

บทที่ 4

ปัญหาในระบบสารสนเทศทางการบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำกัด

จากการศึกษาระบบสารสนเทศทางการบัญชีของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำกัด ผู้ศึกษาได้พบปัญหาที่เกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชีของสหกรณ์ ซึ่งสามารถแยกออกได้เป็น 5 ประเด็นดังต่อไปนี้

1. ตัวเครื่องและอุปกรณ์(Hardware) และ ชุดคำสั่ง(Software)
2. บุคลากร (Peopleware)
3. การรายงานผลการปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์
4. ระบบรักษาความปลอดภัย
5. การตรวจสอบภายใน

ปัญหาด้านตัวเครื่องและอุปกรณ์(Hardware) และ ชุดคำสั่ง(Software)

ปัญหาที่พบเกี่ยวกับตัวเครื่องและอุปกรณ์(Hardware) และชุดคำสั่ง(Software) มี 2 ปัญหา ดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพในการทำงานไม่สอดคล้องกัน

คอมพิวเตอร์ศูนย์กลางของระบบเครือข่ายท้องถิ่น(Central LAN Server) ซึ่งเป็นตัวหลักในการเชื่อมโยงเครือข่ายมีประสิทธิภาพในการประมวลผลได้ช้ากว่าคอมพิวเตอร์ในเครือข่าย ทำให้การทำงานไม่สอดคล้องกันและยังทำให้การทำงานของทั้งระบบโดยรวมช้าลง ซึ่งทางสหกรณ์ได้มีแผนการในการปรับปรุงประสิทธิภาพ Central LAN Server ให้มีการทำงานที่รวดเร็วมากขึ้น เพื่อการทำงานที่สอดคล้องกันทั้งระบบงาน และได้รับสารสนเทศทันต่อความต้องการใช้

2. การทำงานที่ซ้ำซ้อน

การทำงานที่ซ้ำซ้อนเกิดขึ้นเนื่องจาก ระบบงานของสหกรณ์ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระบบงาน ได้แก่ ระบบงานบริหารสหกรณ์ ระบบงานเงินรับฝาก และระบบงานบัญชีแยกประเภท มีเพียง 2 ระบบงานคือ ระบบงานบริหารสหกรณ์ และ ระบบงานเงินรับฝาก ที่เชื่อมโยงซึ่งกันและกัน ผลลัพธ์(Output) ที่ได้จากการประมวลผลจาก 2 ระบบงานนี้จะต้องมาเป็นข้อมูลนำเข้า(Input) ในระบบงานบัญชีแยกประเภทอีกครั้งหนึ่ง จึงจะสามารถประมวลผล

เป็นรายงานทางการเงินของสหกรณ์ เนื่องจากลักษณะการทำงานที่ซ้ำซ้อนดังกล่าว ทางสหกรณ์ได้คิดหาแนวทางแก้ไข โดยมีโครงการในการเชื่อมโยงทุกระบบงานเข้าด้วยกัน

ปัญหาด้านบุคลากร(Peopleware)

ปัญหาที่ศึกษาพบในด้านบุคลากร คือ จำนวนบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ ทางสหกรณ์มีเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์เพียง 2 คน ซึ่งต้องรับผิดชอบงานทั้งทางด้าน การพัฒนาระบบสารสนเทศ การควบคุมระบบงานทั้งสหกรณ์ และการบำรุงดูแลรักษาระบบสารสนเทศ ของทั้งสำนักงานใหญ่และสาขาสวนดอก ซึ่งทางสหกรณ์ได้วางแผนในการจัดจ้างบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์เพิ่มอีก 1 คนเพื่อช่วยให้การทำงานทางด้านคอมพิวเตอร์ได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ปัญหาด้านการรายงานผลการปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์

ปัญหาที่ศึกษาพบเนื่องจากการ ไม่จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์ของสหกรณ์ มี 2 ปัญหา ได้แก่

1 ไม่มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร

สหกรณ์ไม่ได้กำหนดระเบียบการปฏิบัติงานด้านคอมพิวเตอร์ หรือจัดทำคู่มือการใช้งานคอมพิวเตอร์(User Manual) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดแนวทางในการปฏิบัติงาน สหกรณ์ต้องพึ่งพาอาศัยตัวบุคลากรที่คุ้นเคยสำหรับในแต่ละด้านค่อนข้างมาก ไม่สามารถสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานทดแทนกันได้ นอกจากนี้ หากมีปัญหาในการปฏิบัติงานในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน การดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยไม่มีแนวทางที่ชัดเจนอาจทำให้ข้อมูลทางการเงินมีข้อผิดพลาดและก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรได้

2 ไม่มีการรายงานปัญหาและอุปสรรคในการประมวลผลข้อมูล

เมื่อเกิดปัญหาในการประมวลผลข้อมูลที่ไม่รุนแรงถึงขั้นต้องนำส่งเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับบุคคลภายนอกทำการซ่อม ทางฝ่ายคอมพิวเตอร์ไม่ได้จัดทำรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์คอมพิวเตอร์ในแต่ละเรื่องเสนอแก่กรรมการ ซึ่งมีผลทำให้สหกรณ์ไม่ได้รับทราบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านนี้เป็นลายลักษณ์อักษร และไม่ทราบว่าได้มีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นเพียงใด นอกจากนี้ทำให้สหกรณ์ไม่มีเอกสารและหลักฐานในการพิจารณาประกอบการตัดสินใจอันจะเป็นประโยชน์ต่อการติดตามการควบคุมเปลี่ยนแปลง แก้ไข และ การวางแผนการใช้คอมพิวเตอร์ของสหกรณ์ในอนาคต

ปัญหาด้านระบบรักษาความปลอดภัย

ปัญหาที่ศึกษาพบในระบบรักษาความปลอดภัยของสหกรณ์ มี 2 ปัญหา ได้แก่

1 แผนฉุกเฉิน

สหกรณ์ไม่ได้จัดทำแผนปฏิบัติงานฉุกเฉินไว้ปฏิบัติการในกรณีที่ไม่สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลได้ตามปกติ ซึ่งอาจทำให้การดำเนินงานและการให้บริการหยุดชะงักเป็นที่เสียหายต่อสหกรณ์และสมาชิกของสหกรณ์ได้ ตัวอย่างของแผนปฏิบัติงานฉุกเฉิน เช่น

1.1 วิธีเผชิญเหตุการณ์ร้ายแรงเพื่อจำกัดขอบเขตความเสียหายและช่วยให้สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างรวดเร็ว

1.2 แผนการอพยพเคลื่อนย้ายพนักงานออกจากสถานที่เกิดเหตุ

1.3 ระเบียบปฏิบัติสำหรับพนักงานเมื่อไฟไหม้ น้ำท่วม มีผู้บุกรุก ถูกวางระเบิด หรือมีเหตุการณ์ร้ายแรงอื่นๆ

1.4 ระเบียบการปฏิบัติงานประมวลผลซ้ำ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้มีสภาพใช้งานได้ตามปกติเมื่อเครื่องจักรขัดข้องหรือเสียหาย

1.5 การกำหนดขั้นตอน ในการปฏิบัติงานชั่วคราวในระหว่างที่ยังใช้ศูนย์คอมพิวเตอร์ไม่ได้ เช่น การกำหนดความสำคัญของขั้นตอนการปฏิบัติงานตามลำดับก่อนหลังเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน และการกำหนดสถานที่ที่จะต้องใช้ปฏิบัติงานชั่วคราว

2 การรักษาความปลอดภัย

ภายในห้องคอมพิวเตอร์ไม่ได้ติดตั้ง เครื่องเตือนภัย เช่น เครื่องจับควันไฟ(Smoke Detector) เครื่องจับความร้อน(Heat Detector) และเครื่องวัดความชื้น(Humid Detector) สหกรณ์มีเพียงอุปกรณ์ดับเพลิงและควบคุมอุณหภูมิโดยเจ้าหน้าที่ ซึ่งหากสหกรณ์มีอุปกรณ์เตือนภัยจะทำให้โอกาสที่อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และแฟ้มข้อมูลต่างๆ เสียหายลดน้อยลง

ปัญหาด้านการตรวจสอบภายใน

ปัญหาที่ศึกษาพบในด้านการตรวจสอบภายในของสหกรณ์ มี 2 ปัญหา ได้แก่

1 ไม่มีการตรวจสอบภายในด้านคอมพิวเตอร์

สหกรณ์ไม่มีการตรวจสอบและประเมินผลการควบคุมภายในของระบบงานคอมพิวเตอร์ อันอาจทำให้การปฏิบัติงานเกิดข้อผิดพลาดได้

2 การตรวจสอบภายในไม่ครอบคลุมงานคอมพิวเตอร์อย่างเพียงพอ

การตรวจสอบภายในของสหกรณ์ไม่ครอบคลุมงานด้านคอมพิวเตอร์อย่างเพียงพอ การตรวจสอบภายในของสหกรณ์จะเน้นทางการตรวจสอบทางการเงินมากกว่าทางด้านงานคอมพิวเตอร์ ซึ่งหากการทำงานทางด้านคอมพิวเตอร์ผิดพลาดจะส่งผลให้รายงานทางการเงินผิดพลาดตาม

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University