



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายตรวจสอบ ๒ กลุ่มตรวจสอบภายใน โทร. ๐ ๒๕๔๐ ๔๘๙๖

ที่ สธ ๐๙๒๕.๐๓/๕๓๗

วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure : SOP) การประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน (ผ่านหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบ ๒)

ตามที่ฝ่ายตรวจสอบ ๒ ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานให้กับ
เจ้าหน้าที่กลุ่มตรวจสอบภายใน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และเป็นไปตามแนวทางการประกัน
คุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ในด้านการกำกับดูแล (Governance) นั้น

ในการนี้ฝ่ายตรวจสอบ ๒ ได้จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation
Procedure : SOP) การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบภายใน
กรมอนามัย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์กลุ่มตรวจสอบภายใน
ต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นางสาววัลลภา อัสวศรีอนันต์)
นักวิชาการตรวจสอบภายใน

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน
เพื่อโปรดพิจารณา และขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูล
ทางเว็บไซต์กลุ่มตรวจสอบภายในต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นางดุยรัตน์ งามชม)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ
หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบ ๒

- อนุมัติเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์ฯ

(นางสาวอรุณี มนปรางณีต)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ
รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure : SOP)

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย	คู่มือการปฏิบัติงาน
	การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มตรวจสอบภายใน

๑. วัตถุประสงค์ (Objectives)

๑. เพื่อให้บุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้มีมาตรฐาน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒. เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ในด้านการกำกับดูแล (Governance) ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณา ๓ การประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายในที่กรมบัญชีกลางกำหนด

๓. เพื่อให้กลุ่มตรวจสอบภายในใช้เป็นข้อมูลในการนำมาพัฒนาคุณภาพงานตรวจสอบภายในอย่างต่อเนื่อง และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อกรมอนามัย

๒. ขอบเขต (Scope)

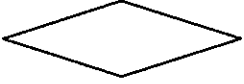
ครอบคลุมตั้งแต่การทบทวน ปรับปรุง จัดทำแบบสอบถาม การดำเนินงาน การติดตามแบบสอบถาม การวิเคราะห์และการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจรวมถึงการรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหัวหน้าส่วนราชการตามลำดับ

๓. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

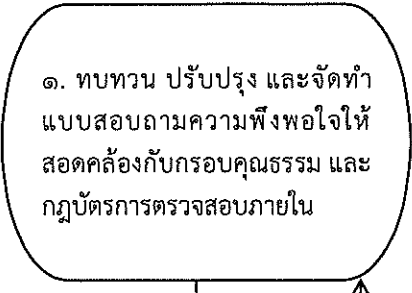
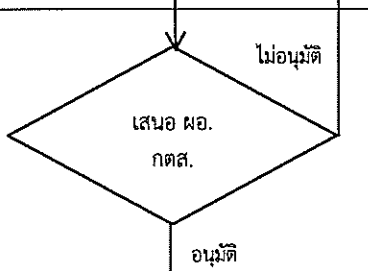
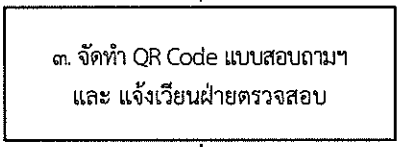
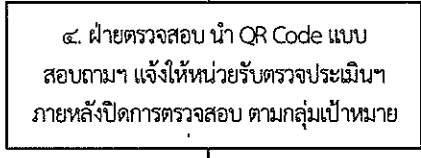
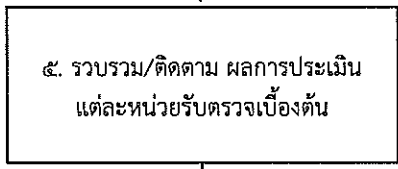
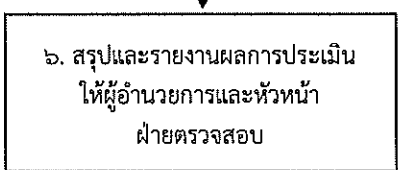
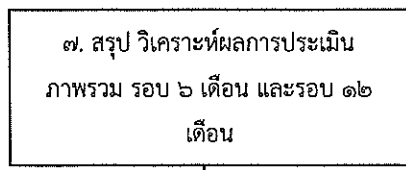
ผู้ตรวจสอบภายใน กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติ (Procedure)

๑) สัญลักษณ์ที่ใช้

	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การตรวจสอบ การอนุมัติ
	แสดงถึงทิศทาง หรือการเคลื่อนไหวของงาน
	จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน

๒) รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ
๑.		๓ ชั่วโมง	๑. จัดประชุม ทบทวน ปรับปรุงแบบสอบถาม ๒. กำหนดกลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถาม	ฝ่ายตรวจสอบ ๒
๒.		๑ วัน	ตรวจทานความถูกต้องทุกครั้งหลังแก้ไขแบบสอบถาม	ฝ่ายตรวจสอบ ๒
๓.		๑ วัน	๑. จัดทำ QR Code เพื่อสะดวกรวดเร็วในการประเมิน และเก็บรวบรวมข้อมูล ๒. แจกเวียนแบบสอบถามพร้อม QR Code ให้ฝ่ายตรวจสอบ	ฝ่ายตรวจสอบ ๒
๔.		๑ วัน	ฝ่ายตรวจสอบ นำ QR Code แบบสอบถาม ให้หน่วยรับตรวจประเมินฯ เพื่อประเมินภายหลังการปิดตรวจตามกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด	ผู้ตรวจสอบภายใน - ฝ่ายตรวจสอบ ๑ - ฝ่ายตรวจสอบ ๒ - ฝ่ายตรวจสอบ ๓
๕.		๑๕ นาที	ติดตามผลการประเมินของผู้รับบริการในระบบออนไลน์ว่าครบถ้วนตามกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่	ฝ่ายตรวจสอบ ๒
๖.		๑๕ นาที	สรุปและรายงานผลการประเมินเสนอผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายในเพื่อทราบ และส่งผลการประเมินคืนหัวหน้าฝ่าย ๑ - ๓ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน	ฝ่ายตรวจสอบ ๒
๗.	 	๕ วัน	นำข้อมูลจากผลการประเมินออนไลน์มาวิเคราะห์และสรุปผลในกรณีที่มีผลการประเมินแต่ละด้านต่ำกว่า ๙๐% ให้จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพงานตรวจสอบให้มีประสิทธิภาพ	ฝ่ายตรวจสอบ ๒

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ
๘.				
๙.	๙. เสนอผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายในเพื่อทราบผลการประเมินความพึงพอใจ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน	๑ วัน	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ เสนอผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายในทราบ จำนวน ๒ ครั้งต่อปี คือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน	ฝ่ายตรวจสอบ ๒
๑๐.	๑๐. เสนออธิบดีเพื่อทราบผลการประเมินความพึงพอใจ รอบ ๑๒ เดือน	๑ วัน	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ รอบ ๑๒ เดือน และรายงานผลการพัฒนาคุณภาพงานตรวจสอบรอบปีงบประมาณที่ผ่านมา	ฝ่ายตรวจสอบ ๒
รวมระยะเวลาโดยประมาณ		๑๔ วัน ๓๐ นาที		

๓) รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ทบทวน ปรับปรุง และจัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย เป็นประจำทุกปี ให้สอดคล้องกับกรอบคุณธรรม กฎบัตรการตรวจสอบภายใน และเป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน โดยจัดประชุมทบทวน ปรับปรุงแบบสอบถามฯ และกำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้ตอบแบบสอบถาม

๒. เสนอแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ต่อผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน กรณีมีการแก้ไขจากผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายในให้ดำเนินการแก้ไขให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว

๓. จัดทำ QR Code แบบสอบถามฯ เพื่อสะดวก รวดเร็วในการประเมิน และเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมขออนุมัติผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายในแจ้งเวียน QR Code แบบสอบถามฯ ดังกล่าวให้ฝ่ายตรวจสอบเพื่อนำไปใช้ในการประเมินฯ เมื่อเข้าตรวจสอบหน่วยรับตรวจ

๔. ฝ่ายตรวจสอบนำ QR Code แบบสอบถามฯ แนบในหนังสือแจ้งการดำเนินการตรวจสอบเพื่อให้หน่วยรับตรวจประเมินความพึงพอใจ ภายหลังปิดการตรวจสอบ ตามกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

๕. ผู้รับผิดชอบสรุปผลการติดตามผลการประเมินในระบบออนไลน์ และแจ้งผู้ตรวจสอบภายในที่เกี่ยวข้องให้ติดตามการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการในหน่วยรับตรวจยังไม่ได้ประเมินหรือประเมินไม่ครบถ้วนตามกลุ่มเป้าหมายให้ประสานงานเพื่อร่วมประเมินให้ครบถ้วน

๖. ผู้รับผิดชอบสรุปผลการประเมินและรายงานผลให้ผู้อำนวยการทราบ และส่งผลการประเมินคืนให้หัวหน้าฝ่าย ๑ – ๓ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน

๗. ผู้รับผิดชอบสรุป วิเคราะห์ผลการประเมิน กรณีที่มีผลการประเมินแต่ละด้านต่ำกว่า ๙๐% ให้จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพงานตรวจสอบให้มีประสิทธิภาพ

๘. เสนอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัยต่อผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน จำนวน ๒ ครั้งต่อปี คือ รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน

๙. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบภายใน
กรมอนามัย รอบ ๑๒ เดือน และรายงานผลการพัฒนาคุณภาพงานตรวจสอบรอบปีงบประมาณที่ผ่านมา
เสนอต่ออธิบดีกรมอนามัยเพื่อทราบ

๕. ภาคผนวก

แนวทางการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



(นางสาวอรุณี มนปรางณีต)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ
รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน