

สรุปและข้อเสนอแนะ

ในปัจจุบันธุรกิจการขายหนังสือได้ขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากการพัฒนาทางการศึกษา ดังนั้นการดำเนินงานของศูนย์หนังสือจุฬาฯ ที่เป็นอยู่ในขณะนี้ อาจไม่เหมาะสมสำหรับอนาคตซึ่งกำลังขยายตัวมากขึ้น ทำให้ระบบบัญชีที่ทำด้วยมือไม่สามารถให้ข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ได้ จึงได้นำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในศูนย์หนังสือจุฬาฯ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นระบบงานที่ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการจัดซื้อ การขาย การบันทึกบัญชี รวมทั้งการจัดทำรายงานทางการเงิน

อนึ่งการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลข้อมูลก็มีจุดอ่อนที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งที่เห็นได้ชัดเจน ก็คือ งานทุกชนิดจะต้องผ่านเข้าสู่จุดศูนย์กลาง คือ ผ่านเข้าสู่การประมวลผลโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นการรวมงานในหน้าที่ต่าง ๆ เข้ามาอยู่ในแห่งเดียวกัน และหากว่ามีได้มีการกำหนดวิธีการควบคุมให้รัดกุมทั้งภายในและภายนอก ก็อาจจะก่อให้เกิดความผิดพลาดหรือการทุจริตขึ้นได้ในแต่ละแผนก ดังนั้นการที่ศูนย์หนังสือจุฬาฯ ได้นำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ จึงจำต้องคำนึงถึงการจัดระบบการสื่อสารข้อมูล ตลอดจนกำหนดวิธีการควบคุมให้รัดกุม เพราะมีฉะนั้นแล้วผลดีที่ได้รับจากประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ก็อาจจะถูกลบล้างโดยการรั่วไหล และความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากระบบการควบคุมที่ไม่รัดกุมเพียงพอ ซึ่งอาจนำผลเสียหายมาสู่กิจการเป็นส่วนรวมได้ในที่สุด

ดังนั้นผู้เขียนจึงขอเสนอแนะการควบคุมและการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน นอกจากที่ได้กล่าวในบทก่อนแล้ว ดังนี้

1. การควบคุมข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลเบื้องต้นที่จะนำมาประมวลผลนั้น ส่วนใหญ่จะมาจากแผนกที่ต้องการใช้ข้อมูลซึ่งตามปกติข้อมูลเบื้องต้นเหล่านี้จะจัดเตรียมโดยแผนกผู้ใช้ข้อมูล และอาจเกิดข้อผิดพลาดขึ้นได้จากแผนกดังกล่าว โดยที่ข้อผิดพลาดเหล่านี้จะไม่สามารถตรวจพบได้ในระหว่างการประมวลผล ดังนั้นการควบคุมข้อมูลเบื้องต้น จึงเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง เพราะจุดที่จะเกิดข้อผิดพลาด ซึ่งจะต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ คือ

1. จุดที่ข้อมูลเบื้องต้นเกิดขึ้น ซึ่งเป็นข้อมูลที่จะป้อนเข้าเครื่อง
2. จุดที่ข้อมูลถูกป้อนเข้าเครื่อง
3. จุดที่ข้อมูลถูกนำไปใช้หรือส่งต่อภายในแผนก

ดังนั้น เพื่อให้บรรลุถึงความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล จึงต้องจัดระบบของการควบคุมข้อมูลตามจุดต่าง ๆ ที่อาจเกิดข้อผิดพลาดดังกล่าว โดยปกติแผนกที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมข้อมูลเบื้องต้น ก็คือ แผนกที่ใช้ข้อมูล

การวางระบบการควบคุมภายในแผนกที่ใช้ข้อมูล ก็เพื่อที่จะให้เกิดผลดังนี้

1. เหตุการณ์ทุกชนิดที่เกิดขึ้นจะบันทึกลงในเอกสารเบื้องต้นทันที
2. เอกสารเบื้องต้นเหล่านี้ควรจะลงรหัสไว้อย่างถูกต้องทันที
3. กำหนดวิธีการควบคุมยอดรวม เช่น การตรวจสอบลำดับเลขที่ของเอกสาร เพื่อให้ทราบว่าข้อมูลแต่ละชุดครบถ้วน

นอกจากนี้ควรจะได้มีการจัดวางระบบการควบคุมข้อมูลแต่ละจุดขึ้นในแผนกที่ใช้ข้อมูล เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลทั้งหมด ได้ถูกนำมาประมวลผลโดยครบถ้วน แต่ถ้าหากว่าการขาดตกบกพร่องของเอกสารบางชนิดไม่เป็นที่เสียหายแล้ว ก็ไม่จำเป็นต้องวางวิธีการควบคุมวิธีนี้แต่อย่างใด เพราะจะทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายมากขึ้น บัจจุบันที่ควรคำนึงถึงเพิ่มเติมในการควบคุมข้อมูลเบื้องต้น คือ

1. ควรให้ลำดับที่ของเอกสารและแบบฟอร์มไว้ทุกรายการ เพื่อให้ความสะดวกในการค้นหามาใช้ภายหลัง
2. เอกสารที่สำคัญทุกรายการ ควรจะได้มีการลงชื่อกำกับโดยผู้มีอำนาจก่อนจะนำไปประมวลผล
3. กำหนดวิธีการป้องกันการเคลื่อนย้าย แก้ไข หรือสอดแทรกข้อมูลเบื้องต้น เข้ามาในระหว่างนำไปประมวลผลโดยมิได้รับอนุมัติ
4. จัดให้มีการจัดเก็บเอกสารและข้อมูลเบื้องต้นอย่างระมัดระวัง
5. กำหนดวิธีการบันทึก และตรวจสอบข้อผิดพลาดโดยให้สามารถตรวจสอบได้ภายในขั้นตอนต่าง ๆ ของการตรวจสอบ และกำหนดวิธีควบคุมการแก้ไขข้อผิดพลาดนั้น ๆ ด้วย

2. การควบคุมระหว่างประมวลผล

การวางระบบการควบคุมในฝ่ายประมวลผลนั้น แตกต่างจากระบบการควบคุมโดยทั่วไปในแผนกที่ใช้ข้อมูล เพราะวิธีการควบคุมส่วนใหญ่ในฝ่ายประมวลผลจะกำหนดไว้ในตัวโปรแกรมคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ข้อผิดพลาดบางชนิดจะตรวจค้นพบได้ก็แต่โดยผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เท่านั้น จึงทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์มีความสำคัญขึ้นเป็นลำดับในการนำมาใช้ตรวจสอบข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

3. การควบคุมแฟ้มบันทึกข้อมูล

การควบคุมแฟ้มบันทึกข้อมูลนั้น ปกติจะกระทำในขณะที่ปรับปรุงแฟ้มข้อมูล เพื่อให้ทันเวลา หรืออาจเรียกว่า การดูแลรักษาแฟ้มข้อมูล ซึ่งกระทำเช่นเดียวกับวิธีการควบคุมในขณะประมวลผล

4. การแบ่งแยกและมอบหมายหน้าที่อย่างชัดเจน

การควบคุมภายในจะมีประสิทธิภาพ ก็ต่อเมื่อได้มีการกำหนดหน้าที่ตามโครงสร้างของการจัดองค์การอย่างชัดเจน การแบ่งแยกหน้าที่นี้อาจทำได้ดังนี้

1. จัดให้มีการเขียนแผนการดำเนินงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มานี้ถูกต้องและเหมาะสมกับเวลา ให้ระบบมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้การทำงานของคอมพิวเตอร์สมบูรณ์ที่สุด
2. จัดให้มีการสับเปลี่ยนหน้าที่งาน และไม่ให้พนักงานคนใดคนหนึ่ง ทำหน้าที่งานตั้งแต่ต้นจนจบ
3. มอบหมายความรับผิดชอบในข้อมูล ระบบ และโปรแกรมของงาน
4. แบ่งแยกหน้าที่ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดการทุจริตออกจากกัน

5. การฝึกอบรมพนักงาน

ในปัจจุบัน ได้มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น ดังนั้นพนักงานของศูนย์หนังสือฯ จำเป็นต้องหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น ฝ่ายบริหารควรเล็งเห็นความสำคัญของการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้มากขึ้น โดยการจัดให้ความช่วยเหลือด้านการศึกษาและฝึกอบรมพนักงานในระดับต่าง ๆ เพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และมีโอกาสที่จะสับเปลี่ยนหมุนเวียนไปทำงานในหน้าที่อื่นได้

จากผลของการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับ การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้งานของศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้ได้ข้อสรุปว่า ระบบงานคอมพิวเตอร์ช่วยทำงานด้านต่าง ๆ สามารถที่จะดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้องมากขึ้น ซึ่งการพัฒนากระบวนการต่าง ๆ ของศูนย์หนังสือฯ นั้น ทำให้สามารถบริการลูกค้าได้สะดวก และรวดเร็ว โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเพิ่มผลกำไร เพิ่มประสิทธิภาพทางด้านการปฏิบัติงาน ลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายได้