



โดย นางสาววิมล กุลาเลิศ CPA, CIA, CRMA
กรรมการในคณะกรรมการวิชาชีพบัญชีด้านการวางระบบบัญชี
สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์

จริยธรรมกับการวางระบบบัญชี

จากนามธรรมไปสู่การปฏิบัติจริง



มุมมองของ Customer Experience จากประสบการณ์จริงที่ผู้เขียนได้พบเจอในชีวิตประจำวัน บางสิ่งเป็นปัญหาคาใจที่ได้พบเจอ ยิ่งถ้าถามว่าสิ่งเหล่านั้นเป็นเหตุมาจากการวางระบบบัญชีที่ไม่มีจริยธรรมหรือไม่ เนื่องจากคำว่าจริยธรรมเป็นนามธรรม จึงตอบยากว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากการมีหรือไม่มีจริยธรรม ผู้เขียนขอเล่าเรื่องราว (Story Telling) ผ่านกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องให้มุมมองของจริยธรรมกับการวางระบบบัญชี จากสิ่งที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติจริง ดังนี้

กรณีศึกษาที่ 1: แก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงประชาชน

ในแต่ละวันผู้เขียนมักจะได้รับโทรศัพท์หรือข้อความ SMS ที่หลายครั้งเป็นจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงที่โทรมาหาหรือส่ง SMS มาให้โดยแอบอ้างเป็นสารพัดหน่วยงานจากภาครัฐและภาคเอกชน เป็นสิ่งที่สร้างความมั่นใจให้กับผู้เขียนว่าทำไมแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงจึงสร้างเรื่องราวที่หลอกลวงประชาชนได้มากมายขนาดนั้น ประชาชนผู้ตกเป็นเหยื่อในแต่ละวันได้สูญเสียเงินในบัญชีธนาคารเป็นจำนวนมากมาย เป็นข่าวกันอย่างคึกคึกโคมสร้างความเดือดร้อนกับประชาชนอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานานนับปี ปัจจุบันปัญหานี้ ก็ยังเกิดขึ้นไม่เว้นแต่ละวัน เป็นปัญหาที่ยังหาทางแก้ไขไม่ได้ ยังเป็นความเสี่ยงสูงที่ประชาชนคนไทยยังเผชิญอยู่

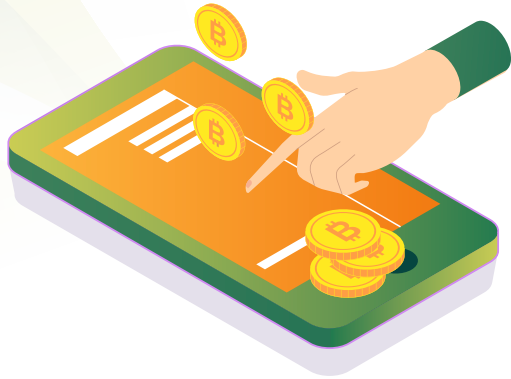


สิ่งที่ประชาชนทุกคนต้องตระหนักให้มาก จึงควรเป็น Zero Trust ที่ต้องไม่เชื่ออะไรโดยที่ไม่มีการตรวจสอบ (Never trust, Always verify) โดยต้องยึดหลักว่าอย่าหลงเชื่ออะไรง่าย ๆ โดยไม่กลั่นกรองข้อเท็จจริง และอย่าไปดาวน์โหลดแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่กลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงประชาชนบอกให้ดาวน์โหลด เพราะเงินในบัญชีธนาคารจะสูญหายไป

สิ่งนี้สะท้อนให้ผู้เขียนเห็นความไร้จริยธรรมของนักวางระบบและยังทำสิ่งที่ผิดกฎหมายด้วยการที่นักวางระบบได้ออกแบบและพัฒนาระบบให้กับแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงประชาชนเป็นระบบที่สร้างความเดือดร้อนให้กับสังคมโดยทั่วไปรวมถึงกลุ่มผู้สูงวัยและยังสร้างความหวาดระแวงและความกังวลต่อไปยังรุ่นบุตรหลานที่ยังอ่อนต่อโลก ว่าวันใดจะถูกหลอกลวงจนต้องสูญเสียทรัพย์สินเงินทองไปในที่สุด

หลายครั้งที่นักวางระบบจะอ้างว่าต้องทำตามคำสั่งของเจ้านาย การที่นักวางระบบต้องทำตามที่นายสั่ง ทั้ง ๆ ที่รู้ว่าเป็นสิ่งที่ไม่สมควรกระทำ เป็นข้อข้องใจของผู้เขียนว่าเป็นปัญหาของการไร้จริยธรรมในการวางระบบหรือไม่ ทั้งของ “นายที่สั่ง” และของนักวางระบบที่พัฒนาระบบให้

กรณีศึกษาที่ 2: จ่ายผ่าน QR Code ของธนาคาร



ในช่วงโควิดตั้งแต่ปี 2564 จนถึงปัจจุบัน ผู้เขียนเห็นการ Transform วิธีการจ่ายชำระเงินให้กับร้านค้าต่าง ๆ ทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด จากวิธีดั้งเดิมที่จ่ายเป็นเงินสด กลายเป็น “จ่ายผ่าน QR code ของธนาคาร” ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว การออกแบบระบบให้ลูกค้าจ่ายผ่าน QR Code ของธนาคารไม่ได้ยุ่งยากและเป็นการช่วยให้มีความปลอดภัยกับลูกค้าในช่วงการระบาดของโควิด ที่ไม่ต้องสัมผัสใบธนบัตรที่เป็นเงินสด ลูกค้าส่วนใหญ่ชอบการจ่ายผ่าน QR Code ของธนาคาร



ผู้เขียนชื่นชมร้านค้าเล็ก ๆ เช่นแม่ค้าที่ตั้งร้านขายบริเวณฟุตบาทที่เชิญลูกค้าจ่ายผ่าน QR code ของธนาคารกันทุกร้าน ปลื้มใจที่ได้เห็นร้านค้าเล็ก ๆ ที่ยังสามารถวางระบบที่ทันสมัยได้ ผู้เขียนขอยกตัวอย่างร้าน Street Food ยามค่ำคืนที่เยาวราชซึ่งเป็น China Town ของกรุงเทพมหานคร เช่น ร้านหอยทอด ร้านข้าวต้มปลา ร้านกวยเตี๋ยว ร้านขายน้ำเต้าหู้ ร้านปาต่องโก๋ ร้านกาแฟ เป็นต้น ร้านค้าเหล่านี้รับการจ่ายผ่าน QR Code ของธนาคารกันอย่างคึกคัก ร้านค้าส่วนใหญ่มีป้าย QR Code เล็ก ๆ ให้ลูกค้าสแกน เช่น แฉวนอยู่หน้าร้าน ติดไว้ที่ผนังห้อง ตั้งไว้ในบริเวณแคชเชียร์หรือเจ้าของร้านที่เป็นคนเก็บเงินเป็นคนถือป้ายไว้เอง



แม้กระทั่งหน่วยงานภาครัฐหลายแห่งก็ทำ QR Code ของธนาคาร โดยพิมพ์เป็นกระดาษเล็ก ๆ ที่มีทั้งเลขที่บัญชีธนาคารและจำนวนเงิน โดยมีระบบที่เชื่อมกับระบบแคชเชียร์หน้าร้าน ในศูนย์อาหารตามห้างสรรพสินค้าชื่อดังบางแห่งทันสมัยกว่านั้นก็ให้ลูกค้าสแกน QR Code ของธนาคารผ่านบนจอคอมพิวเตอร์ ทั้งหมดที่กล่าวถึงนั้นยังเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการชำระในช่วงการระบาดของโควิดจนถึงปัจจุบันนี้ เป็นการช่วยกันสร้างสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ในยุคโควิด



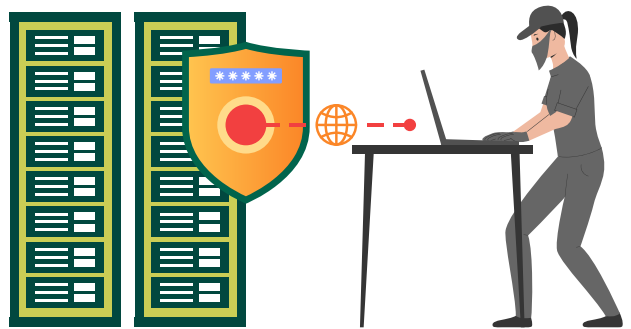
ในเมื่อการจ่ายผ่าน QR Code ของธนาคารเป็นเรื่องที่วางระบบได้ไม่ยากนัก ร้านเล็กทำได้แต่ผู้เขียนแปลกใจว่าเหตุใดองค์กรภาคเอกชนใหญ่โตระดับประเทศบางแห่งที่มีสาขาทั่วประเทศ หรือองค์กรบางแห่ง จึงไม่รับการจ่ายผ่าน QR Code ของธนาคาร และแจ้งลูกค้าว่ารับเฉพาะเงินสดเท่านั้น เป็นการปฏิเสธลูกค้าด้วยเหตุผลที่ว่า ยังวางระบบการจ่ายผ่าน QR Code ไม่เสร็จ **ผู้เขียนเห็น**ว่า สาเหตุที่แท้จริงของการวางระบบที่ไม่ยอมเปิดให้ลูกค้าจ่ายผ่าน QR Code ของธนาคารนั้นเกิดจากสิ่งใดกันแน่ ระหว่างจากความไม่รับผิดชอบต่อสังคมในการช่วยกันสร้างสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ในยุคโควิด กับเกิดจากปัญหาเรื่องภาษีหรือจากทั้งสองอย่างที่กล่าวมา

บางครั้งคำตอบในเรื่องนี้อาจหาได้ลำบาก แต่หากนักวางระบบดูจากคนอื่น ๆ หรือมีอาชีพอื่น ๆ ที่ทำระบบจ่ายผ่าน QR code ของธนาคาร กันได้จนใช้กันอย่างแพร่หลายทั่วประเทศ ก็น่าจะเป็นเรื่องที่ทำคำตอบด้วยตนเองได้ไม่ยาก โดยให้กล้าไปถามมืออาชีพอื่น ๆ ว่าเรื่องที่ตนสร้างระบบโดยไม่ให้ลูกค้าจ่ายผ่าน QR code ของธนาคารว่าเป็นสิ่งที่สมควรกระทำหรือไม่ หากมืออาชีพเหล่านั้นตอบว่าไม่สมควร ก็แสดงว่าเป็นปัญหาด้านจริยธรรม ซึ่งหากได้คำตอบแล้วก็อย่ากระทำสิ่งนั้น หรือหากได้กระทำสิ่งที่ไม่สมควรไปแล้วก็ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

กรณีศึกษาที่ 3: การรั่วไหลของข้อมูลลูกค้า

ผู้เขียนได้ชมภาพยนตร์เกาหลีเรื่องหนึ่ง เป็นเรื่องที่บริษัทแห่งหนึ่งวางระบบบัญชีโดยใช้เจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพียงไม่กี่คน หนึ่งในนั้นเป็นผู้เชี่ยวชาญด้าน IT ที่ดำรงตำแหน่งประธานบริษัท เหตุมาจากการที่เจ้าของบริษัทไม่ได้ลงทุนสร้างระบบความปลอดภัยเพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า ประธานบริษัทรู้ช่องโหว่ของระบบจึงทำการแฮกระบบและดึงข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปเป็นจำนวนมากมายหลายสิบล้านรายการ ส่งผลให้ลูกค้าจำนวนมากฟ้องบริษัท ชื่อเสียงของบริษัทเสียหายมากและสูญเสียลูกค้า โดยในที่สุดประธานบริษัทถูกตำรวจจับและถูกลงโทษตามขั้นตอนของกฎหมาย

ภาพยนตร์เรื่องนี้สะท้อนมุมมองให้ผู้เขียนเห็นว่า การที่เจ้าของบริษัทไม่ลงทุนสร้างระบบให้ปลอดภัยเป็นปัญหาด้านจริยธรรม และการที่ประธานบริษัทที่เป็นนักวางระบบและทำการพัฒนาระบบแบบไม่ปลอดภัยก็เป็นปัญหาด้านจริยธรรม อีกทั้งการที่นักวางระบบรู้ช่องโหว่และหาประโยชน์โดยการแฮกข้อมูลลูกค้าออกไป เป็นปัญหาด้านจริยธรรมที่วางแผนพัฒนาระบบมาเพื่อเจาะระบบเอง และเป็นการกระทำที่ขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่นำไปสู่การทุจริตต่อบริษัท จากปัญหาด้านจริยธรรมจนนำไปสู่สิ่งที่ผิดกฎหมายในที่สุด



จากทั้ง 3 กรณีศึกษาที่ผู้เขียนสะท้อนมุมมองมา จะเห็นได้ว่าหากสังคมของเรา **“ส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีและผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ให้เป็นมืออาชีพการวางระบบบัญชี”** ให้ความรู้ด้านการวางระบบบัญชีแบบมืออาชีพและสร้างความตระหนักรู้ในจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี สังคมเราจะเป็นสังคมที่ดีงาม การวางระบบอย่างมีจริยธรรมเป็นสิ่งที่เราทุกคนและผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนต้องช่วยกันมุ่งมั่นสร้างให้เกิดขึ้นจริง เพื่อให้สังคมไทยของเราเจริญเติบโตและก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

