

สรุปปัญหาและข้อ เสนอแนะ

เมื่อธนาคารพาณิชย์ได้ตัดสินใจนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการด้านสินเชื่อ ต่างประเทศเพื่อการส่งออก (แพคเกจเครดิต) ในระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ย่อมทำให้ระบบบัญชีที่เกี่ยวข้อง และระบบการควบคุมภายในต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ทั้งนี้เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ และสอดคล้องกับระบบการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งมีความสลับซับซ้อน ถ้าไม่มีการควบคุมภายในที่ดีแล้ว อาจจะทำให้เกิดความเสียหายกับธนาคารได้อย่างมาก เพราะว่าโดยปกติแล้วระบบคอมพิวเตอร์จะทำงานได้อย่างรวดเร็ว และ ไม่ทิ้งร่องรอยใด ๆ ไว้ ถ้าเกิดมีการทุจริตขึ้นก็สามารถกระทำได้โดยใช้เวลานับวินาที และการติดตามหาผู้กระทำการทุจริตก็กระทำได้ยากมาก ดังนั้นระบบงานทางด้านคอมพิวเตอร์ที่ดีและมีประสิทธิภาพแล้ว ควรจะสร้าง (BUILT-IN) ระบบการควบคุมภายในให้รัดกุมตั้งแต่ในช่วงของการพัฒนาระบบงาน ซึ่งหน้าที่ในการตรวจสอบการควบคุมภายในของระบบงานคอมพิวเตอร์ว่ามีประสิทธิภาพรัดกุมเพียงใด และเพียงพอหรือไม่ จะเป็นหน้าที่ของผู้ตรวจสอบโดยตรง โดยเข้าทำการตรวจสอบในขั้นตอนการพัฒนาระบบงานดังกล่าวมาแล้วใน 2 ช่วง คือ

1. การตรวจสอบเพื่อรับระบบงาน (ACCEPTANCE TEST)
2. การตรวจสอบเพื่อยกเลิกระบบชุกชาน (CUT-OFF)

ในการตรวจสอบทั้ง 2 ช่วงนั้น ผู้ตรวจสอบจะต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ อย่างมากมาย พอลจะสรุปปัญหาและข้อ เสนอแนะได้ดังนี้

1. การตรวจสอบเพื่อรับระบบงาน

1.1 ผู้ตรวจสอบ

ในการตรวจสอบระบบแพคเกจ เครดิตที่ประมวลผลด้วยระบบออนไลน์นั้น

ผู้ตรวจสอบอาจเข้าใช้งานระบบงานไม่ถูกต้อง ซึ่งมักจะเกิดกับผู้ตรวจสอบที่ไม่ได้มีส่วนร่วมในขั้นตอนการพัฒนากระบวนการ โดยอาศัยจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือจากการสอบถาม ทำให้ข้อมูลที่ได้รับมาไม่ครบถ้วน ส่งผลให้การสร้างข้อมูลทดสอบ (TEST DATA) ไม่สมบูรณ์ และไม่ครบทุกกรณีที่สำคัญ

ข้อเสนอแนะ ควรให้ผู้ตรวจสอบที่เข้าร่วมในคณะกรรมการประสานงานในขั้นตอนการพัฒนากระบวนการเป็นตัวแทนในการตรวจสอบเพื่อรับระบบ เพื่อเป็นผู้คอยให้คำแนะนำแก่ผู้ตรวจสอบคนอื่น ๆ

1.2 หน่วยงานผู้ใช้ระบบ (USER)

พนักงานในหน่วยงานผู้ใช้ระบบที่เกี่ยวข้องกับระบบแพคเกจ เครดิตที่ประมวลด้วยระบบออนไลน์ แบ่งออกเป็นฝ่ายที่เห็นด้วย ซึ่งจะสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง และฝ่ายที่ไม่เห็นด้วยก็จะต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดความไม่พอใจ รู้สึกไม่มั่นคงในอนาคต เกิดความหวาดระแวงในเรื่องต่าง ๆ อันเนื่องมาจากการจัดหน่วยงานและวิธีการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป และอาจจะเข้าใจว่างานบางอย่างอาจถูกยุบหรือยกเลิก เป็นต้น

ถ้าผู้ตรวจสอบยังเข้าไปขอข้อมูลเพื่อทำการตรวจสอบเพื่อรับระบบ จากพนักงานที่ต่อต้านการเปลี่ยนแปลงระบบ อาจจะไม่ได้รับความร่วมมือในการให้ข้อเท็จจริงของระบบงาน หรือถ้าให้กำหนดลักษณะแก่สิ่งให้ข้อมูลผิด ๆ ซึ่งเป็นผลเสียต่อการตรวจสอบมาก

ข้อเสนอแนะ ผู้ตรวจสอบควรสอบถามข้อมูลของระบบงานจากพนักงานที่เกี่ยวข้องที่เป็นฝ่ายเห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงระบบงาน

1.3 หน่วยงานผู้พัฒนาโปรแกรม

- ผู้เขียนโปรแกรมไม่ได้ทำการทดสอบโปรแกรมขึ้น เบื้องต้นก่อนส่งมอบให้ผู้ตรวจสอบ โดยมีข้อผิดพลาดในโปรแกรมที่เห็นเด่นชัด

ข้อเสนอแนะ ผู้ตรวจสอบควรขอหนังสือรับรองการทดสอบ เบื้องต้นจากหัวหน้าโครงการที่รับผิดชอบ เพื่อเป็นการยืนยันว่าได้ทดสอบไปแล้วก่อนส่งมอบให้ผู้ตรวจสอบ

- ผู้เขียนโปรแกรมไม่ได้จัดทำเอกสารประกอบระบบงานหรือมีการจัดทำแต่ไม่ครบถ้วน เพราะในการตรวจสอบเพื่อรับระบบ ผู้ตรวจสอบจะตรวจสอบตามรายละเอียด (SPECIFICATION) ของระบบงานในเอกสารประกอบระบบงาน

ข้อเสนอแนะ ควรให้ผู้เขียนโปรแกรมจัดทำเอกสารประกอบระบบงานให้

ครบถ้วนพร้อม ๆ กับการเขียนโปรแกรม

1.4 วิธีการทดสอบระบบงาน

วิธีที่นิยมกันทั่วไปคือการสร้างข้อมูลทดสอบ (TEST DATA) ซึ่งบางครั้งไม่สามารถตรวจพบการทุจริตทางด้านโปรแกรมได้ การทุจริตจะ เปลี่ยนเป็นลักษณะการเขียนคำสั่งเพื่อทุจริตโดยแอบแฝงไว้ในโปรแกรม ที่เรียกว่า TROJAN HORSE ซึ่งคำสั่งประเภทนี้จะเป็นลักษณะตรวจสอบเงื่อนไข (CONDITION BRANCH หรือ IF STATEMENT)

ข้อเสนอแนะ ผู้ตรวจสอบควรรู้ใช้เทคนิคผสมกันระหว่างการทำ TEST DATA และการใช้เทคนิควิเคราะห์การทำงานของโปรแกรมระบบงาน

2. การตรวจสอบเพื่อยกเลิกระบบคู่ขนาน

2.1 ผู้ตรวจสอบ

- ในการตรวจสอบเพื่อยกเลิกระบบคู่ขนานขึ้น ผู้ตรวจสอบ เป็นผู้หนึ่งในคณะกรรมการประสานงาน ในขั้นตอนการพัฒนา ระบบงาน

ข้อเสนอแนะ ผู้ตรวจสอบควรเป็นคนละคนกับที่เป็นคณะกรรมการประสานงาน เพื่อให้เกิดความอิสระในการตรวจสอบ ไม่มีความลำเอียง เข้าข้างระบบงาน

2.2 หน่วยงานผู้ใช้ระบบ

- พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านแพคกิ้ง เครดิตในระบบออนไลน์ยัง เข้าใจวิธีปฏิบัติงานด้านระบบออนไลน์ไม่ดีพอ จึงหันมาสร้างวิธีที่อยู่นอกระบบตามที่ตนเอง เข้าใจขึ้นมาทดแทนส่วนที่ตนเองไม่เข้าใจ

ข้อเสนอแนะ ควรจัดให้มีการฝึกอบรม เกี่ยวกับระบบแพคกิ้ง เครดิตในระบบออนไลน์สำหรับพนักงานที่เกี่ยวข้องก่อน เข้าทำการปฏิบัติงาน เป็นครั้งแรก

- พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านแพคกิ้ง เครดิตยังไม่มีความชำนาญในระบบแพคกิ้ง เครดิต ในระบบออนไลน์เพียงพอที่จะให้ยกเลิกระบบเก่า

ข้อเสนอแนะ ควรจัดรายงาน เสนอต่อผู้บริหารระดับสูงให้รับทราบและพิจารณา

ต่อไป

- พนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านแพคเกจจิ้ง เคาริดไม่ให้ความร่วมมือใน การตรวจสอบซึ่งมักจะ เป็นฝ่ายที่ไม่เห็นด้วยกับการ เปลี่ยนแปลงระบบงาน

ข้อเสนอแนะ ผู้บริหารควรทำให้ฝ่ายที่ไม่เห็นด้วยกับการ เปลี่ยนแปลงระบบ งานลดการต่อต้านลง โดยในการ เปลี่ยนแปลงควรมีการวางแผนอย่าง เป็นขั้นตอน การเปลี่ยนแปลง จากสภาพหนึ่งไปสู่อีกสภาพหนึ่ง จำเป็นต้องอาศัยระยะเวลาพอสมควร เพื่อดำเนินการอย่างค่อยเป็น ค่อยไป ให้ผู้ที่ถูกกระทบกระเทือนจากการ เปลี่ยนแปลงมีส่วนออกความเห็นร่วมด้วย หรือให้เข้ามา มีบทบาทในการดำเนินงาน ผู้บริหารจะต้องสร้างศรัทธาในความ เชื่อที่ว่า การเปลี่ยนแปลงนั้นจะเป็น การเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีขึ้นทั้งทางด้านพนักงาน และธนาคารควบคู่ไปด้วยกัน

สรุป

ถึงแม้ว่าธนาคารพาณิชย์จะทำการ เปลี่ยนแปลงระบบการประมวลผลข้อมูลของงานด้าน ลิน เชื้อต่างประเทศเพื่อการส่งออกจากระบบมือ (MANUAL) มาเป็นระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ซึ่ง ทำให้วิธีการบันทึกบัญชีต่าง ๆ เปลี่ยนไปจากเดิมที่อาศัยการคำนวณด้วยของลูกค้มาเป็น การเก็บข้อมูล ไว้ในสื่อข้อมูล เช่น เทปแม่เหล็กหรือจานแม่เหล็กแทน แต่สิ่งเหล่านี้ไม่ได้ทำให้วัตถุประสงค์ของ การตรวจสอบของผู้ตรวจสอบ เปลี่ยนแปลงไป มีเปลี่ยนแปลงก็แค่เฉพาะแนวทางการตรวจสอบที่ ผู้ตรวจสอบจะต้องปรับปรุงและประยุกต์มาใช้ให้สอดคล้องกับระบบงานที่ประมวลผลข้อมูลด้วยระบบ คอมพิวเตอร์ออนไลน์ เท่านั้น

ในการตรวจสอบการ เปลี่ยนแปลงระบบการประมวลผลด้วยมือมาเป็นระบบคอมพิวเตอร์ ออนไลน์ในงานลิน เชื้อต่างประเทศเพื่อการส่งออกของธนาคารพาณิชย์นั้น ผู้เขียนได้ใช้แนวทางการ ตรวจสอบเป็น 2 ขั้นตอน คือการตรวจสอบเพื่อรับระบบ (ACCEPTANCE TEST) และ การตรวจสอบ เพื่อยกเลิกระบบคู่ขนาน (CUT-OFF) โดยเน้นถึงแนวทางการตรวจสอบที่ใช้ปฏิบัติงานจริงเป็นหลัก โดยในแต่ละขั้นตอนผู้ตรวจสอบจัดทำรายงานการตรวจสอบ เสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณา และ เมื่อผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร เกิดความมั่นใจในระบบการควบคุมภายในของระบบงานใหม่แล้ว ก็จะมีคำสั่งให้ยกเลิกระบบการประมวลผลด้วยมือแล้วใช้ระบบการประมวลผลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ออนไลน์กับงานด้านลิน เชื้อต่างประเทศเพื่อการส่งออกอย่าง เดียวต่อไป