

รายงานผลการปรับปรุงกระบวนการงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

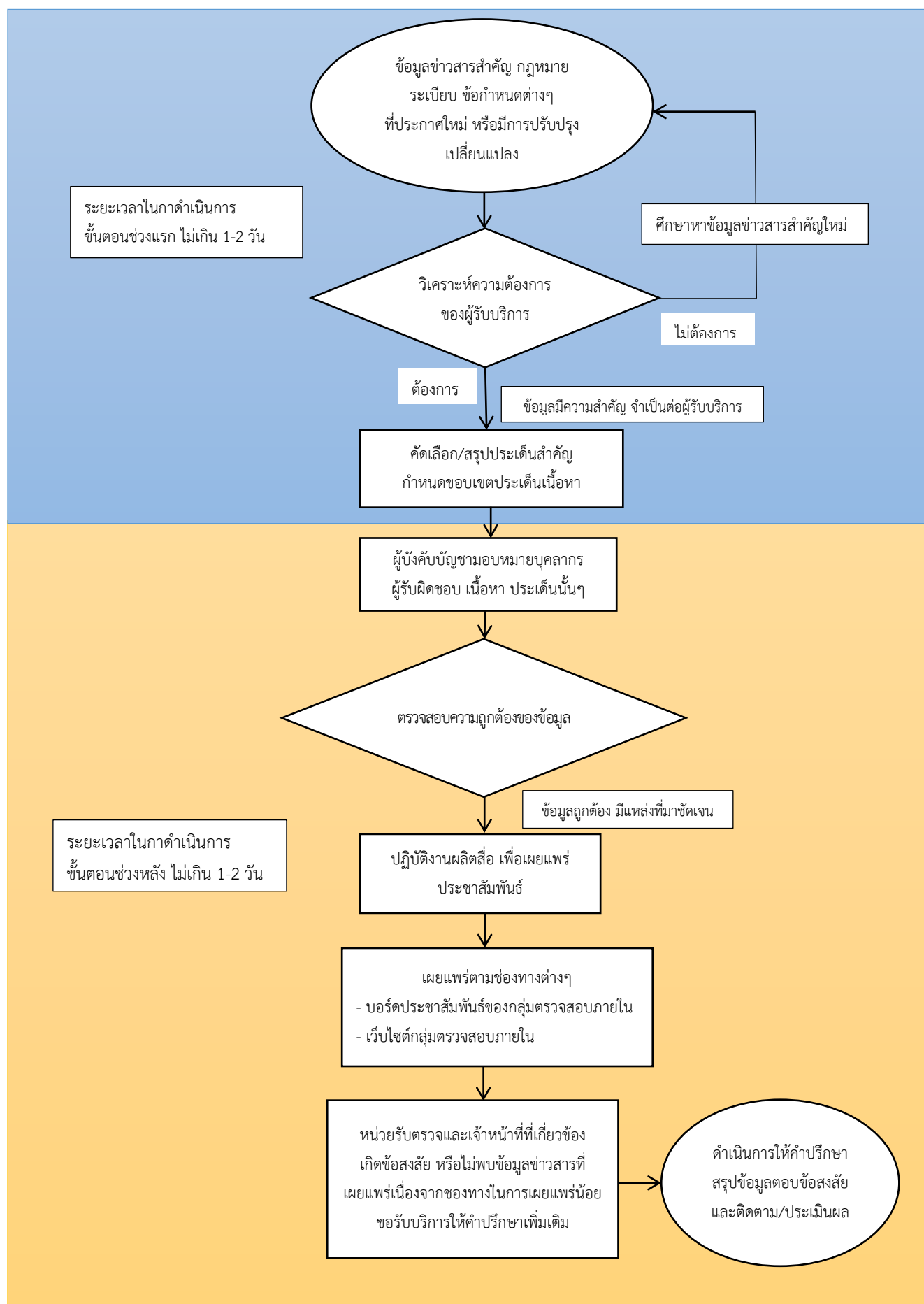
ชื่อกระบวนการงาน : การพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ และการพัฒนาทักษะการใช้งาน Microsoft office และ Cloud Computing เพื่อใช้ในงานตรวจสอบภายใน และงานบริการให้คำปรึกษา.....
หน่วยงาน : กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมปศุสัตว์.....
ผู้รับผิดชอบ : นางสาวณัฐธิดา บุญชุ่ม..... เบอร์โทร. : 1213.....

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

1. อธิบายปัญหา และสภาพการปฏิบัติงานเดิมก่อนที่จะริเริ่มการปรับปรุง

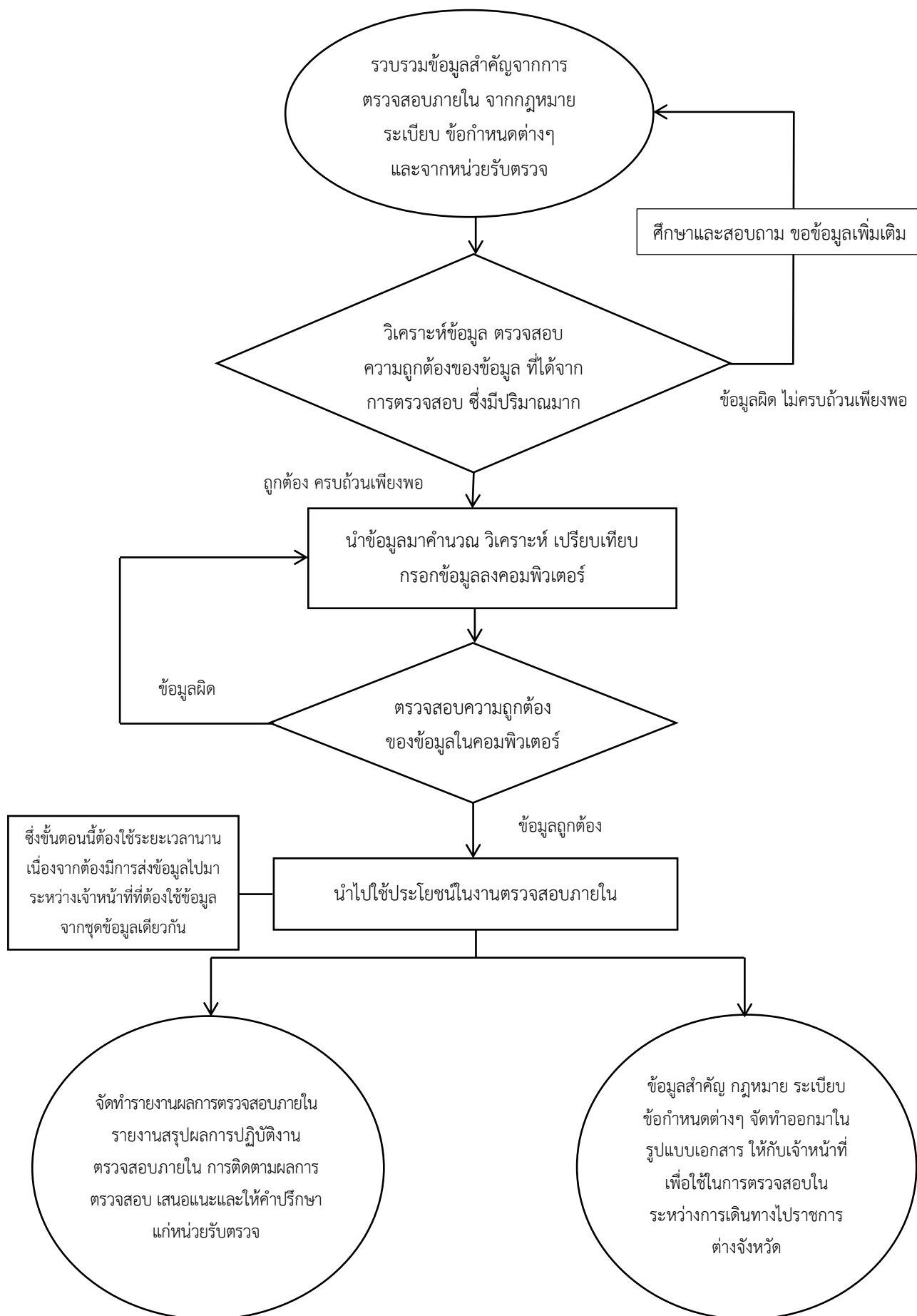
ด้วยกลุ่มตรวจสอบภายในมีบทบาทภารกิจ ทั้งด้านการให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรม เป็นอิสระในการตรวจสอบติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด โดยในการตรวจสอบหรือสอนทวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกรมปศุสัตว์ และการให้คำปรึกษาแนะนำ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ตามหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มตรวจสอบภายในแล้ว ต้องมีการจัดทำรายงานผลการตรวจสอบภายใน ติดตามผลการตรวจสอบ เสนอแนะและให้คำปรึกษาทั้งทางโทรศัพท์และช่องทางออนไลน์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆ ซึ่งอาจเกิดการตกหล่นไม่ชัดเจน ความไม่ครอบคลุมของข้อมูล ความเข้าใจคลาดเคลื่อนของผู้รับข้อมูล ดังนั้น เพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และครบถ้วน ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มตรวจสอบภายในจึงเห็นควรให้มีการปรับปรุงกระบวนการงาน ในการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ และการพัฒนาทักษะการใช้งาน Microsoft office และ Cloud Computing เพื่อใช้ในงานตรวจสอบภายใน และงานบริการให้คำปรึกษา ขึ้น.....

ด้านการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์



รูปแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม (Work flow ก่อนปรับปรุง)

การพัฒนาทักษะการใช้งาน Microsoft office และ Cloud Computing



รูปแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม (Work flow ก่อนปรับปรุง)

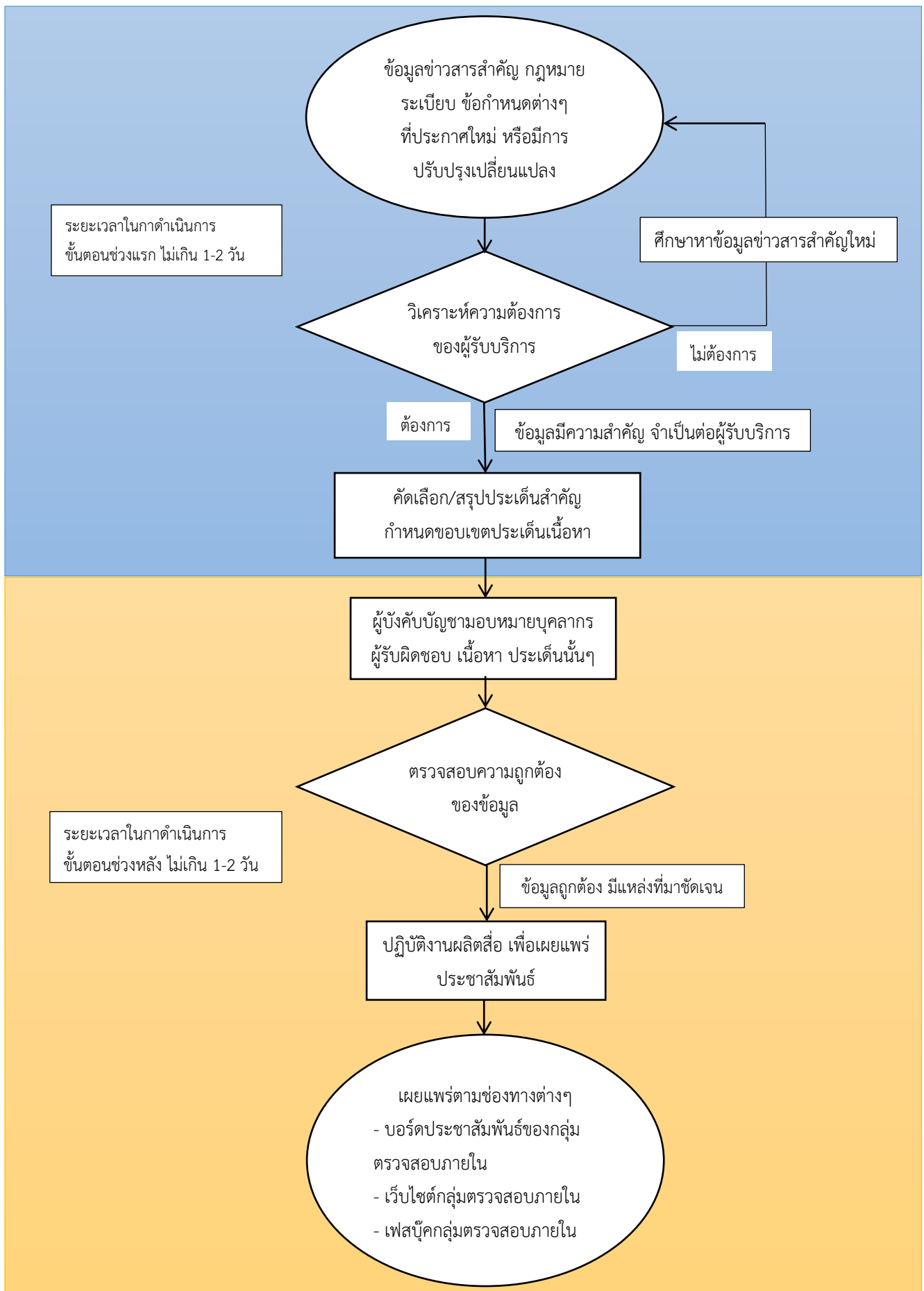
2. ผู้นำเสนอแนวทางการแก้ปัญหา ผู้ดำเนินการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ

...เจ้าหน้าที่และผู้บังคับบัญชากลุ่มตรวจสอบภายในเล็งเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการขาดการจัดระบบการบริการให้คำปรึกษา ช่องทางในการเข้าถึงข้อมูล และการตกลงหรือเข้าใจคลาดเคลื่อนของผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังมีความไม่สะดวกในการสืบค้น บันทึกข้อมูลเพื่อดึงมาใช้ประโยชน์ ในการออกตรวจและการนำข้อมูลกลับมาเพื่อการจัดทำเอกสารรายงานผลต่างๆ จึงเห็นควรปรับปรุงกระบวนการ ให้เกิดความเป็นระบบระเบียบมีขั้นตอนที่ชัดเจน และพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ และพัฒนาทักษะเพิ่มเติมในการใช้งาน Microsoft office และ Cloud Computing มาใช้จัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานตรวจสอบภายใน.....

3. ผลงานที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

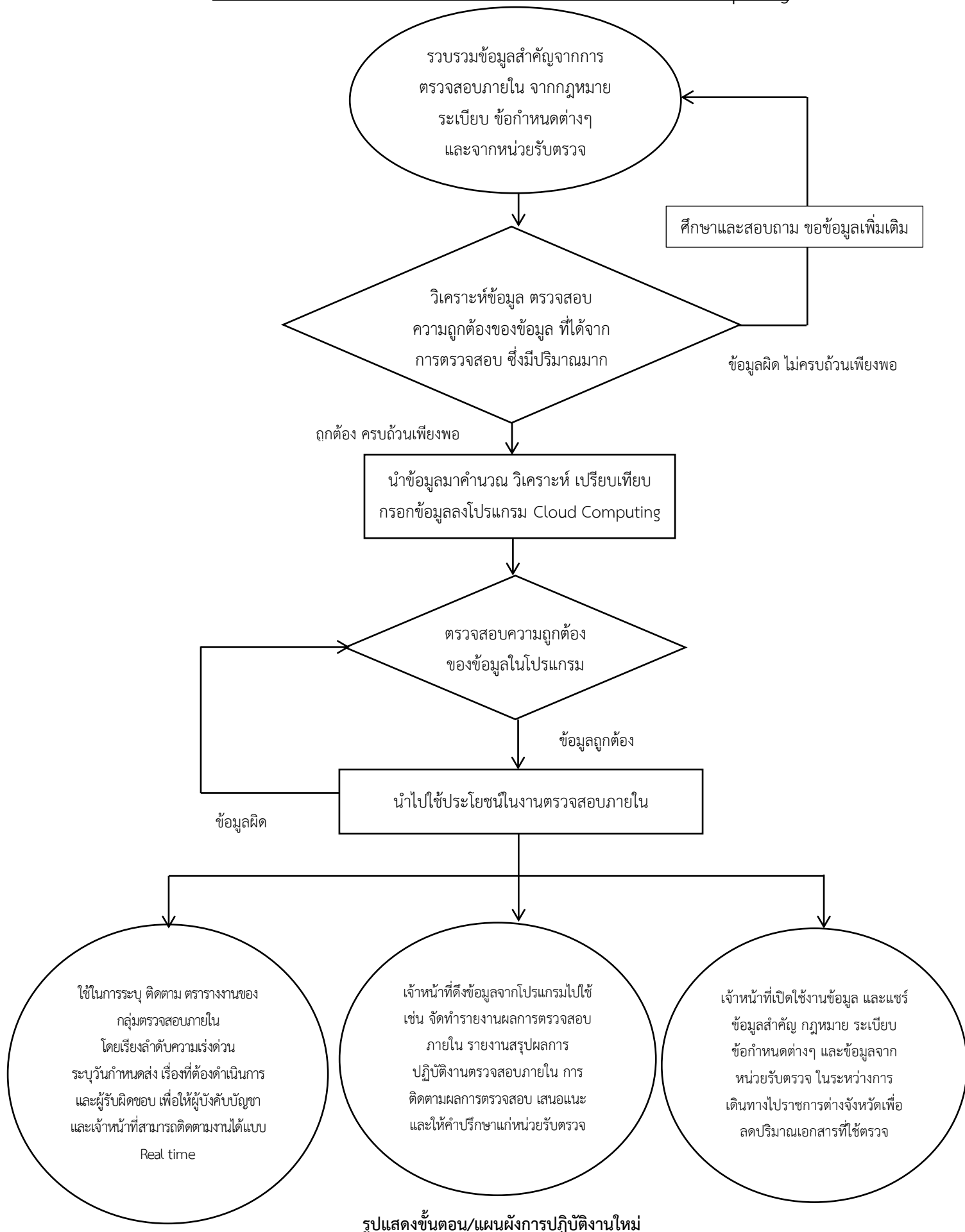
...กลุ่มตรวจสอบภายใน มีการดำเนินการสร้างสื่อข้อมูลข่าวสารสำคัญเผยแพร่ตามช่องทางเผยแพร่ที่มีอยู่แล้ว และมีการนำ Cloud Computing ใน Platform Google มาใช้ในการจัดการระบบงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน โดยพัฒนาต่อยอดทั้งการเรียนรู้เพื่อเพิ่มช่องทางการเผยแพร่สื่อ และการปฏิบัติงานงานตรวจสอบภายใน เพิ่มทักษะการใช้งาน Microsoft office และ Cloud Computing ให้เกิดประสิทธิภาพพัฒนาไปสู่ความเป็นมืออาชีพต่อไป.....

ด้านการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์



รูปแสดงขั้นตอน/แผนผังการปฏิบัติงานใหม่

การพัฒนาทักษะการใช้งาน Microsoft office และ Cloud Computing



4. กลยุทธ์ที่นำมาใช้ให้การพัฒนาบริการประสบผลสำเร็จ

...จากความร่วมมือของเจ้าหน้าที่กลุ่มตรวจสอบภายใน ในการสร้างสื่อสร้างสรรค์เพื่อเผยแพร่ความรู้ตามช่องทางต่างๆ ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย และความละเอียดแม่นยำในการกรอกข้อมูลลงโปรแกรมออนไลน์ Cloud Computing เพื่อประโยชน์ในการทำงาน ใช้งานง่าย และความเข้าใจตรงกันของเจ้าหน้าที่

5. ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ

...กลุ่มตรวจสอบภายใน ได้ศึกษาเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะผ่านช่องทางออนไลน์ และนำโปรแกรมบริการออนไลน์ Cloud Computing มาใช้ประยุกต์ใช้ในงาน โดยไม่มีค่าบริการ

6. ขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาการบริการและการนำไปปฏิบัติ

6.1 ลำดับขั้นตอนในการพัฒนา

...ศึกษาเรียนรู้ทำความเข้าใจการทำงานของช่องทางเผยแพร่สื่อสร้างสรรค์ เช่น Canva, TikTok, Kine Master และศึกษาพัฒนาทักษะการใช้งาน Microsoft office และ Cloud Computing ผ่านช่องทางออนไลน์ โดยได้รับมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบในการพัฒนาหัวข้อละ 1 คน รวบรวมความรู้ที่ได้สรุปเป็นคู่มือใน 1 หัวข้อ และนำมาถ่ายทอดให้กับเจ้าหน้าที่ท่านอื่นเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขึ้นในหน่วยงาน นอกจากนี้ องค์ความรู้ที่เกิดจากการเรียนรู้และพัฒนาทักษะนำมาจัดทำเป็นคู่มือ “การพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ และการพัฒนาทักษะการใช้งาน Microsoft office และ Cloud Computing เพื่อใช้ในงานตรวจสอบภายใน และงานบริการให้คำปรึกษา” จำนวน 2 เล่ม

6.2 ลำดับขั้นตอนในการนำไปปฏิบัติ

6.2.1 ด้านการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์

...เมื่อมีข้อมูลข่าวสารสำคัญ กฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนดต่างๆ ที่ประกาศใหม่ หรือมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จะเข้าสู่กระบวนการคัดเลือก/สรุปประเด็นสำคัญ กำหนดขอบเขตประเด็นเนื้อหา ที่เหมาะสมจะนำมาเผยแพร่ต่อ

... เมื่อได้หัวข้อที่เหมาะสมแล้ว ผู้บังคับบัญชามอบหมายบุคลากรผู้รับผิดชอบ เนื้อหา ประเด็นนั้นๆ

... ผู้ที่ได้รับมอบหมายทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และผลิตสื่อ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ โดยใช้ความรู้ที่ได้จากการพัฒนาเพื่อให้ได้สื่อที่มีคุณภาพ

... นำผลงานที่ได้ เผยแพร่ตามช่องทางต่างๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ของกลุ่มตรวจสอบภายใน เว็บไซต์กลุ่มตรวจสอบภายใน เฟสบุ๊คกลุ่มตรวจสอบภายใน เป็นต้น

6.2.2 ด้านการพัฒนาทักษะการใช้งาน Microsoft office และ Cloud Computing

...รวบรวมข้อมูลสำคัญจากการตรวจสอบภายใน จากกฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนดต่างๆ และจากหน่วยรับตรวจ นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

... นำข้อมูลที่ได้นำมาคำนวณ วิเคราะห์ เปรียบเทียบ กรอกข้อมูลลงโปรแกรม Cloud Computing และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในโปรแกรมอีกครั้งเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการใช้งานในอนาคต

... เมื่อมีการจัดการข้อมูลในโปรแกรมเรียบร้อยแล้วสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในงานตรวจสอบภายใน ในหลายด้าน เช่น ใช้ในการระบุ ติดตาม ตารางงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน โดยเรียงลำดับความเร่งด่วน ระบุวันกำหนดส่ง เรื่องที่ต้องดำเนินการ และผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่สามารถติดตามงานได้แบบ Real time และเจ้าหน้าที่สามารถดึงข้อมูลจากโปรแกรมไปใช้ ในการจัดทำรายงานผลการตรวจสอบภายใน รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน การติดตามผลการตรวจสอบ เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่หน่วยรับตรวจ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่สามารถเปิดใช้งานข้อมูลได้ทันที โดยไม่ต้องบันทึกข้อมูลเองใน Excel อีกครั้งจากสำเนา

เอกสาร และสามารถแชร์ข้อมูลสำคัญ กฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนดต่างๆ และข้อมูลจากหน่วยรับตรวจ ในระหว่างการเดินทางไปราชการต่างจังหวัดเพื่อลดปริมาณเอกสารที่ใช้ตรวจได้อีกด้วย.....

6.3 ระบบการติดตามและประเมินผล

...ใช้วิธีการการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อติดตามและประเมินผลทั้งงานบริการด้านความเชื่อมั่นและงานบริการให้คำปรึกษาเป็นประจำทุกปี นำข้อเสนอแนะ ความคาดหวังของผู้รับบริการมาพัฒนา งานของกลุ่มตรวจสอบภายในต่อไป.....

7. ปัญหา อุปสรรค รวมถึงวิธีการบริหารจัดการ

.....

8. ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ

...เจ้าหน้าที่กลุ่มตรวจสอบภายใน มีการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และงานบริการให้คำปรึกษา สามารถปรับปรุงวิธีการทำงานและการติดตามงานที่เป็นรูปธรรม ยกกระดานการปฏิบัติงานไปสู่ความเป็นมืออาชีพ เป็นไปตามเป้าหมาย สามารถเพิ่มความเชื่อมั่น สร้างความเข้าใจ และเข้าถึงง่ายของข้อมูล กฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนดต่างๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....

9. การสร้างความยั่งยืนและการขยายผลไปยังหน่วยงานอื่นๆ

...ในการปรับปรุงกระบวนการได้มีการรวบรวมความรู้ทักษะที่ได้ มาจัดทำคู่มือ “การพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ และการพัฒนาทักษะการใช้งาน Microsoft office และ Cloud Computing เพื่อใช้ในงานตรวจสอบภายใน และงานบริการให้คำปรึกษา”.....จำนวน 2 เล่ม โดยอธิบดีครอนคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน การบริการให้คำปรึกษา วิธีการใช้งานโปรแกรมต่างๆเพื่อสร้างสื่อสร้างสรรค์ที่มีคุณภาพ เช่น Canva, TikTok, Kine Master และการใช้งาน Microsoft office และ Cloud Computing ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการ หรือผู้ที่สนใจสามารถศึกษา นำไปปฏิบัติ และนำไปประยุกต์ใช้ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้.....

10. บทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ คืออะไร

...ในการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้เกิดความเป็นระบบระเบียบ มีความสม่ำเสมอ และเกิดการพัฒนาไปสู่ความเป็นมืออาชีพอย่างยั่งยืน ไม่ได้เป็นความรับผิดชอบของใครคนใดเพียงผู้เดียว แต่เป็นการเรียนรู้และพัฒนาไปร่วมกัน โดยเจ้าหน้าที่กลุ่มตรวจสอบภายใน มีความเข้าใจและเห็นถึงความสำคัญของงานบริการให้คำปรึกษา จึงได้มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการขึ้น.....