดังกล่าวสามารถแบ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่ลดลง ได้แก่ ค่าจัดส่งใบแจ้งหนี้ และค่ากระดาษในการจัดพิมพ์ใบแจ้งหนี้ ส่วนค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ได้แก่ ค่าเชื่อมโยงเครือข่ายภายในประเทศ ซึ่งเพิ่มขึ้นตามปริมาณการใช้งานที่เพิ่มขึ้น และส่วนลดที่จ่ายให้กับ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ทำให้รายได้หลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ลดลง เนื่องจากค่าใช้จ่ายในส่วนที่ลดลงนั้นมีจำนวนลดลงมากกว่าค่าใช้จ่ายในส่วนที่เพิ่มขึ้น

จากการประเมินผลกระทบด้วยการสัมภาษณ์พนักงานในกระบวนการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ พบว่า ผลกระทบด้านผู้ปฏิบัติงาน ที่ส่งผลกระทบต่อเชิงบวก คือ ผลกระทบต่อจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่ลดจำนวนผู้ปฏิบัติงานลงอยู่ในระดับที่สูงมากซึ่งส่งผลกระทบต่อเชิงบวกต่อองค์กร แต่อาจเป็นผลกระทบทางอ้อมในเชิงลบขององค์กรได้ เนื่องจากการลดจำนวนผู้ปฏิบัติงานจะทำให้องค์กรได้รับผลประโยชน์จากการเพิ่มอรรถประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงานสูงขึ้น ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น แต่อาจเป็นการลดขวัญกำลังใจของพนักงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายขององค์กร หากองค์กรดำเนินนโยบายในการลดขนาดขององค์กรลง โดยการลดจำนวนพนักงานจะทำให้ขวัญกำลังใจของพนักงานลดลง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้วย ในส่วนของผลกระทบด้านการปฏิบัติงาน โดยส่วนใหญ่จะส่งผลกระทบต่อเชิงบวกในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าจะส่งผลทางด้านใดเป็นพิเศษ ในกรณีศึกษานี้จะพบว่า หลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ที่ส่งผลกระทบต่อเชิงบวกในเรื่องของการลดกระบวนการปฏิบัติงาน แต่เป็นการเพิ่มขึ้นตอนในการปฏิบัติงานในบางส่วน แต่งานส่วนมากจะลดลง จึงนับว่าเป็นการประสบความสำเร็จในการลดขนาดขององค์กรจากกระบวนการทำงานได้

ทั้งนี้ในการประเมินผลกระทบในทุกด้านดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปภาพรวมได้ว่า หลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ และมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน ทำให้ส่งผลกระทบต่อภายในองค์กรอย่างชัดเจน โดยที่เป็นผลเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด และผลกระทบทางด้านผู้ปฏิบัติงานนั้นมีทั้งผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบ

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาผลกระทบและผลตอบแทนจากโครงการรวมใบแจ้งหนี้ มุ่งที่จะนำผล การศึกษามาเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงแนวทางการความสำเร็จของโครงการและนำเสนอผลกระทบที่จะ เกิดขึ้น เพื่อให้องค์กรได้ดำเนินการหาแนวทางแก้ไขต่อไป โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลของต้นทุนและรายได้ของบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ พบว่า รายได้หลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้มีรายได้ที่ลดลง แต่เนื่องจากข้อมูลที่นำมาศึกษา เป็นข้อมูลในช่วงสั้น ๆ ซึ่งเป็นช่วงแรกของการดำเนินงาน ทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ควร จะเป็น อย่างเช่น ค่าใช้จ่ายในส่วนของเงินเดือนพนักงานที่มีผลกระทบ ยังไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลง หากในอนาคตมีการปรับลดไปตามปริมาณของลูกค้าที่ลดลงก็จะทำให้องค์กรสามารถใช้ ทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมกับเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายในด้านบุคลากรลงด้วย โดยทางบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) มีนโยบายให้มีโครงการเกษียณอายุก่อน กำหนด เพื่อเป็นการลดขนาดองค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร และเป็นการปรับคนให้มี ปริมาณที่เหมาะสมกับงาน เพื่อดูการเปลี่ยนแปลงของค่าใช้จ่ายในส่วนของเงินเดือนพนักงาน และ ควรดูแนวโน้มของส่วนลดที่จ่ายให้กับแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ว่าเหมาะสม หรือไม่ เนื่องจากการวิเคราะห์ทำให้ได้ทราบว่า การที่มีค่าใช้จ่ายในส่วนการจ่ายส่วนลด ก็เป็นอีก ปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการลดลงของรายได้ ซึ่งผู้บริหารควรพิจารณาข้อมูลในส่วนนี้ด้วย

2. จากการประเมินผลกระทบด้านพนักงานและกระบวนการปฏิบัติงานหลังจากโครงการ รวมใบแจ้งหนี้ พบว่าปริมาณงานที่ลดลงส่งผลกระทบต่อพนักงานในส่วนของกระบวนการ ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศเป็นจำนวนมาก หากองค์กรมีนโยบายในการปรับปรุงโครงสร้าง การทำงานโดยการใช้พนักงานเท่าที่จำเป็นให้เกิดประโยชน์สูงสุด แล้วนำพนักงานที่เหลือไป ปฏิบัติงานในส่วนงานอื่นที่อาจขาดแคลนพนักงาน อย่างเช่น แนวทางขององค์กรที่ต้องการดำเนิน แผนการตลาดเชิงรุก และมุ่งเน้นการให้บริการในธุรกิจใหม่ ๆ เช่น ธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ การค้า อิเล็กทรอนิกส์ และบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ซีดีเอ็มเอภูมิภาค ซึ่งต้องอาศัยพนักงานในการทำ ตลาดเพิ่มขึ้น ซึ่งจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานหลังจากมีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ทำให้ พนักงานในส่วนงานรับชำระและส่วนงานให้คำแนะนำลูกค้าและรับเรื่องร้องเรียน มีงานลดลง จึง สามารถนำพนักงานในส่วนนี้มาช่วยในเรื่องของการทำตลาดและการบริการลูกค้าในส่วนของ บริการใหม่ได้ ทั้งนี้ต้องอาศัยการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้สามารถทำงานใหม่ได้อย่างมี ประสิทธิภาพด้วย เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงาน ซึ่งพนักงานบางส่วนจะรู้สึกพึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่อการได้เปลี่ยนแปลงการทำงาน ในขณะที่พนักงานบางส่วนอาจกลัวต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งต้องอาศัยการบริหารการเปลี่ยนแปลง เพื่อเป็นการบรรเทาผลกระทบในเชิงลบที่จะเกิดขึ้นได้

3. จากผลสรุปในข้างต้นแสดงให้เห็นว่า หลังจากที่มีโครงการรวมใบแจ้งหนี้ จะก่อให้เกิดผลกระทบอื่น ๆ ตามมาดังที่ได้กล่าว ดังนั้นองค์กรใดที่จะนำหลักการนี้ไปใช้ในธุรกิจ จึงควรให้ความสำคัญต่อผลกระทบที่จะเกิดขึ้นด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลกระทบเชิงลบที่จะเกิดกับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งถือเป็นกำลังสำคัญในการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งองค์กรควรมีแนวทางในการป้องกันหรือบรรเทาผลกระทบเชิงลบดังกล่าว โดยการพิจารณาอย่างละเอียดในแต่ละกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจให้กับแต่ละกลุ่มอย่างถูกต้องและเหมาะสม และจะต้องพิจารณาในภาพรวมของการเปลี่ยนแปลงทั้งหมด โดยการนำหัวข้อผลกระทบที่เกิดขึ้นนี้ไปเป็นแบบในการคาดการณ์ในผลกระทบแต่ละด้านที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้องค์กรสามารถที่จะเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นพร้อมกับการดำเนินธุรกิจต่อไปได้



บรรณานุกรม

ชูชีพ พิพัฒน์ศิริ. 2544. เศรษฐศาสตร์การวิเคราะห์โครงการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ เท็ก แอนด์ เจอร์นัล พับลิเคชัน จำกัด.

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน). 2547. ข้อมูลองค์การ. <http://www.cattellecom.co.th>

บุญเกียรติ วิสิทธิ์ภาศ. 2541. การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการลงทุนธุรกิจอาคารบริการ 2 ชั้น ในสถานบริการน้ำมันบางจาก. กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วันสวัฒน์ นักร้อง. 2544. การประเมินผลกระทบของการนำเทคโนโลยีมาใช้ปรับกระบวนการหักบัญชีเช็คในธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศุภชัย ศิริประภาพงศ์. 2541. ความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจค้าปลีก MOBILE SELECT ของบริษัทเชลล์แห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาเฉพาะร้านบีบีแอนด์เอ. กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์. 2546. รายงานผลการวิจัยเรื่องการเชื่อมต่อโครงข่าย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

สรยุทธ มีนะพันธ์. 2536. เศรษฐศาสตร์การจัดการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ซีเอ็ดดูเคชัน.

สังวร ปัญญาติลก วลัย ขวลิขิตำรงและสุพพตา ปิยะเกตุสิน. 2535. เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ผลกระทบและผลตอบแทนของโครงการรวมใบแจ้งหนี้โทรศัพท์
ระหว่างประเทศ ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)



แบบสัมภาษณ์

เรื่อง

การวิเคราะห์ผลกระทบและผลตอบแทนของโครงการรวมใบแจ้งหนี้โทรศัพท์
ระหว่างประเทศ ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

ผู้ให้สัมภาษณ์ _____

ฝ่าย/สำนัก/สำนักงาน/ศูนย์ _____

ผู้สัมภาษณ์ _____

วันที่ _____

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับคนใช้คนเดียวที่ออกคำสั่งเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ทำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถามทั่วไป

1. ตำแหน่งปัจจุบัน
2. อายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน
3. วุฒิการศึกษาปัจจุบัน
4. ความชำนาญในการปฏิบัติงานของพนักงานในหน้าที่มีอะไรบ้าง
5. ความรู้/สามารถพิเศษที่นอกเหนือจากการปฏิบัติงานในหน้าที่มีอะไรบ้าง

คำถาม เกี่ยวกับผลกระทบทางด้านการปฏิบัติงาน

โดยทั่วไปการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน จะมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงานหรือกระบวนการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างแน่นอน ทั้งนี้ในการประเมินผลกระทบดังกล่าวจึงต้องคำนึงถึงคุณลักษณะดังต่อไปนี้

ผลกระทบด้านการปฏิบัติงาน

1. กระบวนการในการออกใบแจ้งหนี้ ขั้นตอนใดที่ท่านมีส่วนรับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง
2. ก่อนทำโครงการขั้นตอนในกระบวนการออกใบแจ้งหนี้ที่ท่านรับผิดชอบมีกี่ขั้นตอนและอะไรบ้าง
3. หลังทำโครงการขั้นตอนในกระบวนการออกใบแจ้งหนี้ที่ท่านรับผิดชอบมีกี่ขั้นตอนและอะไรบ้าง
4. มีขั้นตอนใดที่เพิ่มหรือลดจากปกติที่ท่านได้รับผิดชอบอยู่จากกระบวนการออกใบแจ้งหนี้
5. ก่อนทำโครงการ ท่านใช้ระยะเวลาในกระบวนการนี้เท่าไร
6. หลังทำโครงการ ท่านใช้ระยะเวลาในกระบวนการนี้เท่าไร
7. มีระยะเวลาที่เพิ่มหรือลดจากปกติที่ท่านได้รับผิดชอบอยู่จากกระบวนการออกใบแจ้งหนี้เป็นระยะเวลาเท่าไร

ผลกระทบด้านค่าใช้จ่ายในกระบวนการปฏิบัติงาน

1. ค่าใช้จ่ายในกระบวนการปฏิบัติงาน ที่ท่านคิดว่ามีส่วนเกี่ยวข้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรและอะไรบ้าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ที่ท่านคิดว่ามีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรและอะไรบ้าง

คำถาม เกี่ยวกับผลกระทบทางด้านผู้ปฏิบัติงาน

โดยทั่วไปการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานย่อมส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานแน่นอน อีกทั้งกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ ย่อมต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลให้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานสั้นลง และลดจำนวนผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นในการวิเคราะห์ผลกระทบทางด้านบุคลากรต้องทำการประเมินคุณลักษณะต่างๆ ดังต่อไปนี้

ผลกระทบด้านจำนวนผู้ปฏิบัติงาน

1. ในกระบวนการออกแบบแจ้งหนี้ที่ท่านรับผิดชอบ ต้องใช้พนักงานในการปฏิบัติงานที่ท่าน
2. ก่อนทำโครงการรวมใบแจ้งหนี้ กระบวนการออกแบบแจ้งหนี้ที่ท่านรับผิดชอบ ต้องใช้พนักงานในการปฏิบัติงานที่ท่าน
3. หลังทำโครงการรวมใบแจ้งหนี้ กระบวนการออกแบบแจ้งหนี้ที่ท่านรับผิดชอบ ต้องใช้พนักงานในการปฏิบัติงานที่ท่าน
4. หากมีการเพิ่มลดพนักงานในการปฏิบัติงาน มีจำนวนการเพิ่มลดอย่างไรและอะไรบ้าง

ผลกระทบด้านขอบเขตความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

1. งานที่รับผิดชอบอยู่เดิมมีอะไรบ้าง
2. ในส่วนงานที่รับผิดชอบอยู่มีส่วนใดที่ได้รับผลกระทบจากโครงการรวมใบแจ้งหนี้
อย่างไร
3. หลังจากมีการรวมใบแจ้งหนี้แล้ว ทำให้ปริมาณงานเพิ่มหรือลดลงอย่างไร

แผนงานหรือแนวทางการดำเนินการ สำหรับพนักงาน

1. ได้มีการรองรับกับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นไว้อย่างไร
2. หากหน้าที่ที่รับผิดชอบลดลง มีแนวทางปฏิบัติอย่างไร
3. หากหน้าที่ที่รับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น มีแนวทางปฏิบัติอย่างไร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ในกรณีที่ท่านจำเป็นต้องเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบ ท่านคิดว่าท่านมีความสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ใด ในหน่วยงานใดได้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ-นามสกุล : นางสาวธิดักัสมา เพชรใหม่
- วันเดือนปีเกิด : 26 ตุลาคม พ.ศ. 2522
- สถานที่เกิด : จังหวัดนครนายก
- ประวัติการศึกษา : วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ประวัติการทำงาน : บริษัท อีอพีทิมม เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด (พ.ศ. 2544)
บริษัท ยูนิฟายด์ จำกัด (พ.ศ. 2545)
บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่งนักโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 5 (พ.ศ.2546 –ปัจจุบัน)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้