



บทที่ 1

บทนำ

เป็นที่ยอมรับกันว่า การธนาคารพาณิชย์ได้ เื้อ้อำนวยและ เป็นประโยชน์แก่ เศรษฐกิจ และการเงินของประเทศอย่างใหญ่หลวง เปรียบเสมือน เส้นเลือดที่คอยหล่อเลี้ยงชีวิตให้สามารถ ดำรงอยู่ได้ การธนาคารได้วิวัฒนาการไปอยู่ตลอดเวลา ทั้งในด้านการขยายขอบ เขตการให้ บริการพร้อม ๆ ไปกับการขยายตัวและรับเอาวิทยาการใหม่ ๆ และ เทคนิคใหม่ ๆ มาใช้ในการ ให้บริการแก่ลูกค้าและเพื่ออำนวยความสะดวกแก่การปฏิบัติงานของธนาคารพาณิชย์เอง สำหรับ เป็น แหล่งข้อมูลที่สำคัญที่ช่วย ในการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร

จากระบบการปฏิบัติงานด้วยบุคคล (Manual) ในอดีต ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ได้ นำเอาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ซึ่ง เป็น เทคโนโลยีขั้นสูงมาใช้ทดแทนสมุดหรือ เครื่องจักรลงบัญชี แต่ อย่างไรก็ดีตามลูกค้ายังคงต้อง เดินทาง ไปที่ธนาคาร เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน โดยผ่านทางพนักงาน ทอลเลอร์และการรับบริการต่าง ๆ ก็จะต้องให้ผู้อยู่ในช่วง เวลาทำการของธนาคารเท่านั้น ลูกค้า ที่มีธุรกิจเร่งด่วน ฉับพลันนอก เวลาทำการหรือในวันหยุด จะต้องรอจนถึงวันทำการถัดไป จึงจะ สามารถติดต่อกับธนาคารได้.

ในปัจจุบันนี้ ข้อจำกัดดังกล่าวข้างต้นได้หมดสิ้นไปแล้ว เมื่อการธนาคารพาณิชย์ของ ประเทศไทยได้พัฒนาไปสู่การ เป็นธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking) โดยธนาคาร พาณิชย์ของไทยแห่งแรกได้นำเอาเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (Automated Teller Machine) หรือที่เรียกกันย่อ ๆ ว่า 'เครื่อง ATM' มาให้บริการลูกค้า โดยลูกค้าที่มีเงินฝาก กับธนาคารพาณิชย์แห่งนั้นสามารถที่จะติดต่อขอ เป็นผู้ถือบัตร ATM และสามารถใช้บัตรทำรายการ ฝาก-ถอน-โอนเงิน-สอบถามยอดได้ด้วยตัวเอง ทั้งในเวลาทำการ (8.30 น.-15.30 น.) และนอก เวลาทำการซึ่ง เื้อ้อำนวยประโยชน์แก่ลูกค้าของธนาคารพาณิชย์อย่างมากมาย ปัจจุบัน มีธนาคารพาณิชย์ 12 ธนาคารที่ได้ใช้ ATM บริการลูกค้าแล้ว และมีธนาคารพาณิชย์อีกหลายแห่ง มีโครงการที่จะใช้ ATM บริการลูกค้าในเร็ว ๆ นี้ จึง เป็นที่คาดได้ว่าธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ จะใช้ ATM บริการลูกค้าโดยทั่วไปในอนาคต แต่อย่างไรก็ตาม สิ่งใดที่มีประโยชน์มากก็ย่อมจะมี

โทษมาก เช่นเดียวกัน หากผู้ใช้ไม่ตระหนักถึงข้อจำกัดและการรักษาความปลอดภัยของระบบงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นความรู้เกี่ยวกับการสอบบัญชีรายการที่ใช้ เครื่องฝากถอน เงินอัตโนมัติ จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจอย่างมากในยุคปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของวิทยานิพนธ์

ผู้เขียนได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้คือ

1. เพื่อศึกษาเทคนิคการควบคุมภายในและเทคนิคการตรวจสอบการประมวลผลด้วยเครื่อง ATM ซึ่งแตกต่างไปจากระบบการปฏิบัติงานโดยพนักงาน เทลเลอร์ (Teller) ตามปกติ
2. เพื่อประเมินความเชื่อถือได้ของระบบการควบคุมในด้านต่าง ๆ เช่น การควบคุมเกี่ยวกับตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องในระบบ (Users) การควบคุมการส่งข้อมูลไปประมวลผลการควบคุมในขณะที่ทำการประมวลผล การควบคุมข้อมูลที่เป็นข้อมูลเข้า และข้อมูลผลลัพธ์ตลอดจนระบบการรักษาความปลอดภัยทางด้านกายภาพ (physical Security) ซึ่งประกอบด้วยตัวสถานที่ติดตั้ง เครื่อง ATM ระบบสัญญาณแจ้งภัยและระบบการยืนยันตัวตนบุคคลผู้ทำรายการกรณีเกิดข้อโต้แย้งขึ้น เช่น ระบบกล้องบันทึกภาพหรือระบบโทรทัศน์วงจรปิด เป็นต้น
3. เพื่อเสนอแนะเทคนิคการควบคุมภายในและวิธีการตรวจสอบ ซึ่งแตกต่างไปจากระบบการปฏิบัติงานโดยพนักงาน เทลเลอร์

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง "การสอบบัญชีรายการที่ใช้ เครื่องฝากถอน เงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์" ผู้เขียนได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยให้สามารถครอบคลุมถึงการปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการควบคุมเกี่ยวกับตัวผู้ใช้ในระบบ, การควบคุมภายในเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ทั้งในด้านของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ (Hardware) และระบบโปรแกรมใช้งาน (Software) ซึ่งรวมถึงระบบการสื่อสารข้อมูล (Data Communication) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความปลอดภัยและความถูกต้องของข้อมูลทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ และสิ่งสำคัญคือ ผู้เขียนได้พยายามที่จะเน้นถึงระบบการรักษาความปลอดภัยทางด้านกายภาพ เช่น ระบบสัญญาณแจ้งภัย หรือระบบการยืนยันตัวผู้ทำรายการ เพราะสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อชื่อเสียงและความเชื่อถือในการให้บริการของลูกค้า เพราะการละเลยถึงความปลอดภัยทางด้านนี้ จะนำมา

ซึ่งความเสียหายต่อทรัพย์สินของธนาคารและต่อความปลอดภัยในชีวิตของลูกค้ายี่มาใช้บริการ

แต่อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนได้ตระหนักถึงข้อจำกัดเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัทผู้ขายแต่ละบริษัทที่ได้พยายามพัฒนาเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติของคนให้มีความปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ดังนั้น โดยหลักการทำงานของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ภายในเครื่อง ATM ของทุกบริษัทจะคล้ายคลึงกัน แต่ในรายละเอียดปลีกย่อยย่อมจะแตกต่างกันไป จากปัญหาที่ผู้เขียนจึงได้กำหนดทางเลือกไว้ในแบบสอบถามการตรวจสอบการควบคุมภายในในเรื่องนั้น ๆ เพื่อให้ผู้สอบบัญชีสามารถใช้ได้กับระบบ ATM ที่ตนกำลังตรวจสอบอยู่

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย

1. รวบรวมข้อมูลจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นตำราจากสถาบันประกันเงินฝากของประเทศสหรัฐอเมริกา (FDIC-Federal Deposit Insurance Corporation) และจากสถาบันฝึกอบรมทางด้านการบริหารธนาคารพาณิชย์ (BAI-Bank Administrative Institute) โดยศึกษาเน้นในเรื่องระบบการควบคุมภายในในเรื่องต่าง ๆ และจุดอ่อนในระบบที่นำมาซึ่งความเสียหายต่อลูกค้าและธนาคาร
2. ศึกษาการทำงานของเครื่อง ATM ที่ธนาคารพาณิชย์ไทยนำมาใช้ โดยพิจารณาถึงเทคนิคการควบคุมภายในที่ธนาคารพาณิชย์แห่งนั้นถือปฏิบัติว่าเหมาะสมต่อสภาพแวดล้อมในประเทศไทยมากน้อยเพียงใด
3. จัดทำแบบสอบถามการตรวจสอบการควบคุมภายในด้านต่าง ๆ โดยดัดแปลงมาจากระบบที่ใช้ในต่างประเทศ และจัดทำให้เหมาะสมที่จะนำมาใช้กับประเทศไทย โดยคำนึงถึงข้อจำกัดทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
4. จำลองการปฏิบัติงานตรวจสอบระบบงาน ATM ตามขั้นตอนการตรวจสอบที่กำหนด นับตั้งแต่การจัดทำแผนงานการตรวจสอบ การศึกษาและบันทึกระบบงาน การประเมินระบบการควบคุมภายในโดยการใช้แบบสอบถามการตรวจสอบการควบคุมภายในด้านต่าง ๆ การประเมินผลกระทบจากจุดอ่อนในระบบการควบคุมโดยการใช้ตาราง (Matrix) การทดสอบการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายใน (Compliance Test) การตรวจสอบความถูกต้องของรายงานทางการเงิน

(Substantive Test) รวมทั้งการตรวจสอบความถูกต้องของรายงานทางการเงิน เมื่อวันสิ้นงวดบัญชี เพื่อให้ผู้สอบบัญชีสามารถแสดงความเห็นในรายงานการสอบบัญชีได้อย่างถูกต้อง

การปฏิบัติงานตรวจสอบดังกล่าวข้างต้น เป็นการชี้แนะเพื่อเป็นตัวอย่างสำหรับขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบที่จำเป็น สำหรับรายละเอียดนอกเหนือจากที่กล่าว ตลอดจนการตัดสินใจของผู้สอบบัญชี จะขึ้นอยู่กับความเห็น ทักษะ และประสบการณ์ของผู้สอบบัญชี เป็นสำคัญ

5. สรุปปัญหาและข้อ เสนอแนะเกี่ยวกับการใช้ เครื่อง ATM ในประเทศไทย

แนวเหตุผล ทฤษฎีที่สำคัญหรือสมมติฐาน

1. การที่ลูกค้าสามารถติดต่อกับ เครื่องคอมพิวเตอร์ได้โดยตรง ทำให้มีความจำเป็นต้องมีการ เปลี่ยนแปลง เทคนิคการควบคุมภายในด้านต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์ประกอบ (บัตรประจำตัว รหัสประจำตัว เอกสารต่าง ๆ) การประมวลผลข้อมูล การบันทึกรายการบัญชี และร่องรอยที่ใช้ในการตรวจสอบ (Audit Trail) ต่าง ๆ

2. เทคนิคการตรวจสอบจะแตกต่างไปจากการตรวจสอบในระบบที่ใช้พนักงาน นอกจากการกำหนดขอบเขตการตรวจสอบ การวางแผนการตรวจสอบจะขึ้นอยู่กับประเมินความ เชื่อถือได้ของการปฏิบัติงานประมวลผล เป็นสำคัญ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1) ในด้านผู้สอบบัญชี ทำให้ตระหนักถึง เทคนิคการควบคุมภายในและวิธีการตรวจสอบที่เปลี่ยนไป และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการตรวจสอบงานในระบบโอน เงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Fund Transfer System (EFTS)) อื่น ๆ

2) ในด้านธนาคารพาณิชย์ ปัญหาและข้อ เสนอแนะจากการวิจัยจะช่วยให้มีการพัฒนา เทคนิค การควบคุมและพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้รัดกุมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3) ในด้านของลูกค้าของธนาคารและผู้สนใจทั่วไป จะก่อให้เกิดความ เชื่อมั่นในการ ใช้บริการ ในระบบคอมพิวเตอร์ทั้งในปัจจุบันและอนาคต