บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มตรวจสอบภายใน ฝ่ายตรวจสอบ ๓ โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๔๑๐๔

ที่ สธ ๐๙๒๕.๐๔/พิเศษ **วันที่** ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งบทนำโครงการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน (ผ่านหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบ ๓)

ตามที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตัวชี้วัด ๒.๔ ระดับความสำเร็จของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) ซึ่งกำหนดแผนขับเคลื่อนการดำเนินงานให้จัดทำบทนำให้เสร็จสิ้น นั้น

ฝ่ายตรวจสอบ ๓ ได้ดำเนินการจัดทำบทนำโครงการวิจัยโดยปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของ ดร.ไพรชล ตันอุด นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ ที่ปรึกษาโครงการวิจัย เรียบร้อยแล้ว ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติบทนำ และให้เผยแพร่ในเว็บไซต์ต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นางสาวสุชีรา ดำรงนาฏกุล)
นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ
และให้เผยแพร่ในเว็บไซต์ต่อไป จะเป็นพระคุณ

(นางดุลยรัตน์ งามชม)
นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบ ๓

– อนุมัติ และให้ดำเนินการเผยแพร่ต่อไป

(นางสาวอรุณี มนปราณีต)
นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ
รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

บทที่ ๑
บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ทวีความสำคัญขึ้นอย่างมาก ในชีวิตประจำวัน ชีวิตการทำงาน และการดำเนินงานองค์กรต่าง ๆ หรือแม้แต่การพัฒนาประเทศ ก็มีวิสัยทัศน์เชิงนโยบายด้านการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐ ได้กำหนดแนวทางพัฒนาประเทศให้เป็นประเทศเศรษฐกิจใหม่ (New Engines of Growth) ประเทศและประชากรมีรายได้สูง โดยวางเป้าหมายให้เกิดผลการพัฒนาภายใน ๕ – ๖ ปีข้างหน้า เพื่อนำประเทศไปสู่ยุคไทยแลนด์ ๔.๐

การพัฒนาระบบราชการและการบริการภาครัฐให้สอดคล้องกับการก้าวเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ ๔.๐ จึงเริ่มต้นขึ้น โดยมีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงาน ทั้งการเชื่อมโยงข้อมูลจากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกันเป็นฐานข้อมูลกลางขนาดใหญ่ ส่งผลให้หน่วยงานสามารถเห็นข้อมูลประชาชนเป็นภาพเดียวกันที่สมบูรณ์ ใช้บริการข้อมูลร่วมกันผ่านเทคโนโลยีต่าง ๆ และสามารถให้บริการภาครัฐแบบครบวงจรในรอบบริการเดียว รวมถึงมีการปรับเปลี่ยนองค์กรทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ขั้นตอนการทำงาน เทคโนโลยี กฎระเบียบต่าง ๆ ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารประเทศ เพื่อพัฒนาประเทศต่อไป โดยการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงาน การเชื่อมต่อระหว่างเครื่องมืออุปกรณ์กับระบบการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ มีเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกช่วยให้เกิดการยกระดับงานบริการภาครัฐให้มีการออกแบบและดำเนินงานแบบเฉพาะเจาะจงตามความต้องการรายบุคคลบนความสมดุลระหว่างความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ข้อมูลของประชาชน และการอำนวยความสะดวก โดยมีแนวทางการยกระดับการพัฒนางานบริการภาครัฐและบทบาทของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จำนวน ๔ แนวทาง ได้แก่ ๑) การให้บริการเกี่ยวกับงานบริการ มีกรอบการให้บริการภาครัฐ (Government Framework) แบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ การส่งมอบบริการ และการบริหารงานบริการ ๒) การให้บริการอนุมัติอนุญาต เป็นวงจรการให้บริการ คือ ให้บริการรับฟังข้อมูลย้อนกลับ และกำกับดูแลและพัฒนา ๓) การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นหลักสำคัญในการวางแผนการพัฒนาบริการภาครัฐให้สามารถจัดกลุ่มการพัฒนางานบริการให้ถูกต้อง และ ๔) การกำกับดูแลพัฒนางานบริการ โดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (กิตติยา คัมภีร์, ๒๕๕๙)

จากแนวคิดดังกล่าว นำไปสู่แนวทางการพัฒนาระบบงานและกระบวนการทำงานสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (Digital Organization) วัฒนธรรมที่หลายองค์กรปลูกฝังไว้ให้กับพนักงานทุกคนในองค์กร เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงงาน ลดความสูญเสีย เพิ่มประสิทธิภาพ โดยกระตุ้นแนวคิด และผ่านกิจกรรมอาทิ ๕ส, QCC, Kaizen, ISO และอื่น ๆ ล้วนแต่เป็นสิ่งที่ดีที่ทำให้องค์กรมีรากฐานที่แข็งแรงและมั่นคง แต่การเปลี่ยนแปลงของโลกเป็นพลวัตร และนโยบายของรัฐที่ส่งเสริมให้องค์กรก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ถึงเวลาที่ต้องนำการเปลี่ยนแปลงใหม่เข้ามาเพิ่มเติมต่อยอดให้องค์กรสูงยิ่งขึ้น เพื่อให้ทันต่อข้อมูลข่าวสารยุคใหม่ในโลกไซเบอร์ ดังนั้น เพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่องค์กรแบบใหม่ที่ได้ชื่อว่าเป็นองค์กรดิจิทัล (Digital Organization) ต้องมีองค์ประกอบสำคัญ ๔ ประการ ได้แก่

๑. Digital Mindset ชุดความคิดของคนในองค์กร ในทุกระดับชั้น เริ่มจากคณะผู้บริหาร และผู้บริหารสูงสุดที่ไม่ใช่แค่แสดงออกเท่านั้น หากแต่จะต้องแสดงให้เห็นถึงการคิดในเชิงธุรกิจเป็นดิจิทัล

๒. Digital Processes ระบบงานและกระบวนการภายใน มีความลื่นไหล ข้อมูลต่าง ๆ ภายในองค์กรจะถูกจัดเก็บในระบบฐานข้อมูลกลาง เพื่อลดความซ้ำซ้อน ข้อมูลมีความทันสมัยอยู่เสมอ และเป็นข้อมูลชุดเดียวกันเมื่อนำไปใช้งาน คำนึงถึงการไหลของข้อมูลและการประมวลผล (Information Flow) เพื่อใช้ประโยชน์ในการวางแผนและตัดสินใจในทุกจุด

๓. Digital Skills ความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะในการใช้เทคโนโลยี ระบบควบคุม สมองกลฝังตัว การเชื่อมต่อแบบมีสายและไร้สาย สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ในการประมวลข้อมูลและคำสั่งได้อย่างรวดเร็ว องค์กรเป็นรูปแบบใหม่ ไร้กระดาษ เนื่องจากข้อมูลอยู่ในระบบ จึงจำเป็นต้องมีทักษะในการนำข้อมูลมาใช้ให้เป็นรูปแบบรายงานต่าง ๆ ได้

๔. Digital Culture เป็นส่วนสุดท้าย หากไม่นำมาปรับใช้ จะไม่ยั่งยืน เนื่องจากวัฒนธรรมการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องในแบบไคเซ็น หรือการสร้างผลงานแบบก้าวกระโดดในเชิงนวัตกรรมนั้น อาจมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น หากขับเคลื่อนด้วยวัฒนธรรมแบบดิจิทัล เนื่องจากช่วยลดปัญหาอุปสรรคที่เป็นข้อจำกัดเดิมไปได้ (จำลักษณ์ ขุนพลแก้ว, ๒๕๖๐)

กรมอนามัย เล็งเห็นความของสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน เพื่อพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานจากแบบเดิม เช่น การจดหรือเขียนในกระดาษ การส่งเอกสารผ่านทางไปรษณีย์จากหน่วยงานในสังกัดถึงผู้ตรวจสอบภายใน หรือการเดินทางไปเข้าตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ณ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น โดยพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบ Web Application มาใช้ในการปฏิบัติงาน จำนวน ๔ ระบบ ประกอบด้วย

๑. ระบบการประเมินการตรวจสอบเบื้องต้น (Audit Checklist)

๒. ระบบรายงานผลการใช้จ่ายค่าสาธารณูปโภค

๓. ระบบการรายงานผลของผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน

๔. ระบบจัดทำกระดาษทำการและสรุปผลการตรวจสอบภายในด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวข้างต้น สามารถเข้าใช้งานได้จากทุกที่ผ่านระบบอินเตอร์เน็ตบนหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงานด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์สำนักงาน คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต และโทรศัพท์มือถือ เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน สามารถกรอกข้อมูลในระบบ อัพโหลดข้อมูลสู่ระบบ หรือดาวน์โหลดข้อมูลจากระบบ และประมวลผลข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำผลลัพธ์ไปรายงานต่อผู้บริหาร ผู้มีอำนาจ และใช้ในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง ทันท่วงที เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดทำระบบอย่างครบถ้วน อย่างไรก็ตามการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นนั้นยังคงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องมีการศึกษา และนำผลการศึกษาไปปรับปรุง ผลักดันให้เกิดการพัฒนาให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีประสิทธิภาพเพียงพอเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว แสดงข้อมูลถูกต้อง กลุ่มตรวจสอบภายในกรมอนามัย สนใจที่จะทำการศึกษา เรื่อง การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในให้ล้ำสมัยเป็นองค์กรยุคใหม่ Digital Organization เพื่อศึกษาและต่อยอดการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑. เพื่อศึกษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ๔ ระบบ ได้แก่

๑) ระบบการประเมินการตรวจสอบเบื้องต้น (Audit Checklist)

๒) ระบบรายงานผลการใช้จ่ายค่าสาธารณูปโภค

๓) ระบบการรายงานผลของผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน

๔) ระบบจัดทำกระดาษทำการและสรุปผลการตรวจสอบภายในด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

๒. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ๔ ระบบ และการพัฒนาต่อยอด

๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา

๑. ขอบเขตพื้นที่ศึกษา สามารถแบ่งขอบเขตพื้นที่การศึกษาได้ ๒ พื้นที่ คือ

๑) หน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย จำนวน ๓๖ หน่วยงาน

๒) หน่วยเบิกจ่ายในสังกัดกรมอนามัย จำนวน ๑๖ หน่วยเบิกจ่าย

๒. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด ๔ ระบบ ได้แก่

๑) ผู้ใช้งานระบบการประเมินการตรวจสอบเบื้องต้น (Audit Checklist)

๒) ผู้ใช้งานระบบรายงานผลการใช้จ่ายค่าสาธารณูปโภค

๓) ผู้ใช้งานระบบการรายงานผลของผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน

๔) ผู้ใช้งานระบบจัดทำกระดาษทำการและสรุปผลการตรวจสอบภายในด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

๓. ขอบเขตตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

๑) ตัวแปรอิสระ คือ สิ่งที่จะนำมาศึกษา ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้เข้าใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ๔ ระบบ

๒) ตัวแปรตาม คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ๔ ระบบ

๓) ตัวแปรอื่น ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่ง ระดับ

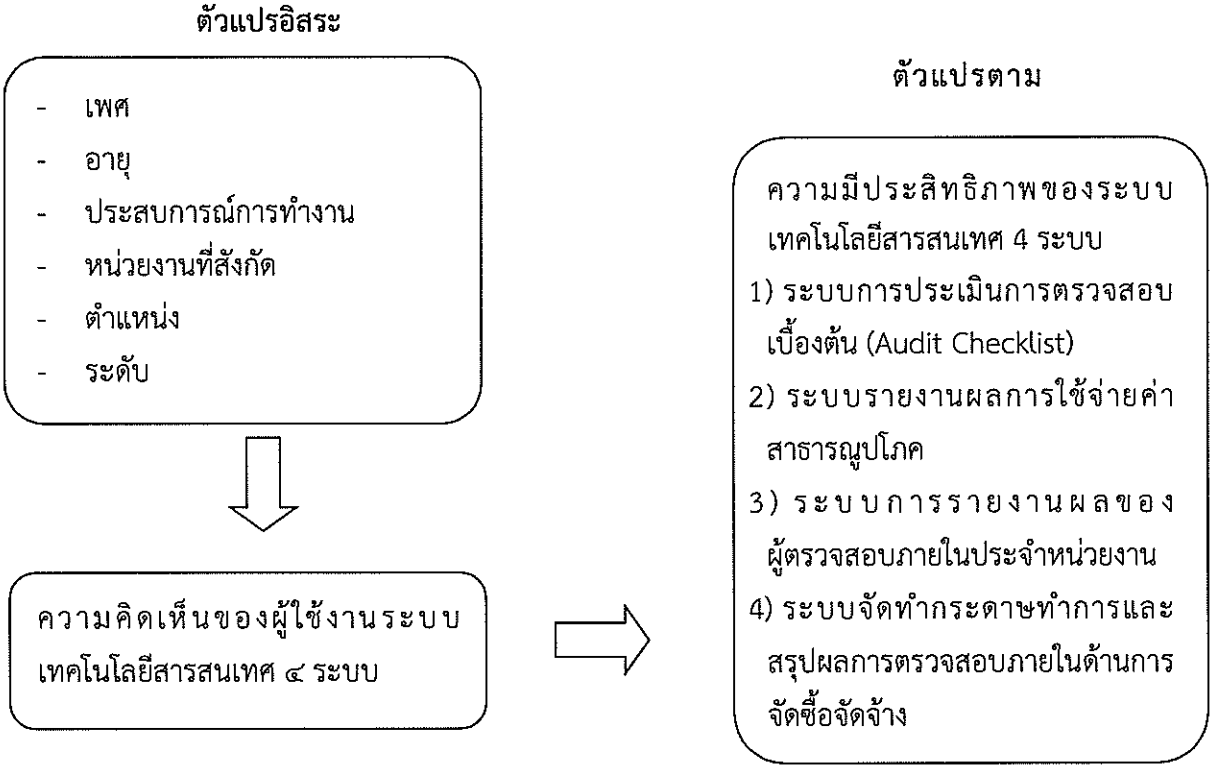
๔. ขอบเขตด้านช่วงเวลา ช่วงเวลาเริ่มดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามคือ เดือนเมษายน – กรกฎาคม ๒๕๖๕

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกในการจัดเก็บ การประมวลผล และการเรียกใช้ข้อมูล สำหรับการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสม และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๒. ผลจากการศึกษา ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพ ข้อดี ข้อบกพร่อง ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ๔ ระบบของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน และเกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานภาพรวมของกรมอนามัย

๓. ผลจากการศึกษา สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับงานอื่น ๆ ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย และเป็นแนวทางให้หน่วยงานหรือบุคคลอื่น ๆ ที่สนใจได้นำข้อมูลไปใช้เพื่อศึกษาพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรอื่น ๆ ต่อไป

๑.๕ กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความมีประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ๔ ระบบของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย คือ ระบบการประเมินการตรวจสอบเบื้องต้น (Audit Checklist) ระบบรายงานผลการใช้จ่ายค่าสาธารณูปโภค ระบบการรายงานผลของผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน และระบบจัดทำกระดาษทำการและสรุปผลการตรวจสอบภายในด้านการจัดซื้อจัดจ้าง จากการศึกษาค้นคว้าทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมารวบรวมและสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังนี้