

## คำนำ

การพัฒนากระบวนการจัดการการให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีที่พัฒนาโดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้ทำการพัฒนาโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์เพื่อให้บริการแก่สหกรณ์ทุกประเภทซึ่งกระจายอยู่ทั่วประเทศเป็นจำนวนมาก การให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์เป็นงานด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งผู้ให้บริการต้องมีทักษะความชำนาญเฉพาะด้าน ควบคู่กับระบบการทำงานที่มีความคล่องตัวสูง เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา

ระบบการจัดการการให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ที่พัฒนาขึ้นนี้เป็นกระบวนการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ซึ่งมีความแตกต่างจากกระบวนการให้บริการแต่เดิมที่เคยปฏิบัติมา การที่ผู้ปฏิบัติจะสามารถปฏิบัติงานให้ได้ตามเจตนารมณ์ขององค์กร จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำความเข้าใจหลักคิดของการตั้งหน่วยบริการทั้ง 3 หน่วย ได้แก่ IT Mobile, IT Learning Center และ IT Provider กับภารกิจหลักทั้ง 6 ประการ ได้แก่ การพัฒนาความรู้และทัศนคติของลูกค้า การวางโปรแกรมระบบบัญชี การถ่ายโอนข้อมูล การอบรมทักษะการใช้ไอที และการบริการหลังการวางโปรแกรม ซึ่งถูกออกแบบให้มีระบบการทำงานที่ผสมผสานสัมพันธ์และเชื่อมต่อกัน

เอกสารชุดนี้จึงเป็นช่องทางการสื่อสารเพื่อให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ทำความเข้าใจในหลักการและรายละเอียดการทำงานตามระบบการให้บริการแบบใหม่ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผู้ใช้เอกสารชุดนี้จะใช้เอกสารให้เป็นประโยชน์เพื่อที่จะปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์  
กันยายน 2550