

ผลการวิจัย

จากการศึกษาการนำมาตรฐาน COBIT มาประยุกต์ใช้ในองค์กร เพื่อปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบระบบสารสนเทศ เฉพาะการตรวจรับระบบงานในส่วนของการบริหารโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Project Management) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ส่วนตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ และศึกษาเอกสารการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการตรวจรับระบบงานในส่วนของการบริหารโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Project Management) ขององค์กรที่นำมาเป็นกรณีศึกษามีอยู่ในปัจจุบัน แล้วทำการวิเคราะห์ปัญหาด้วยมาตรฐาน COBIT เพื่อนำเสนอแนวทางปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อขจัดปัญหาและอุปสรรคที่มีอยู่ให้เหมาะสม โดยจากขั้นตอนในการดำเนินงานดังกล่าวสามารถสรุปผลการสัมภาษณ์และผลการศึกษาได้ดังนี้

4.1 ส่วนตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์กรที่นำมาเป็นกรณีศึกษามีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายของการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ดังนี้

- การควบคุมเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Control)
- การควบคุมระบบงาน (Application Control)
- การควบคุมทั่วไป (General Control)

4.1.1 การควบคุมเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Control)

- 1) รักษาความปลอดภัยข้อมูลบนระบบงานคอมพิวเตอร์ (Security Control) จากผู้ใช้งานทั้งในระดับ System & Application และการเข้าถึงข้อมูลเพื่อการทำงาน (Functional Access Control)
- 2) ควบคุมการส่งข้อมูลระหว่างระบบงาน (System Interface Control)

- 3) การเรียกใช้ข้อมูลผ่านเครือข่ายระหว่างระบบงานคอมพิวเตอร์ (Data Interface Control)
- 4) การใช้ประโยชน์จากข้อมูลบนระบบงานคอมพิวเตอร์ (Data Utilization Control)
- 5) ปกป้องระบบงานคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย (Computer & Network Control)
- 6) ควบคุมการกำหนด Parameter (Control of Parameter Driven)

4.1.2 การควบคุมระบบงาน (Application Control)

- 1) ตรวจสอบโปรแกรมระบบงาน (User Acceptance Test – UAT) บนระบบทดสอบ (Test) ก่อนใช้โปรแกรมระบบงานบนระบบจริง (Production)
- 2) ความเสี่ยง และปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทดสอบระบบงาน ได้ดำเนินการป้องกันและกำหนดวิธีการแก้ไขอย่างเหมาะสม
- 3) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเข้า (Input Control) ความถูกต้องของการประมวลผล (Processing Control) และข้อมูลผลลัพธ์ (Output Control)
- 4) ควบคุมรายการที่ผิดปกติ (Reject / Exception Control)
- 5) ควบคุมการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลในแฟ้มข้อมูล (File Maintenance Control)

4.1.3 การควบคุมทั่วไป (General Control)

- 1) กำหนดขั้นตอนหรือระเบียบการปฏิบัติงานของบริษัท (Standard Procedure Set-up) สำหรับเป็นมาตรฐาน และแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันของหน่วยงานต่างๆ ภายในบริษัท เพื่อให้เกิดการควบคุมภายในที่รัดกุม และเหมาะสมภายใต้ความเสี่ยงที่น้อยที่สุด
- 2) ตรวจสอบ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับความเสี่ยง ตามหลักการควบคุมภายในระบบงานจากรายละเอียดของการจัดทำ, การปรับปรุงแก้ไขขั้นตอน หรือระเบียบการปฏิบัติงาน (Procedure Manual Reviewing) ของแต่ละหน่วยงาน

อันเนื่องมาจากการมีระบบงานใหม่ หรือมีการปรับเปลี่ยน / เพิ่มเติมขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบงานเดิม เป็นต้น

- 3) ควบคุมกระบวนการจัดการระบบสารสนเทศที่บริษัทเลือกใช้ และความเหมาะสมของขั้นตอนในพัฒนาและทดสอบระบบงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง (Hardware / Computer Facilities and Infrastructure), โปรแกรมระบบงาน (Software), ระบบเครือข่ายสารสนเทศ / การสื่อสารและโทรคมนาคม (Network and Telecommunication) เป็นต้น

สำหรับบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Audit หรือ IT Audit) มีการกำหนดไว้ ดังนี้

1. ทบทวน Audit Guideline ตาม Standard of IT Framework เพื่อให้มีความรัดกุม และเหมาะสมกับโครงสร้างระบบสารสนเทศที่องค์กรเลือกใช้ ควบคู่กับการประเมินการควบคุมด้านต่างๆ คือ General Control, Application Control และ Information Technology Control
2. ประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) และแนะนำหลักการควบคุมภายใน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งควบคุมความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูลและเอกสารระบบงาน (Data Integrity and Documentation)
3. กำหนดขั้นตอนหรือระเบียบการปฏิบัติงานมาตรฐาน (Standard Procedure Manual) โดยการกำหนดหลักการและวิธีการดำเนินงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ซ้ำซ้อน และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ภายใต้การควบคุมภายในระบบงานที่รัดกุม และเหมาะสม ภายใต้ความเสี่ยงที่น้อยที่สุด
4. ตรวจสอบ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับความเสี่ยง ตามหลักการควบคุมภายในระบบงานจากรายละเอียดของการจัดทำ การปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนหรือระเบียบการปฏิบัติงาน (Procedure Manual) ของแต่ละหน่วยงาน อันเนื่องมาจากการมีระบบงานใหม่ หรือมีการปรับเปลี่ยน / เพิ่มเติมขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบงานเดิม เป็นต้น
5. พิจารณา และดูแลความเหมาะสมของกระบวนการจัดการระบบสารสนเทศในส่วนของการบริหารโครงการ (IT Project Management) รวมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของขั้นตอนและ

ผลจากการทดสอบระบบงาน (User Acceptance Test : UAT) ก่อนนำใช้จริงบน Production System

6. ติดตาม และควบคุมดูแลความผิดปกติ หรือข้อผิดพลาดจากโปรแกรมระบบงานหลังจากการนำขึ้นใช้จริงบน Production System (Post Implementation) รวมทั้งนำข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบภายนอกมากำหนดประเภทของการควบคุมให้เหมาะสม คือ Preventive Control, Detective Control, Corrective Control และ Compensating Control
7. ให้ความร่วมมือและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ และผู้ตรวจสอบภายนอกเป็นอย่างดี

4.2 การดำเนินงานตรวจรับระบบงาน

ในส่วนของการบริหารโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันกระบวนการตรวจรับระบบงานในส่วนของการบริหารโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Project Management) ขององค์กรที่นำมาเป็นกรณีศึกษา มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติงานสำหรับการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่การแจ้งเปิดโครงการ (Project Kick-off) จนถึงกระบวนการติดตั้งระบบงาน (Installation) และนำระบบงานขึ้นใช้จริง (System Implementation) รวมถึงการควบคุมระบบงานหลังการ Implementation แบ่งออกเป็น 2 กรณี ดังนี้

4.2.1 กรณี New Project

การตรวจรับระบบงานโดยผู้ใช้ระบบ เมื่อมีการพัฒนาโปรแกรมระบบงานใหม่ หรือปรับปรุงโปรแกรมระบบงานเดิม เพื่อตอบสนองความต้องการในการดำเนินโครงการของผู้ใช้ระบบงาน

A) ขั้นตอนการปฏิบัติงานของการตรวจรับระบบงานกรณี New Project

1. Project Owner หรือ Project Manager จัดทำหนังสือแจ้งเปิดโครงการ อนุมัติโดย Business Head หรือ Management และ/หรือ เอกสารนำเสนอโครงการต่อ IT Committee กรณีงบประมาณโครงการมากกว่า 5 ล้านบาท
2. Project Owner หรือ Project Manager จัดประชุมเปิดโครงการ (Project Kick-off) เพื่อแจ้งรายละเอียดของโครงการตาม Project Plan, Business Scope of Work, Business Work Flow ที่จัดทำไว้ พร้อมทั้งขอความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแต่งตั้งคณะทำงาน (ถ้ามี)
3. User / Working Group จัดทำ User Requirement ส่งให้ Project Manager
4. Project Manager รวบรวมและจัดทำ Business Requirement และหนังสือแต่งตั้งคณะทำงาน (ถ้ามี) นำเสนอผู้บริหารตามสายงานพิจารณาอนุมัติ
5. IT Audit ตรวจสอบ Business Work Flow และศึกษา Business Requirement เพื่อวิเคราะห์และควบคุมความเสี่ยง ก่อนจัดประชุมชี้แจงหรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำ Procedure Manual
6. IT Application Support จัดทำ Technical / Business Solution และ Functional Specification สำหรับกร Design ระบบงานให้ตรงกับความต้องการตาม Business Requirement นำเสนอ Head of IT เพื่อพิจารณาอนุมัติ
7. IT Application Support ประชุมร่วมกับ IT Application Development และ/หรือ Vendors เพื่อหาข้อสรุปความเป็นไปได้ตาม Project Plan และ Business Requirement
8. Vendors และ/หรือ IT Application Development ทำการพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมระบบงานตาม Technical / Business Solution และ Functional Specification รวมถึงการทำ Unit / System Test ตามขั้นตอนของการพัฒนาระบบสารสนเทศ
9. IT Application Support จัดทำ UAT Plan และ Test Scenario
10. Project Manager จัดประชุมชี้แจง Product Brief และ Project Plan เพื่อแจ้ง User / Working Group ที่ทำ UAT ตาม Project Plan โดย IT Application Support ร่วมสนับสนุนชี้แจงวิธีการและเงื่อนไขในการทดสอบตาม UAT Plan และ Test Scenario
11. IT Audit จัดประชุมชี้แจงหรือแจ้ง User จัดทำ Test Script ตามเงื่อนไขของ Test Scenario ในแบบฟอร์ม User Acceptance Test Script ส่งให้ IT Audit ทำการ Review ก่อนทำการทดสอบ

12. IT Audit ทำการเช็คสอบเงื่อนไขการทดสอบระบบงานใน Test Script เทียบกับ UAT Plan, Test Scenario, User Requirement และ Functional Specification เพื่อพิจารณา Risk และ Internal Control Awareness
 - 12.1 ถ้าไม่เหมาะสม ส่งคืน User เพื่อปรับปรุงแก้ไข
 - 12.2 ถ้าเหมาะสม ดำเนินการตามข้อ 13
13. หลังจาก Vendors และ/หรือ IT Application Development แจ้งผลการพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมระบบงานแล้ว User จะดำเนินการทดสอบระบบงาน เพื่อทดสอบความถูกต้องการทำงานของโปรแกรมระบบงาน หากพบข้อผิดพลาดจะต้องแจ้งรายละเอียดใน Incident Report Form ส่งให้ IT Application Support ติดต่อประสานงานกับ Vendors และ/หรือ IT Application Development เพื่อแก้ไขโปรแกรมระบบงาน และ User จะต้องทำการทดสอบกรณีดังกล่าวอีกครั้งหลังการแก้ไขโปรแกรมระบบงานจนกว่าผลการทดสอบจะถูกต้อง
14. IT Audit รวบรวมเอกสารการทดสอบระบบงาน (User Acceptance Test : UAT) คือ Test Script และ UAT Summary เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของการทดสอบระบบงาน ให้แล้วเสร็จก่อนวัน Implementation 7 วันทำการ
 - 14.1 ถ้าไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน แจ้ง User ทำการ Retest ตามข้อ 13
 - 14.2 ถ้าถูกต้อง ครบถ้วน User และ IT Audit ลงนามในเอกสารดังกล่าว และดำเนินการตามข้อ 15
15. IT Audit ส่ง Test Script ให้ IT Application Support ลงนาม และส่ง UAT Summary ให้ Project Manager ลงนาม
16. Project Manager จัดทำ User Acceptance Test and Sign-off Form พร้อมแนบ UAT Summary ส่งให้ Unit / Department Head ของ User แต่ละหน่วยงานที่ร่วมทดสอบ และ IT Audit ลงนามตามลำดับ ก่อนส่งต่อให้ IT Application Support ลงนาม
17. Project Manager จัดทำ System Live Request ส่งให้ IT Application Support เพื่อขออนุมัติจาก Head of IT นำระบบงานให้จริงบน Production System
18. Project Manager ประสานงานและขอความร่วมมือจาก Vendors และ/หรือ IT Application Development ส่งมอบ System / Operation Manual และ User Manual รวมทั้งจัด Training เพื่อเป็น Trainer สำหรับ User Training ต่อไป

19. IT Application Support ประสานงานกับ Vendors และ/หรือ IT Application Development เพื่อดำเนินการ Implement บน Production System
20. IT Application Support คัด Test Script และสำเนาเอกสารประกอบการตรวจรับระบบงาน (UAT Summary, UAT Sign-off, System Live Request) ให้แก่ User เพื่อจัดเก็บไว้อ้างอิง ในช่วง Post Implementation หรือ External Audit ขอตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการ ทดสอบระบบงานดังกล่าวเป็นเวลา 1 ปี ก่อนทำลายเอกสาร
21. IT Audit จัดทำ IT Audit Working Paper และ IT Audit Report

หมายเหตุ IT Application Support จัดเก็บต้นฉบับเอกสารประกอบการตรวจรับระบบงาน (UAT Summary, UAT Sign-off, System Live Request) ส่วน IT Audit และ Project Manager จัดเก็บสำเนาเอกสารประกอบการตรวจรับระบบงาน

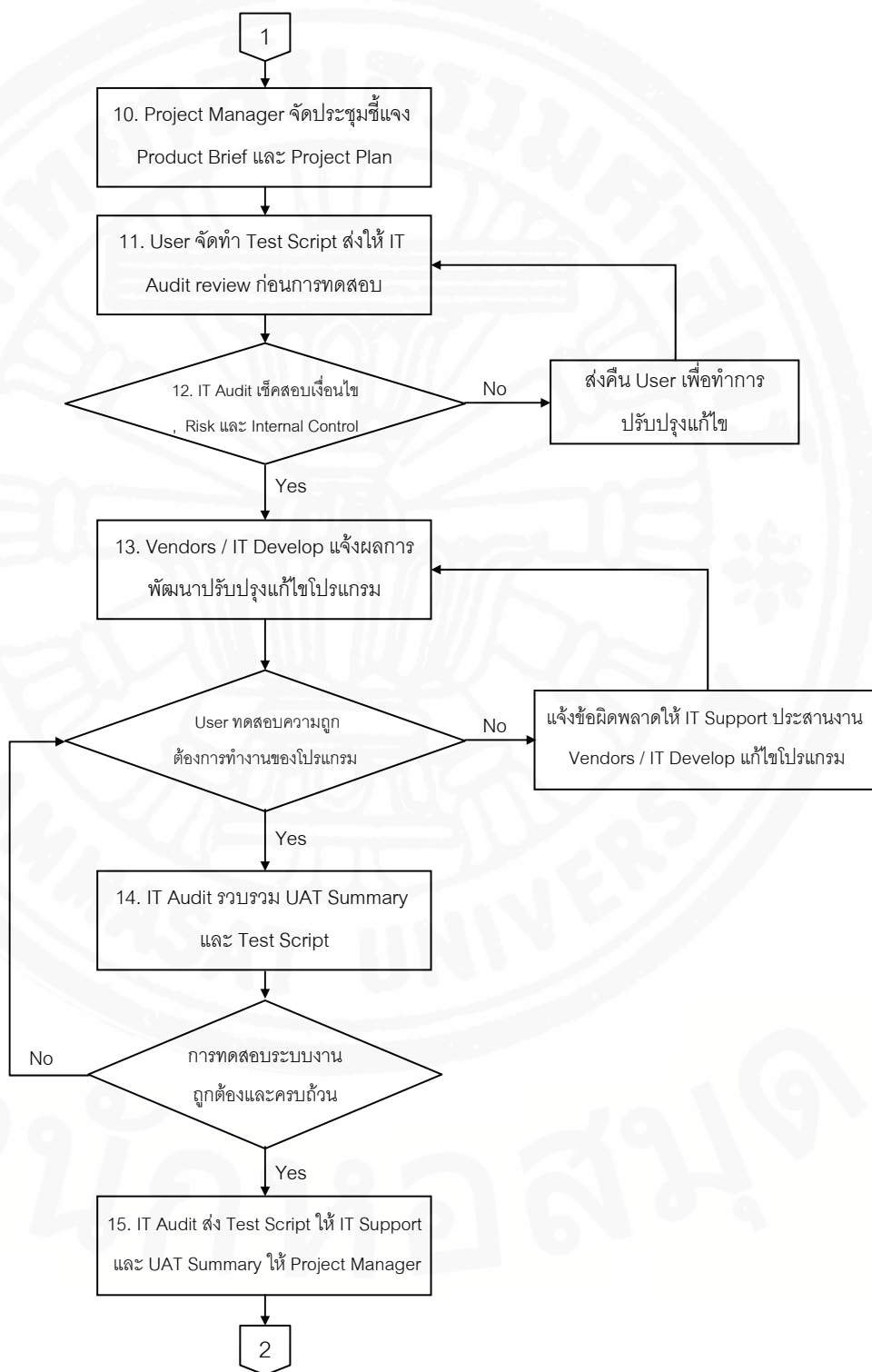
ภาพที่ 4.1

Work Flow การตรวจรับระบบงาน กรณี New Project



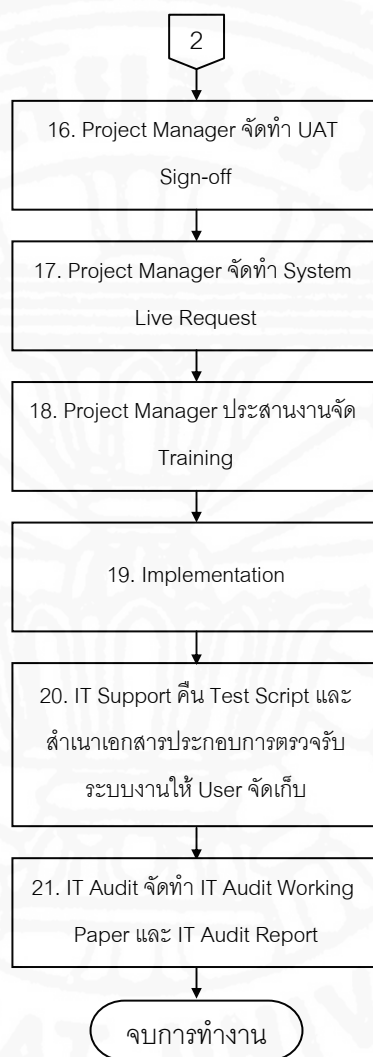
ภาพที่ 4.1 (ต่อ)

Work Flow การตรวจรับระบบงาน กรณี New Project



ภาพที่ 4.1 (ต่อ)

Work Flow การตรวจรับระบบงาน กรณี New Project



4.2.2 กรณี Production Problem

การตรวจรับระบบงานโดยผู้ใช้ระบบ เมื่อเกิดปัญหาบน Production System และต้องการปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมระบบงาน (System Modification Request)

B) ขั้นตอนการปฏิบัติงานของการตรวจรับระบบงานกรณี Production Problem

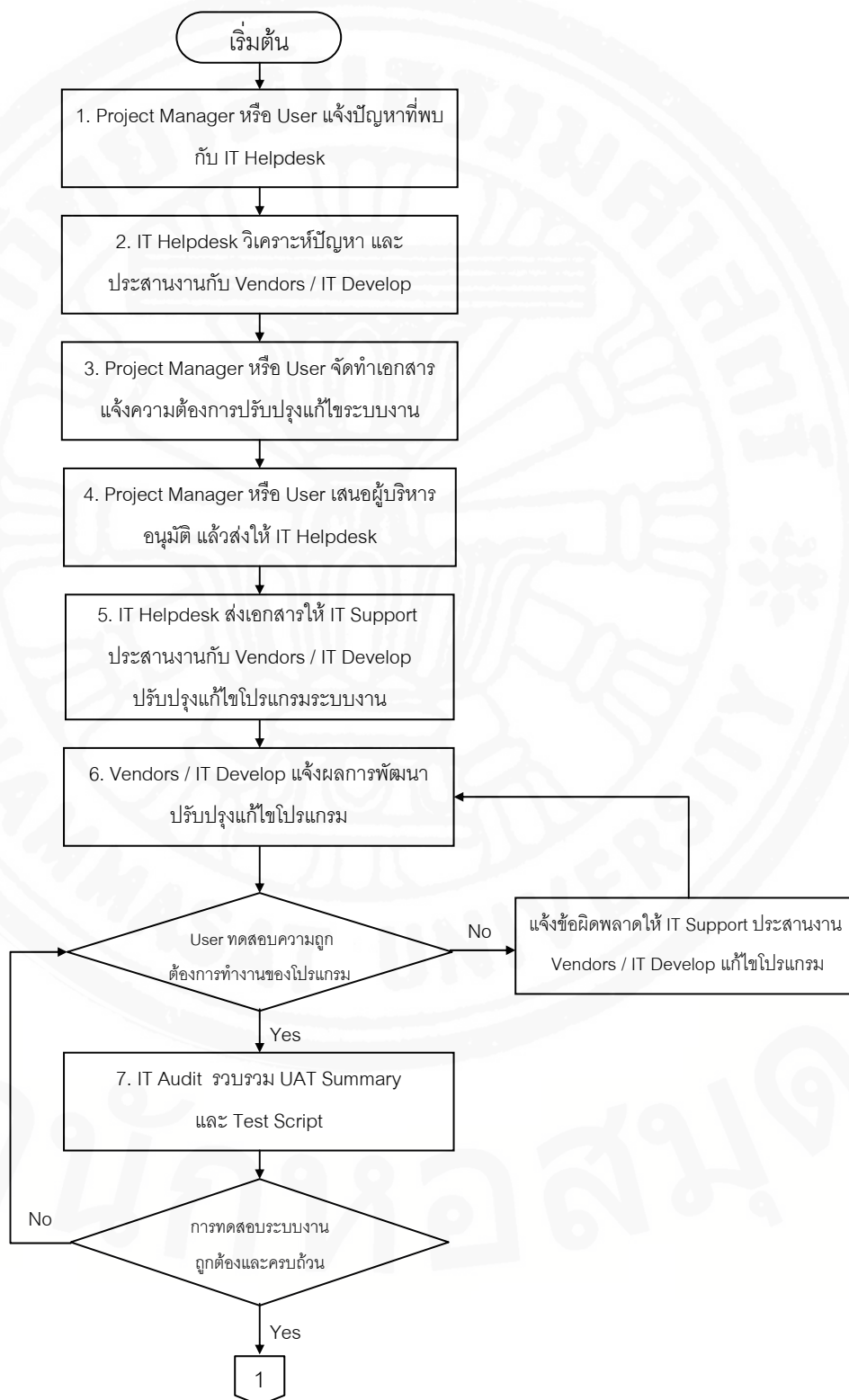
1. Project Manager หรือ หน่วยงานที่พบปัญหา แจ้งรายละเอียดของปัญหาที่เกิดขึ้น ให้ IT Helpdesk รับทราบ
2. IT Helpdesk วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และประสานงานกับ Vendors และ/หรือ IT Application Development พร้อมให้คำแนะนำ Project Manager หรือ หน่วยงานที่พบปัญหา ในการจัดทำเอกสารเพื่อขอแก้ไขโปรแกรมระบบงาน
3. Project Manager หรือ หน่วยงานที่พบปัญหา แจ้งความต้องการปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมระบบงาน โดยใช้แบบฟอร์มตามคำแนะนำของ IT Helpdesk
4. Project Manager หรือ หน่วยงานที่พบปัญหา นำเอกสารเพื่อขอแก้ไขโปรแกรมระบบงาน เสนอต่อผู้บริหาร เพื่อพิจารณาอนุมัติ แล้วส่งให้ IT Helpdesk
5. IT Helpdesk จัดส่งเอกสารเพื่อขอแก้ไขโปรแกรมระบบงานให้ IT Application Support ประสานงานกับ Vendors และ/หรือ IT Application Development ทำการปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมระบบงาน รวมถึงการทำ Unit / System Test ตามขั้นตอนของการพัฒนาระบบงาน สารสนเทศ
6. หลังจาก Vendors และ/หรือ IT Application Development แจ้งผลการปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมระบบงานแล้ว User จะดำเนินการทดสอบระบบงาน เพื่อทดสอบความถูกต้องการทำงานของโปรแกรมระบบงาน หากพบข้อผิดพลาดจะต้องแจ้งรายละเอียดใน Incident Report Form ส่งให้ IT Application Support ติดต่อประสานงานกับ Vendors และ/หรือ IT Application Development เพื่อแก้ไขโปรแกรมระบบงาน และ User จะต้องทำการทดสอบกรณีดังกล่าวอีกครั้งหลังการแก้ไขโปรแกรมระบบงานจนกว่าผลการทดสอบจะถูกต้อง

7. IT Audit รวบรวมเอกสารการทดสอบระบบงาน (User Acceptance Test : UAT) คือ Test Script และ UAT Summary เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของการทดสอบระบบงาน ให้แล้วเสร็จก่อนวัน Implementation 3 วันทำการ
 - 7.1 ถ้าไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน แจ้ง User ทำการ Retest ตามข้อ 6
 - 7.2 ถ้าถูกต้อง ครบถ้วน User และ IT Audit ลงนามในเอกสารดังกล่าว และดำเนินการตามข้อ 8
8. IT Audit ส่ง Test Script ให้ IT Application Support ลงนาม และส่ง UAT Summary ให้ Project Manager หรือ หน่วยงานที่พบปัญหาลงนาม
9. Project Manager หรือ หน่วยงานที่พบปัญหา จัดทำ User Acceptance Test and Sign-off Form พร้อมแนบ UAT Summary ส่งให้ Unit / Department Head ของ User แต่ละ หน่วยงานที่ร่วมทดสอบ และ IT Audit ลงนามตามลำดับ ก่อนส่งต่อให้ IT Application Support ลงนาม
10. IT Application Support ประสานงานกับ Vendors และ/หรือ IT Application Development เพื่อดำเนินการ Implement บน Production System
11. IT Application Support คืน Test Script และสำเนาเอกสารประกอบการตรวจรับระบบงาน (UAT Summary, UAT Sign-off) ให้แก่ User เพื่อจัดเก็บไว้อ้างอิงในช่วง Post Implementation หรือ External Audit ขอตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบ ระบบงานดังกล่าวเป็นเวลา 1 ปี ก่อนทำลายเอกสาร
12. IT Audit จัดทำ IT Audit Working Paper และ IT Audit Report

หมายเหตุ IT Application Support จัดเก็บต้นฉบับเอกสารประกอบการตรวจรับระบบงาน (UAT Summary, UAT Sign-off) ส่วน IT Audit และ Project Manager หรือ หน่วยงานที่พบปัญหา จัดเก็บสำเนาเอกสารประกอบการตรวจรับระบบงาน

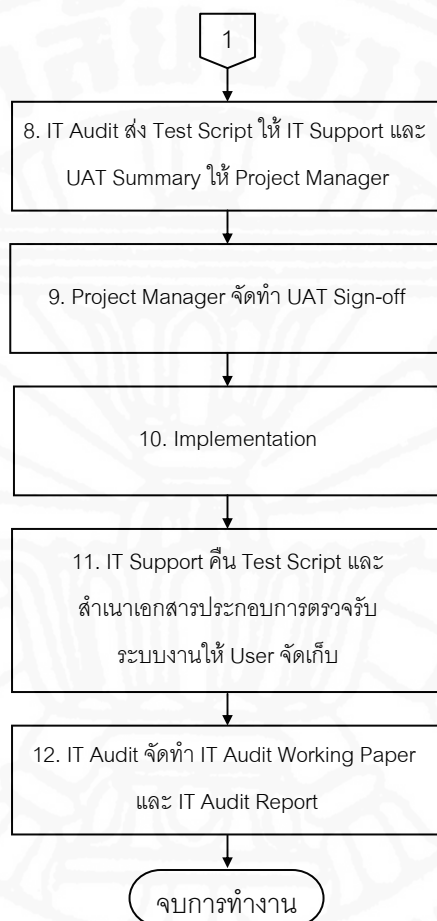
ภาพที่ 4.2

Work Flow การตรวจรับระบบงาน กรณี Production Problem



ภาพที่ 4.2 (ต่อ)

Work Flow การตรวจรับระบบงาน กรณี Production Problem



4.3 ปัญหาและอุปสรรคของการตรวจรับระบบงาน ในส่วนของการบริหารโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร¹¹ และเจ้าหน้าที่ส่วนตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ¹² ขององค์กรที่นำมาเป็นกรณีศึกษา ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการตรวจสอบระบบสารสนเทศ เฉพาะการตรวจรับระบบงานในส่วนของการบริหารโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Project Management) สามารถสรุปได้ดังนี้

4.3.1 กรณี New Project

- ไม่สามารถจบโครงการได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากโปรแกรมระบบงานทำงานได้ไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ หรือเนื่องจากความไม่ชัดเจนในการแบ่งแยกหน้าที่ทั้งภายในหน่วยงาน IT และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ความไม่ชัดเจนของโครงการ เนื่องจาก Project Owner และ/หรือ Project Manager บางโครงการไม่เข้าใจการทำงานของระบบงานปัจจุบัน และไม่มีความเข้าใจใน Business ดีพอ
- ขาดการประสานงานที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และ/หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานโครงการนั้นๆ รวมถึงการวางแผนและการควบคุมการดำเนินงานมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ ทำให้ระบบงานไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้
- Project Owner และ/หรือ Project Manager และ/หรือ User บางหน่วยงานไม่เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดทำ หรือการนำเสนอเอกสารประกอบการตรวจรับระบบงานอย่างถูกต้องตามลำดับขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้
- User และ/หรือ IT Audit รับทราบโครงการล่าช้า เนื่องจาก Project Owner และ/หรือ Project Manager ไม่เข้าใจ หรือไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนของการตรวจรับระบบงานที่ต้องมีการ

¹¹ สัมภาษณ์ อภิชาติ เจริญลาภ, ผู้จัดการอาวุโสส่วนตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ, 16 สิงหาคม 2549 และ สัมภาษณ์ พรชัย วิจิตรบุรพัฒน์, ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบภายใน, 1 กันยายน 2549.

¹² สัมภาษณ์ นิตานถ อร่ามแสงธรรม, เจ้าหน้าที่ส่วนตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ, 17 กรกฎาคม 2549 และ สัมภาษณ์ นพดล มโนวัฒน์, เจ้าหน้าที่ส่วนตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ, 26 กรกฎาคม 2549.

Kick-off Project ให้หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องรับทราบโครงการดังกล่าว ก่อนการพัฒนา
ระบบงาน

- ระบบงานทดสอบของ Core System บางระบบ มีการ Run Batch อาทิตย์ละ 2 ครั้ง ซึ่งเป็นข้อจำกัดด้านระยะเวลาที่อาจทำให้การดำเนินการทดสอบอาจไม่ครอบคลุมในทุกกรณีได้
- IT Audit ไม่สามารถตรวจสอบเอกสารประกอบการตรวจรับระบบงาน (Test Script และ UAT Summary) ได้ทันเวลาตามที่กำหนด เนื่องจากเกิดความล่าช้าในการจัดทำเอกสาร
- Project Plan มีการเลื่อน แต่ Implementation Date ยังคงเดิม ทำให้การทำ UAT Sign-off และ System Live Request แบบมี Condition โดย IT Audit ต้องติดตามเอกสารประกอบการตรวจรับระบบงานมาตรวจสอบภายหลังจากการ Implementation ไปแล้ว
- User บางหน่วยงานไม่สามารถเชื่อมโยง Requirement ที่ต้องการเข้ากับการเพิ่มเติมหรือการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงานใน Procedure Manual ที่ใช้ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน ทำให้ต้องใช้เวลานานในการจัดทำ หรือปรับปรุงแก้ไข Procedure Manual ให้สามารถนำมาใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องและทันสมัย

4.3.2 กรณี Production Problem

- ไม่สามารถกำหนดหน่วยงานต้นเรื่องในการขอปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมระบบงานที่พบข้อผิดพลาด หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายหลังจากการ Implementation เนื่องจากการแก้ไข Parameter หรือการปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมระบบงานนั้น บางกรณีมีผลกระทบต่อการทำงานของหลายๆ หน่วยงาน
- การ Implement โปรแกรมระบบงานที่ปรับปรุงแก้ไข ในบางครั้งต้องดำเนินการแบบเร่งด่วนเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้ไม่มีการทดสอบความถูกต้องของโปรแกรม หรือ IT Audit ไม่สามารถตรวจสอบเอกสารประกอบการตรวจรับระบบงาน (Test Script และ UAT Summary) ได้ทันเวลาตามที่กำหนด

4.4 การวิเคราะห์ปัญหา

มาตรฐาน COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) คือ แนวคิดและแนวทางการปฏิบัติ (Framework) เพื่อการควบคุมภายในที่ดีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป มาตรฐาน COBIT 3rd Edition กำหนดวัตถุประสงค์ของการควบคุมกิจกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 4 กิจกรรม ได้แก่ การวางแผนและการจัดการองค์กร การจัดหาและติดตั้ง การส่งมอบและบำรุงรักษา และการติดตามผล

จากข้อมูลปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการตรวจรับระบบงานในส่วนของการบริหารโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Project Management) ขององค์กรที่นำมาเป็นกรณีศึกษามีอยู่ในปัจจุบัน แสดงให้เห็นความไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการควบคุมตามมาตรฐาน COBIT ดังนี้

4.4.1 กรณี New Project

ตารางที่ 4.1

การวิเคราะห์ปัญหากรณี New Project ตามมาตรฐาน COBIT

ปัญหา	สาเหตุ	กิจกรรม COBIT	COBIT Control Objectives	เหตุผล
โครงการจบไม่ทันตาม ระยะเวลาที่กำหนด	- โปรแกรมระบบงานทำงาน ไม่เป็นไปตาม User Requirement	การจัดการและการนำระบบ ออกใช้งานจริง (Acquisition and Implementation)	AI2 : การจัดหาและบำรุง รักษาโปรแกรมระบบงาน (Acquire and Maintain Application Software)	เพื่อให้โปรแกรม ระบบงานสามารถ ทำงานได้ถูกต้องตาม วัตถุประสงค์ในการ พัฒนา / ปรับปรุง
	- ความไม่ชัดเจนในการ แบ่งแยกหน้าที่ความ รับผิดชอบ	การวางแผนและการจัดการ องค์กร (Planning and Organisation)	PO10 : การจัดการโครงการ (Manage Projects)	เพื่อให้ได้ทราบถึงหน้าที่ และความรับผิดชอบ ของตนเองอย่างชัดเจน

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

การวิเคราะห์ปัญหากรณี New Project ตามมาตรฐาน COBIT

ปัญหา	สาเหตุ	กิจกรรม COBIT	COBIT Control Objectives	เหตุผล
ความไม่ชัดเจนของทีมงานโครงการ	ไม่มีการกำหนดทีมงานของโครงการและหน้าที่ความรับผิดชอบ	การวางแผนและการจัดการองค์กร (Planning and Organisation)	PO10 : การจัดการโครงการ (Manage Projects)	เพื่อให้มีการกำหนดบุคลากรที่เพียงพอและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่เหมาะสม
ความต้องการ (Requirement) ของโครงการไม่ชัดเจน	ความต้องการ (Requirement) มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย	การจัดหาและการนำระบบออกใช้งานจริง (Acquisition and Implementation)	AI2 : การจัดหาและบำรุงรักษาโปรแกรมระบบงาน (Acquire and Maintain Application Software)	เพื่อให้มีการพัฒนาโปรแกรมระบบงานได้ตรงตามความต้องการและมีจุดควบคุมที่เพียงพอ

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

การวิเคราะห์ปัญหากรณี New Project ตามมาตรฐาน COBIT

ปัญหา	สาเหตุ	กิจกรรม COBIT	COBIT Control Objectives	เหตุผล
ระบบงานไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้	ขาดการวางแผน การควบคุม การดำเนินงาน และการประสานงานที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานโครงการ	การจัดการและการนำระบบออกใช้งานจริง (Acquisition and Implementation)	AI2 : การจัดหาและบำรุงรักษาโปรแกรมระบบงาน (Acquire and Maintain Application Software)	เพื่อให้ขั้นตอนการนำเข้าข้อมูล การประมวลผล และผลลัพธ์ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้
User หรือ IT Audit รับทราบโครงการล่าช้า	Project Owner และ/หรือ Project Manager ไม่เข้าใจ หรือไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนของการตรวจรับระบบงาน	การวางแผนและการจัดการองค์กร (Planning and Organisation)	PO10 : การจัดการโครงการ (Manage Projects)	เพื่อให้ผู้ใช้ / ปฏิบัติงาน ได้มีความรู้ / ความเข้าใจในงาน สามารถดำเนินงานได้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

การวิเคราะห์ปัญหากรณี New Project ตามมาตรฐาน COBIT

ปัญหา	สาเหตุ	กิจกรรม COBIT	COBIT Control Objectives	เหตุผล
การดำเนินการทดสอบอาจไม่ครอบคลุมในทุกกรณี	ขาดการวางแผนการทดสอบที่ดี และ Test Scenario ในการทดสอบทำได้ไม่ครบถ้วน	การวางแผนและการจัดการองค์กร (Planning and Organisation)	PO9 : การประเมินความเสี่ยง (Assess Risk)	เพื่อให้มีการจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง และการจัดชั้นความเสี่ยงที่เหมาะสม
		การจัดหาและการนำระบบออกใช้งานจริง (Acquisition and Implementation)	PO11 : การจัดการคุณภาพ (Manage Quality)	เพื่อให้มีการทดสอบระบบงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
			AI5 : การติดตั้งและรับรองระบบ (Install and Accreditation Systems)	เพื่อให้กลยุทธ์และแผนการทดสอบที่กำหนดครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

การวิเคราะห์ปัญหากรณี New Project ตามมาตรฐาน COBIT

ปัญหา	สาเหตุ	กิจกรรม COBIT	COBIT Control Objectives	เหตุผล
IT Audit ไม่มีความเป็นอิสระในการตรวจสอบระบบงาน และเกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานตรวจรับระบบงาน	มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ให้ IT Audit ตรวจสอบความถูกต้องของผลการทดสอบระบบงาน (UAT) ก่อนใช้จริงบน Production System	การติดตามผล (Monitoring)	M3 : การรับรองความเป็นอิสระ (Obtain Independent Assurance) M4 : ความเป็นอิสระในการตรวจสอบ (Provide for Independent Audit)	เพื่อให้ IT Audit มีอิสระอย่างเพียงพอในการตรวจสอบ เพื่อให้มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนเพื่อใช้เป็นหลักปฏิบัติในการตรวจสอบ

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

การวิเคราะห์ปัญหากรณี New Project ตามมาตรฐาน COBIT

ปัญหา	สาเหตุ	กิจกรรม COBIT	COBIT Control Objectives	เหตุผล
Procedure Manual ที่ใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานไม่มี ความต่อเนื่องและไม่ทันสมัย	User ไม่สามารถเชื่อมโยง Requirement เข้ากับการ เพิ่มเติมหรือการ เปลี่ยนแปลงขั้นตอนการ ปฏิบัติงานใน Procedure Manual ที่ใช้ปฏิบัติงานอยู่ ในปัจจุบัน	การจัดการและการนำระบบ ออกใช้งานจริง (Acquisition and Implementation)	AI4 : ระเบียบปฏิบัติในการ พัฒนาและบำรุงรักษา (Develop and Maintain Procedures)	เพื่อให้มีการจัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน ให้ครบถ้วนก่อนนำ ระบบงานไปใช้งานจริง
User ต้องการให้ IT Audit เข้าร่วมในการ UAT Sign-off	User ไม่เข้าใจหน้าที่ความ รับผิดชอบของตนเอง	การติดตามผล (Monitoring)	M3 : การรับรองความเป็น อิสระ (Obtain Independent Assurance)	เพื่อให้ IT Audit มีอิสระ อย่างเพียงพอในการ ตรวจสอบ

4.4.2 กรณี Production Problem

ตารางที่ 4.2

การวิเคราะห์ปัญหากรณี Production Problem ตามมาตรฐาน COBIT

ปัญหา	สาเหตุ	กิจกรรม COBIT	COBIT Control Objectives	เหตุผล
ไม่มีหน่วยงานต้นเรื่องในการขอปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมระบบงานภายหลังการ Implementation	การแก้ไข Parameter หรือปัญหาที่เกิดขึ้นบางกรณีมีผลกระทบต่อการทำงานของหลายๆ หน่วยงาน	การวางแผนและการจัดการองค์กร (Planning and Organisation) การจัดหาและการนำระบบออกใช้งานจริง (Acquisition and Implementation)	PO4 : การจัดโครงสร้างองค์กรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นๆ (Define the IT Organisation and Relationships) AI5 : การติดตั้งและรับรองระบบ (Install and Accredited Systems)	เพื่อให้มีการควบคุมดูแลระบบงานและข้อมูลให้ครอบคลุมและเหมาะสม เพื่อสอบทานโปรแกรมระบบงานที่ไปใช้จริงว่าสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้ และทำงานได้ครบถ้วนสมบูรณ์

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

การวิเคราะห์ปัญหากรณี Production Problem ตามมาตรฐาน COBIT

ปัญหา	สาเหตุ	กิจกรรม COBIT	COBIT Control Objectives	เหตุผล
บางครั้งไม่มีการทดสอบ ความถูกต้องของโปรแกรม ระบบงานที่ปรับปรุงแก้ไข	การ Implement ต้อง ดำเนินการแบบเร่งด่วน เพื่อ แก้ปัญหที่เกิดขึ้น	การจัดการและการนำระบบ ออกใช้งานจริง (Acquisition and Implementation)	AI6 : การจัดการการ เปลี่ยนแปลง (Manage Changes)	เพื่อให้การแก้ไข โปรแกรมระบบงานมี การควบคุม มีระบบ ติดตามการแก้ไขที่ รัดกุมเพียงพอ ลดความ ผิดพลาดหากมีการนำ โปรแกรมออกใช้งาน กรณีเร่งด่วน

4.5 แนวทางปรับปรุงการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน COBIT

เพื่อขจัดปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยเฉพาะการตรวจรับระบบงานในส่วนของการบริหารโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Project Management) ขององค์กรที่นำมาเป็นกรณีศึกษามีอยู่ในปัจจุบันให้เหมาะสม ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทางการปรับปรุงด้วยการนำวัตถุประสงค์ของการควบคุมหลักตามมาตรฐาน COBIT มาประยุกต์ใช้ ดังนี้

4.5.1 กรณี New Project

ตารางที่ 4.3

แนวทางปรับปรุงกรณี New Project ตามมาตรฐาน COBIT

ปัญหา	กิจกรรม COBIT	COBIT Control Objectives	แนวปฏิบัติ
โครงการจบไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด	การจัดหาและการนำระบบออกใช้งานจริง (Acquisition and Implementation)	AI2 : การจัดหาและบำรุงรักษาโปรแกรมระบบงาน (Acquire and Maintain Application Software)	กำหนดให้มีการ Sign-off User Requirement และสร้างตัวต้นแบบ (Prototype) นำเสนอแก่เจ้าของระบบและผู้ใช้งาน

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)
แนวทางปรับปรุงกรณี New Project ตามมาตรฐาน COBIT

ปัญหา	กิจกรรม COBIT	COBIT Control Objectives	แนวปฏิบัติ
โครงการจบไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด	การวางแผนและการจัดการองค์กร (Planning and Organisation)	PO10 : การจัดการโครงการ (Manage Projects)	จัดตั้งทีมงานโครงการและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน
ความไม่ชัดเจนของทีมงานโครงการ	การวางแผนและการจัดการองค์กร (Planning and Organisation)	PO10 : การจัดการโครงการ (Manage Projects)	จัดตั้งทีมงานโครงการและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน
ความต้องการ (Requirement) ของโครงการไม่ชัดเจน	การจัดหาและนําระบบออกใช้งานจริง (Acquisition and Implementation)	AI2 : การจัดหาและบำรุงรักษาโปรแกรมระบบงาน (Acquire and Maintain Application Software)	กำหนดให้มีการอนุมัติการออกแบบ (User Sign-off)

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)
แนวทางปรับปรุงกรณี New Project ตามมาตรฐาน COBIT

ปัญหา	กิจกรรม COBIT	COBIT Control Objectives	แนวปฏิบัติ
ระบบงานไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้	การจัดหาและการนำระบบออกใช้งานจริง (Acquisition and Implementation)	AI2 : การจัดหาและบำรุงรักษาโปรแกรมระบบงาน (Acquire and Maintain Application Software)	กำหนดให้มีการ Sign-off User Requirement และสร้างตัวต้นแบบ (Prototype) นำเสนอแก่เจ้าของระบบและผู้ใช้งาน
User หรือ IT Audit รับทราบโครงการล่าช้า	การวางแผนและการจัดการองค์กร (Planning and Organisation)	PO10 : การจัดการโครงการ (Manage Projects)	การมีส่วนร่วมในการริเริ่มโครงการของหน่วยงานผู้ใช้ / ปฏิบัติงาน
การดำเนินการทดสอบอาจไม่ครอบคลุมในทุกกรณี	การวางแผนและการจัดการองค์กร (Planning and Organisation)	PO9 : การประเมินความเสี่ยง (Assess Risk) PO11 : การจัดการคุณภาพ (Manage Quality)	กำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยง และแบ่งระดับความเสี่ยงที่รัดกุม ควรมีการกำหนดมาตรฐานการทดสอบโปรแกรมระบบงาน

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)
แนวทางปรับปรุงกรณี New Project ตามมาตรฐาน COBIT

ปัญหา	กิจกรรม COBIT	COBIT Control Objectives	แนวปฏิบัติ
การดำเนินการทดสอบอาจไม่ครอบคลุมในทุกกรณี	การจัดหาและการนำระบบออกใช้งานจริง (Acquisition and Implementation)	AI5 : การติดตั้งและรับรองระบบ (Install and Accredite Systems)	กำหนดแผนและกลยุทธ์ในการทดสอบให้เหมาะสม
IT Audit ไม่มีความเป็นอิสระในการตรวจสอบระบบงาน และเกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานตรวจรับระบบงาน	การติดตามผล (Monitoring)	M3 : การรับรองความเป็นอิสระ (Obtain Independent Assurance) M4 : ความเป็นอิสระในการตรวจสอบ (Provide for Independent Audit)	กำหนดบทบาทความรับผิดชอบที่เป็นอิสระของ IT Audit

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางปรับปรุงกรณี New Project ตามมาตรฐาน COBIT

ปัญหา	กิจกรรม COBIT	COBIT Control Objectives	แนวปฏิบัติ
Procedure Manual ที่ใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานไม่มีความต่อเนื่องและไม่ทันสมัย	การจัดหาและการนำระบบออกใช้งานจริง (Acquisition and Implementation)	AI4 : ระเบียบปฏิบัติในการพัฒนาและบำรุงรักษา (Develop and Maintain Procedures)	กำหนดให้มีการจัดทำเอกสารและระเบียบปฏิบัติงาน
User ต้องการให้ IT Audit เข้าร่วมในการ UAT Sign-off	การติดตามผล (Monitoring)	M3 : การรับรองความเป็นอิสระ (Obtain Independent Assurance)	หน้าที่ความรับผิดชอบของ User และ IT Audit ต้องมีการแบ่งแยกกันอย่างชัดเจน

4.5.2 กรณี Production Problem

ตารางที่ 4.4

แนวทางปรับปรุงกรณี Production Problem ตามมาตรฐาน COBIT

ปัญหา	กิจกรรม COBIT	COBIT Control Objectives	แนวปฏิบัติ
ไม่มีหน่วยงานต้นเรื่องในการขอปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมระบบงานภายหลังการ Implementation	การวางแผนและการจัดการองค์กร (Planning and Organisation)	PO4 : การจัดโครงสร้างองค์กรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นๆ (Define the IT Organisation and Relationships)	กำหนดเจ้าของระบบงานและข้อมูล (Application / Data Owner) ให้ชัดเจน
	การจัดหาและการนำระบบออกใช้งานจริง (Acquisition and Implementation)	AI5 : การติดตั้งและรับรองระบบ (Install and Accredited Systems)	กำหนดให้ทีมงานโครงการมีการประเมินผลหลังจากนำระบบออกใช้งานจริง (Post Implementation Review)

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

แนวทางปรับปรุงกรณี Production Problem ตามมาตรฐาน COBIT

ปัญหา	กิจกรรม COBIT	COBIT Control Objectives	แนวปฏิบัติ
บางครั้งไม่มีการทดสอบความถูกต้องของโปรแกรมระบบงานที่ปรับปรุงแก้ไข	การจัดหาและการนำระบบออกใช้งานจริง (Acquisition and Implementation)	AI6 : การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Manage Changes)	กำหนดให้มีการจัดทำคำขอปรับปรุงแก้ไขระบบงาน และทดสอบความถูกต้องของโปรแกรมระบบงานย้อนหลัง

4.6 ความเป็นไปได้ของแนวทาง

เพื่อให้งานวิจัยมีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ถึงความ คิดเห็นและความเป็นไปได้ในการนำแนวทางไปใช้ จากมุมมองของผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจสอบ ระบบสารสนเทศ¹³ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ส่วนตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

¹³ สัมภาษณ์ วราภรณ์ มุสิกะสังข์, Director, Performance Improvement, PricewaterhouseCoopers, 3 ตุลาคม 2549.

4.6.1 กรณี New Project

ตารางที่ 4.5

ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ต่อแนวทางนำเสนอ กรณี New Project

แนวทางที่นำเสนอ	มุมมองของผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจสอบระบบสารสนเทศ	มุมมองของผู้บริหารส่วนตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ	มุมมองของเจ้าหน้าที่ส่วนตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ข้อควรพิจารณา
ควรกำหนดให้มีการ Sign-off User Requirement และสร้างตัวต้นแบบ (Prototype) นำเสนอเจ้าของระบบและผู้ใช้งาน เพื่อเก็บรวบรวมความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ต่อแนวทางนำเสนอ กรณี New Project

แนวทางที่นำเสนอ	มุมมองของผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจสอบระบบสารสนเทศ	มุมมองของผู้บริหารส่วนตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ	มุมมองของเจ้าหน้าที่ส่วนตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ข้อควรพิจารณา
ควรมีการจัดตั้งทีมงานโครงการ และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) ของแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ว่ามีขอบข่ายงานอย่างไร ทำให้มีการทำงานที่ชัดเจนขึ้น	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	แนวทางที่นำเสนอยังไม่เพียงพอที่จะทำให้โครงการสามารถจบได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งควรกำหนดให้มีการ Monitor Project Progress และ Solve Problem เพิ่มเติมด้วย
ควรมีการกำหนดมาตรฐานการทดสอบโปรแกรมระบบงาน กำหนดแผนและกลยุทธ์ในการทดสอบให้เหมาะสมตามระดับความเสี่ยงที่ประเมินได้	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	ผู้ใช้ระบบงานต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดแผน กลยุทธ์ และเงื่อนไขในการทดสอบด้วย

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ต่อแนวทางนำเสนอ กรณี New Project

แนวทางที่นำเสนอ	มุมมองของผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจสอบระบบสารสนเทศ	มุมมองของผู้บริหารส่วนตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ	มุมมองของเจ้าหน้าที่ส่วนตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ข้อควรพิจารณา
ควรมีการกำหนดมาตรฐานด้านการตรวจสอบคุณภาพ (Quality Checks) เป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานในการพัฒนาระบบว่า เป็นไปตามความต้องการของเจ้าของระบบหรือผู้ใช้ระบบหรือไม่	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	
ควรกำหนดบทบาทความรับผิดชอบที่เป็นอิสระของ IT Audit	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	การเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบอาจต้องใช้ระยะเวลานาน

4.6.2 กรณี Production Problem

ตารางที่ 4.6

ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ต่อแนวทางนำเสนอ กรณี Production Problem

แนวทางที่นำเสนอ	มุมมองของผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจสอบระบบสารสนเทศ	มุมมองของผู้บริหารส่วนตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ	มุมมองของเจ้าหน้าที่ส่วนตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ข้อควรพิจารณา
ควรกำหนดเจ้าของระบบงานและข้อมูล (Application / Data Owner) ให้ชัดเจน	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	
ควรกำหนดให้ทีมงานโครงการมีการประเมินผลหลังจากนำระบบออกใช้งานจริง (Post Implementation Review)	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ต่อแนวทางนำเสนอ กรณี Production Problem

แนวทางที่นำเสนอ	มุมมองของผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจสอบระบบสารสนเทศ	มุมมองของผู้บริหารส่วนตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ	มุมมองของเจ้าหน้าที่ส่วนตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ข้อควรพิจารณา
กำหนดให้มีการจัดทำคำขอปรับปรุงแก้ไขระบบงาน และทดสอบความถูกต้องของโปรแกรมระบบงานย้อนหลัง	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	