รายงานผลการปรับปรุงกระบวนงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

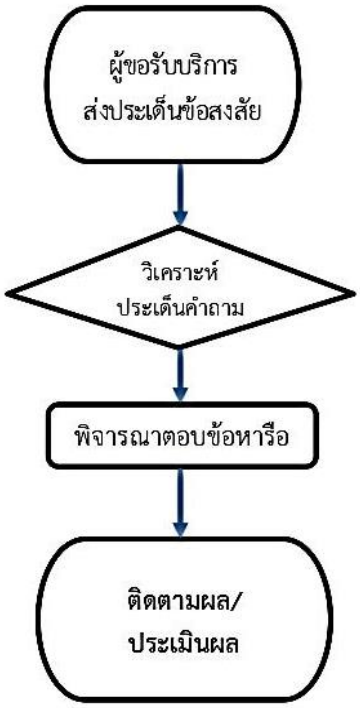
ชื่อกระบวนงาน : การบริการให้คำปรึกษา
หน่วยงาน : กลุ่มตรวจสอบภายใน
ผู้รับผิดชอบ : นางสาวกรธิมา สุวรรณ์พงศ์ **เบอร์โทร. :** 0 2653 4444 ต่อ 1212

โปรดสรุปรายงานผลการปรับปรุงกระบวนงาน โดยมีความยาวไม่เกิน 10 หน้ากระดาษ A4 ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 โดยครอบคลุมประเด็นคำถาม จำนวน 10 ข้อ

1. อธิบายปัญหา และสภาพการปฏิบัติงานเดิมก่อนที่จะริเริ่มการปรับปรุง

ตามประกาศนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมปศุสัตว์ หัวข้อ การบริการให้คำปรึกษา งานบริการให้คำปรึกษาแนะนำ เป็นภารกิจหน้าที่หนึ่ง ของกลุ่มตรวจสอบภายใน มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับหน่วยงานของรัฐ ส่งเสริมสนับสนุนการบริการความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่ดี ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ทางราชการกำหนด ให้แก่ผู้รับบริการ ทั้งผู้บริหาร ผู้รับตรวจ หน่วยงานในสังกัดกรมปศุสัตว์ ซึ่งกลุ่มตรวจสอบภายในมีการดำเนินงานด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอแต่ยังขาดการจัดระบบ ระเบียบปฏิบัติ และขั้นตอนที่ชัดเจน จึงมีการริเริ่มปรับปรุงกระบวนงานเพื่อให้เห็นถึงวิธีการทำงานอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม มีระบบ ระเบียบปฏิบัติ และขั้นตอนที่ชัดเจน และเพื่อยกระดับการปฏิบัติงานไปสู่ความเป็นมืออาชีพ

รูปแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม (Work flow ก่อนปรับปรุง)



2. ผู้นำเสนอแนวทางการแก้ปัญหา ผู้ดำเนินการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ

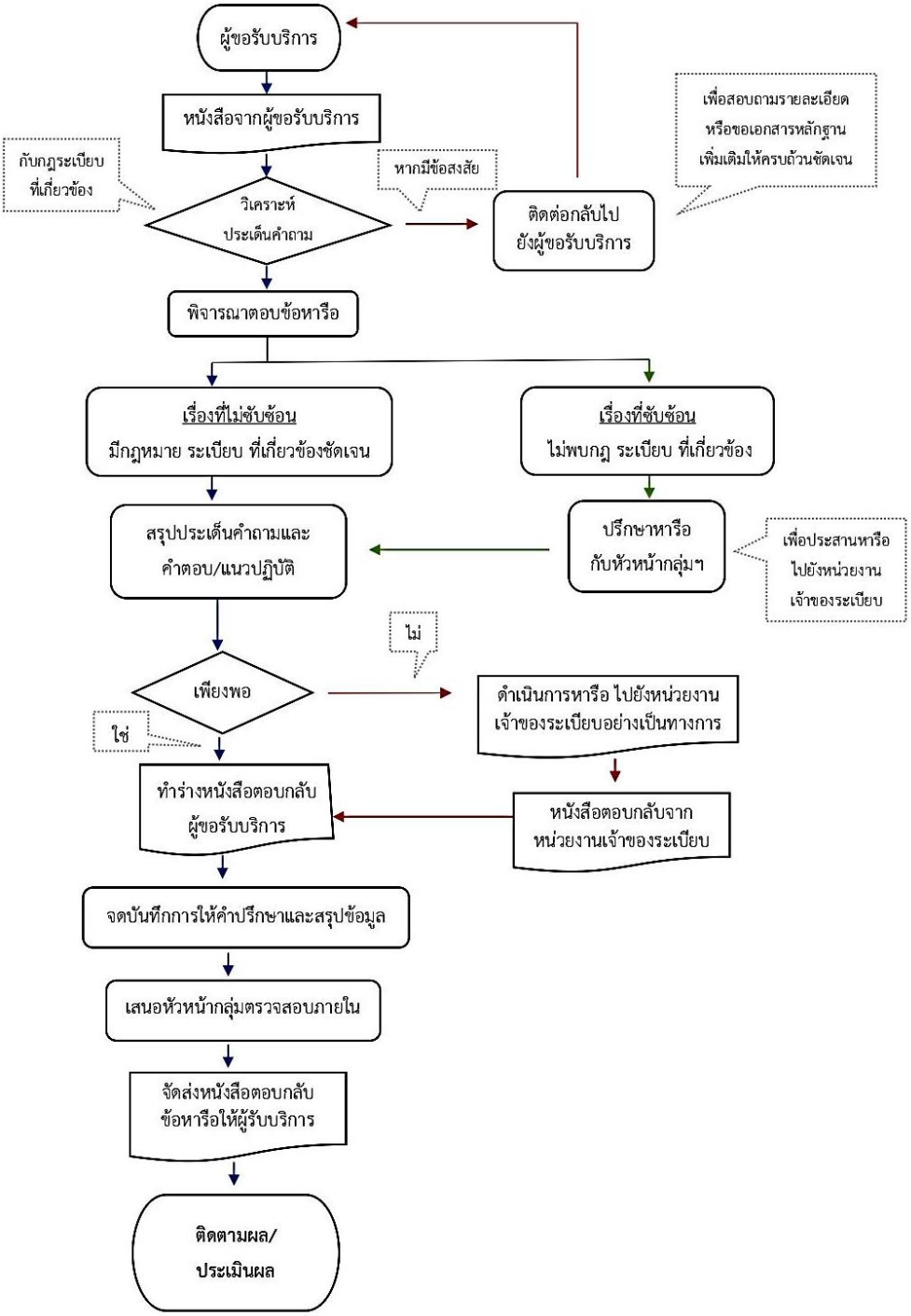
เจ้าหน้าที่กลุ่มตรวจสอบภายในเล็งเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการขาดการจัดระบบ ระเบียบปฏิบัติ และขั้นตอนที่ชัดเจน ในการปฏิบัติงานการบริการให้คำปรึกษา เห็นควรปรับปรุงกระบวนงาน ให้เกิดความเป็นระบบระเบียบมีขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ หน่วยรับตรวจของกรมปศุสัตว์ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหาร ที่ต้องการรับคำปรึกษา

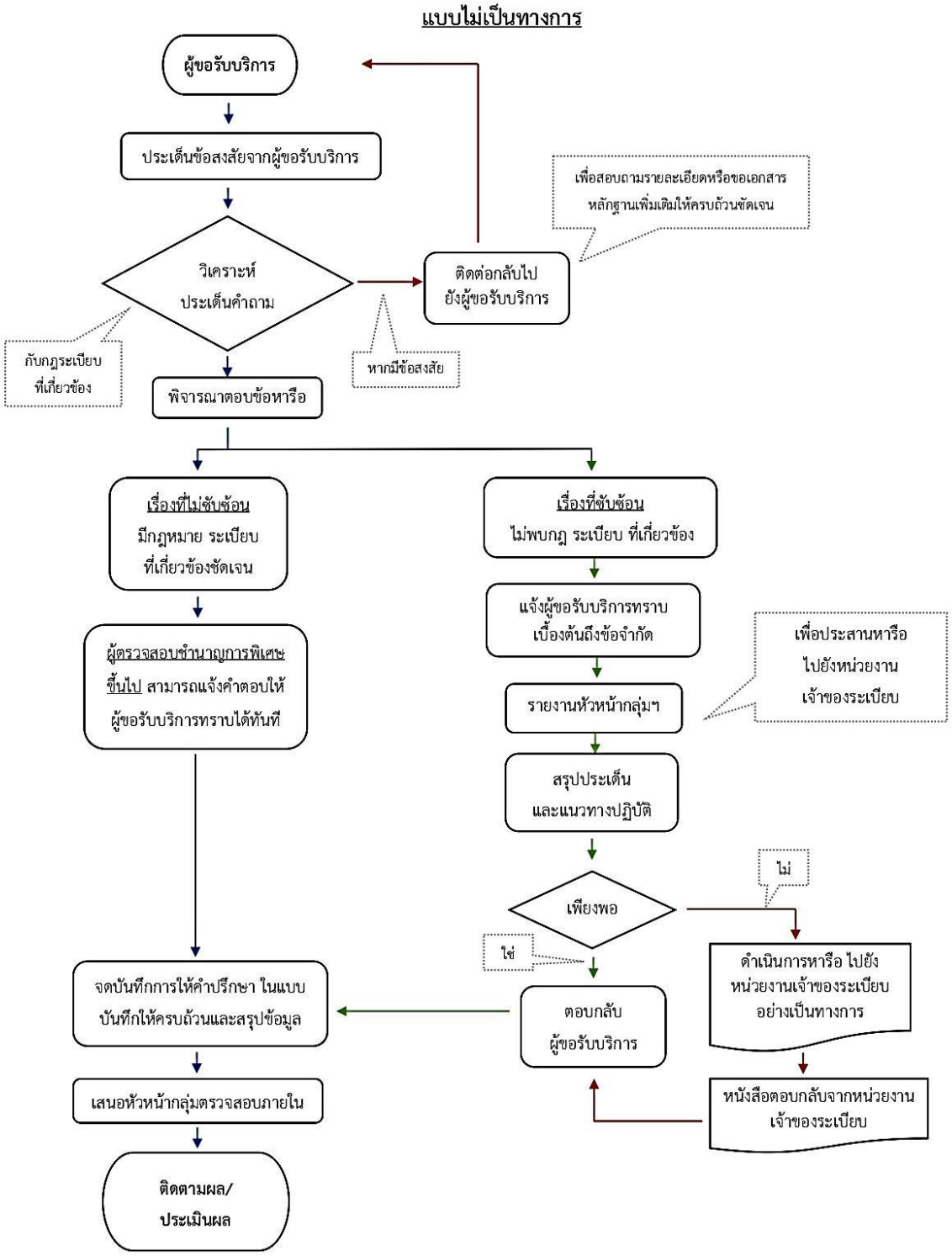
3. ผลงานที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

กลุ่มตรวจสอบภายในมีการดำเนินงานด้านการให้บริการให้คำปรึกษาอย่างสม่ำเสมอ จึงมองเห็นปัญหาในการปฏิบัติงานทำให้เกิดความคิดริเริ่มในการพัฒนากระบวนการกำกับดูแลการบริการความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่ดี ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติงานตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ทางราชการกำหนด

รูปแสดงขั้นตอน/แผนผังการปฏิบัติงานใหม่

<u>แบบทางการ</u>





4. กลยุทธ์ที่นำมาใช้ให้การพัฒนาบริการประสบผลสำเร็จ

ในการปรับปรุงกระบวนงานกลุ่มตรวจสอบภายในมุ่งเน้นไปที่การปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ และผลของการให้คำปรึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับคำปรึกษาที่ถูกต้องเหมาะสม โดยใช้วิธีการปรับปรุงกระบวนงานให้เป็นระบบ มีระเบียบปฏิบัติ ขั้นตอนที่ชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ เพิ่มช่องทางขอคำปรึกษาที่หลากหลายและสามารถปรึกษาผ่านระบบออนไลน์ได้

5. ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ

ไม่มีการใช้ทรัพยากรที่สิ้นเปลือง ทั้งด้านการเงิน หรือทรัพยากรบุคคล ในการดำเนินโครงการเนื่องจากเป็นการปรับปรุงกระบวนงานเพื่อให้เป็นระบบขั้นตอนที่ชัดเจน กระชับ เข้าใจง่ายเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

6. ขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาการบริการและการนำไปปฏิบัติ

6.1 ลำดับขั้นตอนในการพัฒนา

กลุ่มตรวจสอบภายในมีการจัดการประชุมทบทวนแนวทางการดำเนินงานและการจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนงาน การให้คำปรึกษา และได้กล่าวถึงปัญหาที่เกิดขึ้น จึงได้จัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนงานเพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนงานให้เห็นถึงการปรับปรุงกระบวนงานอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม มีระบบ ระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน และเพื่อยกระดับการปฏิบัติงานไปสู่ความเป็นมืออาชีพ

6.2 ลำดับขั้นตอนในการนำไปปฏิบัติ

6.2.1 กลุ่มตรวจสอบภายในดำเนินการจัดประชุมทบทวนแนวทางการดำเนินงานและการจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนงาน การให้คำปรึกษา

6.2.2 ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงกระบวนงาน การบริการให้คำปรึกษา ตามแผนที่กำหนดไว้

6.2.3 จัดทำคู่มือ “การบริการให้คำปรึกษา” เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยอธิบายครอบคลุมนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านการบริการให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนกระบวนงานที่ถูกต้องและมีมาตรฐานคุณภาพงานที่ดี การประเมินความพึงพอใจ มาตรฐานงาน และการพัฒนาบุคคล

6.2.4 จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งงานบริการด้านความเชื่อมั่นและงานบริการให้คำปรึกษา เพื่อนำข้อเสนอแนะ ความคาดหวังต่อการบริการในอนาคตของผู้รับบริการไปใช้ในการรักษามาตรฐานที่ดีไว้และพัฒนางานบริการต่อไป

6.3 ระบบการติดตามและประเมินผล

ใช้วิธีการการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อติดตามและประเมินผลทั้งงานบริการด้านความเชื่อมั่นและงานบริการให้คำปรึกษาเป็นประจำทุกปี นำข้อเสนอแนะ ความคาดหวังของผู้รับบริการมาพัฒนางานบริการของกลุ่มตรวจสอบภายในต่อไป

7. ปัญหา อุปสรรค รวมถึงวิธีการบริหารจัดการ

ไม่พบปัญหา และอุปสรรคระหว่างการดำเนินการ เนื่องจากการบริการให้คำปรึกษาเป็นกระบวนงานที่มีการปฏิบัติเป็นประจำอย่างสม่ำเสมออยู่แล้วเพียงแค่มีการปรับปรุงขั้นตอนกระบวนงานให้เป็นระบบ ระเบียบปฏิบัติและขั้นตอนที่ชัดเจนกระชับ เข้าใจง่าย เพื่อการยกระดับการปฏิบัติงาน

8. ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทบทวนความรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนของการบริการให้คำปรึกษา มีแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสามารถให้คำปรึกษาตอบข้อหารือได้อย่างรวดเร็วถูกต้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้รับบริการ หน่วยรับตรวจของกรมปศุสัตว์ ได้รับการบริการให้คำปรึกษาอย่างทั่วถึง ถูกต้อง เข้าถึงช่องทางการขอคำปรึกษาได้ง่ายและรวดเร็ว

9. การสร้างความยั่งยืนและการขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น ๆ

ในการปรับปรุงกระบวนงานได้มีการจัดทำคู่มือ “การบริการให้คำปรึกษา” โดยอธิบายครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านการบริการให้คำปรึกษาแนะนำ การประเมินความพึงพอใจ มาตรฐานงาน และการพัฒนาบุคลากร ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการ หรือผู้ที่สนใจ สามารถศึกษา ปฏิบัติตาม และนำไปประยุกต์ใช้ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

10. บทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ คืออะไร

ในการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้เกิดความเป็นระบบระเบียบ มีความสม่ำเสมอ และเกิดการพัฒนาไปสู่ความเป็นมืออาชีพอย่างยั่งยืน ไม่ได้เป็นความรับผิดชอบของใครคนใดเพียงผู้เดียว แต่เป็นการเรียนรู้และพัฒนาไปร่วมกัน โดยเจ้าหน้าที่กลุ่มตรวจสอบภายใน มีความเข้าใจและเห็นถึงความสำคัญของงานบริการให้คำปรึกษา จึงมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนงานขึ้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสูงสุด โดยกลุ่มตรวจสอบภายในมีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษา ผู้ตอบสำรวจ ร้อยละ ๘๙.๙๐ มีความพึงพอใจ ในระดับมากถึงมากที่สุด