

ชื่อหน่วยงาน	กลุ่มตรวจสอบภายใน
ชื่อตัวชี้วัด F2-1	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการให้คำปรึกษา
หน่วยงานที่รับการประเมิน	กลุ่มตรวจสอบภายใน
คำนิยาม	<p>1. การให้คำปรึกษา (Consulting Services) หมายถึง กิจกรรมการให้คำแนะนำและตอบข้อหารือ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การบริหารงบประมาณ การบริหารการเงิน การบริหารพัสดุและทรัพย์สิน รวมทั้งการบริหารงานด้านอื่นๆ ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย คำสั่ง และมติคณะรัฐมนตรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กร โดยปรับปรุงกระบวนการ การกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมของส่วนราชการให้ดีขึ้น เช่น การให้คำปรึกษา แนะนำ การออกแบบระบบงาน วิธีการต่างๆ ในการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม การนิเทศติดตาม การเป็นวิทยากร เป็นต้น</p> <p>2. กระบวนการให้คำปรึกษา กลุ่มตรวจสอบภายใน</p> <p>ขั้นที่ 1 การค้นหาความต้องการของคำปรึกษา ผู้ต้องการขอคำปรึกษา สรุปลักษณะปัญหา สาเหตุ แนวทาง วิธีการแก้ไขปัญหา</p> <p>ขั้นที่ 2 ประเมินตนเองในการให้บริการคำปรึกษา (ผู้ตรวจสอบภายใน) และจัดทำ การดำเนินการให้คำปรึกษา</p> <p>ขั้นที่ 3 การกำหนดกลยุทธ์ แนวทาง เทคนิคและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการบริการให้คำปรึกษาและพัฒนาช่องทาง การเผยแพร่ข้อมูลการให้คำปรึกษา รวมทั้ง ข้อเสนอแนะและแบบฟอร์มในการรวบรวมข้อมูล</p> <p>ขั้นที่ 4 ดำเนินการให้คำปรึกษาและประเมินความพึงพอใจการรับบริการจากผู้รับบริการ</p> <p>ขั้นที่ 5 สรุปลผลการให้คำปรึกษา</p>
วิธีการจัดเก็บข้อมูล	<p>1. รวบรวมข้อมูลการให้คำปรึกษา จาก โทรศัพท์/Social/มารับบริการด้วยตนเองที่หน่วยงานร้องขอคำปรึกษา ณ ขณะเข้าตรวจ</p> <p>2. สรุปรายงานผลการดำเนินงานการตรวจสอบประจำปี</p> <p>3. สรุปรายงานผลการให้คำปรึกษาหน่วยงานที่เข้าตรวจ</p> <p>4. แบบฟอร์มการบริการให้คำปรึกษา</p>
แหล่งข้อมูล	รายงานสรุปลผลการปฏิบัติงานการให้คำปรึกษา/สรุปรายงานผลการให้คำปรึกษาหน่วยงานที่เข้าตรวจ/รายงานผลการดำเนินงานการตรวจสอบประจำปี
รายการข้อมูล 1	แผน/ผลการดำเนินงานและเป้าหมายโครงการให้คำปรึกษาปีงบประมาณ 2563
รายการข้อมูล 2	การสำรวจความพึงพอใจการให้คำปรึกษา
สูตรคำนวณตัวชี้วัด	<p>1. ร้อยละของความสำเร็จของการดำเนินการให้คำปรึกษา</p> $A = \frac{\text{ผลการดำเนินงานและเป้าหมายโครงการให้คำปรึกษา}}{\text{แผนการดำเนินงานและเป้าหมายโครงการให้คำปรึกษา}} \times 100$ <p>2. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการให้คำปรึกษา</p> $B = \frac{\text{ความพึงพอใจของผู้รับบริการการให้คำปรึกษา}}{\text{จำนวนผู้เข้ารับการให้บริการให้คำปรึกษา}} \times 100$
ระยะเวลาประเมินผล	<p>รอบที่ 1 : 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2562 – มีนาคม 2563)</p> <p>รอบที่ 2 : 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2563)</p>

เกณฑ์การประเมิน :			
รอบที่ 1 : 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2562 – มีนาคม 2563) และรอบที่ 2 : 6 เดือนหลัง (เมษายน - กันยายน 2563)			
ระดับ	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนน	แนวทางการประเมิน/ หลักฐาน
1	<p>Assessment</p> <p>1.1 กลุ่มตรวจสอบภายในวิเคราะห์และทบทวนการรายงานผลการให้คำปรึกษาที่ผ่านมา เพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน/แผนการดำเนินงานการคำปรึกษา</p> <p>1.2 ความรู้ที่นำมาใช้ สรุปผลการดำเนินงานของการบริการให้คำปรึกษา ย้อนหลัง 2 ปี</p> <p>1.3 รายงานการวิเคราะห์รายงานผลการบริการให้คำปรึกษาที่ผ่านมา เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานวิธีการ ขั้นตอนให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานการให้คำปรึกษา</p>	1	<p>1.1สรุปข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานการให้คำปรึกษา (0.25 คะแนน)</p> <p>1.2.สรุปผลการดำเนินงานการให้คำปรึกษา / คู่มือการปฏิบัติงานการบริการให้คำปรึกษา (แนวทางให้คำปรึกษาในแต่ละประเด็น) (0.25คะแนน)</p> <p>1.3 เอกสารหลักฐานแสดงการวิเคราะห์/สังเคราะห์ข้อมูล หรือสรุปผลการวิเคราะห์/สังเคราะห์ข้อมูล สถานการณ์ (0.5 คะแนน)</p>
2	<p>Advocacy / Intervention (จากผลการวิเคราะห์ Assessment)</p> <p>2.1 ข้อเสนอเชิงนโยบาย กำหนดแผนการรายงานผลการบริการให้คำปรึกษา (หมวด 1)</p> <p>2.2 มีมาตรการและความรู้ แนวทางการดำเนินงานวิธีการ ขั้นตอน การควบคุม การบริการให้คำปรึกษา</p>	1	<p>ข้อเสนอ ครบทุกหมวด และสอดคล้องกับข้อมูลและความรู้ ดังนี้</p> <p>2.1 แผนการดำเนินงานการบริการให้คำปรึกษาประจำปี พ.ศ.2563 /แผนการรายงานผลการตรวจสอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 (0.5คะแนน)</p> <p>2.2 แนวทางการควบคุม กำกับ เช่น - หลักเกณฑ์/แนวทางปฏิบัติงาน - Flow chart (0.5คะแนน)</p>
3	<p>Management and Governance</p> <p>มีแผนการ/โครงการดำเนินงานขับเคลื่อนการดำเนินงานสอดคล้องกับนโยบายการตรวจสอบที่กำหนด (หมวด 2)</p> <p>3.1 มีแผนการการขับเคลื่อนนโยบายการบริการให้คำปรึกษา</p> <p>3.2 มีการขับเคลื่อนเป็นไปตามแผนงานโครงการที่กำหนดไว้</p> <p>3.3 ประชุม/เผยแพร่ความรู้/รายงานผลการดำเนินการตามแผนผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหารหน่วยงาน</p>	1	<p>3.1 แผนปฏิบัติงานของหน่วยงานประกอบด้วย (0.2) - แผนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน - แผนปฏิบัติการขับเคลื่อนแผนงานโครงการ</p> <p>3.2 มีการขับเคลื่อนการควบคุม ดังนี้ - รายงานผลขับเคลื่อนเป็นตามแผนงานโครงการ (0.3)</p> <p>3.3 มีรายงานการติดตามการดำเนินงาน (0.5) - รายงานการประชุม/สรุปประเด็นปัญหา - เผยแพร่ สรุปผลงานรายงานการดำเนินงาน</p>
4	<p>Output ผลผลิตกระบวนการตาม</p> <p>4.1 ผลผลิตจากการดำเนินการตามนโยบาย</p>	1	<p>1. มีผลผลิตครบตามจำนวนข้อเสนอแนะนโยบาย (0.25)</p>

	4.2 การรายงานผลการดำเนินงาน ตามแผนที่กำหนดไว้ ตามมาตรการที่กำหนดไว้ (รอบ 6 เดือนแรก ) 4.3 การรายงานผลการดำเนินงาน ตามแผนที่กำหนดไว้ ตามมาตรการที่กำหนด (รอบ 12 เดือน )		2. มีผลผลิตครบตามมาตรการที่กำหนดในแผนการขับเคลื่อน (0.5) 3. มีผลผลิตครบตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในแผนการขับเคลื่อน (ถ้ามี) (0.25)																								
5	Outcome ผลลัพธ์ของตัวชี้วัด 1. ร้อยละของความสำเร็จของการดำเนินการให้คำปรึกษาไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 <table border="1"> <tr><th>คะแนน</th><th>ร้อยละ</th></tr> <tr><td>1.0</td><td>96-100</td></tr> <tr><td>0.8</td><td>91-95</td></tr> <tr><td>0.6</td><td>86-90</td></tr> <tr><td>0.4</td><td>81-85</td></tr> <tr><td>0.2</td><td>76-80</td></tr> </table> 2. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการให้คำปรึกษาไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 <table border="1"> <tr><th>คะแนน</th><th>ร้อยละ</th></tr> <tr><td>1.0</td><td>96-100</td></tr> <tr><td>0.8</td><td>91-95</td></tr> <tr><td>0.6</td><td>86-90</td></tr> <tr><td>0.4</td><td>81-85</td></tr> <tr><td>0.2</td><td>76-80</td></tr> </table>	คะแนน	ร้อยละ	1.0	96-100	0.8	91-95	0.6	86-90	0.4	81-85	0.2	76-80	คะแนน	ร้อยละ	1.0	96-100	0.8	91-95	0.6	86-90	0.4	81-85	0.2	76-80	1	1.รายงานสรุปผลการดำเนินงานบริการให้คำปรึกษาตามแผนงาน โครงการที่กำหนด (0.5 คะแนน)  2. รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการให้คำปรึกษา (0.5 คะแนน)
คะแนน	ร้อยละ																										
1.0	96-100																										
0.8	91-95																										
0.6	86-90																										
0.4	81-85																										
0.2	76-80																										
คะแนน	ร้อยละ																										
1.0	96-100																										
0.8	91-95																										
0.6	86-90																										
0.4	81-85																										
0.2	76-80																										
	<b>คะแนนรวม</b>	<b>5</b>																									

เงื่อนไข : (ถ้ามี)

หมายเหตุ \*ระดับบทบาทใหม่ในการปฏิรูป มีดังนี้

หมวด 1 = Policy advisor/ Policy maker

หมวด 2 = Researcher/ Innovator/ Facilitator

หมวด 3 = Complete V-shape producer/ Near complete V-shape producer/ Message messenger

เอกสารสนับสนุน :

ตัวอย่างเช่น คู่มือ, งานวิจัย, เอกสารทางวิชาการ เป็นต้น

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน

Baseline data	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ.)		
		2560	2561	2562
1.จำนวนหน่วยรับตรวจที่รับบริการคำปรึกษา	หน่วยงาน	จำนวน 35 หน่วยงาน	จำนวน 23 หน่วยงาน	จำนวน 26 หน่วยงาน
2. ระดับความพึงพอใจของการบริการให้คำปรึกษา	ร้อยละ		ร้อยละ 80.62	ร้อยละ 91.80
3. จำนวนข้อคำถามการบริการให้คำปรึกษา (นับข้อซ้ำ)	จำนวนข้อ	จำนวน 125 ข้อ	จำนวน 161 ข้อ	จำนวน 120 ข้อ

ผู้ให้ข้อมูลทางวิชาการ/  
ผู้ประสานงานตัวชี้วัด

1. นางสาวอรรณ ศรีสงคราม นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ  
โทร.025904628 e-mail : [orawan.s@anamai.mail.go.th](mailto:orawan.s@anamai.mail.go.th)  
2. นางสาวชนันต์ธ แก้วบุญสีสิงห์ นักจัดการงานทั่วไป

	โทร. 025904131 e-mail : <a href="mailto:vivi_vivi.nz@hotmail.com">vivi_vivi.nz@hotmail.com</a>
ผู้รายงานตัวชี้วัด	1. นางสาวอรรรณ ศรีสงคราม นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ โทร.025904628 e-mail : <a href="mailto:orawan.s@anamai.mail.go.th">orawan.s@anamai.mail.go.th</a> 1. 2. นางสาวชนันต์ธร แก้วบุญสีสิงห์ นักจัดการงานทั่วไป โทร. 025904131 e-mail : <a href="mailto:vivi_vivi.nz@hotmail.com">vivi_vivi.nz@hotmail.com</a>

ตัวอย่าง \*กรณีหน่วยงานที่รับการประเมิน แต่ละหน่วยงานรับค่าเป้าหมายไม่เท่ากัน ให้เพิ่มเติมตารางค่าเป้าหมาย (ระดับที่ 5)

หน่วยงาน	ข้อมูลฐาน การคำนวณ	รอบการประเมิน	ค่าคะแนนเทียบกับค่าเป้าหมาย (ผลลัพธ์ของตัวชี้วัด)				
			0.2	0.4	0.6	0.8	1.0
หน่วยงานเจ้าภาพ		6 เดือนแรก					
		6 เดือนหลัง					
สำนัก .....		6 เดือนแรก					
		6 เดือนหลัง					
กอง .....		6 เดือนแรก					
		6 เดือนหลัง					
ศูนย์อนามัยที่ .....		6 เดือนแรก					
		6 เดือนหลัง					