



# การพัฒนากระบวนการงาน (Process Improvement)

## หน่วยรับตรวจสอบส่งข้อมูลให้ล่าช้า

โดย นักจัดการความรู้ ฝ่ายตรวจสอบภายใน การเคหะแห่งชาติ



นางสาวธัญญา คำโท  
ผอ.ต.ก.



นายปัญญาวุธ กิจประเสริฐ  
พระบงบานา 6



นางสาวเจนจิรา แซ่ลิ้ม  
พ.ตรวจสอบฯ 5

## กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบตามแผน



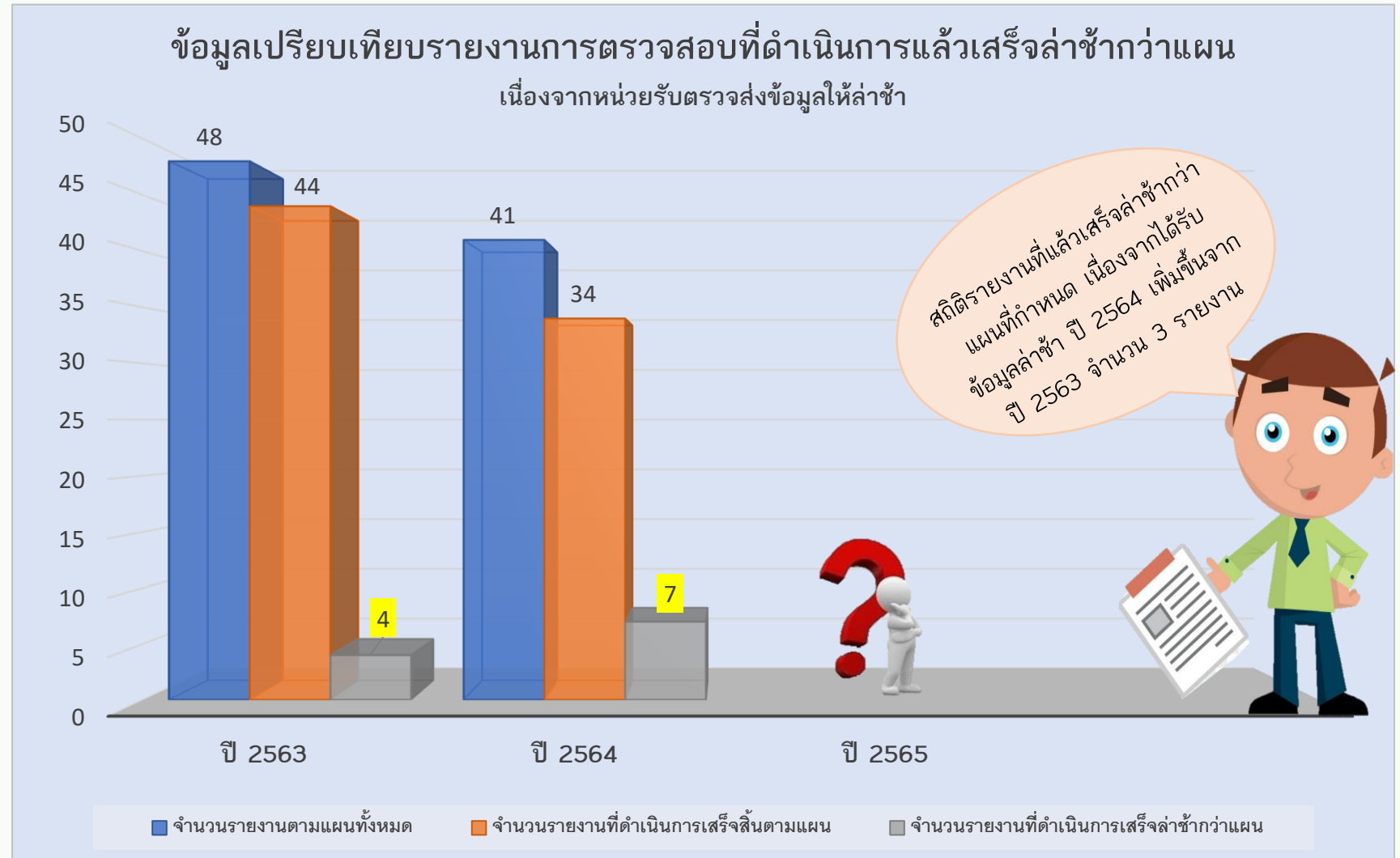
1. ประสานการขอข้อมูลด้วยวาจาเบื้องต้น
2. ทำบันทึกขอข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร
3. กำหนดระยะเวลาให้หน่วยรับตรวจจัดส่งข้อมูลมาให้

# ที่มาของปัญหาในการพัฒนากระบวนการ

## “หน่วยรับตรวจสอบส่งข้อมูลให้ล่าช้า”

“ฝ่ายตรวจสอบภายในมีการจัดทำแผนการตรวจสอบประจำปี โดยมีรายงานการตรวจสอบที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่แผนกำหนด ซึ่งเป็นตัวชี้วัดประเมินผลการดำเนินงานของฝ่ายตรวจสอบภายในทุกไตรมาส”

โดยในแต่ละปีจะมีจำนวนรายงานที่ตรวจสอบแล้วเสร็จตามแผน และล่าช้ากว่าแผน เนื่องจากการได้รับข้อมูลประกอบการตรวจสอบล่าช้า



# สาเหตุของปัญหาในการพัฒนากระบวนการงาน

## “หน่วยรับตรวจสอบส่งข้อมูลให้ล่าช้า”

- ให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และระดมความคิด (Brainstorm) ให้ได้มากที่สุด เพื่อวิเคราะห์ปัญหา สาเหตุที่หน่วยรับตรวจสอบส่งข้อมูลให้ล่าช้า มีดังนี้

ผู้ขอข้อมูล  
ยังไม่เข้าใจ  
กิจกรรม/  
ข้อมูลที่ต้องการ

มีประสบการณ์  
ความชำนาญ  
การวิเคราะห์ข้อมูล  
ไม่เพียงพอ

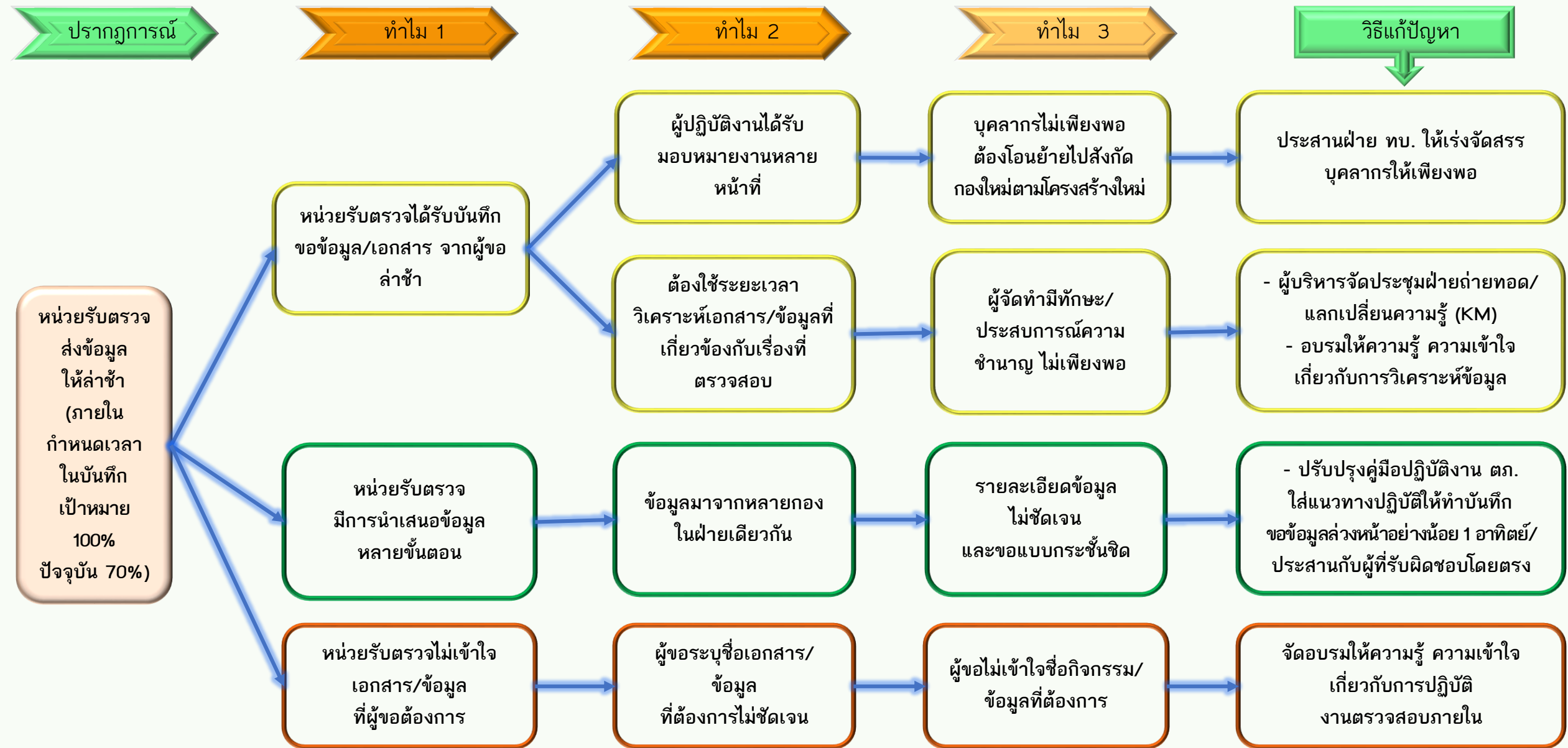


ระบุชื่อเอกสาร  
หรือข้อมูล  
ไม่ชัดเจน

ข้อมูลหลายกิจกรรม  
มีปริมาณมาก  
และขอกระชั้นชิด

ต้องใช้ระยะเวลา  
วิเคราะห์ข้อมูลที่ขอ  
ให้สอดคล้องกับเรื่อง  
ที่ตรวจสอบ

# การวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ Why Why Analysis



# แนวทางการพัฒนากระบวนการงาน



วัตถุประสงค์  
ในการพัฒนา

1. เพื่อให้ได้รับเอกสาร/ข้อมูลประกอบการตรวจสอบได้ตามระยะเวลาที่กำหนด
2. เพื่อให้ได้รายงานผลการตรวจสอบแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่แผนกำหนดทุกรายงาน



ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูล/เอกสารในกิจกรรมที่ตรวจสอบ  
นำไปสู่การประสานงานการขอข้อมูลที่เข้าใจง่ายทำให้ได้รับข้อมูลทันตามระยะเวลาที่กำหนด  
ส่งผลให้รายงานการตรวจสอบแล้วเสร็จตามแผนที่กำหนดทุกรายงาน

# แผนงานการดำเนินงาน (Timeline)



# วิธีการปรับปรุงกระบวนการ การขอข้อมูลจากหน่วยรับตรวจ

1. สอบถาม/เรียนรู้การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้มีประสบการณ์ ความชำนาญ (การสอนงาน)
2. ประชุมทีมทำความเข้าใจกิจกรรมที่ตรวจเชื่อมโยงไปยังเอกสารที่ต้องการมาประกอบการตรวจสอบ
3. วางแผนกำหนดระยะเวลาการขอข้อมูลล่วงหน้า อย่างน้อย 7 วัน เพื่อให้ได้รับข้อมูลทันตามกำหนด
4. ประสานงานด้วยวาจาให้ทราบรายละเอียด/ชื่อเอกสาร ที่ต้องการก่อนจัดทำหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร





# กระบวนการปฏิบัติงาน

ก่อน

1. ได้รับงานตรวจตามแผน หัวหน้ามอบหมาย  
ประสานขอข้อมูลหน่วยรับตรวจ

2. นำหัวเรื่องการตรวจสอบไปวิเคราะห์ความ  
สอดคล้องของเอกสารและกิจกรรมที่ตรวจ 2 วัน

3. ทำบันทึกขอเอกสารประกอบการตรวจสอบ  
ผ่านผู้บริหารตามสายบังคับบัญชา 2 วัน (รวมปรับแก้)

4. หน่วยรับตรวจประสานกลับมาชี้แจง ทำความ  
เข้าใจกับข้อมูล/เอกสารที่ต้องจัดส่งให้ 5-7 วัน  
(กำหนดระยะเวลาให้จัดส่งภายใน 3 วัน)

หลัง

1. ได้รับงานตรวจตามแผน หัวหน้าสอนงานชี้แจง  
แนวทางการตรวจสอบมอบหมายประสานขอ  
ข้อมูลหน่วยรับตรวจ

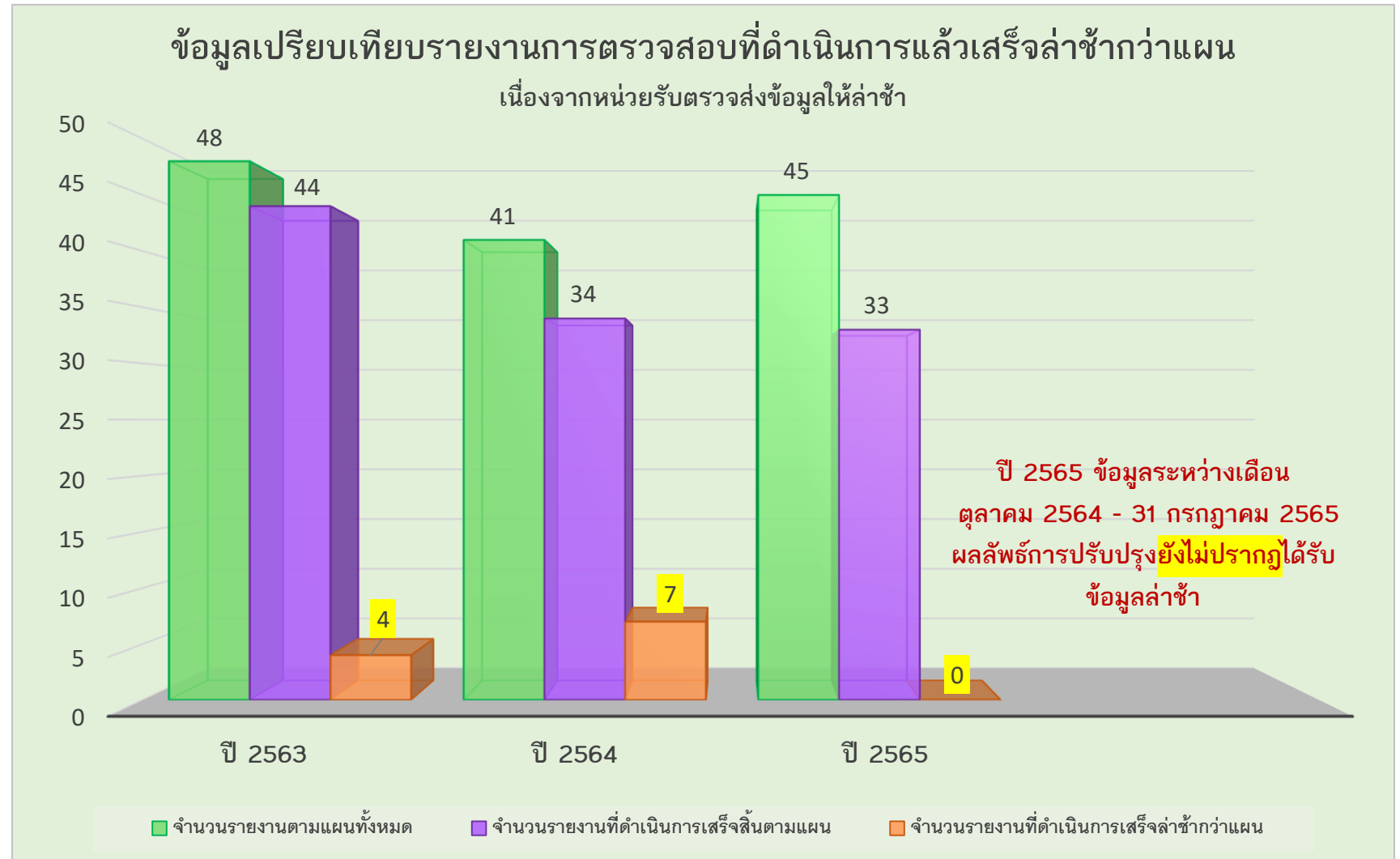
2. นำหัวเรื่องการตรวจสอบไปวิเคราะห์ความ  
สอดคล้องของเอกสารและกิจกรรมที่ตรวจ 1 วัน

3. ทำบันทึกขอเอกสารประกอบการตรวจสอบ  
ผ่านผู้บริหารตามสายบังคับบัญชา 1 วัน (รวมปรับแก้)

4. หน่วยรับตรวจจัดส่งให้ตามระยะเวลาที่กำหนด

# ผลลัพธ์ที่ได้จากการปรับปรุงกระบวนการ - การปฏิบัติงาน

“ ปี 2565 มีจำนวนรายงานการตรวจสอบตามแผนทั้งหมดจำนวน 45 รายงาน พบว่าตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 - กรกฎาคม 2565 มีรายงานที่ดำเนินการตรวจสอบแล้วเสร็จตามแผน จำนวน 33 รายงาน ซึ่งยังไม่ปรากฏรายงานที่แล้วเสร็จล่าช้ากว่าแผน ”



# ผลที่ได้จากการปรับปรุงกระบวนการ

เชิงประสิทธิภาพ

1. มีเอกสาร/ข้อมูลประกอบการตรวจสอบครบถ้วนตามบันทึกการขอข้อมูล

2. ได้รับเอกสาร/ข้อมูลตามระยะเวลาที่กำหนด

บันทึกขอข้อมูลให้จัดส่งภายใน 11 พ.ค. 2565 ได้รับข้อมูลครบถ้วนวันที่ 10 พ.ค. 2565  
ภายในระยะเวลาที่กำหนด

บันทึกขอให้จัดส่งข้อมูลภายใน 10 ก.พ. 2565 ได้รับข้อมูลครบถ้วนวันที่ 10 ก.พ. 2565  
ภายในระยะเวลาที่กำหนด

**บันทึกข้อความ**  
**การเคหะแห่งชาติ**  
**NATIONAL HOUSING AUTHORITY**  
 ถนนวิภาวดีรังสิต กม. ๑๒-๑๓ โทร. ๐๒-๒๕๕๑-๖๖๖๖  
 โทรสาร ๐๒-๒๕๕๑-๖๖๖๖

จาก: ผอ.ส.ก. (นาย อ. น. น.)  
 ถึง: ผอ.บ.บ. (นาย อ. น. น.)  
 เรื่อง: ขอข้อมูลโครงการ... วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่องเดิม  
 ตามที่ประธานกรรมการตรวจสอบ กทช. ได้มอบหมายให้ ผอ. ดำเนินการตรวจสอบการก่อสร้างโครงการ... วันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕

ข้อเท็จจริง  
 เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ด.ก. จึงขอให้ บ.ช. จัดส่งข้อมูลรายละเอียดการเบิกจ่ายและรายการอื่นที่เกี่ยวข้องกับวันที่ปิดรับโครงการ และขอให้จัดส่ง ด.ก. ภายในวันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕ อีกด้วย

ข้อมูลที่ขอ  
 1. รายละเอียดการเบิกจ่ายงาน  
 2. วันที่ปิดต้นทุนโครงการ

เงิน ๖๖๖๖๖.๖๖๖๖  
 นาย อ. น. น.  
 ผอ.บ.บ.

**การเคหะแห่งชาติ**  
**ใบติดต่องานภายใน**  
 วันที่ 10 พฤษภาคม 2565

เลขที่	ชื่อ	จำนวน	วันที่
๑	ผอ.บ.บ.บ.	2	๒๕๖๕.๑๐
๒	รอง ผอ.บ.บ. (ศิริลักษณ์)	2	๒๕๖๕.๑๐
๓	ผอ.บ.ช.	๑	๒๕๖๕.๑๐
๔	ผอ.ส.ก.	๑	๒๕๖๕.๑๐
๕	ผอ.บ.บ.	๑	๒๕๖๕.๑๐
๖	ผอ.บ.บ.	๑	๒๕๖๕.๑๐
๗	ผอ.บ.บ.	๑	๒๕๖๕.๑๐
๘	ผอ.บ.บ.	๑	๒๕๖๕.๑๐
๙	ผอ.บ.บ.	๑	๒๕๖๕.๑๐
๑๐	ผอ.บ.บ.	๑	๒๕๖๕.๑๐
๑๑	ผอ.บ.บ.	๑	๒๕๖๕.๑๐
๑๒	ผอ.บ.บ.	๑	๒๕๖๕.๑๐

หน่วยรับตรวจแจ้งส่งข้อมูลกลับมาภายในระยะเวลาที่กำหนด

**บันทึกข้อความ**  
**การเคหะแห่งชาติ**  
**NATIONAL HOUSING AUTHORITY**  
 ถนนวิภาวดีรังสิต กม. ๑๒-๑๓ โทร. ๐๒-๒๕๕๑-๖๖๖๖  
 โทรสาร ๐๒-๒๕๕๑-๖๖๖๖

จาก: ผอ.ส.ก. (นาย อ. น. น.)  
 ถึง: ผอ.บ.บ. (นาย อ. น. น.)  
 เรื่อง: ขอข้อมูลโครงการ... วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่องเดิม  
 ตามที่ประธานกรรมการตรวจสอบ กทช. ได้มอบหมายให้ ผอ. ดำเนินการตรวจสอบการก่อสร้างโครงการ... วันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

ข้อเท็จจริง  
 เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ด.ก. จึงขอให้ บ.ช. จัดส่งข้อมูลรายละเอียดการเบิกจ่ายและรายการอื่นที่เกี่ยวข้องกับวันที่ปิดรับโครงการ และขอให้จัดส่ง ด.ก. ภายในวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ อีกด้วย

ข้อมูลที่ขอ  
 1. รายละเอียดการเบิกจ่ายงาน  
 2. วันที่ปิดต้นทุนโครงการ

เงิน ๖๖๖๖๖.๖๖๖๖  
 นาย อ. น. น.  
 ผอ.บ.บ.

**การเคหะแห่งชาติ**  
**ใบติดต่องานภายใน**  
 วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2565

เลขที่	ชื่อ	จำนวน	วันที่
๑	นักบัญชี 7 (ปิ่นศรี)	2	๒๕๖๕.๑๐
๒	ผอ.บ.บ.บ.	2	๒๕๖๕.๑๐
๓	รอง ผอ.บ.บ. (ศิริลักษณ์)	2	๒๕๖๕.๑๐
๔	ผอ.บ.ช.	2	๒๕๖๕.๑๐
๕	ผอ.ส.ก.	2	๒๕๖๕.๑๐
๖	ผอ.บ.บ.	2	๒๕๖๕.๑๐
๗	ผอ.บ.บ.	2	๒๕๖๕.๑๐
๘	ผอ.บ.บ.	2	๒๕๖๕.๑๐
๙	ผอ.บ.บ.	2	๒๕๖๕.๑๐
๑๐	ผอ.บ.บ.	2	๒๕๖๕.๑๐
๑๑	ผอ.บ.บ.	2	๒๕๖๕.๑๐
๑๒	ผอ.บ.บ.	2	๒๕๖๕.๑๐

หน่วยรับตรวจแจ้งส่งข้อมูลกลับมาภายในระยะเวลาที่กำหนด

# ผลที่ได้จากการปรับปรุงกระบวนการ

## เชิงประสิทธิผล

1. ร้อยละการประเมินความร่วมมือหน่วยรับตรวจมากกว่าร้อยละ 90
2. การตรวจสอบดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่แผนกำหนดทุกรายงาน
3. ผู้ขอข้อมูลมีความรู้ ความเข้าใจ สามารถวิเคราะห์ข้อมูล/ระบุเอกสารได้ถูกต้อง และสามารถประสานงานได้อย่างรวดเร็วและเข้าใจง่าย



# ผลลัพธ์ที่ได้จากการปรับปรุงกระบวนการ

คะแนนประเมินผลการดำเนินงาน Core Business Enablers ปี 2565

ด้านความเชี่ยวชาญและความสามารถของผู้ตรวจสอบภายใน	30 มิถุนายน 2565	30 กันยายน 2565
<b>ระดับ 1</b> การวิเคราะห์ทักษะ ความรู้ และความสามารถอื่น ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตรวจสอบ* รวมทั้งประเด็นที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ	✓	
<b>ระดับ 2</b> การวิเคราะห์ทักษะ ความรู้ ความสามารถและการพัฒนาผู้ตรวจสอบภายใน สอดคล้องกับการวิเคราะห์สมรรถนะหลัก สมรรถนะรายตำแหน่งที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ...	✓	
<b>ระดับ 3</b> กำหนดแนวทาง/แผนการสรรหา การพัฒนา และรักษาบุคลากรด้านการตรวจสอบภายในที่มีความรู้ความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตรวจสอบพร้อมทั้งดำเนินงานครบถ้วน ...		
<b>ระดับ 4</b> การสนับสนุนเพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในพัฒนาตนเองในการเป็น Certified Internal Auditor (CIA) หรือประกาศนียบัตรทางวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง...		
<b>ระดับ 5</b> การใช้ข้อมูลป้อนกลับจากการดำเนินงาน รวมถึงข้อมูลอื่น ๆ ในการทบทวนทักษะ ความรู้ และความสามารถอื่น ๆ ที่จำเป็นของหน่วยตรวจสอบภายในอย่างสม่ำเสมอ		
<b>รวมคะแนนประเมิน</b>	2.0000	

แนวโน้มคะแนนการประเมินผลการดำเนินงานในไตรมาสที่ 4 เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ 3 เป็น 3.0000 คะแนน จากการดำเนินงานระดับที่ 3

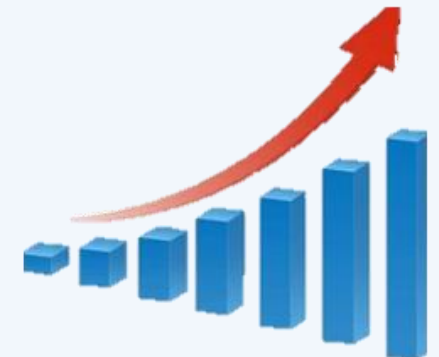
ปัจจุบันฝ่ายตรวจสอบภายในได้มีการสนับสนุนให้ผู้ตรวจสอบภายในพัฒนาตนเองในการเป็น Certified Internal Auditor โดยของบประมาณฝึกอบรมจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลทุกปี ๆ ละ 1 อัตรา ในการเข้าร่วมฝึกอบรมเป็น CIA ของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย

# ผลลัพธ์ที่ได้จากการปรับปรุงกระบวนการ

คะแนนประเมินผลการดำเนินงาน Core Business Enablers ปี 2565

ด้านความรับผิดชอบของหน่วยรับตรวจ	30 มิถุนายน 2565	30 กันยายน 2565
ระดับ 1 กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของหน่วยรับตรวจไว้อย่าง	✓	
ระดับ 2 การสื่อสารบทบาทและความรับผิดชอบของหน่วยรับตรวจ เพื่อให้ผู้บริหารหน่วยรับตรวจ และพนักงานของหน่วยรับตรวจรับทราบ	✓	
ระดับ 3 หน่วยรับตรวจดำเนินการตามบทบาทและความรับผิดชอบที่กำหนด โดยให้ความร่วมมือในการประสานงาน และข้อมูลอย่างครบถ้วนเพียงพอ	✓	
ระดับ 4 การประเมินการให้ความร่วมมือของหน่วยรับตรวจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานร่วมกันและแจ้งให้ผู้บริหารสายงานของหน่วยรับตรวจรวมทั้งคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อทราบ	✓	
ระดับ 5 การใช้ข้อมูลป้อนกลับจากการดำเนินงาน รวมถึงข้อมูลอื่น ๆ ในการทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยรับตรวจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น		
รวมคะแนนประเมิน	4.0000	

แนวโน้มคะแนนการประเมินผลการดำเนินงานในไตรมาสที่ 4 เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ 3 เป็น 5.0000 คะแนน จากการดำเนินงานระดับที่ 5





จบการนำเสนอ  
ขอบคุณครับ / ค่ะ

