

บทที่ 6

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

บทสรุป

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้พัฒนาโปรแกรมระบบบัญชีมาตรฐานเพื่อให้สหกรณ์ได้นำไปใช้ในการประมวลผลข้อมูลในกิจกรรมของสหกรณ์ ตั้งแต่กิจกรรมเกี่ยวกับสมาชิก กิจกรรมเกี่ยวกับทุนเรือนหุ้น กิจกรรมเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ไม่ว่าจะเป็นการให้เงินกู้ การจัดหาสินค้ามาจำหน่าย การรวบรวมผลผลิต และการรับฝากเงิน รวมถึงการจัดการข้อมูลทางบัญชี โดยได้พัฒนาโปรแกรมตามลักษณะการดำเนินงานและการจัดทำงบการเงิน ได้แก่ ชุดโปรแกรมระบบบัญชีสำหรับสหกรณ์ออมทรัพย์ ซึ่งทำงานในลักษณะเชื่อมโยงทุกระบบงานเข้าด้วยกัน ชุดโปรแกรมระบบบัญชีสำหรับสหกรณ์ภาคเกษตร ซึ่งสามารถใช้ได้กับสหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์บริการ และสหกรณ์เครดิตยูเนียนด้วย ลักษณะการทำงานที่ระบบงานย่อยแต่ละระบบ ทำงานอย่างเป็นอิสระต่อกัน ประกอบด้วย ระบบสมาชิกและหุ้น ระบบเงินให้กู้ ระบบสินค้า และระบบบัญชีแยกประเภท นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาชุดโปรแกรมระบบบัญชีสำหรับสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า อ.ก.ส. (สกต.) เพื่อให้เหมาะกับการดำเนินธุรกิจของ สกต. เป็นการเฉพาะ

สหกรณ์ที่ขอใช้บริการโปรแกรมระบบบัญชีที่พัฒนาโดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์นั้น กระจายอยู่ทั่วประเทศ ทำให้ระบบการให้บริการและการติดตามผลการให้บริการมีความล่าช้า ไม่ทันการณ์ ในขณะที่การให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์นั้นมีลักษณะที่ต้องการความคล่องตัวในการทำงาน ประกอบกับการที่รัฐบาลมีนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น โดยกำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน กรมตรวจบัญชีสหกรณ์จึงได้เลือกกระบวนการให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีเป็นกระบวนการที่ต้องลดระยะเวลาการให้บริการ ซึ่งได้ดำเนินการโดยการปรับเปลี่ยนกระบวนการใหม่เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการโปรแกรมระบบบัญชี

ภารกิจของการให้บริการ มีทั้งหมด 6 ประการ ดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมายประจำปี
2. การพัฒนาความรู้และทัศนคติของลูกค้า
3. การวางโปรแกรมระบบบัญชี
4. การถ่ายโอนข้อมูล IT (Data Conversion)
5. การอบรมทักษะการใช้ IT (IT Skill Training)
6. การบริการหลังการวางโปรแกรม (After Service)

กลไกการขับเคลื่อน ผ่านหน่วยให้บริการที่บัญชีขึ้น ดังนี้

IT Learning Center	หมายถึง	ศูนย์เรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
IT Mobile	หมายถึง	หน่วยให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศเคลื่อนที่ ระดับภาค
IT Provider	หมายถึง	หน่วยให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับจังหวัด

สรุปกระบวนการให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์

ภารกิจ	กิจกรรม	ระยะเวลา บริการ	ผู้รับผิดชอบ
1.การกำหนดเป้าหมายประจำปี	1. ประเมินความพร้อมในการใช้ IT 2. ทำข้อตกลง	2 วัน	IT Mobile
2.การพัฒนาความรู้และทัศนคติของลูกค้า	1. นำเสนอประโยชน์สารสนเทศและระบบจัดการภายใต้ IT 2. สาริตถ์การทำงานของโปรแกรม	1 วัน	IT Mobile
3.การวางโปรแกรมระบบบัญชี	1. จัดทำแผนการถ่ายโอนข้อมูล 2. ติดตั้งโปรแกรม (Software Installation)	2 วัน	IT Mobile
4.การถ่ายโอนข้อมูล (Data Conversion)	1. สอนแนะนำการเตรียมข้อมูลและการบันทึกยอด 2. สอบทาน / ปิดยอด	10 วัน	IT Provider
5.การอบรมทักษะการใช้ IT (IT Skill Training)	1. จัดทำปฏิทินการฝึกอบรม 2. ดำเนินการฝึกอบรม	3 วัน	IT Learning Center (ภาค)
6.การบริการหลังการวางโปรแกรม (After Service)	1. กำกับการบันทึกรายการประจำวัน 2. จัดระบบงาน 3. ประเมินความพร้อมยกเลิกระบบเดิม 4. แก้ไขปัญหา / ให้คำปรึกษา	Visit อย่างน้อย 1 ครั้ง / เดือน	IT Provider

เพื่อสนับสนุนระบบการติดตามงานจึงได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้โดยการพัฒนาระบบฐานข้อมูลสหกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีการบัญชีสหกรณ์ เพื่อให้เป็นทั้งฐานข้อมูลของการให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์และระบบติดตามงานการให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ ในลักษณะ Online - Real time ซึ่งช่วยให้การรายงานผลเป็นไปด้วยความรวดเร็วและยังสามารถวิเคราะห์ผลงานเพื่อนำเสนอผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดอีกด้วย จึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารใช้ในการติดตามงานและแก้ปัญหาได้อย่างทันที่

ประโยชน์ของการพัฒนาระบบการให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์

1. กระบวนการมีความยืดหยุ่น

เนื่องจากการกำหนดเพียงกรอบการทำงานโดยไม่ได้กำหนดเป็นรายละเอียดวิธีการหรือรูปแบบการดำเนินงานที่คงที่แน่นอน จึงเปิดโอกาสให้หน่วยงานปฏิบัติสามารถที่จะกำหนดวิธีการในรายละเอียดที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม รวมทั้งการออกแบบกระบวนการที่ไม่มี การสั่งการเป็นวิธีปฏิบัติของหน่วยงาน จึงไม่มีประเด็นในกรณีที่มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างที่จะต้องแก้ไขกระบวนการใหม่ นอกจากนี้ยังเป็นการทำงานในลักษณะของการกระจายอำนาจ คือหน่วยงานผู้ปฏิบัติมีอำนาจในการตัดสินใจในการกำหนดรายละเอียดวิธีการทำงานที่เหมาะสมกับพื้นที่ของตนเอง

2. เป็นกระบวนการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered)

ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการปรับปรุงระบบการให้บริการภาครัฐ จะเห็นได้จากกระบวนการของให้โปรแกรมระบบบัญชีระบบเดิมกำหนดให้สหกรณ์ผู้ขอใช้ต้องจัดทำหนังสือถึงผู้มีอำนาจอนุมัติ ในขณะที่ระบบใหม่มีได้กำหนดให้สหกรณ์ต้องยื่นเรื่องขอใช้ แต่กำหนดให้ผู้มีหน้าที่ให้บริการต้องคอยประเมินความต้องการใช้งานเป็นประจำ จึงเกิดการให้บริการในลักษณะเข้าถึงผู้รับบริการโดยไม่ต้องรอผู้รับบริการมาขอใช้บริการ ดังนั้น กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จึงคัดเลือกกระบวนการให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีมาเป็นกระบวนการที่เสนอลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ตามหนังสือกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ กษ 0400.6/ว 444 ลงวันที่ 18 เมษายน 2550 เรื่อง การลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ข้อเสนอแนะ

การให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ เป็นงานการให้บริการเทคโนโลยีที่ผู้ให้บริการต้องมีทักษะสูง และต้องมีระบบทำงานที่คล่องตัวมากจึงจะสามารถให้บริการได้ทันลักษณะงานจึงควรเป็นการบริหารจัดการรูปแบบเดียวกับบริษัทเอกชน กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจตามนโยบายของรัฐบาลภายใต้ระเบียบกฎหมายของทางราชการ ทั้งการสรรหาบุคลากร การจ่ายผลตอบแทนและระบบงาน ดังนั้น กระบวนการให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ที่ออกแบบและพัฒนามาแล้วดังกล่าวข้างต้น จะสามารถดำรงอยู่และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ จึงขึ้นอยู่กับการสนับสนุนของผู้บริหารของ

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ซึ่งมีความไม่แน่นอนเนื่องจากในระบบราชการมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายตามตัวบุคคลอยู่เสมอ

ดังนั้น เพื่อความยั่งยืนของการให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ควรดำเนินการศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งหน่วยงานรูปแบบพิเศษ (Service Delivery Unit : SDU) ซึ่งเป็นรูปแบบที่เหมาะสมในการให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์มากกว่าการดำเนินการในรูปแบบระบบงานของภาครัฐ