

## บทคัดย่อ

ผลงานเรื่อง	การพัฒนากระบวนการจัดการการให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีที่พัฒนาโดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์
ผู้จัดทำ	นางสาวจิรทรัพย์ ปลอดกระโทก ตำแหน่ง นักวิชาการตรวจสอบบัญชี 8 ว
สังกัด	กรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ด้วยภารกิจด้านการวางระบบบัญชีให้แก่สหกรณ์ ทำให้กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้ดำเนินการพัฒนาโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์สำหรับให้บริการแก่สหกรณ์เพื่อจัดการระบบข้อมูลให้ทันสมัยและมีมาตรฐาน โดยมุ่งหวังที่จะให้สหกรณ์สามารถใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจทางธุรกิจได้อย่างทันการณ์ สหกรณ์ผู้รับบริการด้านโปรแกรมระบบบัญชีที่พัฒนาโดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์นั้นมีการกระจายอยู่ทั่วประเทศ ดังนั้น เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างเป็นระบบ ถูกต้องรวดเร็ว และสนองตอบความต้องการของสหกรณ์ได้ทันเวลา จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบการจัดการการให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีที่พัฒนาโดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ เพื่อให้การทำงานระหว่างหน่วยพัฒนาซอฟต์แวร์ที่อยู่ในส่วนกลางกับหน่วยให้บริการในพื้นที่เป็นไปอย่างมีระบบและมีมาตรฐาน

ระบบการจัดการการให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ที่พัฒนาขึ้นนี้มีภารกิจ 6 ประการคือ การกำหนดเป้าหมายประจำปี การพัฒนาความรู้และทัศนคติของลูกค้ำ การวางโปรแกรมระบบบัญชี การถ่ายโอนข้อมูล (Data Conversion) การอบรมทักษะการใช้ไอที (IT Skill Training) และการบริการหลังการวางโปรแกรม (After Service) โดยมีกลไกขับเคลื่อนคือ IT Mobile หรือหน่วยให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศเคลื่อนที่ระดับภาค รับผิดชอบภารกิจด้านการพัฒนาความรู้และทัศนคติของลูกค้ำ การวางโปรแกรมระบบบัญชี และการถ่ายโอนข้อมูล นอกจากนี้ยังมี IT Learning Center หรือศูนย์เรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ รับผิดชอบภารกิจด้านการอบรมทักษะการใช้ไอที และ IT Provider หรือหน่วยให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศระดับจังหวัดรับผิดชอบภารกิจด้านการกำหนดเป้าหมายประจำปีและบริการหลังการวางโปรแกรม โดยใช้ระบบฐานข้อมูลสหกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีการบัญชีสหกรณ์ที่ทำงานในลักษณะ Online - Real time เป็นเครื่องมือสนับสนุนการวางแผน การรายงานผล และการติดตามงาน

ระบบการจัดการการให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์พัฒนาขึ้นนี้ จัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) อย่างไรก็ตาม การให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ เป็นงานให้บริการเทคโนโลยีที่ผู้ให้บริการต้องมีทักษะเฉพาะด้านและต้องมีระบบการทำงานที่คล่องตัวสูง ซึ่งการทำงานในระบบราชการอาจไม่สนองตอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น เพื่อความยั่งยืนและควมมีประสิทธิภาพของการให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์อาจจำเป็นต้องจัดตั้งหน่วยงานรูปแบบพิเศษ (Service Delivery Unit : SDU) เพื่อมาดำเนินการให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์เป็นการเฉพาะ