



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

เรื่อง คู่มือการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจกำหนดหน่วยรับตรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

ตามพระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลัง พ.ศ. ๒๕๖๑ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๔) พ.ศ.๒๕๖๖ มาตรา ๗๙ และหนังสือกระทรวงการคลัง ที่ กค ๐๔๐๙.๒/ว๑๒๓ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ เรื่อง หลักเกณฑ์กระทรวงการคลัง ว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในของหน่วยงาน ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ การตรวจสอบภายใน (Internal Auditing) เป็นการบริการให้ความเชื่อมั่น (Assurance Service) และการบริการให้คำแนะนำปรึกษา (Consultancy Service) อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานหน่วยงานของรัฐ และโดยมาตรฐานการตรวจสอบภายในต้องปรับปรุงและรักษาคุณภาพงานตรวจสอบภายในให้ครอบคลุมทุกด้าน เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติที่กระทรวงการคลังกำหนดมีคุณภาพ เป็นที่น่าเชื่อถือและยอมรับจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายใน และภายนอกกลุ่มตรวจสอบภายใน จึงได้จัดทำคู่มือการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจกำหนดหน่วยรับตรวจ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ และให้มีการเผยแพร่ให้ส่วนราชการของหน่วยงานทราบ

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง โดยหน่วยตรวจสอบภายใน จึงขอประชาสัมพันธ์ คู่มือการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจกำหนดหน่วยรับตรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ของหน่วยตรวจสอบภายในเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในต่อไป

จึงขอประกาศเพื่อเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๗

(นายนิตร ศิริศักดิ์สกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง



คู่มือการให้คำปรึกษา
เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบแก่หน่วยรับตรวจ
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร

จัดทำโดย : หน่วยตรวจสอบภายใน
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

ขั้นตอนการให้คำปรึกษา

๑. ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับคำปรึกษาให้ลงทะเบียนเรื่องที่จะขอรับคำปรึกษาในทะเบียนคุมการขอรับ
๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ศึกษาประเด็นของเรื่องที่ให้คำปรึกษา แบ่งเป็น ๒ กรณี
 - ๒.๑ เรื่องทั่วไป ใช้เวลาภายใน ๑-๒ ชม. (หากเป็นเรื่องไม่ซับซ้อนอาจจะสรุปผลของเรื่องที่ปรึกษาแจ้งผู้รับบริการได้ทันที)
 - ๒.๒ เรื่องเฉพาะ ใช้เวลาภายใน ๒-๓ ชม.
๓. วิเคราะห์ความเสี่ยงของเรื่องที่ให้คำปรึกษา และสรุปผลของเรื่องที่ปรึกษา แบ่งเป็น ๒ กรณี
 - ๓.๑ เรื่องทั่วไป ใช้เวลาภายใน ๓ วัน
 - ๓.๒ เรื่องเฉพาะ ใช้เวลาภายใน ๓ วัน
๔. สรุปประเด็นการให้คำปรึกษาเพื่อเสนอผู้บริหาร ภายใน ๓๐ กันยายน ของทุกปี

คำนำ

ลักษณะงานตรวจสอบภายในที่เป็นการให้คำปรึกษาถือเป็นการบริการที่สำคัญและสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับส่วนราชการสำนัก/กอง โดยการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในจะเป็นไปตามมาตรฐานและจริยธรรมในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในควรให้ทีมงานบริการให้คำปรึกษา เพื่อช่วยให้เกิดโอกาสที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุง การบริหารจัดการความเสี่ยง การสร้างมูลค่าเพิ่มและการปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนราชการสำนัก/กอง โดยจะต้องกำหนดงานบริการให้คำปรึกษาดังกล่าวไว้ในแผนการตรวจสอบและในระหว่างการปฏิบัติงานตรวจสอบสามารถระบุความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและนำมาประเมินผลในกระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งการให้คำปรึกษาจะเป็นการช่วยเหลือฝ่ายบริหารในการจัดให้มีหรือปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมหากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อส่วนราชการในภาพรวม

ดังนั้น การบริการให้คำปรึกษาจึงเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ซึ่งต้องคำนึงถึงความต้องการ ความคาดหวัง รวมทั้งลักษณะของเรื่องที่จะให้คำปรึกษา ระเบียบและเทคนิคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ การวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาและทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมทั้งเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

การจัดทำคู่มือการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจแก่งานรับตรวจ จึงเป็นเอกสารที่หน่วยตรวจสอบภายในจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ และสามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้เป็นที่พึงพอใจ

หน่วยตรวจสอบภายใน
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

สารบัญ

หน้า

บทนำ	๑
วัตถุประสงค์	๑
กลุ่มผู้รับบริการ	๑
ขอบเขตการให้คำปรึกษา	๑
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒
กรอบความประพฤติของผู้ให้คำปรึกษา	๕
การป้องกันหรือตรวจสอบการละเว้นการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นตอน บรรณานุกรม	๖
ภาคผนวก	๗
๑. ตัวอย่างทะเบียนคุมการบริการให้คำปรึกษา	๘
๒. ตัวอย่างแบบบันทึกการให้คำปรึกษา	๙
๓. ตัวอย่างความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ	๑๐-๑๔

การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบแก่หน่วยรับตรวจ

๑. บทนำ

การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบแก่หน่วยรับตรวจงานตรวจสอบภายในที่เป็นการให้คำปรึกษาถือเป็นการบริการที่สำคัญและเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กรโดยผู้ตรวจสอบภายในจะให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารหน่วยรับตรวจ (สำนัก/กอง) หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องทั้งโดยวาจาและเป็นลายลักษณ์อักษรการบริการให้คำปรึกษาจึงเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาซึ่งต้องมี ระบบ ระเบียบมีเทคนิคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ การช่วยเหลือการวางแผนการดำเนินงานเพื่อให้สามารถแก้ปัญหาและทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล รวมทั้งเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรซึ่งตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการตรวจสอบภายในของส่วนราชการพ.ศ.๒๕๕๕ได้ให้คำนิยามของงานบริการให้คำปรึกษา(Consulting Services)ว่า“เป็นการให้คำปรึกษาแนะนำแลบริการอื่นๆที่เกี่ยวข้องโดยลักษณะงานและขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการและมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับส่วนราชการโดยการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมของส่วนราชการให้ดีขึ้น”ดังนั้นหน่วยตรวจสอบภายในจึงได้จัดทำคู่มือการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบแก่หน่วยรับตรวจเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานดังกล่าวข้างต้น

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้หน่วยตรวจสอบภายในมีคู่มือการให้บริการคำปรึกษาที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน ด้านการดำเนินงานและด้านการปฏิบัติงาน

๒. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายในถือปฏิบัติ รวมทั้งเผยแพร่ให้กับหน่วยงานรับตรวจเพื่อให้เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ในการขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๓. กลุ่มผู้รับบริการ

ผู้รับบริการประกอบด้วยผู้บริหาร หน่วยรับตรวจ(สำนัก/กอง)และหน่วยงานหรือผู้ตรวจสอบจากภายนอก

๔. ขอบเขตการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาเป็นการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจโดยขอบเขตงานของหน่วยรับตรวจมีความหลากหลายแตกต่างกันตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของหน่วยรับตรวจ ซึ่งการให้คำปรึกษานั้นจะไม่เข้าไปร่วมรับผิดชอบต่อการดำเนินงานหรือกระบวนการและผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาทั้งลักษณะของงานเวลาและการสื่อสารผลของภารกิจความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจรวมทั้งความคุ้มค่าของภารกิจการให้คำปรึกษาต่อผลประโยชน์ที่คาดว่าจะเกิดแก่องค์กร โดยมีขอบเขตการให้คำปรึกษา ดังนี้

๑. ผู้ตรวจสอบภายในมีการบันทึกข้อมูลการให้บริการคำปรึกษาเป็นลายลักษณ์อักษรในทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา

๒. การบริการให้คำปรึกษาในเรื่องที่เกี่ยวกับงานประจำของหน่วยรับตรวจ เช่น การเบิกจ่ายเงิน การจัด ทำบัญชี การบริหารโครงการต่างๆ การออกแบบระบบการควบคุมภายใน เป็นต้น

๓. การบริการให้คำปรึกษาในกรณีพิเศษซึ่งเป็นงาน/กิจกรรม/โครงการที่อยู่นอกเหนือการปฏิบัติงานประจำ เช่น การเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับโครงสร้างองค์กร การให้คำปรึกษา เพื่อให้ความช่วยเหลือในกรณีที่มีคำร้องขอเป็นพิเศษ เป็นต้น

๕. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๑. จัดทำทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา เพื่อจัดลำดับการให้บริการ โดยเรียงตามลำดับการขอรับบริการ หรือพิจารณาจากเรื่องที่มีผลกระทบ หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ส่วนราชการจะได้รับการให้บริการ (ตัวอย่างทะเบียนคุมการให้คำปรึกษาปรากฏตามภาคผนวก)

๒. ศึกษาประเด็นหรือเรื่องที่จะให้คำปรึกษา โดยมาจากประเด็นข้อตรวจพบจากการปฏิบัติงาน ตรวจสอบทั้งหมดในส่วนของการตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบภายใน และสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการขอคำปรึกษาจากหน่วยรับตรวจ ทั้งโดยวาจา และเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๒.๑ สิ่งที่เป็นอยู่ หมายถึง สิ่งที่ผู้ตรวจสอบภายในค้นพบ และได้จากการตรวจสอบที่แน่ชัดว่า ถูกต้อง โดยมีข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานประกอบสนับสนุน

๒.๒ สิ่งที่จะเป็น หมายถึง สิ่งที่ผู้ตรวจสอบภายในใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบเปรียบเทียบกับสภาพที่เกิดขึ้นจริงในการตรวจสอบ ได้แก่ กฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี คำสั่ง และข้อบังคับต่างๆ

๒.๓ สาเหตุ หมายถึง สิ่งที่ทำให้ข้อตรวจพบหรือสิ่งที่เป็นอยู่แตกต่างไปจากสิ่งที่จะเป็น เช่น การไม่ปฏิบัติตามระเบียบ การควบคุมภายในที่ไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

๒.๔ ผลกระทบ หมายถึง ความเสี่ยง หรือผลเสียที่จะเกิดขึ้น เมื่อสิ่งที่เป็นอยู่แตกต่างจาก

๒.๕ ข้อเสนอแนะ หมายถึง ความเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายใน

๓. กำหนดทางเลือก หรือวิธีการในการให้คำปรึกษา ซึ่งสามารถให้คำปรึกษาซึ่งสามารถให้คำปรึกษา โดยแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรหรือชี้แจงทำความเข้าใจโดยสื่อสารผ่านทาง การคุย E-mail หรือ Line เพื่อให้ผู้ขอรับบริการรับทราบ

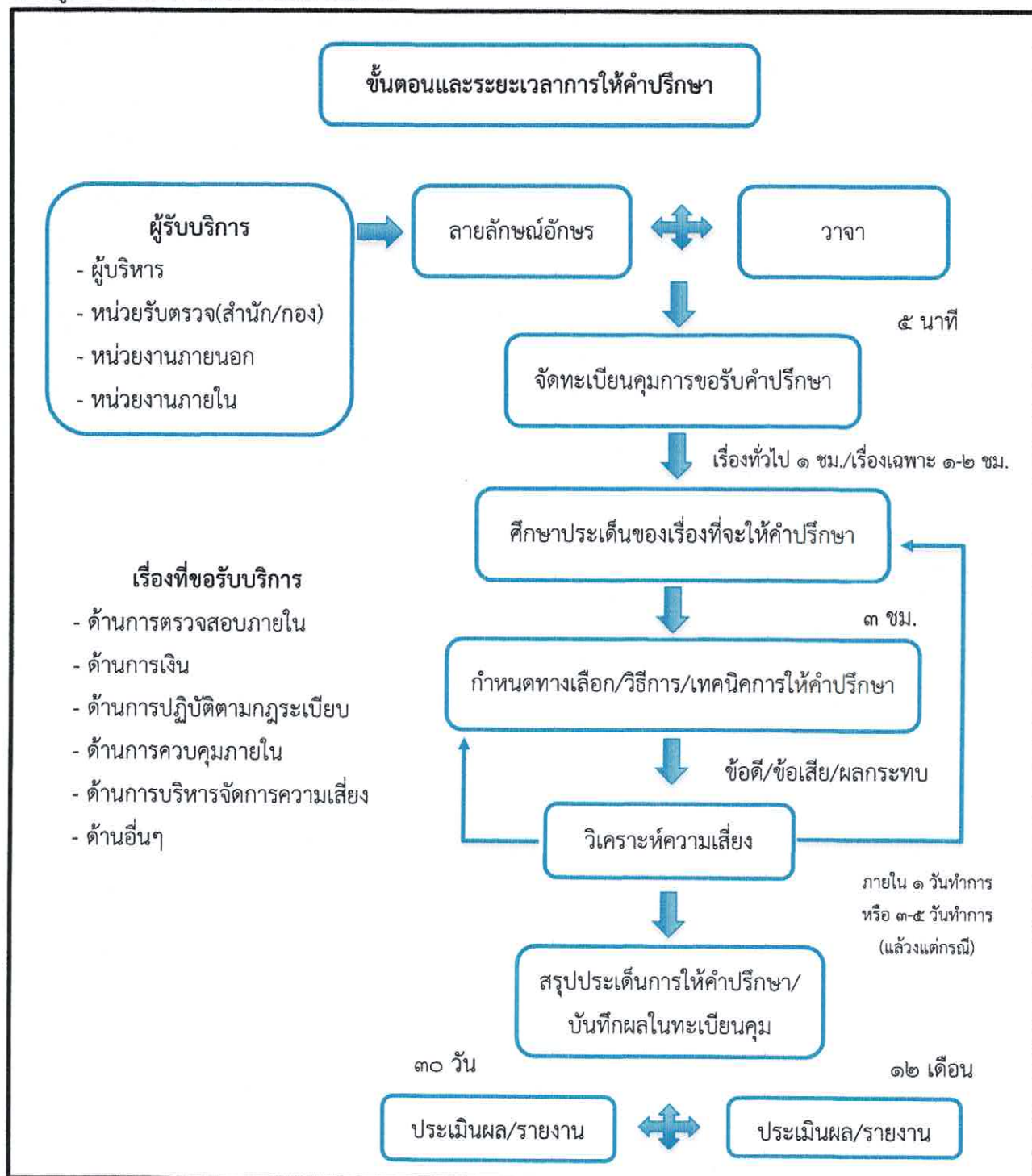
๔. วิเคราะห์ความเสี่ยง และข้อดี ข้อเสียที่เหมาะสม หากเป็นข้อตรวจพบที่พบอยู่เป็นประจำหรือพบค่อนข้างบ่อย อาจใช้วิธีการจัดประชุมชี้แจง หรือการจัดฝึกอบรม เป็นต้น

๕. บันทึกและสรุปผลการให้คำปรึกษาในทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา เพื่อเก็บเป็นข้อมูลและสถิติของการให้บริการ

๖. ติดตามผลการให้คำปรึกษา โดยดูจากผลการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจและประเมินผลเพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการให้คำปรึกษา

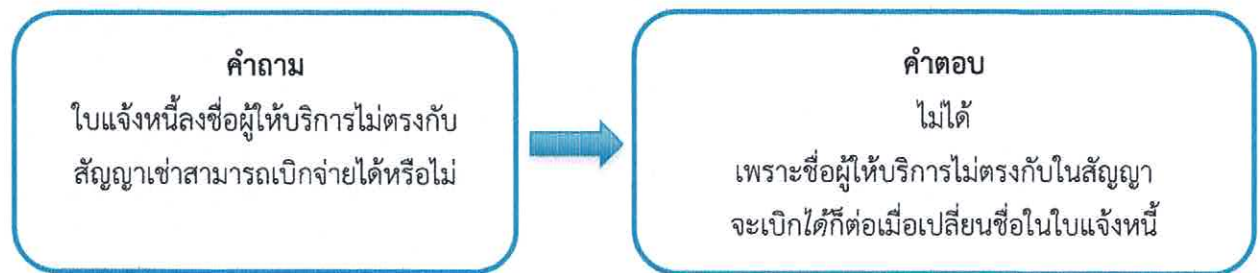
โดยมีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการปรากฏตามแผนภูมิที่ ๑

แผนภูมิที่ ๑ แสดงขั้นตอนการให้คำปรึกษา

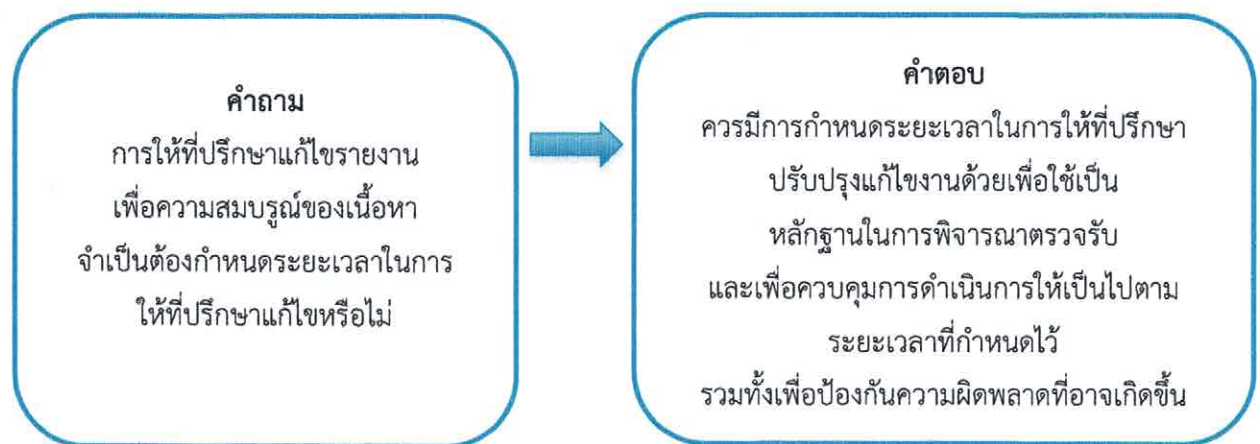


ตัวอย่าง : การให้คำปรึกษา

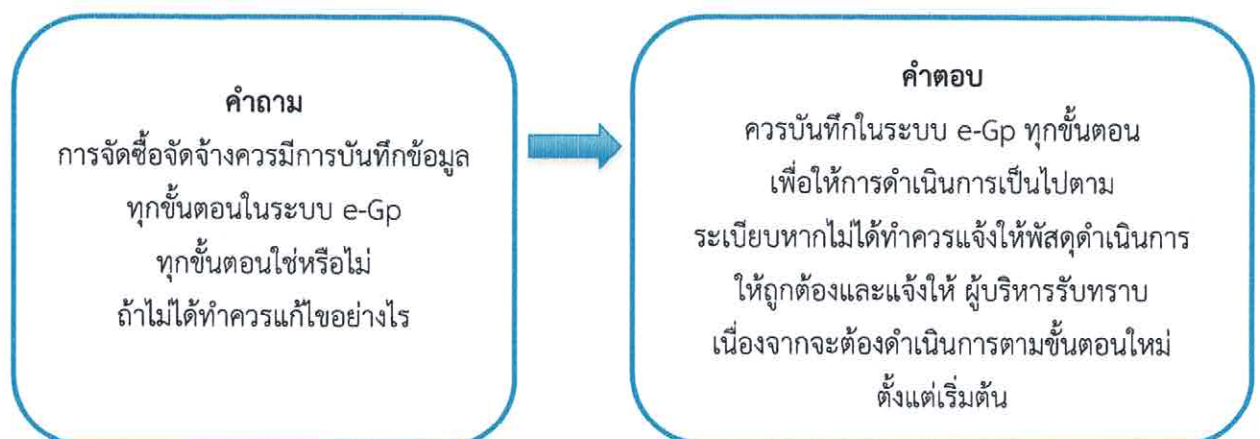
ด้านการเงินและบัญชี



ด้านการดำเนินงานและการปฏิบัติงาน



ด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ



๖. กรอบความประพฤติของผู้ให้คำปรึกษา

การให้บริการคำปรึกษาในงานตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบภายในในฐานะผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๕๕ เพื่อให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างเที่ยงธรรมและมีคุณภาพ ดังนี้

๑. ความซื่อสัตย์ (Integrity)

๑.๑ ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อสัตย์ ขยันหมั่นเพียรและมีความรับผิดชอบ

๑.๒ ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และเปิดเผยข้อมูลตามวิชาชีพที่กำหนด

๑.๓ ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการกระทำใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย หรือไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจนำความเสี่ยงมาสู่วิชาชีพการตรวจสอบภายใน หรือสร้างความเสียหายต่อ ส่วนราชการ

๑.๔ ผู้ตรวจสอบภายในต้องให้ความเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและจรรยาบรรณของทางราชการ

๒. ความเที่ยงธรรม (Objectivity)

๒.๑ ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือสร้างความสัมพันธ์ใดๆ ที่จะทำให้เกิดอคติ ลำเอียงจนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม

๒.๒ ผู้ตรวจสอบภายในไม่พึงรับสิ่งของใดๆ ที่จะทำให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการใช้วิจารณญาณเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพพึงปฏิบัติ

๒.๓ ผู้ตรวจสอบภายในต้องเปิดเผยหรือรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ ซึ่งหากละเว้นไม่เปิดเผยหรือไม่รายงานข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้วอาจจะทำให้รายงานบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริงหรือเป็นการบิดบังการกระทำผิดกฎหมาย

๓. การปกปิดความลับ (Confidentiality)

๓.๑ ผู้ตรวจสอบภายในต้องมีความรอบคอบในการใช้ และรักษาข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับการปฏิบัติงาน

๓.๒ ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่นำข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับการปฏิบัติงานไปใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองและจะไม่กระทำการใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย และประโยชน์ของทางราชการ

๔. ความสามารถในหน้าที่ (Competency)

๔.๑ ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติหน้าที่เฉพาะในส่วนที่ตนมีความรู้ความสามารถทักษะและประสบการณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานเท่านั้น

๔.๒ ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ

๔.๓ ผู้ตรวจสอบภายในต้องพัฒนาศักยภาพของตนเองรวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

๗. การป้องกันหรือตรวจสอบการละเว้นการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นตอน

การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบแก่หน่วยรับตรวจ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในจำเป็นต้องศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ของหน่วยรับตรวจ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ชัดเจนในการ ให้คำปรึกษา เพราะการให้คำปรึกษาจะต้องตรงประเด็น มีหลักการ รวมทั้งการใช้วิธีคิดวิเคราะห์ และการเสนอทางเลือกในการปฏิบัติงานแก่หน่วยรับตรวจจะต้องมีเหตุผล พิสูจน์ได้ สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง และได้ผลตรงตามที่หน่วยรับตรวจต้องการ อีกทั้งการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัด โดยใช้ข้อมูลจากทะเบียนคุมการขอรับคำปรึกษาในการจัดลำดับการให้บริการก่อน - หลัง และมีการรายงานผลการให้คำปรึกษาผ่านทางเว็บไซต์ หากการขอคำปรึกษาเป็นเรื่องเร่งด่วน ซึ่งอาจส่งผลกระทบหรือผลเสียหายต่อส่วนราชการจะต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นกระบวนการภายใน ๕ วันทำการนับจากวันที่ได้รับการขอรับคำปรึกษาจากหน่วยรับตรวจ แต่หากเป็นเรื่องทั่วๆ ไปจะต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นกระบวนการภายใน ๓ - ๕ วันทำการนับจากวันที่ได้รับการขอรับคำแนะนำ/คำปรึกษาจากหน่วยรับตรวจ และหน่วยงานภายนอก

การประเมินผล และการรายงานผลการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจแก่หน่วยรับตรวจ หน่วยตรวจสอบภายในกำหนดให้มีการรายงานทุก ๑๒ เดือน เสนอผู้บริหารเพื่อทราบและจะได้นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

บรรณานุกรม

กรมบัญชีกลาง. มาตรฐานการตรวจสอบภายในและจรรยาบรรณการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ๒๕๕๕

ภาคผนวก

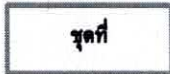
ตัวอย่าง

ทะเบียนคุมการบริการให้คำปรึกษา

หน่วยตรวจสอบภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

ลำดับ	วันที่ให้คำปรึกษา	หน่วยงาน/ผู้ขอรับคำปรึกษา	เรื่อง	ผู้ให้คำปรึกษา	หมายเหตุ

แบบบันทึกการบริการให้คำปรึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖
วันที่ให้คำปรึกษา..... ชื่อผู้ขอรับคำปรึกษา..... ตำแหน่ง..... สังกัด สำนัก/กอง..... องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ผู้ให้คำปรึกษา นางนันทมน อ่อนพุทธา ตำแหน่ง นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ ช่องทางการขอรับคำปรึกษา () หนังสือราชการ () ทางโทรศัพท์ () ไลน์ (LINE) () อีเมล (e-mail) () อื่นๆ ระบุ.....
เรื่องที่ขอรับคำปรึกษา () งบประมาณ () งานการเงินและบัญชี () งานพัสดุ () อื่นๆ ระบุ.....
คำปรึกษา
การติดตามประเมินผลการบริการให้คำปรึกษา วันที่ติดตาม..... ผลการติดตาม.....



แบบประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานบริการให้ความเชื่อมั่น
ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา
และการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในการปฏิบัติตนและการปฏิบัติงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ของ

หน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร

คำชี้แจง

หน่วยตรวจสอบภายใน ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานบริการให้ความเชื่อมั่น, การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา และการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในการปฏิบัติตนและการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบข้อคำถามตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในทุกข้อคำถาม จะขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ทั้งนี้ หน่วยตรวจสอบภายใน จะทำการประมวลผลออกมาในภาพรวม เพื่อนำผลการประมวลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงงานให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมืองต่อไป

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน (โปรด ☒ เพื่อเลือกคำตอบหรือกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน)

๑. หน่วยรับตรวจ

- ☐ สำนักปลัด
- ☐ กองคลัง
- ☐ กองช่าง
- ☐ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- ☐ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- ☐ กองสวัสดิการสังคม
- ☐ กองส่งเสริมการเกษตร

๒. เรื่องที่ตรวจสอบ

๒.๑.....

๒.๒.....

๓. เรื่องที่ขอรับบริการให้คำปรึกษา

๒.๑.....

๒.๒.....

๔. ตำแหน่งของผู้ตอบแบบประเมิน

- ☐ หัวหน้าสำนัก/ผู้อำนวยการกอง
- ☐ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานบริการให้ความเชื่อมั่น

(โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

๕ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๔ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจมาก

๓ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจปานกลาง

๒ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจน้อย

๑ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เรื่องที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อหน่วยตรวจสอบภายใน						
๑. ภาพลักษณ์ของหน่วยตรวจสอบภายใน						
๒. ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพของหน่วยตรวจสอบภายในกับหน่วยรับตรวจ						
๓. ความสุภาพและอริยาไยในการติดต่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลและประสานงานต่างๆ กับหน่วยรับตรวจ						
๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในผ่านช่องทางต่างๆ						
ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อผู้ตรวจสอบภายใน						
๑. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อสัตย์ ขยัน หมั่นเพียร และมีความรับผิดชอบ						
๒. ผู้ตรวจสอบภายในมีความเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตาม กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และจรรยาบรรณของทางราชการ						
๓. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติงานตรวจสอบตามหน้าที่ ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม						
๔. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรอบคอบในการใช้ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับการปฏิบัติงานตรวจสอบ						
๕. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสามารถ ทักษะและประสบการณ์						
ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน						
๑. ผู้ตรวจสอบภายในชี้แจงขอบเขต และวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน						
๒. ข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบภายในขอความอนุเคราะห์มีความสมเหตุสมผล						
๓. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม						
๔. การปฏิบัติงานตรวจสอบครอบคลุมขอบเขต และวัตถุประสงค์การตรวจสอบที่กำหนดไว้						
๕. ผู้ตรวจสอบภายในมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจให้มีความถูกต้องและครบถ้วน						
๖. ผู้ตรวจสอบภายในสามารถให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจน ถูกต้องและเหมาะสม						

เรื่องที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน						
๑. ผู้ตรวจสอบภายในชี้แจงข้อตรวจพบ และข้อเสนอแนะในเรื่องที่ตรวจสอบให้หน่วยรับตรวจรับทราบ ก่อนดำเนินการ รายงานผลการตรวจสอบเป็นลายลักษณ์อักษร						
๒. ผู้ตรวจสอบภายในเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจชี้แจงการปฏิบัติงานตามข้อตรวจพบ ก่อนดำเนินการรายงานผลการตรวจสอบเป็นลายลักษณ์อักษร						
๓. รายงานผลการตรวจสอบมีความชัดเจน ตรงประเด็นและเข้าใจง่าย						
๔. รายงานผลการตรวจสอบมีความถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้						
๕. ผู้ตรวจสอบภายในมีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะครั้งก่อนอย่างเหมาะสม						

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา

(โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

- ๕ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
 ๔ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจมาก
 ๓ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจปานกลาง
 ๒ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจน้อย
 ๑ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เรื่องที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อหน่วยตรวจสอบภายใน						
๑. การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบในด้านต่างๆ รวมถึง กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน ตรงประเด็นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน						
๒. การใช้ปฏิภาณ ไหวพริบ สติปัญญาแก้ไขปัญหาให้หน่วยรับตรวจอย่างสร้างสรรค์						
๓. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้คำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน						

ส่วนที่ ๔ การประเมินผลการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในการปฏิบัติตนและการปฏิบัติงาน

(โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

๕ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๔ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจมาก

๓ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจปานกลาง

๒ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจน้อย

๑ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เรื่องที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ความซื่อสัตย์						
๑. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ขยันหมั่นเพียรและมีความรับผิดชอบ						
๒. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และเปิดเผยข้อมูลตามวิชาชีพที่กำหนด						
๓. ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปเกี่ยวข้องในการกระทำใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย หรือไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจนำความเสี่ยงมาสู่วิชาชีพการตรวจสอบภายใน หรือสร้างความเสียหายต่อส่วนราชการ						
๔. ผู้ตรวจสอบภายในให้ความเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและจรรยาบรรณของทางราชการ						
๒. ความเที่ยงธรรม						
๑. ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใด ๆ ที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งกับประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งกระทำการใด ๆ ที่จะทำให้เกิดอคติ ลำเอียง จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม						
๒. ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับสิ่งของใด ๆ ที่จะทำให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการใช้วิจารณญาณเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพพึงปฏิบัติ						
๓. ผู้ตรวจสอบภายในเปิดเผยหรือรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ ซึ่งหากละเว้นไม่เปิดเผยหรือไม่รายงานข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้ว อาจจะทำให้รายงานบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง หรือเป็นการปิดบังการกระทำผิดกฎหมาย						
๓. การปกปิดความลับ						
๑. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรอบคอบในการใช้และรักษาข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับการปฏิบัติงาน						
๒. ผู้ตรวจสอบภายในไม่นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับการปฏิบัติงานไปใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง และไม่กระทำการใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย และประโยชน์ของทางราชการ						
๔. ความสามารถในหน้าที่						
๑. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่เฉพาะในส่วนที่ตนมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานเท่านั้น						
๒. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ						
๓. ผู้ตรวจสอบภายในพัฒนาศักยภาพของตนเอง รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพ และคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง						

ส่วนที่ ๕ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. ท่านคาดหวังหรือต้องการบริการการตรวจสอบจากหน่วยตรวจสอบภายในเรื่องใด

๑.๑.....

๑.๒.....

๑.๓.....

๒. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนางานของหน่วยตรวจสอบภายในเรื่องใด

๒.๑.....

๒.๒.....

๒.๓.....

๓. ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานบริการให้ความเชื่อมั่น(เพิ่มเติม)

๓.๑.....

๓.๒.....

๓.๓.....

๔. ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา(เพิ่มเติม)

๔.๑.....

๔.๒.....

๔.๓.....

๕. ข้อเสนอแนะการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในการปฏิบัติตนและการปฏิบัติงาน(เพิ่มเติม)

๕.๑.....

๕.๒.....

๕.๓.....

๖. ข้อเสนอแนะอื่นๆ (โปรดระบุรายละเอียด)

๖.๑.....

๖.๒.....

๖.๓.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านได้ตอบแบบประเมินของหน่วยตรวจสอบภายในในครั้งนี้