

## บทที่ 5

## สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะ

เมื่อนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้บริการในด้านเงินฝากของธนาคารแล้วระบบบัญชีต่าง ๆ หรือระบบการควบคุมภายในที่เคยใช้อยู่เดิมย่อมต้องเปลี่ยนไปเพื่อให้สอดคล้องกับระบบการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังนั้นผู้สอบบัญชีภายในก็ควรจะต้องปรับปรุงวิธีการตรวจสอบให้ทันกับวิวัฒนาการของระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้สอบบัญชีจะต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ อย่างมากมาย พอจะสรุปปัญหาได้ดังนี้

1. แนวการตรวจสอบ (AUDIT TRAIL) เปลี่ยนแปลงไปจากระบบธรรมดาที่มิได้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ เพราะ

1.1 ในระบบคอมพิวเตอร์ เอกสารเบื้องต้นต่าง ๆ ถูกบันทึกไว้ในอุปกรณ์บันทึกข้อมูล เช่น เทปแม่เหล็ก หรือจานแม่เหล็ก ที่ไม่สามารถมองเห็นด้วยตาเปล่า

1.2 ยอดคงเหลือของบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ โดยทั่วไปจะถูกบันทึกไว้ในอุปกรณ์บันทึกข้อมูลหลัก (MASTER FILES) แต่มิได้แสดงให้เห็นรายการเปลี่ยนแปลงหรือเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นของบัญชิตันนั้น ๆ

1.3 ในระบบคอมพิวเตอร์ ไม่จำเป็นต้องลงบัญชีรายตัวลูกค้าหรือลงการค้ารายตัวของลูกค้าที่จะแสดงรายละเอียดการเคลื่อนไหวหรือการผ่านบัญชี

1.4 การทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์นั้น ถ้าข้อมูลเดิมมิได้ถูกทำการพิมพ์ออกมา เมื่อมีการบันทึกข้อมูลใหม่ก็จะบันทึกทับข้อมูลเดิมทันที ทำให้ข้อมูลเหล่านั้นไม่ปรากฏออกมา

2. การ CENTRALIZATION ของข้อมูล เมื่อมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เอกสารต่าง ๆ และรายละเอียดประกอบตลอดจนโปรแกรมที่จะใช้มักจะนำมาปฏิบัติรวมกันในที่แห่งเดียว ซึ่งในระบบ MANUAL นั้น เอกสารสำคัญและเอกสารประกอบจะจัดเก็บแยกกันอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเป็นการสอบยันระหว่างกัน

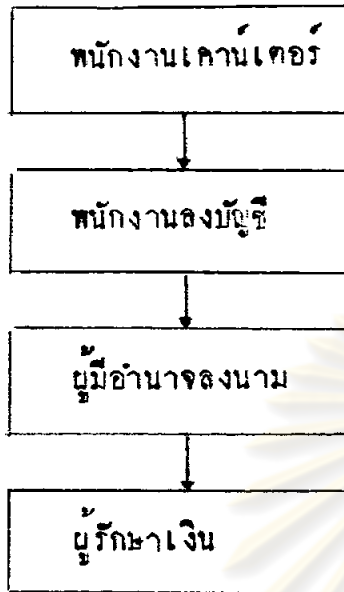
3. ความสลับซับซ้อนของเครื่อง ทำให้รูปแบบของเอกสารและข้อมูลเปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้ข้อมูลถูกบันทึกในรูปแบบที่ออกมาเพื่อความสะดวกในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

4. การเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลอาจทำได้โดยไม่ทิ้งร่องรอย ถ้าผู้คงการจะเปลี่ยนแปลงมีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์พอสมควร ซึ่งในระบบ MANUAL นั้นการเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายการต่าง ๆ ในเอกสารหรือสมุดบัญชีมักจะทิ้งร่องรอยไว้บ้างไม่มากนักน้อย เพราะเอกสารต่าง ๆ มักจะกระจัดกระจายอยู่หลายแห่งมิได้รวมอยู่ในที่เดียวซึ่งผู้ตรวจสอบที่เชี่ยวชาญอาจสังเกตเห็นได้

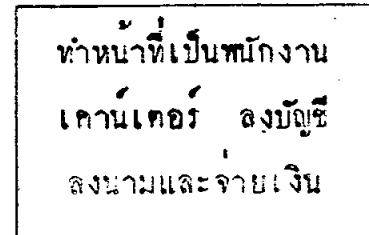
รูปที่ 9, 10 จะแสดงให้เห็นว่าระบบการฝากถอนเงินในบัญชีออมทรัพย์ได้มีการเปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้สอดคล้องกับประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์โดยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกจากหลายขั้นตอนมาเป็นแบบขั้นตอนเดียวเสร็จ (ONE STEP BANKING SERVICE)



## MANUAL



## COMPUTER

แผนภูมิที่ 10 การถอนเงินข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาทำให้ทราบปัญหาและวิธีการทำงานของเครื่องแล้ว จึงเป็นหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายในที่จะวางระบบการควบคุมภายในในขณะที่อยู่ในระยะเวลาของการพัฒนาระบบ แต่มีสิ่งที่พึงระวังในการจัดวางระบบควบคุมก็คือ ลักษณะของความคล่องตัวต่อการปฏิบัติงานกับลักษณะของการควบคุม เพราะลักษณะทั้ง 2 ประการมักจะสวนทางกัน คือ ถ้ามีการควบคุมมากก็จะขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานไป หรือถ้าต้องการให้การปฏิบัติงานคล่องตัวมาก ๆ ก็จะต้องเสียลักษณะของการควบคุมที่รัดกุมไป ฉะนั้น ผู้ตรวจสอบภายในจึงควรระวังให้ระบบควบคุมที่วางออกมามีความเป็นกลางระหว่างทั้งสองด้าน

ซึ่งพอจะสรุปจุดที่ควรจะควบคุมการปฏิบัติงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ในระบบ ON-LINE ได้ดังนี้

1. การควบคุมด้านการรักษาความปลอดภัยของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
2. การควบคุมด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
3. การควบคุมด้านการป้องกันการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์โดยผู้ไม่มีอำนาจหน้าที่

4. การควบคุมด้านการรักษาความลับของข้อมูล
5. การควบคุมด้าน TELE COMMUNICATION
6. การควบคุมด้านการจัดองค์การของศูนย์คอมพิวเตอร์
7. การควบคุมด้านการวางระบบงาน
8. การควบคุมด้านการทำเอกสารประกอบระบบงาน
9. การควบคุมด้านการพัฒนาโปรแกรม
10. การควบคุมด้านการปฏิบัติข้อมูล

ผู้ตรวจสอบภายในสามารถจะนำหลักและเทคนิคของการควบคุมภายในมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับจุดที่ต้องการควบคุมต่าง ๆ ดังนี้

1. การแบ่งหน้าที่ (SEGREGATION OF DUTIES)
2. การควบคุมสองฝ่าย (DUAL CONTROL)
3. การทำดุลย์อิสระ (INDEPENDENT BALANCING)
4. การถือครองร่วมกัน (JOINT CUSTODY)
5. วันหยุดงาน (MANDATORY VACATIONS)
6. การควบคุมตัวเลข (NUMBER CONTROLS)
7. การหมุนเวียนงาน (ROTATION OF DUTY ASSIGNMENTS)

การแบ่งหน้าที่ (SEGREGATION OF DUTIES) หมายถึงการจัดแยกหน้าที่การงานของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ เพราะการแบ่งแยกหน้าที่จะทำให้เกิดการตรวจทานและความสมมูลของงานโดยอัตโนมัติ ซึ่งจะทำให้ไม่มีใครที่จะครอบครองข้อมูลตั้งแต่เริ่มงานจนจบงาน อย่างในระบบบัญชีออมทรัพย์ แม้ว่าพนักงานคนเดียวจะเป็นผู้ทำหน้าที่รับเงินลงนามรับรองรายการหรือลงนามอนุมัติจ่ายเงินและจ่ายเงินให้ลูกค้าก็ตาม ตอนสิ้นวันทำการ TELLER แต่ละคนจะปิดยอด TELLER ของตน ส่วนสลลิปที่เป็นของตนนั้นจะต้องบวกสอบยอดโดย TELLER คนอื่น หรือพนักงานบัญชีจากส่วนกลางหรือจาก SUPERVISOR เป็นต้น อย่างในศูนย์คอมพิวเตอร์ซึ่งผู้ที่มีสิทธิเข้าไปยังที่เก็บเอกสารเบื้องต้นที่ใช้ในการประมวลข้อมูลคือ แผนกควบคุมและจัดเตรียมข้อมูลเท่านั้น ส่วนพนักงานของแผนกประมวลข้อมูล ไม่ควรจะเกี่ยวข้องกับกรบันทึกรายการทางการเงิน ผู้เขียนโปรแกรมห้ามเข้าไปในที่เก็บแฟ้มคอมพิวเตอร์หรือเข้าไปยุ่งเกี่ยวในขณะประมวลผล และผู้ควบคุมเครื่อง

ไม่มีอำนาจจะแก้ไขข้อมูลเบื้องต้น เป็นต้น

การควบคุมสองฝ่าย (DUAL CONTROL) การควบคุมแบบนี้หมายถึงงานนั้นจะกระทำโดยบุคคลหนึ่งแล้วจะถูกตรวจสอบโดยบุคคลที่สอง และทั้งสองคนจะต้องมีความรับผิดชอบงานนั้นร่วมกัน เช่นในระบบ MANUAL เมื่อผู้รักษาเงินลงนามรับรองยอดเงินฝากแล้ว สมุหบัญชีก็ต้องลงนามรับรองร่วมด้วย เป็นต้น แต่ในระบบ COMPUTER ขั้นตอนการควบคุมสองฝ่ายก็เปลี่ยนไปเป็นการควบคุมโดยจำกัดวงเงินหรือขอบเขตอำนาจของพนักงานแต่ละคน

การทำคู่บัญชีอิสระ (INDEPENDENT BALANCING) วิธีแบบนี้จะเป็นวิธีการที่จะใช้ตรวจสอบยอดโดยต่างฝ่ายต่างทำ ในตอนสิ้นวันทำการเครื่องคอมพิวเตอร์จะออกยอดคงเหลือของบัญชีออมทรัพย์ว่าในสิ้นวันนั้นบัญชีออมทรัพย์มียอดคงเหลือเป็นจำนวนเท่าไร ยอดเหล่านี้ได้จากรายการ TRANSACTION ที่ TELLER KEY เข้าไป พนักงานบัญชีส่วนกลางก็จะออกยอดคงเหลือโดยนำสลิปในวันนั้น ๆ มาลงบัญชีแยกประเภท เพื่อออกยอดคงเหลือของบัญชีออมทรัพย์ ยอดคู่บัญชีที่ออกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์กับยอดคู่บัญชีที่ออกโดยพนักงานบัญชีจะต้องตรงกัน ซึ่งเป็นวิธีการสอบยันยอดโดยต่างฝ่ายต่างทำ

การถือครองร่วมกัน (JOINT CUSTODY) เป็นวิธีการควบคุมภายในโดย 2 ฝ่ายงานหรือหลายฝ่ายงานร่วมรับผิดชอบกัน คือจะต้องรับผิดชอบในการป้องกันเอกสารหรือสิ่งของนั้น ๆ เท่า ๆ กัน เช่น การถือกุญแจห้องมีผลงร่วมกัน 2 คน หรือการถือกุญแจตู้เซฟที่ใส่เงินสดของธนาคารร่วมกัน โดยผู้รักษาเงิน 1 คอก ผู้จัดการ 1 คอก และสมุหบัญชี 1 คอก เป็นต้น

วันหยุดงาน (MANDATORY VACATIONS) เกี่ยวกับการควบคุมภายในในที่นี้หมายถึง การลาพักผ่อนของพนักงานที่กำหนดไว้ในระเบียบของพนักงานซึ่งเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ป้องกันมิให้พนักงานที่ทุจริตสามารถปิดบังร่องรอยพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง และร่องรอยการทุจริตเหล่านี้อาจจะปรากฏแก่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่แทนชั่วคราวได้

การควบคุมตัวเลข (NUMBER CONTROLS) โดยมากจะใช้ควบคุมเอกสารสำคัญ เช่น สมุดเงินฝาก สมุดเช็ค เป็นต้น เพื่อจะได้ควบคุมว่าเอกสารหมายเลขเท่านี้ถึงเท่านั้นใครเป็นผู้ครอบครอง หรือรับผิดชอบและยังป้องกันการสูญหายหรือการทุจริตเกี่ยวกับเอกสารสำคัญเหล่านี้ด้วย

การหมุนเวียนหน้าที่ (ROTATION OF DUTY ASSIGNMENTS)      ควร

จะกระทำสม่ำเสมอและไม่ควรจะให้ทราบล่วงหน้าทั้งนี้เพื่อไม่ให้ผู้ทุจริตสามารถวางแผนบิขังพฤติกรรมทุจริตล่วงหน้า การที่ให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเดิมติดต่อกันเป็นเวลานานย่อมมีโอกาสหาช่องทางทุจริตและสามารถบิขังการทุจริตได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นแผนการหมุนเวียนหน้าที่ไม่ได้เป็นเพียงเพื่อความปลอดภัยภายในเท่านั้น แต่ยังช่วยให้มีการศึกษาความชำนาญงานในหน้าที่อื่น ๆ ทำให้สามารถทำงานแทนกันได้และยังเป็นการเตรียมตัวสำหรับการไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบสูงกว่าอีกด้วย นอกจากนี้ยังช่วยลดความเบื่อหน่ายจำเจของพนักงานทำให้มีความตื่นตัวกระตือรือร้นกับงานใหม่

สรุป

การที่ธุรกิจธนาคารต่าง ๆ นำเอาเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้บริการด้านเงินฝากนั้น ทำให้ระบบบัญชีต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไป แต่สิ่งเหล่านี้มิได้ทำให้จุดมุ่งหมายการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายในเปลี่ยนแปลง สิ่งที่เปลี่ยนแปลงก็คือวิธีการตรวจสอบที่จะนำมาใช้ โดยผู้ตรวจสอบควรจะต้องปรับปรุงวิธีการตรวจสอบภายในให้สอดคล้องกับระบบคอมพิวเตอร์

การตรวจสอบภายในเป็นกลไกที่สำคัญและจำเป็นที่สุดอันหนึ่งที่จะทำให้มีการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่กับการควบคุมโดยวิธีอื่น ๆ เพราะจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำตามระบบที่วางไว้ ถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่ทำตามแม้จะมีการควบคุมภายในที่ดีเพียงไรก็ไม่ได้ผล

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย