

บทคัดย่อ

โครงการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย ใส่ใจระเบียบ
โดยการบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services)

การปรับเปลี่ยนบทบาทการบริหารงานภาครัฐไปสู่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีความสำคัญ ผลสัมฤทธิ์ของงานและเป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย การตรวจสอบภายในจึงเป็นปัจจัยสำคัญ และเป็นแรงผลักดันต่อความสำเร็จในการบริหารราชการในปัจจุบัน เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการควบคุม ติดตามการใช้จ่ายเงินงบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน งาน/โครงการต่างๆ ซึ่งการพัฒนา งานตรวจสอบภายในมีการเปลี่ยนแปลงไปมากตามสภาพแวดล้อม มีการปรับบทบาทหน้าที่ภารกิจ ตามมาตรฐานงานตรวจสอบภายในเป็นไปในเชิงสร้างสรรค์มากขึ้นเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กร นอกจากงานบริการ ให้ความเชื่อมั่น (Assurance Services) ยังขยายขอบเขตถึงงานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) โดยการให้คำแนะนำ/ออกแบบระบบงาน เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของผู้รับบริการ

กรมพัฒนาที่ดินมีโครงสร้างหน่วยงานส่วนกลาง และหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค จำนวน ๑๐๕ หน่วยงาน ซึ่งได้มอบอำนาจให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติราชการแทนในการบริหารงาน/โครงการ/ กิจกรรมการเบิกจ่าย แต่เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานมีความรู้ความสามารถแตกต่างกัน ประกอบกับรายงานผลการตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบภายใน และสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินมีข้อทักท้วง เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามระเบียบของทางราชการกำหนด หรือแนวทางการดำเนินงาน กิจกรรม/โครงการไม่ได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้นปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ผู้เสนอผลงานจึงกำหนด “โครงการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย ใส่ใจระเบียบ” โดยการบริการให้คำปรึกษาควบคุมการเบิกจ่าย ให้ความเชื่อมั่น โดยกลุ่มเป้าหมายการให้บริการเป็นหน่วยงานตามแผนการตรวจสอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้แก่ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๓, ๔, ๗, ๘, ๙ และสถานีพัฒนาที่ดินในสังกัด รวมทั้งสิ้น ๓๐ หน่วยงาน โดยมีผลการดำเนินงานสรุปได้ดังนี้

๑. แนวทางการบริการให้คำปรึกษา ผู้เสนอผลงานได้กำหนดไว้เป็น ๓ แนวทาง สรุปได้ดังนี้

แนวทางที่ ๑ การบรรยายถ่ายทอดความรู้/สอนงานให้กับผู้รับบริการ เป็นลักษณะการสอนงาน ชี้แจงทำความเข้าใจพร้อมทั้งแสดงตัวอย่าง กรณีศึกษา : กิจกรรมการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางในประเทศ เพื่อเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งเป็นเนื้อหาเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในลักษณะการปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางราชการ การเบิกจ่ายค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก ค่ายานพาหนะ ซึ่งผู้เสนอผลงานได้ดำเนินการควบคุมไปกับการบริการ ให้ความเชื่อมั่น (Assurance Services)

แนวทางที่ ๒ การจัดทำหนังสือแจ้งเวียนข้อความเข้าใจ เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง กระบวนการปฏิบัติงาน ซึ่งคัดเลือกจากประเด็นข้อตรวจพบที่มีความเสี่ยงสูงและมีนัยสำคัญ หรือ เรื่องที่ถูกทักท้วงบ่อย โดยรวบรวมข้อมูลจากรายงานผลการตรวจสอบของกลุ่มตรวจสอบภายใน หรือสำนักงาน การตรวจเงินแผ่นดิน ที่เกี่ยวกับการดำเนินการตามภารกิจโครงการ/กิจกรรม กรณีศึกษา : การจัดอบรมหมอดินอาสา ซึ่งเป็นเนื้อหาเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม รวมถึงการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง ผลกระทบ การควบคุมของแต่ละขั้นตอน ได้แก่ การเบิกค่าตอบแทนวิทยากร ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ค่าพาหนะ ค่าวัสดุ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม โดยเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

แนวทางที่ ๓ ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการโดยตรงผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์/อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งเป็นลักษณะของการถาม - ตอบ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเร่งด่วนเฉพาะหน้า ซึ่งผู้รับบริการต้องการนำคำตอบไปเป็นแนวทางปฏิบัติทันที

๒. ผลการดำเนินงาน

๒.๑ การติดตามและประเมินผล

ผู้เสนอผลงานจัดให้มีการติดตามผลและประเมินผลการบริการให้คำปรึกษา เพื่อให้มั่นใจว่า ข้อเสนอแนะและความรู้ที่ถ่ายทอดได้ผลเพียงใด ผู้รับบริการได้นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ หรือผู้บริหารระดับกรมได้ยอมรับความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้ตกลงไว้กับผู้รับบริการ ซึ่งใช้วิธีการติดตามผล โดยการสังเกตพฤติกรรมของผู้รับบริการระหว่างดำเนินการให้บริการคำปรึกษา และสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการคำปรึกษา สรุปได้ดังนี้

๒.๑.๑ การสังเกตพฤติกรรมของผู้รับบริการระหว่างดำเนินการให้บริการคำปรึกษา

๑) ด้านความรู้ที่ได้จากการรับบริการคำปรึกษา พบว่า ผู้รับบริการคำปรึกษาได้นำความรู้ที่ได้รับไปพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเอง และกำหนดเป็นแนวปฏิบัติกันภายในหน่วยงาน

๒) ด้านเจตคติในการรับคำปรึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความเข้าใจวัตถุประสงค์การให้บริการคำปรึกษาของผู้ให้บริการคำปรึกษา ยอมรับถึงปัญหา ความเสี่ยง และผลกระทบที่มีต่อหน่วยงาน และองค์กรระดับกรม หากปฏิบัติงานไม่ถูกต้องตามระเบียบที่ทางราชการกำหนด

๓) ด้านทักษะการรับคำปรึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีการทวนความเพื่อเข้าใจปัญหาของหน่วยงานมากขึ้น และมีความคิดในการจัดการกับปัญหาของหน่วยงาน

๒.๑.๒ การสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน เป็นต้น ส่วนใหญ่จะเป็นการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และการพบปะพูดคุยตามโอกาสต่างๆ พบว่า ผู้รับบริการคำปรึกษาได้นำความรู้ในเนื้อหาต่างๆ ที่ได้รับการให้บริการคำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน เป็นหัวข้อในการสนทนาพูดคุยปรึกษาหารือภายในหน่วยงาน เพื่อกำหนดเป็นแนวปฏิบัติมาตรฐานภายในหน่วยงาน และยังได้นำความรู้ไปถ่ายทอดหรือปรึกษากับบุคคลภายนอกหน่วยงาน

๒.๒ ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการคำปรึกษา จำแนกออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่

๒.๒.๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของผู้ให้บริการคำปรึกษา สรุปผลการประเมิน ได้ว่า ผู้รับบริการคำปรึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คือ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ส่วนความพึงพอใจในระดับ มาก คือ การให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง

๒.๒.๒ ความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษา สรุปผลการประเมินได้ว่า ผู้รับบริการคำปรึกษามีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คือ ผู้ให้บริการคำปรึกษา มีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ส่วนความพึงพอใจระดับ มาก คือ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

๒.๒.๓ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการคำปรึกษา สรุปผลการประเมินได้ว่า ผู้รับบริการคำปรึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการคำปรึกษา ให้คำแนะนำ คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้รับบริการ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม โดยสามารถนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถวิเคราะห์กระบวนการ หรือปัญหาข้อซักถามของผู้รับบริการ และนำมาประเมินผล เพื่อให้ได้ข้อสรุปและข้อเสนอแนะที่เป็นที่ยอมรับ ส่วนความพึงพอใจในระดับ มาก คือ ผู้ให้บริการคำปรึกษา ชี้แจงขอบเขตและวัตถุประสงค์ ข้อจำกัดของการให้บริการคำปรึกษาแก่ผู้รับบริการอย่างครอบคลุม ชัดเจน

๒.๒.๔ ความพึงพอใจด้านการรายงานผลการบริการให้คำปรึกษา สรุปผลการประเมินได้ว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คือ ผู้ให้บริการคำปรึกษา มีการติดตามผลในการบริการให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น คำแนะนำที่ปรากฏ ในรายงานผลการตรวจสอบมีความถูกต้อง สร้างสรรค์ เชื่อถือได้ เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของผู้รับบริการ ส่วนความพึงพอใจระดับมาก คือ รายงานผลการให้บริการคำปรึกษา มีเนื้อความที่กระชับ ข้อมูลครบถ้วน ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เป็นเหตุเป็นผล รัดกุม ตรงประเด็น และการรายงาน ผลคำปรึกษาเป็นไปอย่างทันกาล

๒.๓ ข้อคิดเห็นและความคาดหวังจากผู้รับบริการคำปรึกษา สรุปผลการประเมินได้ว่า ผู้รับบริการ คำปรึกษามีความคิดเห็นว่า จุดเด่นของงานให้บริการคำปรึกษาของผู้ให้บริการคำปรึกษา คือ รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือ สามารถชี้แนะข้อบกพร่องได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคำปรึกษา ยิ้มแย้ม แจ่มใส อธิบายดี เป็นกันเอง จุดด้อย คือ แหล่งข้อมูลหลักจากการให้บริการคำปรึกษา มาจากการตรวจสอบ เอกสารหลักฐาน ไม่มีความยืดหยุ่นในบางเรื่องตามสถานการณ์ และแนวทางปฏิบัติที่ไม่เป็นมาตรฐาน โดยมี ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาและอุปสรรค การดำเนินงานในปัจจุบัน ควรมีการลงพื้นที่เพื่อให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานและมีการติดตามผล

๓. ข้อเสนอแนะ

หน่วยรับตรวจหรือผู้รับบริการคำปรึกษาปฏิบัติงานภายใต้กฎ กฎหมาย และระเบียบของทางราชการ ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป หากผู้ปฏิบัติงานมิได้ติดตามกฎ ระเบียบให้เป็นปัจจุบัน จะส่งผลให้เกิดข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน เนื่องจากระเบียบบางเรื่องมีความซับซ้อน ในการวิเคราะห์ตีความ จึงอาจทำให้การปฏิบัติงานไม่ถูกต้องตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย ทั้งนี้ แม้ว่าการบริการ ให้คำปรึกษา “โครงการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยใส่ใจระเบียบ” จะสร้างความพึงพอใจ และเป็นการลดข้อบกพร่อง ในการปฏิบัติงานของผู้รับบริการก็ตาม แต่โครงการฯ ดังกล่าวจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการคำปรึกษา และหน่วยงานในช่วงระยะเวลาหนึ่งไม่ต่อเนื่อง ถ้าหากขาดการกำกับดูแลที่ดีจากหัวหน้าหน่วยงานหรือ ขาดการสนับสนุนและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถตามสถานการณ์ ดังนั้นผู้บริหารของหน่วยงานจึงควรกำหนดนโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎ กฎหมาย ระเบียบอย่างเคร่งครัด โดยมีระบบการควบคุมภายในที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการบริหารความเสี่ยง ที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน

คำนำ

การพัฒนางานตรวจสอบภายในมีการเปลี่ยนแปลงมายาวนานตามสภาพแวดล้อม ซึ่งปัจจุบันภารกิจผู้ตรวจสอบภายในมีการขยายขอบเขตปรับบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานภายในองค์กรเพิ่มมากขึ้น โดยภารกิจของงานตรวจสอบภายในนอกจากงานบริการให้ความเชื่อมั่น (Assurance Services) ในการตรวจสอบหลักฐานต่างๆ อย่างเที่ยงธรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งการประเมินผลอย่างอิสระแล้ว ภารกิจงานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร โดยการให้คำแนะนำ ในเรื่องความคล่องตัวในการดำเนินงาน การออกแบบระบบงาน วิธีการต่างๆ ในการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม ซึ่งการปรับบทบาทหน้าที่ภารกิจตามมาตรฐานงานตรวจสอบภายในเป็นไปในเชิงสร้างสรรค์มากขึ้น อันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ผู้ตรวจสอบภายในและทัศนคติของผู้รับบริการ

ผู้เสนอผลงาน จึงขอเสนอเรื่องโครงการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย ใส่ใจระเบียบ โดยการบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) ซึ่งคาดหวังว่าจะเป็นกรณีศึกษาที่จะเป็นประโยชน์กับผู้สนใจและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานต่อไป

ปภาดา พุรังษิโรจน์
กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมพัฒนาที่ดิน
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
เมษายน ๒๕๕๙

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ ๑ บทนำ	
๑. ที่มาและความสำคัญ	๑
๒. หลักการและเหตุผล	๒
๓. วัตถุประสงค์	๒
๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
๕. ขอบเขต และวิธีดำเนินการ	๓
๕.๑ ขอบเขตของการดำเนินงาน	๓
๕.๒ วิธีดำเนินการ	๔
๖. ความยุ่งยากในการดำเนินงาน	๕
บทที่ ๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
๑. แนวคิดการบริการให้คำปรึกษาตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน ของส่วนราชการ	๖
๑.๑ ความสำคัญในการบริการให้คำปรึกษาในบทบาท ของผู้ตรวจสอบภายใน	๖
๑.๒ ความหมายของการบริการให้คำปรึกษา	๖
๑.๓ วัตถุประสงค์ของการบริการให้คำปรึกษา	๗
๑.๔ ความสำคัญและประโยชน์ของการตรวจสอบภายใน ภารกิจการบริการให้คำปรึกษา	๗
๑.๕ มาตรฐานการตรวจสอบภายในภารกิจการบริการให้คำปรึกษา	๘
๒. แนวปฏิบัติการตรวจสอบภายใน	๑๑
๒.๑ ความหมายของการตรวจสอบภายใน	๑๑
๒.๒ วัตถุประสงค์และขอบเขตการตรวจสอบภายใน	๑๑
๒.๓ การประเมินความเสี่ยงเพื่อวางแผนการตรวจสอบในภาคราชการ	๑๑

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

๓. แนวคิดและองค์ประกอบการควบคุมภายใน	๑๒
๓.๑ ความหมายและวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน	๑๒
๓.๒ การประเมินความเสี่ยงและกิจกรรมการควบคุม ตามองค์ประกอบการควบคุมภายใน	๑๓
๔. การประเมินผลระบบการควบคุมภายใน	๑๔
๕. การกำกับดูแลที่ดี	๑๔
๖. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	๑๔
๖.๑ หลักการของวงจรคุณภาพ (PDCA)	๑๔
๖.๒ วงจรการพัฒนาการตรวจสอบภายใน ภารกิจบริการให้คำปรึกษา	๑๕
บทที่ ๓ แนวทางการบริการให้คำปรึกษาของกรมพัฒนาที่ดิน	
๑. การวางแผนการบริการให้คำปรึกษา (Audit Plan)	๑๗
๑.๑ การคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย กิจกรรม ความต้องการ	๑๗
๑.๒ การสำรวจข้อมูลและการวิเคราะห์ปัญหา สาเหตุ	๒๐
๑.๓ การจัดทำแผนการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา (Action Plan)	๒๐
๑.๔ การกำหนดกลยุทธ์ แนวทาง วิธีการกำหนดรูปแบบ/วิธีการ ให้บริการคำปรึกษา	๒๒
๒. การปฏิบัติงานการบริการให้คำปรึกษา	๒๓
๓. การรายงานผลการดำเนินงานและประเมินผล	๒๔
บทที่ ๔ การดำเนินงานการบริการให้คำปรึกษา	
๑. การวางแผนการบริการให้คำปรึกษา (Audit Plan)	๒๙
๑.๑ การกำหนดเกณฑ์ความเสี่ยง	๒๙
๑.๒ การคัดเลือกหัวข้อ/กิจกรรมที่หน่วยงานต้องการรับคำปรึกษา	๓๙
๑.๓ การกำหนดขอบเขตวัตถุประสงค์ของหัวข้อ/กิจกรรม ที่ให้บริการคำปรึกษา	๔๔

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

	๔๔
๒. ผลการดำเนินงานภารกิจบริการให้คำปรึกษา	
๒.๑ แนวทางที่ ๑ การบรรยายถ่ายทอดความรู้หรือการสอนงาน	๔๔
๒.๒ แนวทางที่ ๒ การจัดทำหนังสือแจ้งเวียนข้อความเข้าใจ เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน	๕๒
๒.๓ แนวทางที่ ๓ ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการโดยตรง ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ	๖๓
๓. การรายงานผลการดำเนินงานและประเมินผลตามภารกิจ การบริการให้คำปรึกษา	๖๘
บทที่ ๕ การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
๑. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการคำปรึกษา จากกลุ่มตรวจสอบภายใน	๖๙
๑.๑ การสำรวจความพึงพอใจ	๖๙
๑.๒ การแปลผล	๗๑
๒. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ	๗๑
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการคำปรึกษา	๗๑
ส่วนที่ ๒ การให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ต่อการรับบริการคำปรึกษา	๗๔
ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการคำปรึกษา	๗๔
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการคำปรึกษา	๘๐
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษา	๘๖
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านการรายงานผลการบริการให้คำปรึกษา	๙๐
ส่วนที่ ๓ แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการคำปรึกษา ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะอื่นๆ	๙๖
๓.๑ จุดเด่นของการให้บริการ	๙๖
๓.๒ จุดด้อยของการให้บริการ	๙๖
๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ	๙๗

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ ๖ สรุปผลการดำเนินการ และข้อเสนอแนะ

๑. สรุปผลการดำเนินการ	๙๘
๑.๑ การบริการให้คำปรึกษา	๙๙
๑.๒ การติดตามและประเมินผลการบริการให้คำปรึกษา	๙๙
๑.๓ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๑๐๐
๒. แนวทางพัฒนาปรับปรุงภารกิจบริการให้คำปรึกษา	๑๐๑
๒.๑ ด้านแนวทางการดำเนินงานบริการให้คำปรึกษา	๑๐๑
๒.๒ ด้านการพัฒนาองค์ความรู้	๑๐๑
๓. ข้อเสนอแนะ	๑๐๒

บรรณานุกรม

๑๐๓

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ ๔ - ๑	การวิเคราะห์ข้อมูลความเสี่ยงสำหรับการวางแผน การบริการให้คำปรึกษา	๓๓
ตารางที่ ๔ - ๒	สรุปการวิเคราะห์ความเสี่ยง สำหรับการวางแผน ตรวจสอบประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๘	๓๕
ตารางที่ ๔ - ๓	แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับกฎระเบียบ ที่ผู้รับบริการสนใจ	๔๐
ตารางที่ ๔ - ๔	แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับประเด็น ข้อตรวจพบจากรายงานผลการตรวจสอบ	๔๑
ตารางที่ ๔ - ๕	สรุปเอกสารหลักฐานประกอบการเบิกจ่าย ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ	๔๖
ตารางที่ ๔ - ๖	สรุปประเด็นข้อตรวจพบการดำเนินงาน โครงการฝึกอบรมหมอดินอาสา	๕๔
ตารางที่ ๔ - ๗	การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงของกระบวนการ กิจกรรมโครงการฝึกอบรมหมอดินอาสา	๕๕
ตารางที่ ๔ - ๘	สรุปแนวปฏิบัติการควบคุมภายใน โครงการฝึกอบรมหมอดินอาสา สำหรับกรมพัฒนาที่ดิน	๕๖
ตารางที่ ๔ - ๙	สรุปกรณีศึกษาการให้บริการคำปรึกษา ตามแนวทางที่ ๓	๖๓
ตารางที่ ๕ - ๑	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานะเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนเจ้าหน้าที่เข้ารับบริการและ วิธีการติดต่อเข้ารับบริการ	๗๒
ตารางที่ ๕ - ๒	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการคำปรึกษา ที่แสดงความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการคำปรึกษา	๗๕
ตารางที่ ๕ - ๓	สรุประดับความพึงพอใจด้านที่ ๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการคำปรึกษา	๗๙
ตารางที่ ๕ - ๔	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการคำปรึกษา ที่แสดงความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการคำปรึกษา	๘๑
ตารางที่ ๕ - ๕	สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคำปรึกษา ต่อผู้ให้บริการคำปรึกษา	๘๕

สารบัญตาราง(ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ ๕ – ๖ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการคำปรึกษา ที่แสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ของผู้ให้บริการคำปรึกษา	๘๗
ตารางที่ ๕ – ๗ สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการคำปรึกษา	๘๙
ตารางที่ ๕ – ๘ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการคำปรึกษา ที่แสดงความพึงพอใจต่อการรายงานผล การบริการให้คำปรึกษา	๙๑
ตารางที่ ๕ – ๙ สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคำปรึกษา ต่อการรายงานผลการบริการให้คำปรึกษา	๙๕

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ ๒ - ๑	ผังโครงสร้างมาตรฐานการตรวจสอบภายใน ภารกิจบริการให้คำปรึกษา	๑๐
ภาพที่ ๒ - ๒	วัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในและ องค์ประกอบการควบคุมภายใน	๑๒
ภาพที่ ๒ - ๓	หลักการของวงจรคุณภาพ PDCA (Plan - Do - Check - Act)	๑๕
ภาพที่ ๒ - ๔	วงจรการพัฒนาคุณภาพกับการพัฒนาคุณภาพ งานตรวจสอบภายในภารกิจบริการให้คำปรึกษา	๑๖
ภาพที่ ๓ - ๑	กระบวนการทางภารกิจบริการ ให้คำปรึกษาของกรมพัฒนาที่ดิน	๑๗
ภาพที่ ๓ - ๒	บุคคล ๒ ฝ่ายในการบริการให้คำปรึกษา	๒๑
ภาพที่ ๓ - ๓	องค์ประกอบของการสื่อสารสำหรับการบริการให้คำปรึกษา	๒๕
ภาพที่ ๓ - ๔	แนวทางที่ ๑ ภารกิจบริการให้คำปรึกษา โดยการบรรยายถ่ายทอดความรู้หรือการสอนงาน	๒๖
ภาพที่ ๓ - ๕	แนวทางที่ ๒ ภารกิจบริการให้คำปรึกษา โดยการจัดทำหนังสือแจ้งเวียนข้อความเข้าใจ ซึ่งคัดลอกจากประเด็นข้อตรวจพบ ที่มีความเสี่ยงสูง และมีนัยสำคัญหรือเรื่องที่ถูกต้องทั่วๆไป	๒๗
ภาพที่ ๓ - ๖	แนวทางที่ ๓ ภารกิจบริการให้คำปรึกษา โดยผู้บริการติดต่อขอรับบริการโดยตรง ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ	๒๘
ภาพที่ ๔ - ๑	การจัดลำดับความเสี่ยงสำหรับวางแผน การบริการให้คำปรึกษาสำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๓ และสถานีพัฒนาที่ดินในสังกัด	๓๖
ภาพที่ ๔ - ๒	การจัดลำดับความเสี่ยงสำหรับวางแผน การบริการให้คำปรึกษาสำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๔ และสถานีพัฒนาที่ดินในสังกัด	๓๗
ภาพที่ ๔ - ๓	การจัดลำดับความเสี่ยงสำหรับวางแผน การบริการให้คำปรึกษาสำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๗ และสถานีพัฒนาที่ดินในสังกัด	๓๗
ภาพที่ ๔ - ๔	การจัดลำดับความเสี่ยงสำหรับวางแผน การบริการให้คำปรึกษาสำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ และสถานีพัฒนาที่ดินในสังกัด	๓๘

สารบัญภาพ (ต่อ)

หน้า

ภาพที่ ๕ - ๕	การจัดลำดับความเสี่ยงสำหรับวางแผน การบริการให้คำปรึกษาสำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๙ และสถานีพัฒนาที่ดินในสังกัด	๓๘
ภาพที่ ๕ - ๖	ขั้นตอนการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ เพื่อเข้ารับการฝึกอบรม	๕๑
ภาพที่ ๕ - ๗	แผนผังกระบวนการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง โครงการฝึกอบรมหมอดินอาสา	๖๒
ภาพที่ ๕ - ๑	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ตามสถานะเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม	๗๓
ภาพที่ ๕ - ๒	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ตามจำนวนเจ้าหน้าที่เข้ารับบริการ	๗๓
ภาพที่ ๕ - ๓	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการเข้ารับบริการ	๗๔
ภาพที่ ๕ - ๔	ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษา ที่แสดงความพึงพอใจในการให้บริการ มีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	๗๗
ภาพที่ ๕ - ๕	ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษา ที่แสดงความพึงพอใจด้านการให้บริการ มีความเหมาะสม	๗๗
ภาพที่ ๕ - ๖	ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษา ที่แสดงความพึงพอใจด้านระยะเวลาใน การให้บริการมีความเหมาะสม	๗๘
ภาพที่ ๕ - ๗	ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษา ที่แสดงความพึงพอใจด้านการให้บริการ ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง	๗๘
ภาพที่ ๕ - ๘	ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษา ที่แสดงความพึงพอใจด้านการให้บริการ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๗๙
ภาพที่ ๕ - ๙	ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษา ที่แสดงความพึงพอใจในการให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๘๓
ภาพที่ ๕ - ๑๐	ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษา ที่แสดงความพึงพอใจในการให้บริการ มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	๘๓

สารบัญภาพ (ต่อ)

หน้า

ภาพที่ ๕ - ๑๑ ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษา ที่แสดงความพึงพอใจในการบริการให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	๘๔
ภาพที่ ๕ - ๑๒ ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษา ที่แสดงความพึงพอใจในการให้บริการให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๘๔
ภาพที่ ๕ - ๑๓ ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษา ที่แสดงความพึงพอใจในการให้คำแนะนำ ที่เป็นประโยชน์	๘๕
ภาพที่ ๕ - ๑๔ ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษา ที่แสดงความพึงพอใจต่อการชี้แจงขอบเขต และวัตถุประสงค์ ข้อจำกัดของการบริการ ให้คำปรึกษาแก่ผู้ให้บริการคำปรึกษา	๘๘
ภาพที่ ๕ - ๑๕ ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษา ที่แสดงความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ สามารถนำไปปรับปรุงกระบวนการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๘๘
ภาพที่ ๕ - ๑๖ ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษา ที่แสดงความพึงพอใจต่อความสามารถ วิเคราะห์กระบวนการหรือปัญหาข้อซักถาม	๘๙
ภาพที่ ๕ - ๑๗ ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษา ที่แสดงความพึงพอใจต่อรายงานผล การให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างทันกาล	๙๓
ภาพที่ ๕ - ๑๘ ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษาที่แสดง ความพึงพอใจต่อรายงานการบริการให้คำปรึกษา มีเนื้อหากระชับ ข้อมูลชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เป็นเหตุเป็นผล รัดกุม ตรงประเด็น	๙๓
ภาพที่ ๕ - ๑๙ ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษา ที่แสดงความพึงพอใจต่อการติดตามผล ในการบริการให้คำปรึกษา	๙๔
ภาพที่ ๕ - ๒๐ ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษา ที่แสดงความพึงพอใจต่อข้อเสนอแนะในรายงาน มีความถูกต้อง สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงาน	๙๔

บทที่ ๑ บทนำ

๑. ที่มาและความสำคัญ

สืบเนื่องจากเหตุวิกฤตเศรษฐกิจและการเงิน พ.ศ. ๒๕๔๐ เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในประเทศ ด้านการพัฒนาสังคม การปฏิรูปการเมือง กลไกและกติกาใหม่ มีผลให้สภาพแวดล้อมของภาครัฐและระบบราชการไทยเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสโลกาภิวัตน์และโลกยุคใหม่ ซึ่งระบบราชการบริหารงานแบบดั้งเดิมมีปัญหา ด้านหลักธรรมาภิบาล จึงถือเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความอ่อนแอ ลำสมัย และทรุดโทรมของระบบราชการในการป้องกัน และแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจ ซึ่งหากภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาลจะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ อีกทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย ดังนั้น จึงมีการคิดค้นวิธีการบริหารราชการแผ่นดิน โดยปรับปรุง เปลี่ยนแปลง เพื่อให้ส่วนราชการมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีความชัดเจน เน้นผลงาน และมีความรับผิดชอบต่อมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ โดยการบริหารภาครัฐของไทยนำหลักการบริหารงานภาคเอกชนที่เน้นผลสำเร็จของงานมาปรับเป็นการบริหารราชการไทย ให้ทันสมัยเป็นไปตามหลักการและแนวทางบริหารที่เป็นการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) เพื่อมุ่งสู่การบริหารราชการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result - based Management) ซึ่งหลักการบริหารดังกล่าว ถูกกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ด้วยการบริหารงานภาครัฐ ที่มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์และเป็นไปตามหลักพื้นฐานของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ๖ ประการ ได้แก่ ประการที่หนึ่ง หลักคุณธรรม ประการที่สอง หลักนิติธรรม ประการที่สาม หลักความโปร่งใส ประการที่สี่ หลักความมีส่วนร่วม ประการที่ห้า หลักความรับผิดชอบต่อ และประการที่หก หลักความคุ้มค่า งานตรวจสอบภายใน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญ และเป็นแรงผลักดันต่อความสำเร็จในการบริหารราชการในปัจจุบัน โดยเป็นเครื่องมือ ของผู้บริหารในการควบคุมติดตามการใช้จ่ายเงินงบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน งาน/โครงการต่างๆ อีกทั้ง ยังเป็นการช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานของส่วนราชการมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประหยัด มีความคุ้มค่า และมีการกำกับดูแลที่ดี (Good Governance) โดยจัดให้มีการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างมูลค่าเพิ่ม (Add Value) ให้กับส่วนราชการ สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนบทบาทการบริหารงานภาครัฐไปสู่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีความสำคัญ กับผลสัมฤทธิ์ของงาน และเป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย

การพัฒนางานตรวจสอบภายในมีการเปลี่ยนแปลงมาอย่างยาวนานตามสภาพแวดล้อม ซึ่งปัจจุบัน ภารกิจผู้ตรวจสอบภายในมีการขยายขอบเขตปรับบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานภายในองค์กรเพิ่มมากขึ้น โดยภารกิจของงานตรวจสอบภายในนอกจากงานบริการให้ความเชื่อมั่น (Assurance Services) ในการตรวจสอบ หลักฐานต่างๆ อย่างเที่ยงธรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งการประเมินผลอย่างอิสระแล้ว ภารกิจงานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) ยังเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร โดยการให้คำแนะนำในเรื่องความคล่องตัว ในการดำเนินงาน การออกแบบระบบงาน วิธีการต่างๆ ในการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม ซึ่งการปรับบทบาท หน้าที่ภารกิจตามมาตรฐานงานตรวจสอบภายในเป็นไปในเชิงสร้างสรรค์มากขึ้น อันก่อให้เกิดประโยชน์ ต่อองค์กรผู้ตรวจสอบภายในและทัศนคติของผู้รับบริการ

๒. หลักการและเหตุผล

กรมพัฒนาที่ดินเป็นหน่วยงานตามกลุ่มภารกิจบริหารจัดการทรัพยากร เพื่อการผลิตในสังกัด กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีพันธกิจสนับสนุนตามภารกิจหลักเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายและแผนการใช้ที่ดินในพื้นที่เกษตรกรรม การสำรวจและจำแนกดิน การอนุรักษ์ดินและน้ำ และการปรับปรุงบำรุงดิน โดยการให้บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านการพัฒนาที่ดิน ข้อมูลดิน และการใช้ประโยชน์ที่ดิน เพื่อเพิ่มผลผลิตทางการเกษตร และให้มีการใช้ประโยชน์ที่ดินอย่างยั่งยืน โดยมีโครงสร้างหน่วยงาน ประกอบด้วยกอง/สำนัก ซึ่งเป็นหน่วยงานส่วนกลาง จำนวน ๑๔ หน่วยงาน และหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคจำนวน ๙๑ หน่วยงาน โดยกรมมอบอำนาจให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติราชการแทนในการบริหารงาน/โครงการ/กิจกรรม โดยเฉพาะการดำเนินงานด้านการเบิกจ่ายหลายด้าน เช่น การเบิกค่าใช้จ่ายในการบริหารงานค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ ค่าใช้จ่ายฝึกอบรม การจัดซื้อจัดจ้าง เงินสวัสดิการต่างๆ เป็นต้น แต่เนื่องจากหน่วยงานที่ได้รับมอบอำนาจแต่ละหน่วยงานได้ปฏิบัติงานภายใต้ทรัพยากร เงินงบประมาณ จำนวนบุคลากร ความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ประกอบกับผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายในและสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่มีข้อบกพร่องและข้อสังเกตเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามระเบียบ

ดังนั้น เพื่อเป็นการลดข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานต้นแบบที่ดี (Best Practices) และช่วยลดข้อบกพร่อง/ข้อสังเกตจากผู้ตรวจสอบภายใน และสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน อีกทั้งเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ผู้ให้คำปรึกษาจึงกำหนดโครงการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย ใส่ใจระเบียบ โดยการบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) ควบคู่กับการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นแนวทางที่จะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ครบถ้วนตามระเบียบกำหนด

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้บริการให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับ กฎ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี หนังสือแจ้งเวียนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

๓.๒ เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้รับข้อมูล/ความรู้ที่มีหลักการ และวิธีคิดวิเคราะห์ที่เป็นเหตุเป็นผล พิสูจน์ได้ สอบทานได้ สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๔.๑ เพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่งานภายใต้สังกัดกรมพัฒนาที่ดินให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้ดีขึ้น โดยการเพิ่มโอกาสที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้ เนื่องจากการบริการให้คำปรึกษาของผู้ตรวจสอบภายในเป็นการประเมิน วิเคราะห์ เปรียบเทียบข้อมูลทุกด้านในการปฏิบัติงาน จึงเป็นข้อมูลสำคัญที่จะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ลดความเสี่ยงที่อาจทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์

๔.๒ ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลที่ดี (Good Governance) และมีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน (Transparency)

๕. ขอบเขต และวิธีดำเนินการ

๕.๑ ขอบเขตของการดำเนินงาน ประกอบด้วย

๕.๑.๑ ขอบเขตเชิงปริมาณ

โครงการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย ใส่ใจระเบียบ โดยการบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) กำหนดขอบเขตกลุ่มเป้าหมายเป็นหน่วยงานตามแผนการตรวจสอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ จำนวน ๓๐ หน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย

สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต	สถานีพัฒนาที่ดินในสังกัด	จำนวนรวม (หน่วยงาน)
สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๓ จังหวัดนครราชสีมา และ สถานีพัฒนาที่ดินในสังกัด จำนวน ๔ หน่วยงาน	๑. สถานีพัฒนาที่ดินนครราชสีมา ๒. สถานีพัฒนาที่ดินบุรีรัมย์ ๓. สถานีพัฒนาที่ดินชัยภูมิ ๔. สถานีพัฒนาที่ดินสุรินทร์	๕
สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๔ จังหวัดอุบลราชธานี และ สถานีพัฒนาที่ดินในสังกัด จำนวน ๗ หน่วยงาน	๑. สถานีพัฒนาที่ดินอุบลราชธานี ๒. สถานีพัฒนาที่ดินยโสธร ๓. สถานีพัฒนาที่ดินนครพนม ๔. สถานีพัฒนาที่ดินร้อยเอ็ด ๕. สถานีพัฒนาที่ดินศรีสะเกษ ๖. สถานีพัฒนาที่ดินมุกดาหาร ๗. สถานีพัฒนาที่ดินอำนาจเจริญ	๘
สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๗ จังหวัดน่าน และ สถานีพัฒนาที่ดินในสังกัด จำนวน ๔ หน่วยงาน	๑. สถานีพัฒนาที่ดินน่าน ๒. สถานีพัฒนาที่ดินแพร่ ๓. สถานีพัฒนาที่ดินเชียงราย ๔. สถานีพัฒนาที่ดินพะเยา	๕
สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ จังหวัดพิษณุโลก และ สถานีพัฒนาที่ดินในสังกัด จำนวน ๕ หน่วยงาน	๑. สถานีพัฒนาที่ดินพิษณุโลก ๒. สถานีพัฒนาที่ดินพิจิตร ๓. สถานีพัฒนาที่ดินเลย ๔. สถานีพัฒนาที่ดินเพชรบูรณ์ ๕. สถานีพัฒนาที่ดินอุดรธานี	๖
สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๙ จังหวัดนครสวรรค์ และ สถานีพัฒนาที่ดินในสังกัด จำนวน ๕ หน่วยงาน	๑. สถานีพัฒนาที่ดินนครสวรรค์ ๒. สถานีพัฒนาที่ดินกำแพงเพชร ๓. สถานีพัฒนาที่ดินตาก ๔. สถานีพัฒนาที่ดินอุทัยธานี ๕. สถานีพัฒนาที่ดินสุโขทัย	๖
รวม		๓๐

๕.๑.๒ ขอบเขตเชิงเวลา

ดำเนินการบริการให้คำปรึกษาช่วงระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๕๗ - กรกฎาคม ๒๕๕๘

๕.๑.๓ ขอบเขตเนื้อหา

๑) ปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาในกิจกรรม ดังนี้

- การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการในประเทศเพื่อเข้ารับการฝึกอบรม
- การปฏิบัติงานตามภารกิจโครงการ/กิจกรรม

๒) ระเบียบ กฎหมาย คู่มือ ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี และหนังสือเวียนที่เกี่ยวข้อง เว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง (www.cgd.co.th) รายงานผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายในและสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

๕.๒ วิธีดำเนินการ

๕.๒.๑ การดำเนินการให้บริการคำปรึกษาโดยอาศัยกรอบแนวคิด หลักการและแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- ๑) มาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ
- ๒) แนวปฏิบัติการตรวจสอบภายใน
- ๓) แนวคิดองค์ประกอบการควบคุมภายใน
- ๔) การประเมินผลระบบการควบคุมภายใน
- ๕) การกำกับดูแลที่ดี
- ๖) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๕.๒.๒ การวางแผนการบริการให้คำปรึกษา (Audit Plan)

- ๑) การคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย กิจกรรม ความต้องการ
- ๒) การสำรวจข้อมูลและการวิเคราะห์ปัญหา สาเหตุ
- ๓) การจัดทำแผนการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา (Action Plan)
- ๔) การกำหนดกลยุทธ์ แนวทาง วิธีการกำหนดรูปแบบ/วิธีการให้บริการคำปรึกษา

๕.๒.๓ การปฏิบัติงานการบริการให้คำปรึกษา ซึ่งรวบรวมข้อมูล ประเด็นปัญหา และความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการที่แตกต่างกันจึงกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานได้ ๓ แนวทาง ได้แก่

แนวทางที่ ๑ การกิจการบริการให้คำปรึกษา โดยการบรรยายถ่ายทอดความรู้ การสอนงาน ชี้แจงทำความเข้าใจ พร้อมยกกรณีศึกษาของกิจกรรมการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการในประเทศเพื่อเข้ารับการฝึกอบรม

แนวทางที่ ๒ การกิจการบริการให้คำปรึกษาแนะนำ โดยคัดเลือกจากประเด็นข้อตรวจพบที่มีความเสี่ยงสูงและมีนัยสำคัญหรือเรื่องที่ถูกต้องทักท้วงบ่อย โดยการจัดทำหนังสือแจ้งเวียน เพื่อขอความร่วมมือหรือชี้แจงต่อผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ กิจกรรมที่การปฏิบัติงานตามภารกิจโครงการ/กิจกรรม

แนวทางที่ ๓ การกิจการบริการให้คำปรึกษา โดยผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการโดยตรงกับผู้ตรวจสอบภายใน โดยผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ

๕.๒.๔ การรายงานผลการดำเนินงานและประเมินผล

การดำเนินการประเมินผลการให้บริการปรึกษาทั้ง ๓ แนวทางดังกล่าว ผู้ให้คำปรึกษาได้กำหนดรูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ ๒ แบบ คือ ๑) รายงานตรงต่อผู้รับบริการด้วยวาจา ๒) รายงานเป็นลายลักษณ์อักษรและมีการติดตามผล สำหรับการติดตามผลการให้บริการคำปรึกษาได้เลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือประเมินความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ

๖. ความยุ่งยากในการดำเนินงาน

๖.๑ กรมพัฒนาที่ดินเป็นหน่วยงานตามกลุ่มภารกิจบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อการผลิต โดยดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ประกอบด้วย ๓ ยุทธศาสตร์ ๖ แผนงาน ๗ โครงการ ๑๗ กิจกรรม ๘๓ กิจกรรมย่อย ซึ่งผู้เสนอผลงานต้องศึกษาทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งให้เกิดความรอบรู้ในเนื้อหาของกิจกรรม/โครงการเป็นอย่างดี เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ วินิจฉัย ประเด็นปัญหาที่แตกต่างกันตามลักษณะของหน้าที่ความรับผิดชอบ

๖.๒ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีความรู้ด้านกฎ กฎหมาย คู่มือ ระเบียบ ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี หนังสือแจ้งเวียนที่เกี่ยวข้อง และมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในการหลักของการประเมินผลการควบคุมภายใน รวมถึงกระบวนการปฏิบัติงานหลายๆ ด้านที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับองค์กร งาน/โครงการ นโยบายรัฐบาล นโยบายกระทรวง การบริหารจัดการภาครัฐ

๖.๓ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีหลักการเทคนิคในการหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และจำเป็นในเรื่องที่ให้คำปรึกษาและวิธีคิดวิเคราะห์ที่เป็นเหตุเป็นผล พิสูจน์ได้ สอบทานได้ ต้องให้คำตอบที่ผู้ปรึกษาสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

๖.๔ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเป็นผู้ที่สามารถเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว มีไหวพริบ วิเคราะห์ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ที่สั่งสม อีกทั้งยังต้องมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ซึ่งจะทำให้สามารถคิดวิเคราะห์ประเด็นของปัญหาตรงตามความต้องการ และคำตอบสามารถนำไปแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้

๖.๕ ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีจรรยาบรรณและทักษะที่ดีในการใส่ใจการกระทำของผู้อื่น เพื่อรับรู้ พฤติกรรม ความคิด อารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับบริการ หรือผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งต้องสามารถมองเห็นปัญหาได้อย่างชัดเจน

๖.๖ การปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงาน ในการให้ข้อมูลที่เป็นจริง เชื่อถือได้ เพื่อจะใช้ในการวิเคราะห์ประเด็นปัญหา สาเหตุได้อย่างถูกต้อง

บทที่ ๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาโครงการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย ใส่ใจระเบียบ โดยการบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) พ.ศ.๒๕๕๘ ซึ่งเป็นโครงการที่จัดทำขึ้นเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ดีขึ้น ผู้เสนอผลงานจึงต้องศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ แนวคิดและหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน ในภารกิจการบริการให้คำปรึกษาเพื่อแสวงหาความรู้ที่จะนำไปสู่การปฏิบัติ โดยมี ๖ แนวทาง ดังนี้

๑. แนวคิดการบริการให้คำปรึกษาตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ
๒. แนวปฏิบัติการตรวจสอบภายใน
๓. แนวคิดองค์ประกอบการควบคุมภายใน
๔. การประเมินผลระบบการควบคุมภายใน
๕. การกำกับดูแลที่ดี
๖. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๑. แนวคิดการบริการให้คำปรึกษาตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ประกอบด้วย

๑.๑ ความสำคัญในการบริการให้คำปรึกษาในบทบาทของผู้ตรวจสอบภายใน

บทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปมาก จากอดีตซึ่งดำเนินการตรวจสอบเพื่อรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้รับตรวจ หรือหน่วยงานเฉพาะที่ไม่เป็นไปตามระเบียบหรือหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติซึ่งผลลัพธ์จะเป็นไปในเชิงลบ แต่ในปัจจุบันผู้ตรวจสอบภายในได้ขยายขอบเขตหน้าที่ในการทำงานภายในองค์กรกว้างขวางมากขึ้น และด้วยบทบาทสำคัญที่มีผลถึงความสำเร็จขององค์กรตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้ผู้ตรวจสอบภายในมีบทบาทสำคัญในฐานะที่ปรึกษา (Consultant) โดยกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลังได้ดำเนินการปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน (International Standards of The Professional of Internal Auditing) ที่ได้ดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขมาตรฐานการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในขึ้นใหม่ ดังนั้นงานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) จึงเป็นส่วนหนึ่งของมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการโดยต้องกำหนดไว้ในกฎบัตรการตรวจสอบภายในด้วย ซึ่งการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในที่เป็นลักษณะให้คำปรึกษา แนะนำเรื่องความคล่องตัวของ การดำเนินงานขององค์กร การออกแบบระบบงาน วิธีการต่างๆ ในการปฏิบัติงาน การปรับปรุง การดำเนินงานอย่างต่อเนื่องด้วยกระบวนการสอบทาน และปรับปรุงกิจกรรมการควบคุม รวมถึงการฝึกอบรม จึงเป็นการช่วยสร้างมูลค่าเพิ่ม (Add Value) ให้แก่องค์กร

๑.๒ ความหมายของการบริการให้คำปรึกษา

การบริการให้คำปรึกษา มีความหมายตามที่ได้ศึกษาหลายความหมาย ดังนี้

กรมบัญชีกลาง (๒๕๕๔) มาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ส่วนที่ ๓ คำอธิบายศัพท์ ให้ความหมายของการบริการให้คำปรึกษา หมายถึง การบริการให้คำปรึกษาแนะนำ และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงาน และขอบเขตของงาน

จะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการ และมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับส่วนราชการ โดยการปรับปรุง กระบวนการการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของส่วนราชการให้ดีขึ้น

อนุชิต ฮุนสวัสดิกุล (๒๕๕๘) การให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องความคล่องตัวในการดำเนินงาน การออกแบบระบบงาน วิธีการต่างๆ ในการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม

จันทนา สาขากร และคณะ (๒๕๕๗) กิจกรรมการให้คำปรึกษา แนะนำ และบริการ ที่เกี่ยวเนื่องแก่ผู้รับบริการ โดยลักษณะและขอบเขตของงานจะเป็นไปตามข้อตกลงที่ทำขึ้นร่วมกันกับผู้รับบริการ และมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่า และปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมขององค์กร โดยไม่เข้าไปร่วมรับผิดชอบในฐานะฝ่ายบริหาร

๑.๓ วัตถุประสงค์ของการบริการให้คำปรึกษา

กรมบัญชีกลาง (๒๕๕๔) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน การบริการให้คำปรึกษาไว้ดังนี้

- ๑) บริการให้คำปรึกษา แนะนำและบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามความต้องการของผู้รับบริการ
- ๒) เพื่อปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน การกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของส่วนราชการให้ดีขึ้น

๑.๔ ความสำคัญและประโยชน์ของการตรวจสอบภายในภารกิจการบริการให้คำปรึกษา

กรมบัญชีกลาง (๒๕๕๖) ได้กล่าวถึงความสำคัญและประโยชน์ของการตรวจสอบภายใน ในแง่ของการที่ผู้ตรวจสอบภายในเป็นผู้ให้คำปรึกษาแก่ฝ่ายบริหาร คือ การเป็นผู้ให้คำปรึกษากับฝ่ายบริหาร ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิผล และดูแลให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า

กฤษฎา วดี เกตุวงศา (๒๕๕๕) ส่วนราชการมีการตรวจสอบภายในที่ดีผู้บริหารย่อมมีเวลา ในการคิดสร้างสรรค์และริเริ่มงานใหม่ๆ ได้มากขึ้น โดยมั่นใจว่าระบบการควบคุมงานที่ใช้ในปัจจุบัน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่า

- ๑) ผลการปฏิบัติงานในแต่ละด้านเป็นไปตามแผนงานและเป้าหมายที่วางไว้
- ๒) การใช้ทรัพยากร เงินงบประมาณ แรงงาน และทรัพย์สินเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของกิจการ
- ๓) ระบบการเสนอข้อมูลเพื่อบริหารมีความถูกต้องเชื่อถือได้ และใช้ประโยชน์ ในการตัดสินใจสั่งการได้ทันเวลา อุปสรรคและข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกิดขึ้น ผู้บริหารจะได้ทราบและสั่งการแก้ไข ได้โดยทันที่

๔) มีการสำรวจ วิเคราะห์ และเสนอมาตรการ การปรับปรุง เพื่อให้การดำเนินการ มีประสิทธิภาพสูงขึ้นตลอดเวลา

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (๒๕๓๑) แบ่งประโยชน์ของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน โดยการให้บริการให้คำปรึกษา ๒ ส่วน คือ

- ๑) ประโยชน์ต่อการบริหารประเทศและประชาชน
 - ทำให้การใช้ทรัพยากรของประเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
 - ช่วยให้การดำเนินงานของรัฐบาลเป็นไปโดยถูกต้อง รัดกุม และมีประสิทธิภาพ โดยการระบุปัญหาข้อผิดพลาด และเสนอแนะแนวทางแก้ไขหรือเสนอทางเลือกอื่นที่ดีกว่า
- ๒) ประโยชน์ต่อหน่วยรับตรวจในฐานะผู้รับบริการ
 - ช่วยควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน
 - ช่วยวิเคราะห์ปัญหา จุดอ่อนหรือความเสี่ยงในการดำเนินงานและสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อสามารถแก้ไขข้อบกพร่อง

- กระตุ้นให้เกิดการควบคุมคุณภาพของงาน
- ช่วยให้เกิดระบบการควบคุมภายในที่ดีในหน่วยรับตรวจ
- ช่วยให้การบริหารงานของหน่วยรับตรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๕ มาตรฐานการตรวจสอบภายในในการกิจการบริการให้คำปรึกษา

มาตรฐานการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการคำปรึกษาจะมีตัวอักษร C (Consulting) ต่อท้ายจากเลขรหัสมาตรฐาน ดังนี้

๑.๕.๑ มาตรฐานด้านคุณสมบัติ

๑๐๐๐.C๑ - การตรวจสอบภายในที่เป็นลักษณะของงานบริการให้คำปรึกษาต้องกำหนดไว้ในกฎบัตรการตรวจสอบภายใน

๑๑๓๐.C๑ - ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาในงานที่ตนเคยมีหน้าที่รับผิดชอบมาก่อนด้วยความเที่ยงธรรม

๑๑๓๐.C๒ - ในกรณีที่มีเหตุหรือข้อจำกัดในอันที่จะทำให้ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถบริการให้คำปรึกษาได้อย่างอิสระหรือเที่ยงธรรม ผู้ตรวจสอบภายในต้องเปิดเผยเหตุหรือข้อจำกัดดังกล่าวให้กับผู้มอบหมายงานหรือผู้รับบริการทราบ

๑๒๑๐.C๑ - หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องไม่รับงานบริการให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ หากที่มงานขาดความรู้ ทักษะและความสามารถอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในเรื่องนั้นๆ ไม่ว่าจะเป็นบางส่วนหรือทั้งหมด

๑๒๒๐.C๑ : ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ด้วยความระมัดระวังอย่างรอบคอบ โดยคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

- ความต้องการและความคาดหวังของผู้มอบหมายงานหรือผู้รับบริการ รวมทั้งลักษณะของเรื่องที่จะให้คำปรึกษา เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และการรายงานผลการปฏิบัติงาน
- ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์
- ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการบริการให้คำปรึกษาเมื่อเทียบกับผลประโยชน์ที่คาดว่าจะส่วนราชการจะได้รับ

๑.๕.๒ มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน

๒๐๑๐.C๑ - หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในควรให้ทีมงานบริการให้คำปรึกษา เพื่อช่วยให้เกิดโอกาสที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยง การสร้างคุณค่าเพิ่ม และการปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนราชการ ซึ่งต้องกำหนดงานบริการให้คำปรึกษาดังกล่าวไว้ในแผนการตรวจสอบด้วย

๒๑๒๐.C๑ - ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องสามารถระบุถึงความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน และระมัดระวังความเสี่ยงอื่นๆ ที่มีนัยสำคัญที่อาจเกิดขึ้นด้วย

๒๑๒๐.C๒ - ผู้ตรวจสอบภายในต้องนำความรู้ในเรื่องของความเสี่ยงที่ได้รับจากการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา มาใช้ในการประเมินผลกระทบการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน

๒๑๒๐.C๓ - การให้ความช่วยเหลือกับฝ่ายบริหารในการจัดให้มีหรือปรับปรุง กระบวนการบริหารความเสี่ยง ผู้ตรวจสอบภายในต้องพึงละเว้นในส่วนของการดำเนินการซึ่งเป็นหน้าที่ ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร

๒๑๓๐.C๑ - ผู้ตรวจสอบภายในต้องนำความรู้ในเรื่องการควบคุมที่ได้รับจากการบริการ งานให้คำปรึกษา มาใช้ในการประเมินผลการควบคุมของส่วนราชการ

๒๒๐๑.C๑ - การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้อง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่นๆ ของผู้รับบริการในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญต้องมีการบันทึกเรื่องทำความเข้าใจไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

๒๒๑๐.C๑ - วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายใน ต้องคำนึงถึงกระบวนการการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุม ตามขอบเขตที่ได้มีการเห็นชอบ ร่วมกันกับผู้รับบริการ

๒๒๑๐.C๒ - วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ต้องสอดคล้อง กับการสร้างคุณค่าเพิ่ม ยุทธศาสตร์ และวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของส่วนราชการ

๒๒๒๐.C๑ - การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องมั่นใจว่า ได้กำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานไว้เพียงพอที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ หากในระหว่างปฏิบัติงานผู้ตรวจสอบภายใน มีข้อจำกัดจนทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามขอบเขตที่กำหนดไว้ ผู้ตรวจสอบภายในต้องหารือ กับผู้รับบริการถึงข้อจำกัดดังกล่าว เพื่อพิจารณาว่าสมควรจะปฏิบัติงานต่อหรือไม่

๒๒๒๐.C๒ - ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายใน ต้องระบุการควบคุมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน และระมัดระวังต่อประเด็นความเสี่ยง ที่มีความสำคัญ

๒๒๔๐.C๑ - แผนการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา อาจมีรูปแบบและเนื้อหาสาระ ที่แตกต่างกันไปตามแต่ละลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย

๒๓๓๐.C๑ - หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องกำหนดนโยบายในการเก็บรักษา ข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวให้กับบุคคลภายในและ ภายนอกส่วนราชการ ทั้งนี้ ต้องให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติของส่วนราชการ และระเบียบของทางราชการ ที่เกี่ยวข้อง

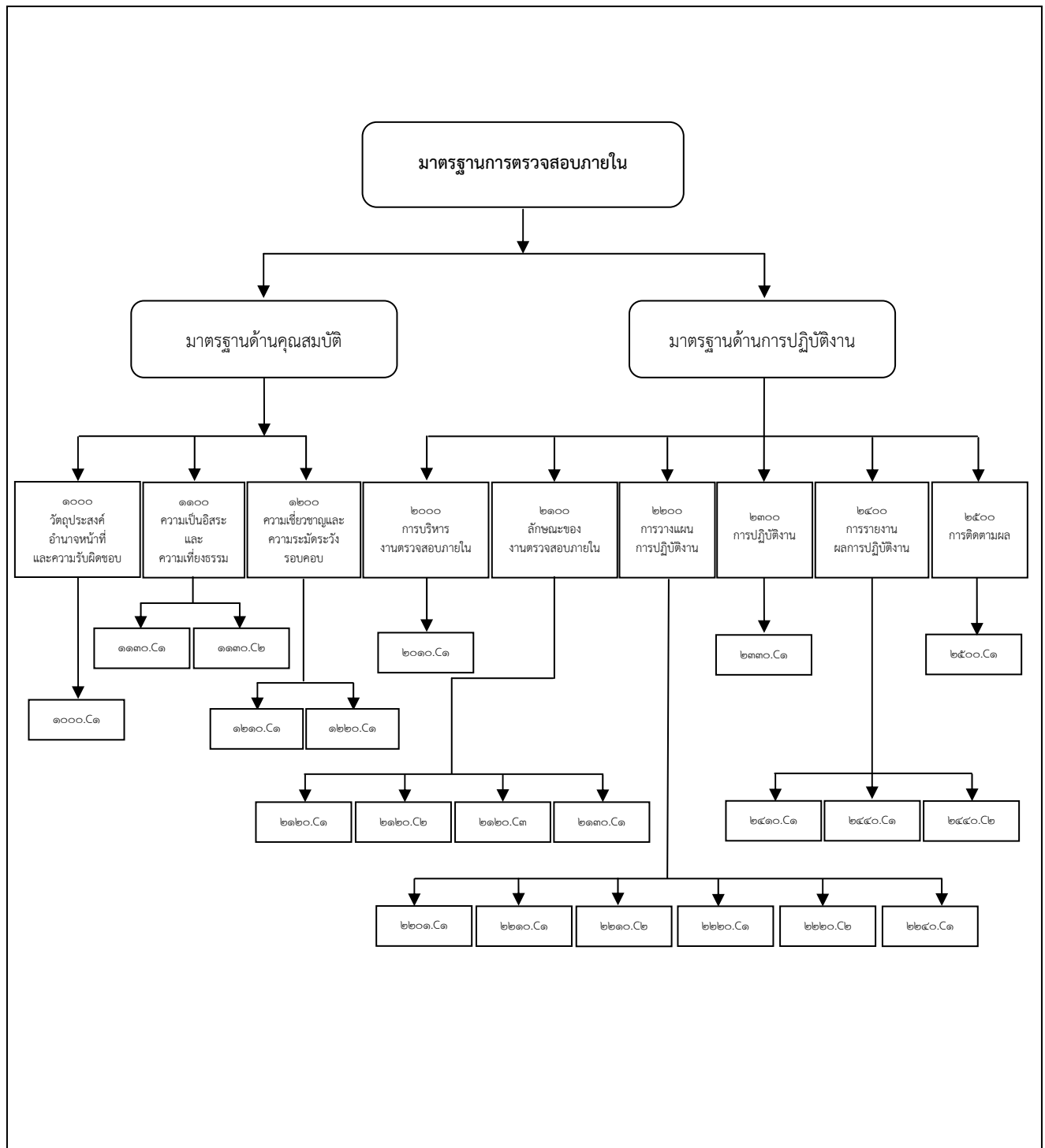
๒๔๑๐.C๑ - รูปแบบและเนื้อหาของการรายงานความคืบหน้า และการรายงานผล การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาจะแตกต่างกันไป ตามลักษณะของงานและความต้องการของผู้รับบริการ

๒๔๔๐.C๑ - หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในมีหน้าที่รับผิดชอบในการเผยแพร่ รายงานผลการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ

๒๔๔๐.C๒ - ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา อาจมีการบ่งชี้ประเด็น เกี่ยวกับการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุม หากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อส่วนราชการ ในภาพรวมผู้ตรวจสอบภายในต้องรายงานให้กับหัวหน้าส่วนราชการทราบ

๒๕๐๐.C๑ - หน่วยงานตรวจสอบภายในต้องมีการติดตามการไม่ปฏิบัติงาน ตามผลงานบริการให้คำปรึกษาตามขอบเขตการปฏิบัติงานที่ได้มีการเห็นชอบร่วมกับผู้รับบริการ

ภาพที่ ๒ - ๑ ผังโครงสร้างมาตรฐานการตรวจสอบภายในการให้บริการปรึกษา



๒. แนวปฏิบัติการตรวจสอบภายใน

๒.๑ ความหมายของการตรวจสอบภายใน

กรมบัญชีกลาง (๒๕๔๖) การตรวจสอบภายใน หมายถึง กิจกรรมการให้หลักประกันอย่างเที่ยงธรรมและการให้คำปรึกษาอย่างเป็นอิสระ ซึ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อเพิ่มคุณค่า และปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดีขึ้น การตรวจสอบภายในช่วยให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบและเป็นระเบียบ

๒.๒ วัตถุประสงค์และขอบเขตการตรวจสอบภายใน

กรมบัญชีกลาง (๒๕๔๖) วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายใน คือ การปฏิบัติงานโดยอิสระปราศจากการแทรกแซงในการทำหน้าที่ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร ด้วยการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ ประเมิน ให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะเพื่อสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานทุกระดับขององค์กรสามารถปฏิบัติหน้าที่ และดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งขอบเขตของงานตรวจสอบภายใน ประกอบด้วย

๑) การสอบทานความเชื่อถือได้และความสมบูรณ์ของสารสนเทศ ด้านการบัญชี การเงิน การดำเนินงาน และให้เกิดความมั่นใจว่าระบบที่ใช้เป็นไปตามนโยบาย แผน และวิธีปฏิบัติงานที่องค์กรกำหนดไว้ และควรแสดงผลกระทบสำคัญที่เกิดขึ้น รวมถึงการสอบทานวิธีการป้องกันดูแลทรัพย์สินว่าเหมาะสม และสามารถพิสูจน์ความมีอยู่จริงของทรัพย์สินเหล่านั้นได้

๒) การประเมินการใช้ทรัพยากรว่าเป็นไปโดยความประหยัดและมีประสิทธิภาพ

๓) การสอบทานการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ว่าได้ผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมถึงความคืบหน้าตามแผนงานที่กำหนดไว้

๔) การสอบทาน และประเมินผลความเหมาะสม และความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในขององค์กร

๒.๓ การประเมินความเสี่ยงเพื่อวางแผนการตรวจสอบในภาคราชการ

กรมบัญชีกลาง (๒๕๔๖) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) หมายถึง กระบวนการระบุปัจจัยและวิเคราะห์ความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ รวมถึงการจัดทำลำดับความสำคัญของความเสี่ยงว่าเหตุการณ์ใดหรือเงื่อนไขอย่างใดที่จะมีผลกระทบต่อการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร การประเมินความเสี่ยงจึงเป็นแนวคิดในเชิงป้องกันเหตุการณ์ที่อาจมีผลกระทบต่อองค์กร ประกอบด้วย

๑) การระบุปัจจัยเสี่ยง เป็นการบ่งชี้ให้เห็นถึงสถานการณ์ที่เป็นโอกาสให้เกิดความไม่แน่นอนส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กรทั้งในระดับหน่วยงานและระดับกิจกรรม

๒) วิเคราะห์ความเสี่ยง เป็นการพิจารณาผลกระทบของความเสี่ยงต่อองค์กร เป็นการประเมินโอกาสและความถี่ที่ความเสี่ยงโดยวิเคราะห์ผลเป็นระดับ สูง กลาง ต่ำ

๓) การจัดลำดับความเสี่ยง เป็นการนำระดับหรือค่าคะแนนความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในระดับหน่วยงานหรือกิจกรรม

๓. แนวคิดองค์ประกอบการควบคุมภายใน

๓.๑ ความหมายและวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน

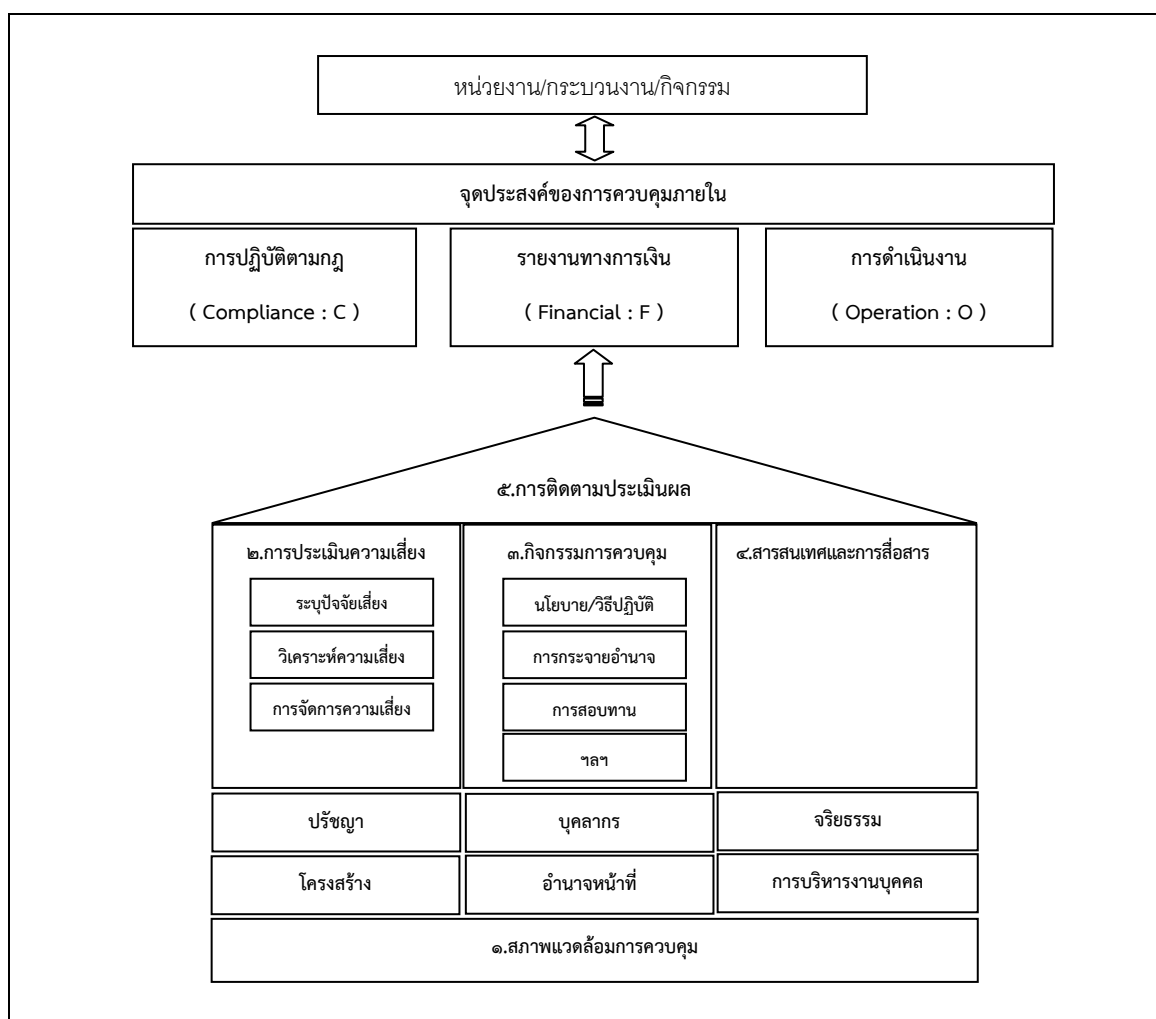
สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (๒๕๕๒) การควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการที่ผู้กำกับดูแลฝ่ายบริหารและบุคลากรทุกระดับของหน่วยรับตรวจกำหนดให้มีขึ้น เพื่อให้มีความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงานจะบรรลุสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑) การดำเนินงาน (Operation : O) หมายถึง การบริหารจัดการ การใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงการดูแลรักษาทรัพย์สิน การป้องกันหรือลดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล การสิ้นเปลืองหรือการทุจริตของหน่วยรับตรวจ

๒) การรายงานทางการเงิน (Financial : F) หมายถึง รายงานทางการเงินที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ภายในและภายนอกหน่วยรับตรวจ เป็นไปอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ และทันเวลา

๓) การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง (Compliance : C) ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจ รวมทั้งการปฏิบัติตามนโยบาย และวิธีการปฏิบัติงานที่องค์กรได้กำหนดขึ้น

ภาพที่ ๒ - ๒ วัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในและองค์ประกอบการควบคุมภายใน



๓.๒ การประเมินความเสี่ยงและกิจกรรมการควบคุมตามองค์ประกอบการควบคุมภายใน

๓.๒.๑ การประเมินความเสี่ยง

มาตรฐานการตรวจสอบภายใน และจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ (๒๕๔๑) ความเสี่ยง หมายถึง ความเป็นไปได้ที่จะเกิดเหตุการณ์ที่เป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายของส่วนราชการ ความเสี่ยงสามารถวัดได้ในรูปของผลกระทบ และโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์นั้น

กรมบัญชีกลาง : แนวปฏิบัติระบบการควบคุมภายใน (๒๕๔๗) การประเมินความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการที่ใช้ในการระบุความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยง และการกำหนดแนวทางการควบคุม เพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงซึ่งกระบวนการในการประเมินความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่หน่วยงานยอมรับได้ สามารถดำเนินการเป็น ๔ ขั้นตอน ดังนี้

๑) ศึกษาวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของหน่วยงาน โดยจะต้องสอดคล้องกับภารกิจ (Mission) ของหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งโดยทั่วไปวัตถุประสงค์ของหน่วยงานจะแบ่งออกเป็น ๒ ระดับ คือ ระดับที่ ๑ วัตถุประสงค์ในระดับหน่วยงาน (Entity - Level objectives) เป็นวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานในภาพรวมของหน่วยงาน โดยทั่วไปจะระบุไว้ในแผนกลยุทธ์ และแผนการปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงาน เช่นเดียวกับการกิจ (Mission) และกลยุทธ์ในภาพรวมของหน่วยงาน เช่น ภารกิจหลักของหน่วยงาน โครงสร้างของหน่วยงาน และระดับที่ ๒ วัตถุประสงค์ในระดับกิจกรรม (Activity - Level objectives) เป็นวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานที่เฉพาะเจาะจงสำหรับแต่ละกิจกรรมที่หน่วยงานกำหนด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ซึ่งวัตถุประสงค์ของแต่ละกิจกรรมจะต้องสนับสนุน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในระดับหน่วยงาน

๒) การระบุปัจจัยเสี่ยงของหน่วยงานจากปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกส่งผลกระทบต่อถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือผลการดำเนินงานในหน่วยงาน

๓) การวิเคราะห์และจัดลำดับความเสี่ยง (Risk Analysis) เป็นการวิเคราะห์ถึงผลกระทบของปัจจัยเสี่ยงที่มีต่อหน่วยงานว่ามีโอกาสและความถี่มากน้อยเพียงใด โดยอาจวัดเป็นระดับ น้อย ปานกลาง สูง เพื่อจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่มีผลต่อหน่วยรับตรวจ

๔) กำหนดวิธีการควบคุมความเสี่ยง เป็นการพิจารณากำหนดวิธีการทางเลือกในการควบคุม เพื่อจัดการให้ความเสี่ยงอยู่ในสภาพที่เป็นผลดีกับหน่วยงาน

๓.๒.๒ กิจกรรมการควบคุม

กรมบัญชีกลาง : แนวปฏิบัติระบบการควบคุมภายใน (๒๕๔๗) กิจกรรมการควบคุม เป็นองค์ประกอบหนึ่งของระบบการควบคุมภายใน ที่หน่วยงานต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อลดความเสี่ยง และทำให้เกิดความคุ้มค่า ตลอดจนช่วยให้ฝ่ายบริหารเกิดความมั่นใจในประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในที่มีอยู่

ประเภทการควบคุม กิจกรรมการควบคุมอาจแยกตามความจำเป็น และลักษณะของการควบคุม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น

๔. การประเมินผลระบบการควบคุมภายใน

กรมบัญชีกลาง : แนวปฏิบัติการประเมินผลระบบการควบคุมภายใน (๒๕๔๗) การประเมินผลระบบการควบคุมภายใน หมายถึง การพิจารณาถึงผลสัมฤทธิ์ของระบบการควบคุมภายในที่มีอยู่ในหน่วยงาน โดยการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับระบบการควบคุมภายในที่กำหนดไว้ว่ามีความสอดคล้องหรือไม่เพียงใด และสอบทานระบบการควบคุมภายในของหน่วยงานว่ายังมีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบันหรือไม่ รวมทั้งวิเคราะห์และหาสาเหตุที่เกิดขึ้น เพื่อสรุปผลพร้อมทั้งนำเสนอข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบการควบคุมภายในของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุม

๕. การกำกับดูแลที่ดี

กรมบัญชีกลาง : มาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ (๒๕๕๔) การกำกับดูแล หมายถึง กระบวนการดำเนินงาน เพื่อกำกับดูแลและควบคุมให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ภายในส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส และเป็นธรรม

๖. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ หลักการของวงจรคุณภาพ (PDCA)

การบริหารงานด้วยวงจรคุณภาพ (PDAC = Plan - Do - Check - Act) เป็นกระบวนการสากลตามแนวคิดของ ดร.ชิวฮาร์ท ที่ถูกเผยแพร่ โดย ดร.เดมมิง (Deming) และเป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน ถือเป็นเครื่องมือการบริหารที่จัดเป็นแกนร่วมของการบริหารที่หลากหลายบนพื้นฐานเดียวกัน ซึ่งประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน คือ

๖.๑.๑ วางแผน (Plan) หมายถึง การกำหนดเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน วิธีการ และขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย

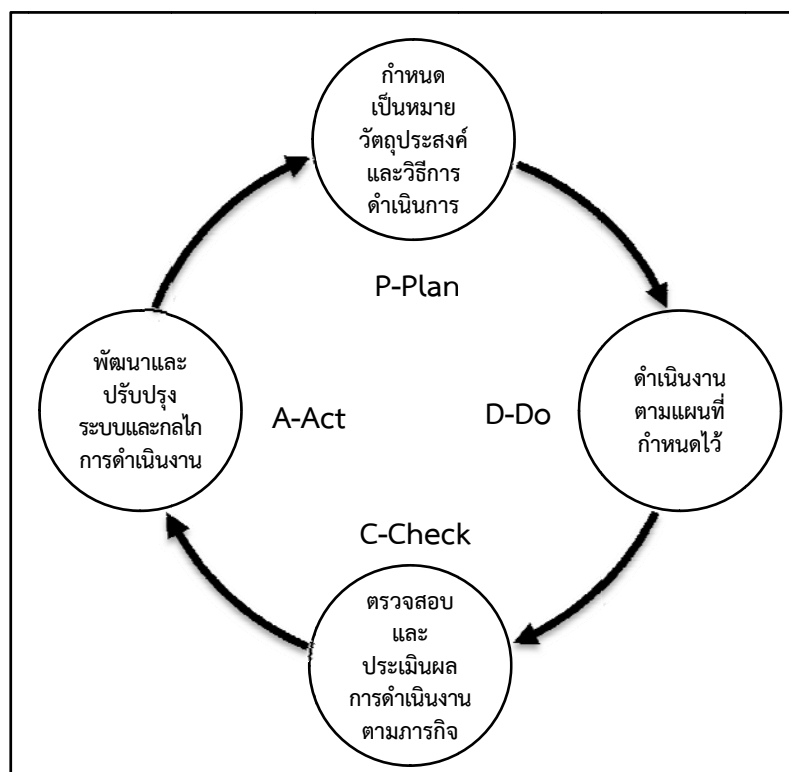
๖.๑.๒ ปฏิบัติ (Do) หมายถึง การปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนด ซึ่งก่อนที่จะปฏิบัติงานใดๆ จำเป็นต้องศึกษาข้อมูลและเงื่อนไขต่างๆ ของสภาพงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๑.๓ การตรวจสอบ (Check) คือ กิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อประเมินผลว่ามีการปฏิบัติงานตามแผนหรือไม่ มีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างการทำงานหรือไม่

๖.๑.๔ การปรับปรุง (Act) เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นหลังจากได้ทำการตรวจสอบแล้ว การปรับปรุงอาจเป็นการแก้ไขแบบเร่งด่วน เฉพาะหน้า หรือการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำรอยเดิม การปรับปรุงอาจนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานที่ต่างจากเดิม

ซึ่งการดำเนินกิจกรรมตามหลักการวงจรคุณภาพ PDCA อย่างเป็นระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่อง หมุนเวียนไปเรื่อยๆ ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้น

ภาพที่ ๒ - ๓ หลักการของวงจรคุณภาพ PDCA (Plan - Do - Check - Act)

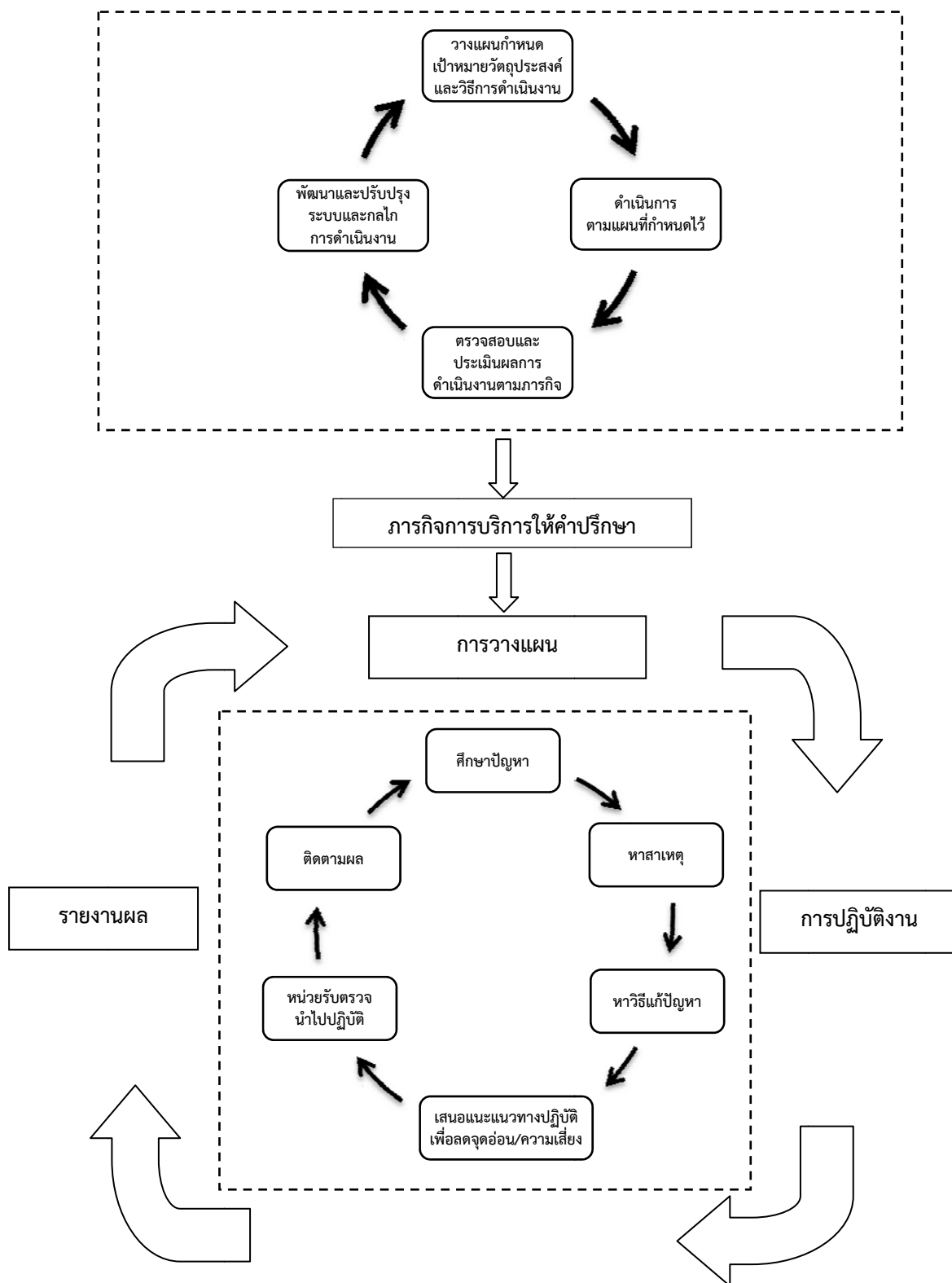


๖.๒ วงจรการพัฒนาการตรวจสอบภายในภารกิจบริการให้คำปรึกษา

การพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงานตามหลักการของวงจรคุณภาพ PDCA นั้น ผู้เสนอผลงานได้นำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานตรวจสอบภายในภารกิจบริการให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นการกำหนดกระบวนการงานอย่างเป็นระบบ โดยขั้นตอนการวางแผนการปฏิบัติงาน ให้บริการคำปรึกษาต้องคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย กิจกรรม ความต้องการ สรรวจข้อมูลและการวิเคราะห์ ปัญหา สาเหตุ จัดทำแผนการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา (Action Plan) กำหนดกลยุทธ์ แนวทาง วิธีการ กำหนดรูปแบบ/วิธีการให้บริการคำปรึกษา โดยในระหว่างการทำงานทุกขั้นตอนจะต้องมีการประเมินผล ว่าได้ดำเนินการตามแผนหรือไม่ มีปัญหา/อุปสรรคอย่างไร จากนั้นจึงดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา เพื่อให้ การปฏิบัติงาน มีคุณภาพ บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์

ภาพที่ ๒ - ๔ วงจรการพัฒนาคุณภาพกับการพัฒนาคุณภาพงานตรวจสอบภายใน การให้บริการบริการให้คำปรึกษา

วงจร PDCA



บทที่ ๓

แนวทางการบริการให้คำปรึกษาของกรมพัฒนาที่ดิน

โครงการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย ใส่ใจระเบียบ โดยการบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) เป็นภารกิจช่วยเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร โดยการเพิ่มโอกาสที่จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งต้องมีรายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนเพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาได้อย่างมั่นใจและได้ผลงานที่มีคุณภาพ โดยดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติการตรวจสอบภายใน ภาคราชการ ซึ่งแต่ละขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงาน ต้องใช้เครื่องมือและเทคนิคช่วยในการดำเนินงาน การรวบรวมข้อมูล รวมทั้งการสอบทานการปฏิบัติงานในกระบวนการต่างๆ เพื่อประเมินความเสี่ยง หากจุดอ่อน เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

๑. การวางแผนการบริการให้คำปรึกษา (Audit Plan)

๑.๑ การคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย กิจกรรม ความต้องการ

๑.๒ การสำรวจข้อมูลและการวิเคราะห์ปัญหา สาเหตุ

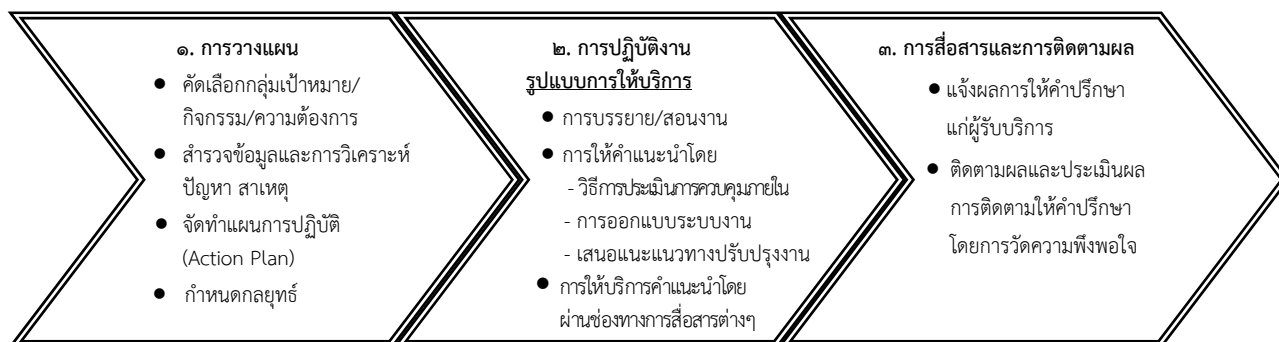
๑.๓ การจัดทำแผนการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา (Action Plan)

๑.๔ การกำหนดกลยุทธ์ แนวทาง วิธีการกำหนดรูปแบบ/วิธีการให้บริการคำปรึกษา

๒. การปฏิบัติงานการบริการให้คำปรึกษา

๓. การรายงานผลการดำเนินงานและประเมินผล

ภาพที่ ๓ - ๑ กระบวนการภารกิจการบริการให้คำปรึกษาของกรมพัฒนาที่ดิน



ขั้นตอนการปฏิบัติงานภารกิจการบริการให้คำปรึกษา

๑. การวางแผนการบริการให้คำปรึกษา (Audit Plan) มีรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ การคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย กิจกรรม ความต้องการ

มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน หมวด ๒๐๑๐.C๑ ได้กำหนดว่า ในการพิจารณาให้คำปรึกษา หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบภายในควรพิจารณาถึงโอกาสที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงเกี่ยวกับการบริหาร ความเสี่ยงการเพิ่มคุณค่า และการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร และต้องรวมภารกิจที่รับไว้ในแผนงาน ตรวจสอบด้วย โดยกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมพัฒนาที่ดินได้บรรจุงานบริการให้คำปรึกษาไว้ในแผนการตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ซึ่งการวางแผนการตรวจสอบได้ประเมินความเสี่ยงเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ทั้ง ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านการดำเนินงานเกิดประสิทธิผล และประสิทธิภาพ (Operation : O) ด้านรายงาน

การเงินมีความน่าเชื่อถือ (Finance : F) ด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง (Compliance : C) โดยมีกระบวนการวางแผน ดังนี้

๑.๑.๑ การกำหนดเกณฑ์ความเสี่ยง

การกำหนดเกณฑ์ความเสี่ยงดำเนินการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายที่มีความต้องการปรึกษารวมถึงการคัดเลือกกิจกรรมให้คำปรึกษาโดยใช้แหล่งข้อมูลสอดคล้องกับแผนการตรวจสอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ซึ่งการกำหนดปัจจัยเสี่ยงได้ใช้แบบสอบถามและสำรวจข้อมูล ทั้งนี้ เนื่องจากหน่วยงานส่วนภูมิภาคจะมียุทธศาสตร์ และกิจกรรมหรือภารกิจที่คล้ายคลึงกัน จึงได้กำหนดปัจจัยเสี่ยงและเกณฑ์ความเสี่ยงเป็น ๖ เกณฑ์ ดังนี้

หลักเกณฑ์ที่ ๑ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการเงิน การบัญชี การพัสดุ

หลักเกณฑ์ที่ ๒ ระยะเวลาในการเข้าตรวจสอบครั้งหลังสุดของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน/กลุ่มตรวจสอบภายใน

หลักเกณฑ์ที่ ๓ รายงานการแก้ไขข้อผิดพลาดการตรวจสอบของหน่วยรับตรวจ

หลักเกณฑ์ที่ ๔ การประเมินการปฏิบัติงานด้านบัญชีของส่วนราชการในระบบ GFMS

หลักเกณฑ์ที่ ๕ จำนวนเงินงบประมาณที่กรมได้จัดสรรให้ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗

หลักเกณฑ์ที่ ๖ จำนวนเรื่องที่ร้องเรียน/การสอบสวน

๑.๑.๒ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินความเสี่ยงในการจัดทำแผนการตรวจสอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ภารกิจบริการให้คำปรึกษา และการคัดเลือกกิจกรรมให้คำปรึกษาโดยใช้แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ การรวบรวมข้อมูล ประเด็นข้อตรวจพบ/ข้อสังเกตของแต่ละหลักเกณฑ์จากรายงานผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายในงวดก่อนและรายงานผลการตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ดำเนินการโดยส่งแบบสอบถามผ่านช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e - mail) ให้กับหน่วยงานส่วนภูมิภาคจำนวน ๙๑ แห่ง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน ๙๑ ฉบับ

๑.๑.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการคัดเลือกกิจกรรมให้บริการคำปรึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการดำเนินการคัดเลือกกิจกรรมให้บริการคำปรึกษาตามแนวทางการบริการให้คำปรึกษาของกรมพัฒนาที่ดิน ประกอบด้วย

๑) จัดเตรียมแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดสำหรับการประเมินความเสี่ยงเพื่อวางแผนการตรวจสอบภายใน โดยมีวัตถุประสงค์ในการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยรับตรวจซึ่งแบ่งเป็น ๕ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ ด้านกลยุทธ์ เกี่ยวกับโครงสร้าง อัตรากำลัง

ส่วนที่ ๒ ด้านการดำเนินงาน เกี่ยวกับเงินงบประมาณ วิธีการดำเนินงานการมอบหมายหน้าที่

ส่วนที่ ๓ ด้านการบริหารความรู้ เกี่ยวกับความรู้ ประสพการณ์ และการเพิ่มพูนความรู้

ส่วนที่ ๔ ด้านการเงิน เกี่ยวกับการจัดทำรายงานการเงิน การบัญชี

ส่วนที่ ๕ ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบเกี่ยวกับการถูกหักท้วงจากหน่วยงานตรวจสอบภายนอก ข้อร้องเรียน

๒) แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดในประเด็นหัวข้อ : ท่านต้องการให้กลุ่มตรวจสอบภายในให้คำแนะนำ/ปรึกษาในเรื่องใดบ้าง ซึ่งเป็นการกำหนดประเด็นหัวข้อที่ผู้ให้คำปรึกษามีความรู้ ความเชี่ยวชาญโดยให้ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ มีรายละเอียด ดังนี้

☐ การปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี (โปรดระบุ)

ด้าน.....

ด้าน.....

ฯลฯ

☐ การบริหารสินทรัพย์ (การควบคุมและตรวจสอบ)

☐ การจัดซื้อจ้าง (โปรดระบุวิธี)

วิธี.....

วิธี.....

ฯลฯ

☐ การปฏิบัติงานด้านการเงิน การบัญชี

ด้าน.....

ด้าน.....

ฯลฯ

☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

๓) กระดาษทำการ (Working Paper)

จัดทำกระดาษทำการเพื่อใช้ในการบันทึกรายละเอียด ข้อมูลต่างๆ จากการประเมินและวิเคราะห์รวมถึงผลสรุปการดำเนินงานบริการให้คำปรึกษา

๑.๑.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายหรือกิจกรรมในการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ประมวลผลด้วยการคำนวณทางคณิตศาสตร์เป็นร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับคะแนน ดังนี้

๑) การกำหนดระดับความเสี่ยง แบ่งออกเป็น ๓ ระดับ ได้แก่

ระดับความเสี่ยง สูง กำหนดคะแนนเป็น ๓ คะแนน

ระดับความเสี่ยง ปานกลาง กำหนดคะแนนเป็น ๒ คะแนน

ระดับความเสี่ยง ต่ำ กำหนดคะแนนเป็น ๑ คะแนน

การคำนวณใช้สูตรค่าเฉลี่ย (Mean)

๒) กำหนดระดับคะแนนความต้องการกิจกรรมให้คำปรึกษา และประเด็นข้อสังเกต แบ่งออกเป็น ๓ ระดับ ได้แก่

ระดับความต้องการ มาก กำหนดคะแนน ร้อยละ ๘๐ - ๑๐๐

ระดับความต้องการ ปานกลาง กำหนดคะแนน ร้อยละ ๖๐ - ๗๙

ระดับความต้องการ น้อย กำหนดคะแนน ร้อยละ ๔๐ - ๕๙

การคำนวณใช้สูตรค่าร้อยละ (Percentage)

๑.๒ การสำรวจข้อมูลและการวิเคราะห์ปัญหา สาเหตุ โดยดำเนินการดังนี้

๑.๒.๑ ศึกษาข้อมูลรายละเอียดเพื่อกำหนดประเด็นการบริการให้คำปรึกษา โดยศึกษา รายละเอียดการประเมินการควบคุมด้วยตนเอง (Control Self Assessment หรือ CSA) ของหน่วยรับตรวจ และแบบสอบถามสำหรับการประเมินความเสี่ยง เพื่อการวางแผนการตรวจสอบประจำปี ซึ่งประกอบด้วย

๑) ด้านกลยุทธ์ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร สายการบังคับบัญชา กรอบอัตรากำลัง สอดคล้องกับจำนวนที่มีอยู่จริง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านต่างๆ ความรู้ความสามารถ และการจัดทำ ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงาน

๒) ด้านการดำเนินงาน เป็นข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณที่ได้รับการเผยแพร่ นโยบาย การมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบ การกำหนดวิธีการดำเนินงาน การสื่อสารสนเทศ

๓) ด้านการบริหารความรู้ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง การเงินการบัญชี รวมถึงจำนวนที่ได้รับพัฒนาความรู้โดยการเข้าฝึกอบรม

๔) ด้านการเงิน เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการจัดทำรายงานการเงิน การปฏิบัติงาน ด้านบัญชีของส่วนราชการ และการผิดพลาดจากปฏิบัติงานในระบบ GFMS

๕) ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนครั้ง ของการเข้าตรวจสอบรวมถึงข้อบกพร่องจากสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน และการติดตามการแก้ไข ผลการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามระเบียบ

๑.๒.๒ วิเคราะห์ปัญหา สาเหตุหรือความเสี่ยงการประเมินการควบคุมด้วยตนเอง (Control Self Assessment หรือ CSA) ของหน่วยรับตรวจ และปัจจัยเสี่ยงด้านต่างๆ เพื่อกำหนดประเด็นการบริการ ให้คำปรึกษาในแต่ละกิจกรรม

๑.๓ การจัดทำแผนการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา (Action Plan)

การวางแผนการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน หมวด ๒๒๐๑.๐๑ กำหนดว่า หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในควรให้ทีมงานบริการให้คำปรึกษา เพื่อช่วยให้เกิดโอกาส ที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยง การสร้างคุณค่าเพิ่มและการปรับปรุงการดำเนินงาน ของส่วนราชการ ซึ่งต้องกำหนดงานบริการให้คำปรึกษาดังกล่าวไว้ในแผนการตรวจสอบด้วย โดยในการวางแผน ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมพัฒนาที่ดิน จะครอบคลุมประเด็นที่สำคัญๆ ที่มีผลกระทบต่อผลลัพธ์ ในการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ ซึ่งประกอบด้วย

๑.๓.๑ กำหนดประเด็นการให้คำปรึกษา สืบค้นและรวบรวมข้อมูล ระบุความเสี่ยง และจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ดำเนินการให้คำปรึกษา ดังนี้

๑) การกำหนดวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรมที่จะดำเนินการ รวมถึงระบุ ประเด็นที่มีข้อสังเกตหรือประเด็นที่หน่วยรับตรวจต้องการปรึกษา โดยจะมีรูปแบบและสาระที่แตกต่างกัน เนื่องจากการปฏิบัติงานตามภารกิจของแต่ละกิจกรรมของหน่วยรับตรวจ/ผู้รับบริการจะไม่เหมือนกัน โดยภารกิจการให้คำปรึกษา และการให้ข้อเสนอแนะของทุกกิจกรรมมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่า และปรับปรุงกระบวนการ กำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตการปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรมที่จะดำเนินการ รวมถึง การระบุประเด็นที่มีข้อสังเกตหรือประเด็นที่หน่วยรับตรวจต้องการปรึกษาขึ้น เพื่อจะได้กำหนดรูปแบบ วิธีการเครื่องมือและเทคนิคที่เหมาะสม และสอดคล้องกับลักษณะของงานนั้นๆ

๒) การกำหนดขอบเขตการบริการให้คำปรึกษา เป็นการบริการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ ซึ่งขอบเขตงานมีความหลากหลาย แตกต่างไปตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของหน่วยรับตรวจ โดยผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติภารกิจบริการให้คำปรึกษาภายใต้ลักษณะงาน หลักเกณฑ์ และผู้ที่เกี่ยวข้องดังนี้

๒.๑) ลักษณะงาน หลักเกณฑ์ ประกอบด้วย

(๑) กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานของหน่วยรับตรวจ

(๒) ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ โดยคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาทั้งลักษณะของงาน ระยะเวลา และการสื่อสารผลลัพธ์ของภารกิจ ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น การสรุปผลของคำปรึกษาจะอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์ และการประเมินผลที่เหมาะสม ตามขอบเขตของข้อมูลที่บันทึกไว้ในกระดาษทำการตามที่ได้รับบริการได้ให้ข้อมูลไว้

(๓) การให้บริการให้คำปรึกษาของผู้ตรวจสอบภายในจะไม่เข้าไปร่วมรับผิดชอบต่อการดำเนินงานหรือกระบวนการงาน

(๔) จะไม่บริการให้คำปรึกษากรณีที่หน่วยรับตรวจได้ดำเนินกิจกรรมเสร็จสิ้นไปแล้ว หรือการดำเนินกิจกรรมเป็นไปไม่ถูกต้องมีลักษณะส่อไปในทางเจตนาทุจริต

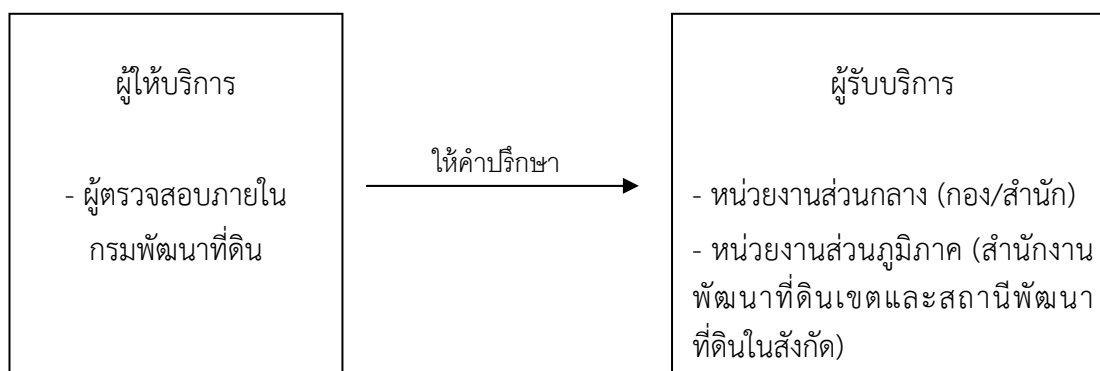
การกำหนดขอบเขตการบริการให้คำปรึกษาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจ รวมทั้งเกิดความคุ้มค่าของภารกิจการบริการให้คำปรึกษาอันจะก่อให้เกิดประโยชน์ หรือเพิ่มมูลค่าที่คาดว่าจะเกิดแก่หน่วยงาน

๒.๒) ผู้ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจการให้คำปรึกษามี ๒ ฝ่าย ได้แก่

(๑) ผู้ตรวจสอบภายในเป็นผู้ให้คำปรึกษา

(๒) ผู้รับบริการ ได้แก่ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลภายในสังกัดกรมพัฒนาที่ดิน ซึ่งประกอบด้วย หน่วยงานส่วนกลาง (กอง/สำนัก) และหน่วยงานส่วนภูมิภาค (สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต และสถานีพัฒนาที่ดินในสังกัด)

ภาพที่ ๓ - ๒ บุคคล ๒ ฝ่าย ในการบริการให้คำปรึกษา



๒.๓) การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาต้องผสมผสานและมีความรอบรู้ จึงต้องรวบรวมข้อมูลเอกสารทางวิชาการจากหลายรูปแบบ เช่น วารสารและตำราทางวิชาการ เอกสารโครงการฝึกอบรมหลักสูตรประกาศนียบัตรผู้ตรวจสอบภายในภาครัฐ (CGIA) รวมถึงข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น ซึ่งแหล่งข้อมูลมาจากทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก ได้แก่ กรมพัฒนาที่ดิน กระทรวงการคลัง สำนักงานประมาณ สำนักงานนายกรัฐมนตรี สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานปราบปรามการทุจริตแห่งชาติฯ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการประเมินผล ซึ่งต้องศึกษาจากกฎ กฎหมาย คู่มือ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(๑) ระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. ๒๕๕๑

(๒) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

(๓) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๙

(๔) ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๔๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

(๕) พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

(๖) ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

(๗) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยราชการ พ.ศ. ๒๕๒๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

(๘) หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค ๐๔๑๐.๓/ว ๔๘ ลว. ๑๓ ก.ย. ๒๕๔๙ เรื่อง การบันทึกบัญชีวัสดุหรือครุภัณฑ์

(๙) หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค (กพ) ๐๔๐๘.๔/ว ๑๒๙ ลว. ๒๐ ต.ค. ๒๕๔๙ เรื่อง การลงทะเบียนควบคุมพัสดุของทางราชการ

(๑๐) หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค ๐๔๒๓.๓/ว ๔๕๘ ลว. ๑๘ ธ.ค. ๒๕๕๖ เรื่อง เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

(๑๑) ประมวลรัษฎากร

(๑๒) ระเบียบของทางราชการอื่นๆ คำสั่ง หนังสือเวียนที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

(๑๓) บทบาทภารกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบ โครงสร้าง ลักษณะงานตามภารกิจหลักของผู้รับบริการ

๑.๔ การกำหนดกลยุทธ์ แนวทาง วิธีการ กำหนดรูปแบบ/วิธีการให้บริการคำปรึกษา

การกำหนดทางเลือกรูปแบบหรือวิธีการให้บริการคำปรึกษาเพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับผู้รับบริการ สอดคล้องกับกิจกรรมและสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป ซึ่งการระบุวิธีการและเครื่องมือให้เหมาะสมกับกิจกรรมที่จะดำเนินการให้คำปรึกษามี ๓ แนวทาง ได้แก่

แนวทางที่ ๑ การบริการให้คำปรึกษาโดยการบรรยายถ่ายทอดความรู้ หรือสอนงานหรือชี้แจงทำความเข้าใจ พร้อมยกกรณีศึกษามี ๑ กิจกรรม ได้แก่

- กิจกรรมการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการชั่วคราวในประเทศ เพื่อเข้ารับ การฝึกอบรม

แนวทางที่ ๒ การกิจการบริการให้คำปรึกษาโดยคัดเลือกจากประเด็น ข้อตรวจพบที่มีนัยสำคัญหรือเป็นประเด็นข้อตรวจพบที่ถูกหักท้วงบ่อย โดยการจัดทำหนังสือแจ้งเวียนเพื่อซ่อมความเข้าใจหรือชี้แจงต่อผู้รับบริการโดยตรงมี ๑ กิจกรรม ได้แก่

- กิจกรรมที่การปฏิบัติงานตามภารกิจโครงการ/กิจกรรม

แนวทางที่ ๓ การกิจให้คำปรึกษาโดยผู้รับบริการมีวิธีติดต่อขอรับบริการโดยผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ได้แก่ ผู้ตรวจสอบภายในเข้าให้บริการในพื้นที่ ผู้รับบริการติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์/ โทรสาร หนังสือราชการ เว็บไซต์/อินเทอร์เน็ต ซึ่งการให้บริการตามแนวทางที่ ๓ นี้เป็นไปในลักษณะที่มีได้คาดหมายอาจเป็นเรื่องเร่งด่วนหรือเป็นเรื่องทั่วไป

๒. การปฏิบัติงานการบริการให้คำปรึกษา

ตามที่กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมพัฒนาที่ดินได้กำหนดทางเลือกรูปแบบ หรือวิธีการให้บริการคำปรึกษาไว้เป็น ๓ แนวทาง มีรายละเอียดดังนี้

แนวทางที่ ๑ การกิจการบริการให้คำปรึกษา โดยการบรรยายถ่ายทอดความรู้ การสอนงานชี้แจงทำความเข้าใจพร้อมยกกรณีศึกษาของกิจกรรมการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการในประเทศเพื่อเข้ารับการอบรม มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

(๑) จัดเตรียมข้อมูล กฎหมาย ระเบียบ หนังสือเวียนซ่อมความเข้าใจทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานที่เกี่ยวกับการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการในประเทศเพื่อเข้ารับการอบรม

(๒) วินิจฉัยพื้นฐานความรู้ ประสพการณ์เดิมโดยการสอบถามพูดคุยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ฟัง เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการเตรียมเนื้อหา

(๓) แจงโครงเรื่อง ขอบเขตของเนื้อหาหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง

(๔) อธิบายเนื้อหาความรู้เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการในประเทศเพื่อเข้ารับการอบรมตามระเบียบกำหนดอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้ความเข้าใจ

(๕) ยกตัวอย่างประกอบพร้อมอธิบายเพื่อเพิ่มความกระจ่างในเนื้อหา

(๖) เปิดโอกาสให้ผู้รับฟังได้ซักถามปัญหา

(๗) ประเมินผลผู้รับฟังโดยให้มีการทบทวนเนื้อหาที่ได้รับความรู้

แนวทางที่ ๒ การกิจการบริการให้คำปรึกษาแนะนำโดยคัดเลือกจากประเด็นข้อตรวจพบที่มีความเสี่ยงสูงและมีนัยสำคัญ หรือเรื่องที่ถูกหักท้วงบ่อย โดยการจัดทำหนังสือแจ้งเวียนเพื่อซ่อมความเข้าใจหรือชี้แจงต่อผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ กิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง และกิจกรรมที่การปฏิบัติงานตามภารกิจโครงการ/กิจกรรม โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

(๑) รวบรวมประเด็นข้อตรวจพบ ข้อมูล เอกสารหลักฐาน

(๒) ศึกษาประเด็นข้อตรวจพบที่คัดเลือกให้คำปรึกษา

(๓) สอบทานเอกสารที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลซึ่งประกอบด้วย โครงสร้างของหน่วยงาน การไหลของกระบวนการ

(๔) วิเคราะห์กระบวนการของกิจกรรมที่จะดำเนินการให้คำปรึกษา

(๕) ประเมินผลความเพียงพอและประสิทธิภาพของการควบคุมภายใน

(๖) ดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุ (Cause) และผลกระทบ (Effect) ที่มีผลให้เกิดสภาพที่เกิดขึ้นจริงหรือสิ่งที่เป็นอยู่ (Condition)

(๗) กำหนดแนวทาง วิธีการโดยใช้กิจกรรมการควบคุมภายในช่วยลดจุดอ่อน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

(๘) สรุปผลการบริการให้คำปรึกษาโดยใช้องค์ประกอบของข้อตรวจพบตามแนวปฏิบัติการตรวจสอบภายใน กรมบัญชีกลาง ซึ่งประกอบด้วย

(๘.๑) สภาพที่เกิดขึ้นจริง (Condition) ผลข้อเท็จจริงจากการสังเกตการณ์ การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม การสอบถามผู้ที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ ทดสอบ และสอบทานเอกสารหลักฐาน

(๘.๒) เกณฑ์การตรวจสอบ (Criteria) หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการให้บริการคำปรึกษา คำแนะนำ โดยอ้างอิงจากกฎหมาย มาตรฐานการปฏิบัติงาน แผนงานที่กำหนด หลักปฏิบัติที่ดี หรือการกำกับดูแลที่ดี

(๘.๓) ผลกระทบ (Effect) ข้อมูลแสดงโอกาสความเสี่ยง หรือผลเสียหายที่จะเกิดจากปัญหา

(๘.๔) สาเหตุ (Cause) ข้อมูลแสดงสาเหตุ หรือสาเหตุที่เกิดปัญหานั้นเกิดจากระบบการควบคุมภายในที่มีจุดอ่อน หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ระบบ นโยบาย มาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด

(๘.๕) ข้อเสนอแนะ (Recommendation) ข้อมูลตามความเห็นที่ผู้ตรวจสอบเสนอ โดยใช้หลักอ้างอิงระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง หรือเสนอตามความเห็นที่พัฒนามาจากความเห็นของผู้ตรวจสอบ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความเห็น คำปรึกษาหรือคำแนะนำมีคุณค่าช่วยปรับปรุงระบบงานให้สามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์

แนวทางที่ ๓ การบริการให้คำปรึกษาโดยผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการโดยตรงกับผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

(๑) รับข้อหารือจากผู้รับบริการผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ

(๒) วิเคราะห์ข้อหารือเพื่อพิจารณาจำแนกประเภทข้อหารือ

(๒.๑) กรณีเรื่องทั่วไป : ให้คำแนะนำ คำตอบทันที

(๒.๒) กรณีเรื่องเฉพาะที่มีผลกระทบหรืออาจก่อความเสียหายแก่ส่วนราชการ ซึ่งต้องใช้เวลาในการสืบค้นข้อมูล วิเคราะห์ความเสี่ยง พิจารณาข้อดี ข้อเสีย ผลกระทบ เพื่อกำหนดวิธีการที่เหมาะสม

(๓) สรุปประเด็นการให้คำปรึกษา

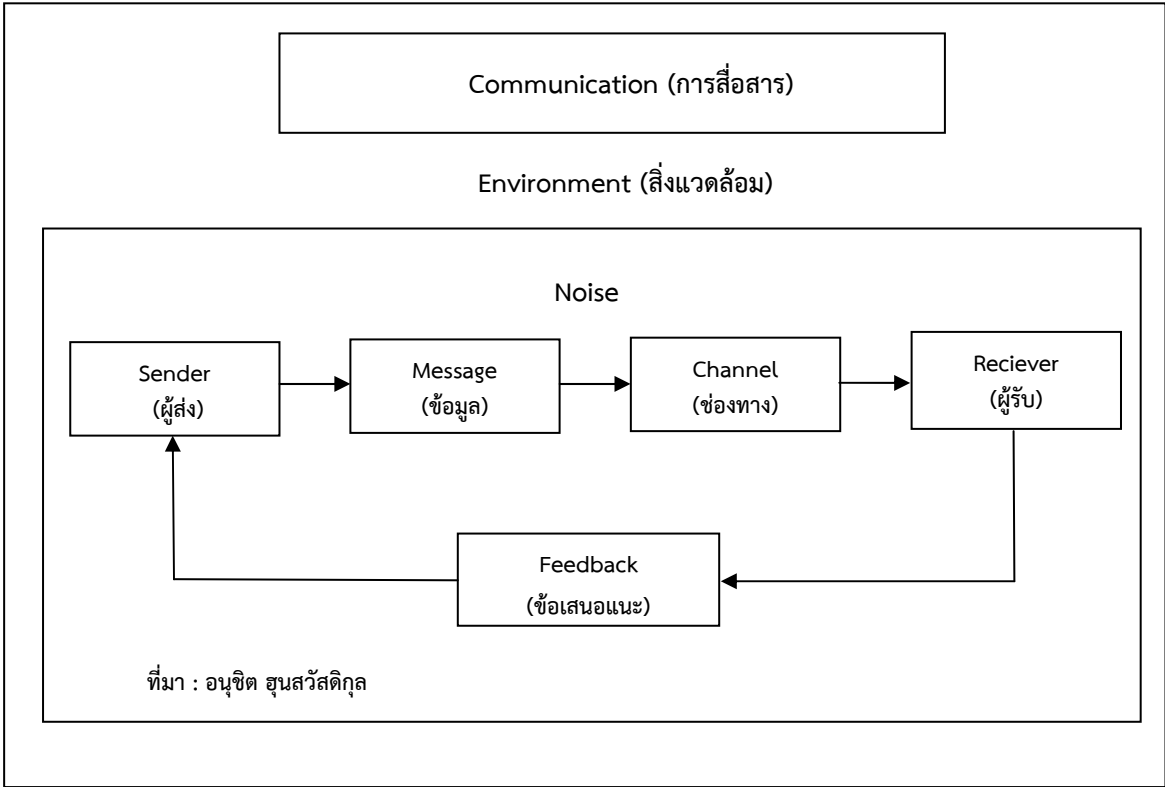
(๓.๑) กรณีเรื่องทั่วไปให้คำแนะนำหรือคำตอบแก่ผู้รับบริการได้ทันทีผ่านช่องทางการสื่อสารที่รวดเร็ว

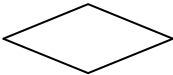
(๓.๒) กรณีเรื่องเฉพาะให้คำแนะนำหรือคำตอบแก่ผู้รับบริการโดยมีเอกสารหลักฐานหรือข้อมูลประกอบเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน

๓. การรายงานผลการดำเนินงานและประเมินผล

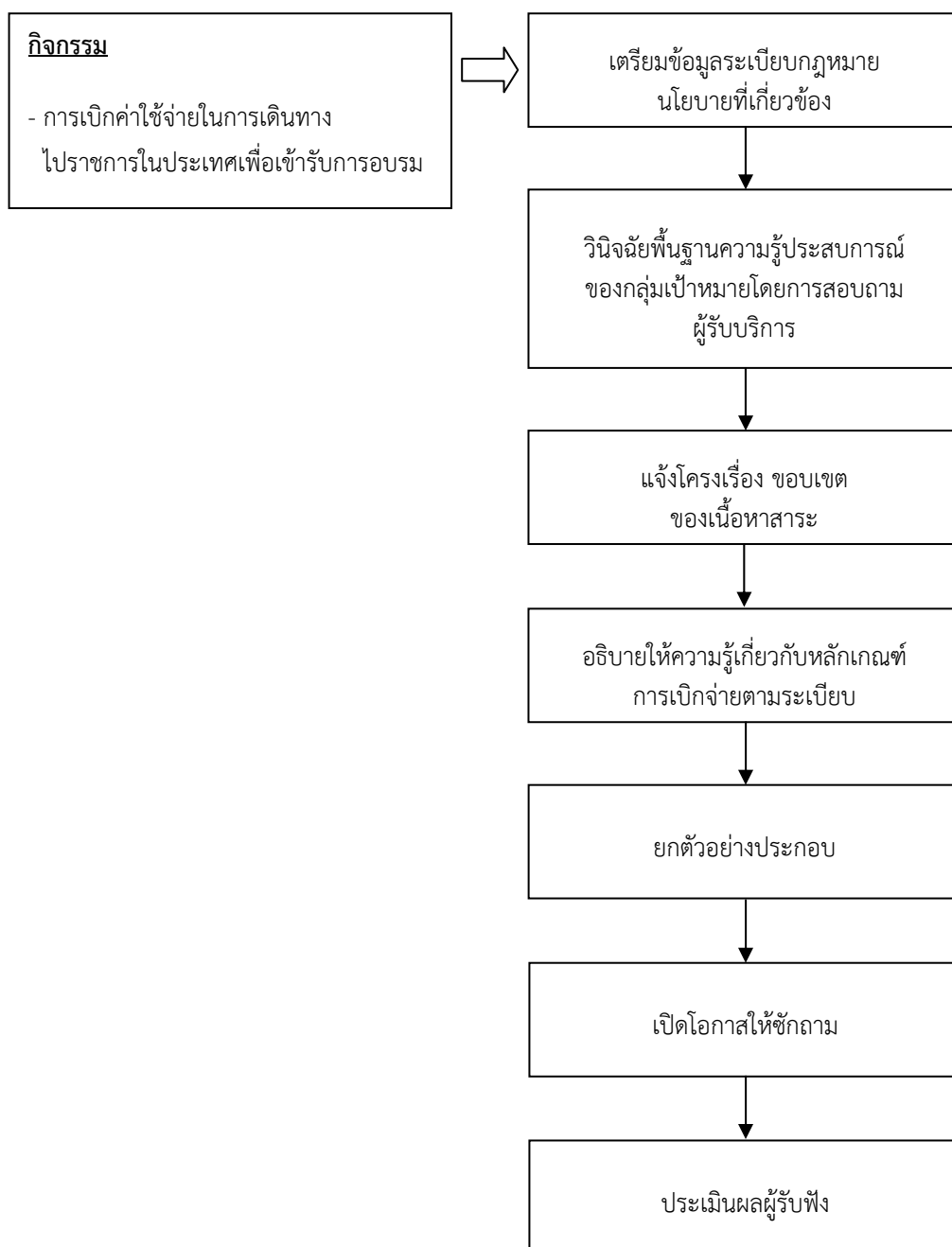
รายงานผลการปฏิบัติภารกิจให้คำปรึกษาจะมีรูปแบบและสาระที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะของงานและความต้องการของผู้รับบริการ โดยกำหนดไว้ ๒ รูปแบบ ได้แก่ ๑) รายงานตรงต่อผู้รับบริการได้ด้วยวาจา และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ ๒) รายงานผลเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งรายงานที่ดีต้องมีความถูกต้อง เที่ยงธรรม ชัดเจน รัดกุมสร้างสรรค์ และทันกาล ทั้งนี้ ผู้เสนอผลงานจะหารือข้อสรุป และข้อเสนอแนะก่อนที่จะมีการเผยแพร่ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริการให้คำปรึกษาได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และผลการปฏิบัติภารกิจมีคุณภาพ

ภาพที่ ๓ - ๓ องค์ประกอบของการสื่อสารสำหรับการบริการให้คำปรึกษา

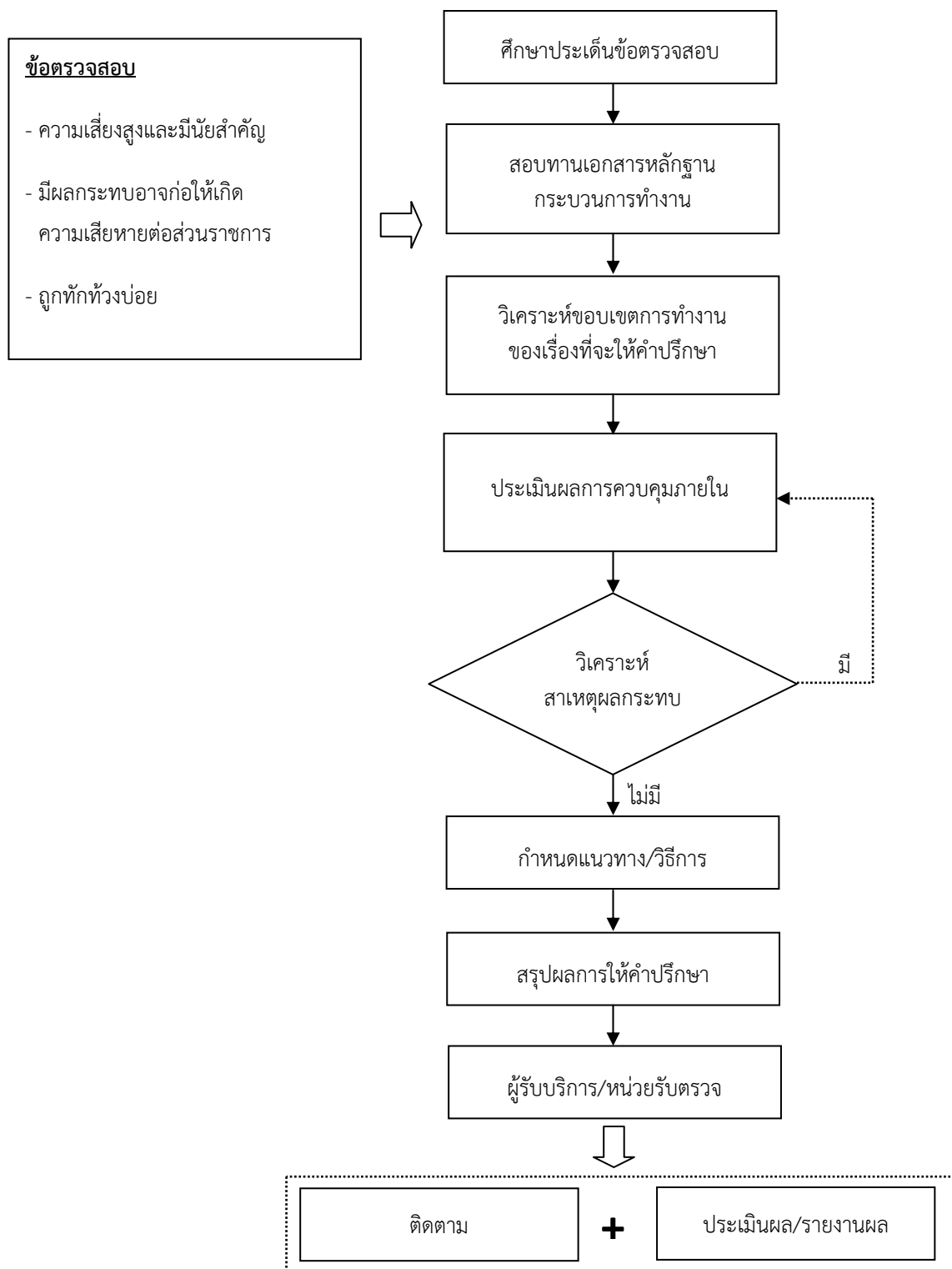


สัญลักษณ์	คำอธิบายสัญลักษณ์
	- จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการงาน
	- กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	- การตัดสินใจ เช่น การตรวจสอบ การอนุมัติ
	- แสดงถึงทิศทาง หรือการเคลื่อนไหวของงาน
	- จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน ๑ หน้า

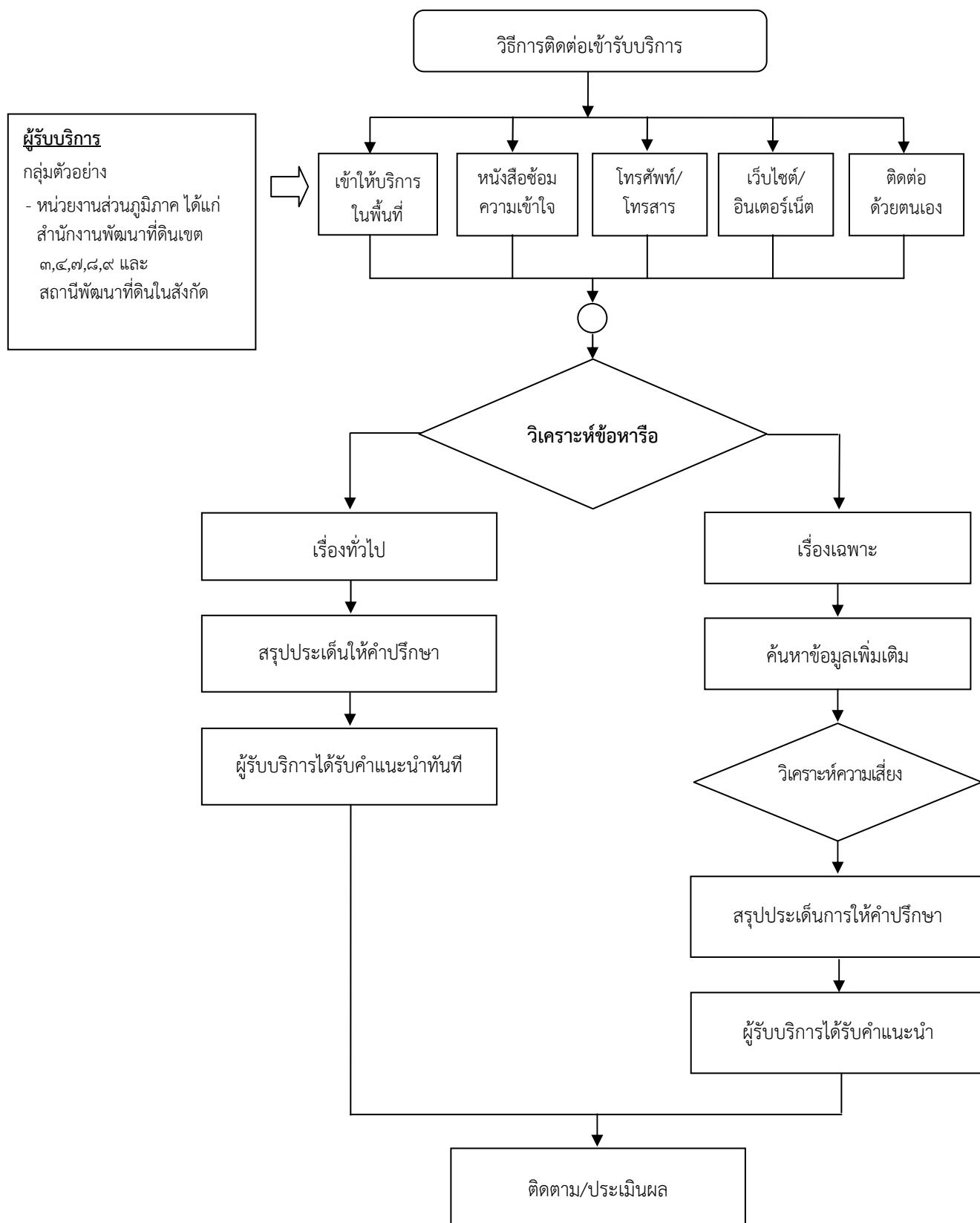
ภาพที่ ๓ - ๔ แนวทางที่ ๑ การให้บริการบริการให้คำปรึกษา โดยการบรรยายถ่ายทอดความรู้หรือการสอนงาน



ภาพที่ ๓ - ๕ แนวทางที่ ๒ การกิจการบริการให้คำปรึกษา โดยการจัดทำหนังสือแจ้งเวียนข้อความเข้าใจ ซึ่งคัดเลือกจากประเด็นข้อตรวจพบ ที่มีความเสี่ยงสูงและมีนัยสำคัญ หรือเรื่องที่ถูกทักท้วงบ่อย



ภาพที่ ๓ - ๖ แนวทางที่ ๓ ภารกิจบริการให้คำปรึกษาโดยผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการโดยตรง
ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ



บทที่ ๔

การดำเนินงานการบริการให้คำปรึกษา

การดำเนินงานภารกิจบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) ของกลุ่มตรวจสอบภายในตามโครงการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย ใส่ใจระเบียบ มีขั้นตอน ดังนี้

๑. การวางแผนการบริการให้คำปรึกษา (Audit Plan) ได้ผลการคัดเลือกหน่วยงานเป้าหมายและกิจกรรมที่จะให้บริการคำปรึกษาโดยผ่านกระบวนการประเมินความเสี่ยงตามมาตรฐานงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ จนกระทั่งเข้าสู่กระบวนการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน (Action Plan) และกำหนดรูปแบบวิธีการให้คำปรึกษา

๒. ผลการดำเนินงานภารกิจบริการให้คำปรึกษา ๓ แนวทาง ได้แก่

๒.๑ แนวทางที่ ๑ การบรรยายถ่ายทอดความรู้หรือการสอนงาน

๒.๒ แนวทางที่ ๒ การจัดทำหนังสือแจ้งเวียนข้อความเข้าใจ เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

๒.๓ แนวทางที่ ๓ ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการโดยตรงผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ

๓. การรายงานผลการดำเนินงานและประเมินผลตามภารกิจบริการให้คำปรึกษา

๑. การวางแผนการบริการให้คำปรึกษา (Audit Plan) มีขั้นตอนดังนี้

๑.๑ การกำหนดเกณฑ์ความเสี่ยง

โดยพิจารณาจากปัจจัยเสี่ยงจำนวน ๖ เกณฑ์ เพื่อคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินงานตามภารกิจ ดังนี้

หลักเกณฑ์ที่ ๑ : จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการเงิน การบัญชี การพัสดุ

แหล่งข้อมูล : จากข้อมูลของหน่วยงาน

การแปลค่าข้อมูล : วิธีการแปลค่าข้อมูลเป็นคะแนนความเสี่ยงโดยแบ่งคะแนนความเสี่ยงเป็น ๓ ช่วง

แนวคิด : หน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการเงิน การบัญชี การพัสดุ จำนวนน้อย มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์ได้มากกว่าหน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่จำนวนมากว่า

เกณฑ์ความเสี่ยง	คะแนน	ระดับความเสี่ยง
จำนวนบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการเงิน การบัญชี การพัสดุ ๑ - ๒ คน	๓	สูง
จำนวนบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการเงิน การบัญชี การพัสดุ ๓ - ๔ คน	๒	กลาง
จำนวนบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการเงิน การบัญชี การพัสดุ ๕ คนขึ้นไป	๑	ต่ำ

หลักเกณฑ์ที่ ๒ : ระยะเวลาในการเข้าตรวจสอบครั้งหลังสุดของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน/กลุ่มตรวจสอบภายใน

แหล่งข้อมูล : รายงานผลการตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน/กลุ่มตรวจสอบภายใน และแผนการตรวจสอบภายใน

การแปลค่าข้อมูล : วิธีการแปลค่าข้อมูลเป็นคะแนนความเสี่ยงพิจารณาจากรายงานผลการตรวจสอบ และแผนการตรวจสอบภายใน

แนวคิด : หน่วยงานที่ไม่ได้รับการตรวจสอบเป็นระยะเวลานานมีโอกาสที่จะเกิดข้อผิดพลาดได้มากกว่าหน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบที่เป็นปัจจุบัน

เกณฑ์ความเสี่ยง	คะแนน	ระดับความเสี่ยง
สดง./ผู้ตรวจสอบภายใน เข้าตรวจสอบครั้งสุดท้ายเกินกว่า ๒ ปี ขึ้นไป	๓	สูง
สดง./ผู้ตรวจสอบภายใน เข้าตรวจสอบครั้งสุดท้ายระหว่าง ๑ - ๒ ปี	๒	กลาง
สดง./ผู้ตรวจสอบภายใน เข้าตรวจสอบครั้งสุดท้ายภายใน ๑ ปี	๑	ต่ำ

หลักเกณฑ์ที่ ๓ : รายงานการแก้ไขข้อผิดพลาดการตรวจสอบของหน่วยรับตรวจ

แหล่งข้อมูล : รายงานผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน/รายงานแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายใน

การแปลค่าข้อมูล : วิธีการแปลค่าข้อมูลเป็นคะแนนความเสี่ยงพิจารณาจากรายงานผลการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน และการจัดส่งรายงานของหน่วยรับตรวจในการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

แนวคิด : หน่วยงานที่ใช้ระยะเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาดเกินกำหนดมีความเสี่ยงมากกว่าหน่วยงานที่แก้ไขข้อผิดพลาดได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

เกณฑ์ความเสี่ยง	คะแนน	ระดับความเสี่ยง
หน่วยรับตรวจมีการแก้ไขข้อผิดพลาดในการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน เกินกว่า ๙๐ วัน	๓	สูง
หน่วยรับตรวจมีการแก้ไขข้อผิดพลาดในการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายในระหว่าง ๖๑ - ๙๐ วัน	๒	กลาง
หน่วยรับตรวจมีการแก้ไขข้อผิดพลาดในการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน ไม่เกิน ๖๐ วัน	๑	ต่ำ

หลักเกณฑ์ที่ ๔ : การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบัญชีของส่วนราชการในระบบ GFMS
 แหล่งข้อมูล : จากระายงานการประเมินการปฏิบัติงานด้านบัญชีของส่วนราชการระดับกรม
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

การแปลค่าข้อมูล : วิธีการแปลค่าข้อมูลเป็นคะแนนความเสี่ยงพิจารณาจากความถูกต้องของการปฏิบัติงาน
 ด้านการบัญชีในระบบ GFMS รวม ๔ เรื่อง (๔๐๐ คะแนน) ดังนี้

เรื่องที่ ๑ บัญชีเงินสดและบัญชีเงินฝากธนาคาร คะแนน ๑๐๐ คะแนน มีรายละเอียดดังนี้

- บัญชีเงินสดในมือมียอดเท่ากับข้อมูลในรายงานเงินคงเหลือประจำวัน
- บัญชีเงินฝากธนาคาร มีการจัดทำบกระทบยอดครบทุกบัญชี

เรื่องที่ ๒ บัญชีสินทรัพย์ถาวร คะแนน ๑๐๐ คะแนน มีรายละเอียดดังนี้

- ยอดบัญชีพัสดุสินทรัพย์ในงบทดลองไม่มียอดคงค้าง
- มีการประมวลผลค่าเสื่อมราคาสินทรัพย์รายตัวเป็นประจำทุกเดือน

เรื่องที่ ๓ บัญชีหักในงบทดลองของหน่วยเบิกจ่ายไม่มีจำนวนเงินคงค้าง คะแนน ๑๐๐ คะแนน

เรื่องที่ ๔ งบทดลองของหน่วยเบิกจ่ายแสดงข้อมูลทางบัญชีที่ถูกต้องตามดุลบัญชีปกติทุกบัญชี

คะแนน ๑๐๐ คะแนน

แนวคิด : หน่วยงานที่ผลการประเมินการปฏิบัติงานด้านการบัญชีได้คะแนนน้อย
 มีความเสี่ยงสูงกว่าหน่วยงานที่ประเมินผลได้คะแนนมาก

เกณฑ์ความเสี่ยง	คะแนน	ระดับ ความเสี่ยง
การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบัญชีของส่วนราชการ ได้คะแนนช่วงระหว่าง ๑๐๐ - ๒๐๐ คะแนน	๓	สูง
การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบัญชีของส่วนราชการ ได้คะแนน ๓๐๐ คะแนน	๒	กลาง
การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบัญชีของส่วนราชการ ได้คะแนน ๔๐๐ คะแนน	๑	ต่ำ

หลักเกณฑ์ที่ ๕ : จำนวนเงินงบประมาณที่กรมได้จัดสรรให้ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

แหล่งข้อมูล : แผนปฏิบัติงานงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๗

การแปลค่าข้อมูล : วิธีการแปลค่าข้อมูลเป็นคะแนนความเสี่ยง โดยแบ่งคะแนนความเสี่ยงเป็น
 ๓ ช่วง ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ความเหมาะสมใช้ร่วมกับหลักการทางคณิตศาสตร์

การหาค่ากลางพิสัย = (ค่าสูงสุด - ค่าต่ำสุด)/จำนวนระดับความเสี่ยง ๓ ช่วง

ค่าสูงสุด = ๓๕,๘๗๖,๘๐๐.๐๐

ค่าต่ำสุด = ๙๙๙,๕๐๐.๐๐

ค่ากลางพิสัย = $\frac{(๓๕,๘๗๖,๘๐๐.๐๐ - ๙๙๙,๕๐๐.๐๐)}{๓} = ๑๑,๖๒๕,๗๖๗$

แนวคิด : หน่วยงานที่ได้รับจัดสรรเงินงบประมาณน้อย โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงต่ำกว่า
 หน่วยงานที่ได้รับงบประมาณมาก

เกณฑ์ความเสี่ยง	คะแนน	ระดับความเสี่ยง
จำนวนเงินงบประมาณรายจ่ายเกินกว่า ๓๕,๘๗๖,๘๐๐.๐๐ บาท	๓	สูง
จำนวนเงินงบประมาณรายจ่ายระหว่าง ๒๔,๒๕๑,๐๓๕.๐๐ บาท แต่ไม่เกิน ๓๕,๘๗๖,๘๐๐.๐๐ บาท	๒	กลาง
จำนวนเงินงบประมาณรายจ่ายระหว่าง ๙๙๙,๕๐๐.๐๐ บาท แต่ไม่เกิน ๑๒,๖๒๕,๒๖๗ บาท	๑	ต่ำ

หลักเกณฑ์ที่ ๖ : จำนวนเรื่องที่ร้องเรียน/การสอบสวน

แหล่งข้อมูล : เรื่องร้องเรียน/การสอบสวนของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ จากกลุ่มวินัย กองการเจ้าหน้าที่

การแปลค่าข้อมูล : วิธีการแปลค่าข้อมูลเป็นคะแนนความเสี่ยงพิจารณาจากเรื่องการร้องเรียน/การสอบสวนของกลุ่มวินัย กองการเจ้าหน้าที่

แนวคิด : หน่วยงานที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงสูงกว่าหน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียนน้อย/ไม่มีเรื่องร้องเรียน

เกณฑ์ความเสี่ยง	คะแนน	ระดับความเสี่ยง
หน่วยงานมีเรื่องร้องเรียน/การสอบสวน ๒ เรื่องขึ้นไป	๓	สูง
หน่วยงานมีเรื่องร้องเรียน/การสอบสวน ๑ เรื่อง	๒	กลาง
หน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียน/การสอบสวน	๑	ต่ำ

ตารางที่ ๔ - ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลความเสี่ยงสำหรับการวางแผนการบริการให้คำปรึกษา

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	เกณฑ์ที่ 1			เกณฑ์ที่ 2	เกณฑ์ที่ 3	เกณฑ์ที่ 4	เกณฑ์ที่ 5	เกณฑ์ที่ 6	คะแนน ความเสี่ยง	จัด ลำดับ ความ เสี่ยง
		จำนวนบุคลากร									
		ชรก (คน)	ลก (คน)	พรก. (คน)							
1	สพข. 3 นครราชสีมา	2	- ③ ② ①	2	21 เม.ย. 56 ③ ② ①	91 ③ ② ①	400 ③ ② ①	13,141,500 ③ ② ①	- ③ ② ①	11/6=1.83	2
2	สพด.นครราชสีมา	1	- ③ ② ①	2	20 เม.ย. 55 ③ ② ①	63 ③ ② ①	400 ③ ② ①	10,859,600 ③ ② ①	2 ③ ② ①	12/6=2.00	1
3	สพด.บุรีรัมย์	1	1 ③ ② ①	-	23 เม.ย. 55 ③ ② ①	56 ③ ② ①	400 ③ ② ①	10,151,250 ③ ② ①	- ③ ② ①	10/6=1.67	3
4	สพด.ชัยภูมิ	1	- ③ ② ①	1	24 เม.ย. 55 ③ ② ①	82 ③ ② ①	400 ③ ② ①	5,993,000 ③ ② ①	- ③ ② ①	11/6=1.83	2
5	สพด.สุรินทร์	1	- ③ ② ①	1	19 เม.ย. 55 ③ ② ①	50 ③ ② ①	400 ③ ② ①	13,997,000 ③ ② ①	- ③ ② ①	11/6=1.83	2
6	สพข. 4 อุบลราชธานี	2	- ③ ② ①	2	15-16 มี.ค. 55 ③ ② ①	89 ③ ② ①	400 ③ ② ①	35,876,800 ③ ② ①	- ③ ② ①	12/6=2.00	1
7	สพด.อุบลราชธานี	1	- ③ ② ①	1	17 มี.ค. 55 ③ ② ①	81 ③ ② ①	400 ③ ② ①	7,216,500 ③ ② ①	- ③ ② ①	11/6=1.83	2
8	สพด.นครพนม	1	- ③ ② ①	1	20 มี.ค. 55 ③ ② ①	97 ③ ② ①	400 ③ ② ①	5,522,250 ③ ② ①	- ③ ② ①	12/6=2.00	1
9	สพด.ศรีสะเกษ	1	- ③ ② ①	1	25 มี.ค. 55 ③ ② ①	82 ③ ② ①	400 ③ ② ①	6,868,750 ③ ② ①	- ③ ② ①	11/6=1.83	2
10	สพด.ร้อยเอ็ด	1	- ③ ② ①	1	22 มี.ค. 55 ③ ② ①	60 ③ ② ①	400 ③ ② ①	4,886,500 ③ ② ①	- ③ ② ①	10/6=1.67	3
11	สพด.มุกดาหาร	1	- ③ ② ①	1	19 มี.ค. 55 ③ ② ①	99 ③ ② ①	400 ③ ② ①	7,005,250 ③ ② ①	- ③ ② ①	12/6=2.00	1
12	สพด.ยโสธร	1	- ③ ② ①	1	24 มี.ค. 55 ③ ② ①	60 ③ ② ①	400 ③ ② ①	6,223,500 ③ ② ①	- ③ ② ①	10/6=1.67	3
13	สพด.อำนาจเจริญ	1	- ③ ② ①	1	18 มี.ค. 55 ③ ② ①	69 ③ ② ①	400 ③ ② ①	6,030,000 ③ ② ①	- ③ ② ①	11/6=1.83	2
14	สพข. 7 น่าน	2	1 ③ ② ①	1	15-16 พ.ย. 54 ③ ② ①	140 ③ ② ①	400 ③ ② ①	13,815,750 ③ ② ①	- ③ ② ①	12/6=2.00	1
15	สพด.น่าน	1	- ③ ② ①	1	16 พ.ย. 54 ③ ② ①	46 ③ ② ①	400 ③ ② ①	17,848,750 ③ ② ①	- ③ ② ①	11/6=1.83	2
16	สพด.พะเยา	1	- ③ ② ①	1	19 พ.ย. 54 ③ ② ①	57 ③ ② ①	400 ③ ② ①	12,913,000 ③ ② ①	- ③ ② ①	11/6=1.83	2
17	สพด.แพร่	1	- ③ ② ①	1	17 พ.ย. 54 ③ ② ①	60 ③ ② ①	400 ③ ② ①	12,918,000 ③ ② ①	- ③ ② ①	11/6=1.83	2
18	สพด.เชียงใหม่	1	- ③ ② ①	1	18 พ.ย. 54 ③ ② ①	82 ③ ② ①	400 ③ ② ①	19,282,240 ③ ② ①	- ③ ② ①	12/6=2.00	1
19	สพข. 8 พิษณุโลก	2	1 ③ ② ①	1	14 ก.พ. 55 ③ ② ①	69 ③ ② ①	400 ③ ② ①	12,668,200 ③ ② ①	- ③ ② ①	11/6=1.83	2

ตารางที่ ๔ - ๑ (ต่อ)

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	เกณฑ์ที่ 1			เกณฑ์ที่ 2	เกณฑ์ที่ 3	เกณฑ์ที่ 4	เกณฑ์ที่ 5	เกณฑ์ที่ 6	คะแนน ความเสี่ยง	จัด ลำดับ ความ เสี่ยง
		จำนวนบุคลากร			สตง./ตสน. เข้า ตรวจสอบ ครั้งสุดท้าย	รายงาน การแก้ไข	เกณฑ์ การประเมิน บัญชี	เงิน งบประมาณ ปี พ.ศ.2557	เรื่อง ร้องเรียน		
		ขรก (คน)	ลก (คน)	พรก (คน)							
20	สพด.พิษณุโลก	1	- ๓ ๒ ๑	1	10 ก.พ. 55 ๓ ๒ ๑	82 ๓ ๒ ๑	400 ๓ ๒ ๑	10,267,750 ๓ ๒ ๑	- ๓ ๒ ๑	11/6=1.83	2
21	สพด.เพชรบูรณ์	1	- ๓ ๒ ๑	1	9 ก.พ. 55 ๓ ๒ ๑	87 ๓ ๒ ๑	400 ๓ ๒ ๑	10,880,750 ๓ ๒ ๑	- ๓ ๒ ๑	11/6=1.83	2
22	สพด.อุตรดิตถ์	1	- ๓ ๒ ๑	1	8 ก.พ. 55 ๓ ๒ ๑	73 ๓ ๒ ๑	400 ๓ ๒ ๑	10,039,675 ๓ ๒ ๑	- ๓ ๒ ๑	11/6=1.83	2
23	สพด.เลย	1	- ๓ ๒ ๑	1	10 ก.พ. 55 ๓ ๒ ๑	82 ๓ ๒ ๑	400 ๓ ๒ ๑	7,325,750 ๒ ๑	- ๓ ๒ ๑	11/6=1.83	2
24	สพด.พิจิตร	1	- ๓ ๒ ๑	1	6 ก.พ. 55 ๓ ๒ ๑	73 ๓ ๒ ๑	400 ๓ ๒ ๑	4,758,500 ๓ ๒ ๑	1 ๓ ๒ ๑	12/6=2.00	1
25	สพช. 9 นครสวรรค์	2	1 ๓ ๒ ๑	1	19-20 ธ.ค. 55 ๓ ๒ ๑	119 ๓ ๒ ๑	400 ๓ ๒ ๑	16,046,300 ๓ ๒ ๑	- ๓ ๒ ๑	11/6=1.83	2
26	สพด.นครสวรรค์	1	- ๓ ๒ ๑	1	20 ธ.ค. 55 ๓ ๒ ๑	105 ๓ ๒ ๑	400 ๓ ๒ ๑	6,499,000 ๓ ๒ ๑	1 ๓ ๒ ๑	12/6=2.00	1
27	สพด.ตาก	1	- ๓ ๒ ๑	1	15 ธ.ค. 55 ๓ ๒ ๑	83 ๓ ๒ ๑	400 ๓ ๒ ๑	5,408,000 ๓ ๒ ๑	- ๓ ๒ ๑	10/6=1.67	3
28	สพด.กำแพงเพชร	1	- ๓ ๒ ๑	1	17 ธ.ค. 55 ๓ ๒ ๑	122 ๓ ๒ ๑	400 ๓ ๒ ๑	6,157,875 ๓ ๒ ๑	- ๓ ๒ ๑	11/6=1.83	2
29	สพด.อุทัยธานี	1	1 ๓ ๒ ๑	1	18 ธ.ค. 55 ๓ ๒ ๑	114 ๓ ๒ ๑	400 ๓ ๒ ๑	7,398,000 ๓ ๒ ๑	- ๓ ๒ ๑	11/6=1.83	2
30	สพด.สุโขทัย	1	- ๓ ๒ ๑	2	15 ธ.ค. 55 ๓ ๒ ๑	150 ๓ ๒ ๑	400 ๓ ๒ ๑	5,460,500 ๓ ๒ ๑	1 ๓ ๒ ๑	11/6=1.83	2

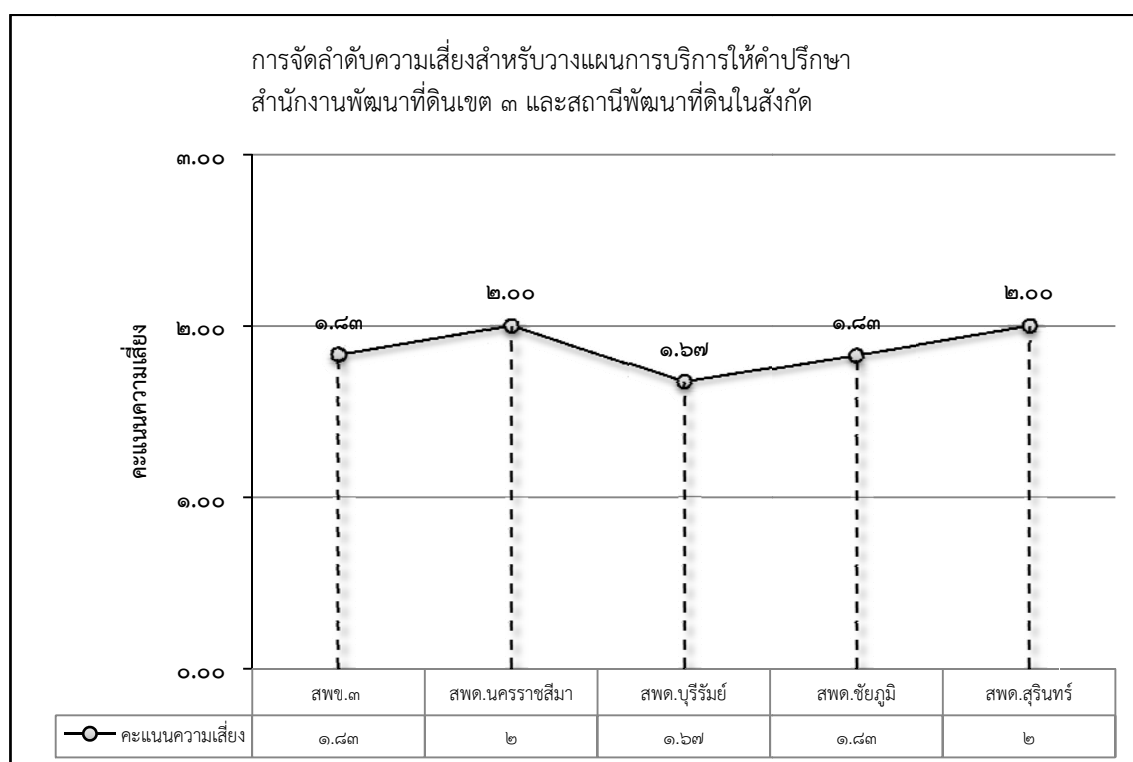
ตารางที่ ๔ - ๒ สรุปการวิเคราะห์ความเสี่ยง สำหรับการวางแผนตรวจสอบประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๘

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	เกณฑ์ที่ ๑			เกณฑ์ที่ ๒	เกณฑ์ที่ ๓	เกณฑ์ที่ ๔	เกณฑ์ที่ ๕	เกณฑ์ที่ ๖	คะแนน ความ เสี่ยง	จัดลำดับ ความ เสี่ยง
		ขรก (คน)	ลจ (คน)	พรก (คน)	สดง./ตสน. เข้าตรวจสอบ ครั้งหลังสุด	รายงาน การแก้ไข การตรวจสอบ (วัน)	ข้อมูล GFMIS	งบประมาณ (บาท)	สอบสวน/ ร้องเรียน		
๑	สพข.๓ นครราชสีมา	๒	-	๒	๒๑-มี.ย.-๕๖	๙๑	๔๐๐	๑๓,๑๔๑,๕๐๐	-	๑.๘๓	๒
๒	สพด.นครราชสีมา	๑	-	๒	๒๐-มี.ย.-๕๕	๖๓	๔๐๐	๑๐,๘๕๙,๖๐๐	๒	๒	๑
๓	สพด.บุรีรัมย์	๑	๑	-	๒๓-มี.ย.-๕๕	๕๖	๔๐๐	๑๐,๑๕๑,๒๕๐	-	๑.๖๗	๓
๔	สพด.ชัยภูมิ	๑	-	๑	๒๔-มี.ย.-๕๕	๘๒	๔๐๐	๕,๙๙๓,๐๐๐	-	๑.๘๓	๒
๕	สพด.สุรินทร์	๑	-	๑	๑๙-มี.ย.-๕๕	๕๐	๔๐๐	๑๓,๙๙๗,๐๐๐	-	๑.๘๓	๒
๖	สพข.๔ อุบลราชธานี	๒	-	๒	๑๕-มี.ค.-๕๕	๘๙	๔๐๐	๓๕,๘๗๖,๘๐๐	-	๒	๑
๗	สพด.อุบลราชธานี	๑	-	๑	๑๗-มี.ค.-๕๕	๘๑	๔๐๐	๗,๒๑๖,๕๐๐	-	๑.๘๓	๒
๘	สพด.นครพนม	๑	-	๑	๒๐-มี.ค.-๕๕	๙๗	๔๐๐	๕,๕๒๒,๒๕๐	-	๒	๑
๙	สพด.ศรีสะเกษ	๑	-	๑	๒๕-มี.ค.-๕๕	๘๒	๔๐๐	๖,๘๖๘,๗๕๐	-	๑.๘๓	๒
๑๐	สพด.ร้อยเอ็ด	๑	-	๑	๒๒-มี.ค.-๕๕	๖๐	๔๐๐	๔,๘๘๖,๕๐๐	-	๑.๖๗	๓
๑๑	สพด.มุกดาหาร	๑	-	๑	๑๙-มี.ค.-๕๕	๙๙	๔๐๐	๗,๐๐๕,๒๕๐	-	๒	๑
๑๒	สพด.ยโสธร	๑	-	๑	๒๔-มี.ค.-๕๕	๖๐	๔๐๐	๖,๒๒๓,๕๐๐	-	๑.๖๗	๓
๑๓	สพด.อำนาจเจริญ	๑	-	๑	๑๘-มี.ค.-๕๕	๖๙	๔๐๐	๖,๐๓๐,๐๐๐	-	๑.๘๓	๒
๑๔	สพข.๗ น่าน	๒	๑	๑	๑๔-พ.ย.-๕๔	๑๔๐	๔๐๐	๑๓,๘๑๕,๗๕๐	-	๒	๑
๑๕	สพด.น่าน	๑	-	๑	๑๖-พ.ย.-๕๔	๔๖	๔๐๐	๑๗,๘๔๘,๗๕๐	-	๑.๘๓	๒
๑๖	สพด.พะเยา	๑	-	๑	๑๙-พ.ย.-๕๔	๕๗	๔๐๐	๑๒,๙๑๓,๐๐๐	-	๑.๘๓	๒
๑๗	สพด.แพร่	๑	-	๑	๑๗-พ.ย.-๕๔	๖๐	๔๐๐	๑๒,๙๑๘,๐๐๐	-	๑.๘๓	๒
๑๘	สพด.เขียงราย	๑	-	๑	๑๘-พ.ย.-๕๔	๘๒	๔๐๐	๑๙,๒๘๒,๒๔๐	-	๒	๑
๑๙	สพข.๘ พิชณุโลก	๒	๑	๑	๑๔-ก.พ.-๕๕	๖๙	๔๐๐	๑๒,๖๖๘,๒๐๐	-	๑.๘๓	๒
๒๐	สพด.พิษณุโลก	๑	-	๑	๑๐-ก.พ.-๕๕	๘๒	๔๐๐	๑๐,๒๖๗,๗๕๐	-	๑.๘๓	๒
๒๑	สพด.เพชรบูรณ์	๑	-	๑	๙-ก.พ.-๕๕	๘๗	๔๐๐	๑๐,๘๘๐,๗๕๐	-	๑.๘๓	๒

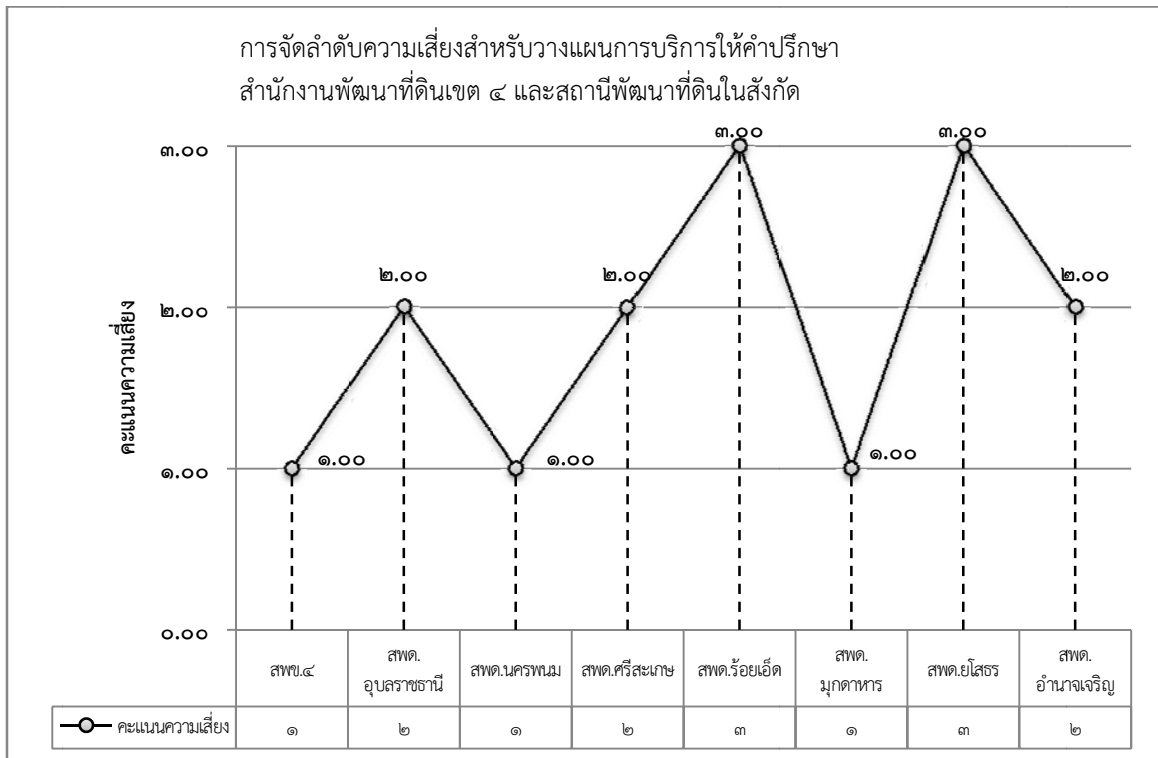
ตารางที่ ๔ - ๒ (ต่อ)

๒๒	สพด.อุตรดิตถ์	๑	-	๑	๘-ก.พ.-๕๕	๗๓	๔๐๐	๑๐,๐๓๙,๖๗๕	-	๑.๘๓	๒
๒๓	สพด.เลย	๑	-	๑	๑๐-ก.พ.-๕๕	๘๒	๔๐๐	๗,๓๒๕,๗๕๐	-	๑.๘๓	๒
๒๔	สพด.พิจิตร	๑	-	๑	๖-ก.พ.-๕๕	๗๓	๔๐๐	๔,๗๕๘,๕๐๐	๑	๒	๑
๒๕	สพข.๙ นครสวรรค์	๒	๑	๑	๑๙-ธ.ค.-๕๕	๑๑๙	๔๐๐	๑๖,๐๔๖,๓๐๐	-	๑.๘๓	๒
๒๖	สพด.นครสวรรค์	๑	-	๑	๒๐-ธ.ค.-๕๕	๑๐๕	๔๐๐	๖,๔๙๙,๐๐๐	๑	๒	๑
๒๗	สพด.ตาก	๑	-	๑	๑๕-ธ.ค.-๕๕	๘๓	๔๐๐	๕,๔๐๘,๐๐๐	-	๑.๖๗	๓
๒๘	สพด.กำแพงเพชร	๑	-	๑	๑๗-ธ.ค.-๕๕	๑๒๒	๔๐๐	๖,๑๕๗,๘๗๕	-	๑.๘๓	๒
๒๙	สพด.อุทัยธานี	๑	๑	๑	๑๘-ธ.ค.-๕๕	๑๑๔	๔๐๐	๗,๓๙๘,๐๐๐	-	๑.๘๓	๒
๓๐	สพด.สุโขทัย	๑	-	๒	๑๕-ธ.ค.-๕๕	๑๕๐	๔๐๐	๕,๔๖๐,๕๐๐	๑	๑.๘๓	๒

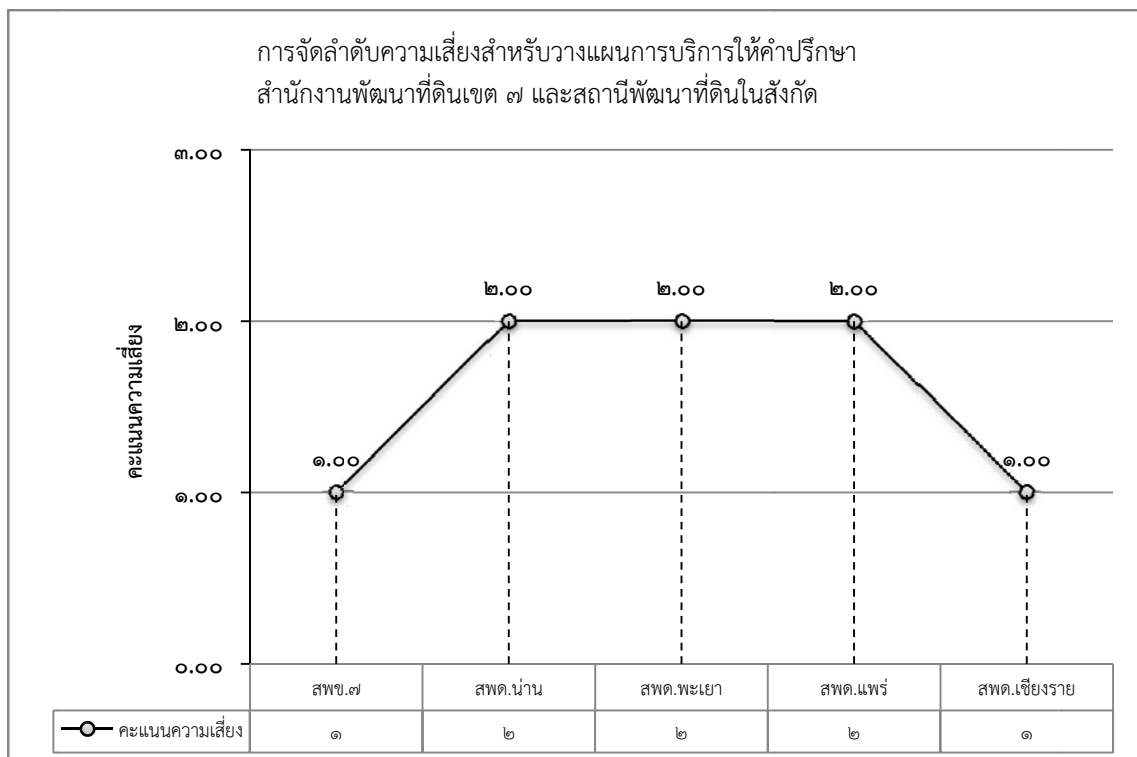
ภาพที่ ๔- ๑ การจัดลำดับความเสี่ยงสำหรับวางแผนการบริการให้คำปรึกษาสำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๓ และสถานีพัฒนาที่ดินในสังกัด



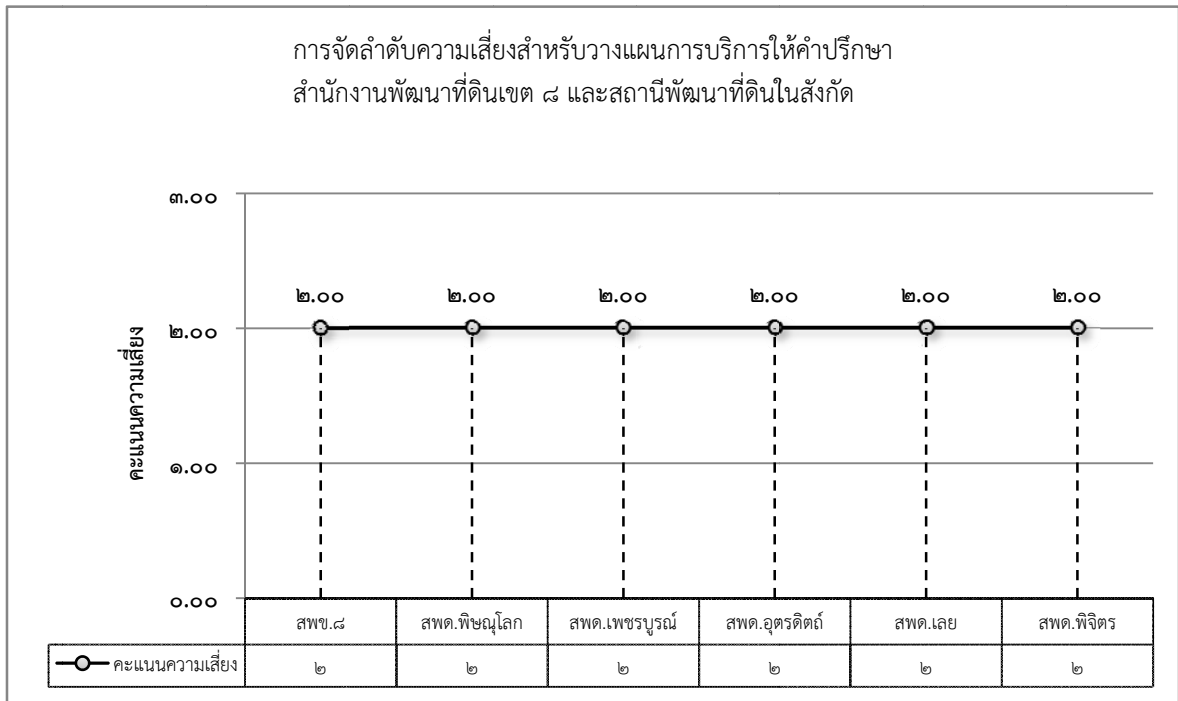
ภาพที่ ๔ - ๒ การจัดลำดับความเสี่ยงสำหรับวางแผนการบริการให้คำปรึกษาสำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๔ และสถานีพัฒนาที่ดินในสังกัด



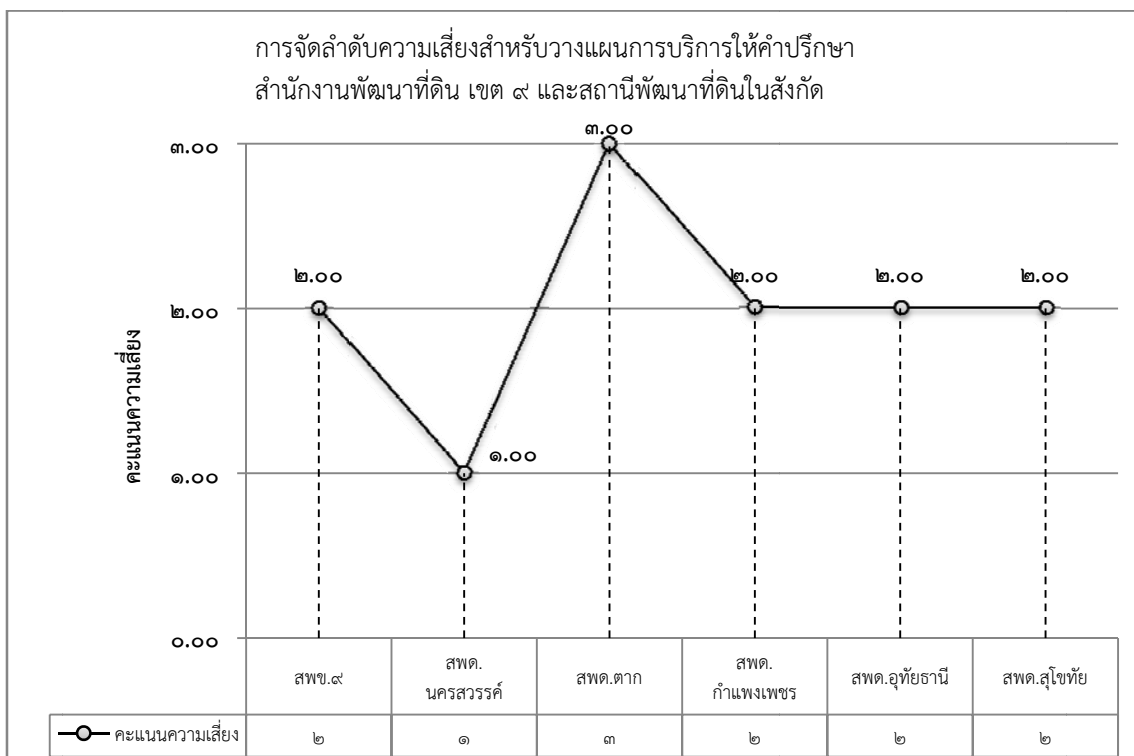
ภาพที่ ๔ - ๓ การจัดลำดับความเสี่ยงสำหรับวางแผนการบริการให้คำปรึกษาสำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๗ และสถานีพัฒนาที่ดินในสังกัด



ภาพที่ ๔-๔ การจัดลำดับความเสี่ยงสำหรับวางแผนการบริการให้คำปรึกษาสำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ และสถานีพัฒนาที่ดินในสังกัด



ภาพที่ ๔-๕ การจัดลำดับความเสี่ยงสำหรับวางแผนการบริการให้คำปรึกษาสำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๙ และสถานีพัฒนาที่ดินในสังกัด



สรุปหน่วยงานเป้าหมายจากผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการจัดทำแผนการบริการให้คำปรึกษา จำนวน ๓๐ หน่วยงาน

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวน หน่วยงาน
๑	สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๓ จังหวัดนครราชสีมาและสถานีพัฒนาที่ดินในสังกัด	๕
๒	สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๔ จังหวัดอุบลราชธานีและสถานีพัฒนาที่ดินในสังกัด	๘
๓	สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๗ จังหวัดน่านและสถานีพัฒนาที่ดินในสังกัด	๕
๔	สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ จังหวัดพิษณุโลกและสถานีพัฒนาที่ดินในสังกัด	๖
๕	สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๙ จังหวัดนครสวรรค์และสถานีพัฒนาที่ดินในสังกัด	๖
รวม		๓๐

๑.๒ การคัดเลือกหัวข้อ/กิจกรรมที่หน่วยงานต้องการรับคำปรึกษา

การคัดเลือกหัวข้อ/กิจกรรมที่หน่วยงานต้องการรับคำปรึกษาจากกลุ่มเป้าหมายที่ผ่านการคัดเลือกจากผลการประเมินความเสี่ยง จำนวน ๓๐ หน่วยงาน โดยนำคะแนนที่ได้มาคำนวณร้อยละ และแปลความหมายของระดับคะแนน ดังนี้

ค่าคะแนนร้อยละ	ระดับความสนใจ/ระดับข้อผิดพลาด
๐ - ๒๔.๙๙	น้อยที่สุด
๒๕ - ๔๙.๙๙	น้อย
๕๐ - ๗๔.๙๙	ปานกลาง
๗๕ - ๑๐๐	มาก

การคัดเลือกข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย ๒ แหล่ง ได้แก่

๑.๒.๑ แบบสอบถามการประเมินความเสี่ยงซึ่งผลการคัดเลือกหัวข้อและกิจกรรมที่ได้รับความสนใจจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ

๑.๒.๒ ประเด็นข้อตรวจพบจากรายงานผลการตรวจสอบ

๑.๒.๑ แบบสอบถามการประเมินความเสี่ยงซึ่งผลการคัดเลือกหัวข้อและกิจกรรมที่ได้รับ
ความสนใจจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ

ตารางที่ ๔ - ๓ แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับกฎระเบียบที่ผู้รับบริการสนใจ

n = ๓๐

กฎ ระเบียบ	จำนวน หน่วยงาน ที่ต้องการ รับคำปรึกษา	ค่าคะแนน ร้อยละ	ความหมาย
๑. การปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ			
๑.๑ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการในประเทศ เพื่อเข้ารับการฝึกอบรมหรือประชุม	๒๕	๘๓.๓๓	มาก
๑.๒ ค่ารักษาพยาบาล	๕	๑๖.๖๗	น้อยที่สุด
๑.๓ ค่าการศึกษาบุตร	๕	๑๖.๖๗	น้อยที่สุด
๑.๔ ค่าเช่าบ้านข้าราชการ	๕	๑๖.๖๗	น้อยที่สุด
๒. การบริหารสินทรัพย์ (การควบคุมและตรวจสอบ)			
๒.๑ วัสดุ	๐	๐	น้อยที่สุด
๒.๒ ครุภัณฑ์	๒	๖.๖๗	น้อยที่สุด
๒.๓ รถราชการ	๑	๓.๓๓	น้อยที่สุด
๓. การจัดซื้อจัดจ้าง			
๓.๑ วิธีสอบราคา	๓	๑๐.๐๐	น้อยที่สุด
๓.๒ วิธี e - Auction	๒๑	๗๐.๐๐	ปานกลาง
๔. การปฏิบัติงานด้านการเงิน การบัญชี	๑๙	๖๓.๓๓	ปานกลาง

๑.๒.๒ ประเด็นข้อตรวจพบจากรายงานผลการตรวจสอบ

ตารางที่ ๔ - ๔ แสดงจำนวนร้อยละเกี่ยวกับประเด็นข้อตรวจพบจากรายงานผลการตรวจสอบ

n = ๓๐

ประเด็นข้อตรวจพบ	จำนวน หน่วยงาน	ค่าคะแนน ร้อยละ	ความหมาย
๑. กิจกรรม/โครงการตามภารกิจกรมพัฒนาที่ดิน ๑.๑ กิจกรรมผลิตหญ้าแฝกเพื่อแจกจ่าย ข้อตรวจพบ : ใบสั่งจ้างไม่ปิดอากรแสตมป์	๙	๓๐	น้อย
๑.๒ กิจกรรมรณรงค์งดเผาฟางและตอซังพืช ข้อตรวจพบ : - ค่าวัสดุการเกษตร ใบสั่งซื้อไม่ระบุวันเดือนปีส่งของ - ใบสั่งจ้างไถกลบตอซังพืชไม่ระบุวันที่แล้วเสร็จ	๑๖	๕๓	ปานกลาง
๑.๓ กิจกรรมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในส่วนภูมิภาค ผ่านสื่อมวลชนท้องถิ่น ข้อตรวจพบ : - ใบสั่งจ้างค่าถ่ายเอกสารและจัดทำแผ่นพับ - ไม่ปิดอากรแสตมป์ - ค่าฟิวเจอร์บอร์ดไม่มีใบเสร็จรับเงิน	๑๕	๕๐	ปานกลาง
๑.๔ กิจกรรมโครงการวิจัยต่อเนื่อง ข้อตรวจพบ : - ไม่มีรายงานขอจัดซื้อค่าพันธุ์พืช - ค่าจ้างเก็บตะกอนดินแปลงวิจัย หลักการขออนุมัติ การจ้างไม่ระบุวันที่ส่งมอบงาน	๕	๑๖.๖๗	น้อยที่สุด
๑.๕ กิจกรรมหน่วยวิเคราะห์ดินเคลื่อนที่ ข้อตรวจพบ : - ใบเสร็จรับเงินค่าวัสดุวิทยาศาสตร์ - ใบสั่งจ้างไม่ปิดอากรแสตมป์ เช่น ค่าบันทึก รายละเอียดดิน เป็นต้น	๓	๑๐.๐๐	น้อยที่สุด
๑.๖ กิจกรรมศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการพัฒนาที่ดิน (ใหม่) ข้อตรวจพบ : - ไม่มีการจัดทำทะเบียนคุมศูนย์ฯ - การจัดซื้อถังพลาสติก ขนาด ๑๒๐ ลิตร และกากน้ำตาลไม่มีใบเสร็จรับเงิน	๑๙	๖๓.๓๓	ปานกลาง
๑.๗ กิจกรรมโครงการฝึกอบรมหมอดินอาสา ข้อตรวจพบ : - ไม่มีหลักฐานการลงทะเบียนของผู้เข้าร่วมงาน - หลักฐานการจ่ายค่าอาหาร/ค่าวิทยากร มิได้ระบุจำนวนคน/จำนวนมื้อ/ราคาต่อหน่วย - หลักฐานการจ่ายค่าวิทยากรระบุจำนวนเงิน ไม่ตรงกับจำนวนเงินเบิก/เบิกเกินสิทธิ - หลักฐานการจ่ายค่าอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม เป็นใบสำคัญรับเงิน มีใช้ใบเสร็จรับเงิน/บิลเงินสด/ ไม่มีใบเสร็จรับเงิน	๒๘	๙๓.๓๓	มาก

ตารางที่ ๔- ๔ (ต่อ)

n = ๓๐

ประเด็นข้อตรวจพบ	จำนวน หน่วยงาน	ค่าคะแนน ร้อยละ	ความหมาย
- หน่วยงานมีรายจ่ายเบิกเกินสิทธิ เนื่องจากเบิกจ่ายค่าประกันชีวิตหมู่ - ค่าจ้างเหมารถ สัญญาจ้างไม่ปิดอากรแสตมป์ และหลักฐานการจ่ายเงินเป็นใบสำคัญรับเงิน มีใบเสร็จรับเงิน - ค่าเช่ารถ ค่าจัดจ้างทำป้ายโครงการ มิได้ดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม - หลักการขออนุมัติจัดฝึกอบรมระบุสถานที่ดำเนินการ ไม่ตรงกับเป้าหมายตามแผนฯ - โครงการฯ มิได้ระบุวัน/เดือน/ปี และสถานที่ในการจัดฝึกอบรม			
๒. การจัดซื้อจัดจ้าง			
● วิธีสอบราคา ข้อตรวจพบ : ไม่ส่งเอกสารประกวดราคาไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง	๑๙	๖๓.๓๓	ปานกลาง
● วิธี e - Auction ข้อตรวจพบ : - มิได้จัดทำรายงานแผน/ผลปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างส่ง สตง. - มิได้ส่งสำเนาสัญญาจ้างให้ สตง. และกรมสรรพากร สัญญาจ้างเกิน ๑ ล้านบาท - มิได้จัดทำ สขร.๑ เผยแพร่เว็บไซต์หน่วยงาน - มิได้สอบยันหนังสือคำประกันสัญญากับสถาบันผู้ออกหนังสือคำประกัน - ไม่มีหลักฐานการปฏิบัติงานในระบบ e - GP ให้สอบทาน - ไม่มีหลักฐานการปิด - ปลดประกาศการจัดซื้อจัดจ้าง ณ ที่ตั้งสำนักงาน - คณะกรรมการประกวดราคาลงลายมือชื่อไม่ครบทุกคน	๒๐	๖๖.๖๗	ปานกลาง
๓. การปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ ● การเบิกจ่าย ข้อตรวจพบ : - มิได้เรียกรายงานสรุปรายการขอเบิกมาสอบทานความถูกต้องของข้อมูลการเบิก - เรียกรายงานในระบบ GFMS ไม่เป็นปัจจุบัน - มิได้บันทึกเอกสาร ขง ๐๕ ก่อนจ่ายเช็ค	๑๗	๕๖.๖๗	ปานกลาง

ตารางที่ ๔- ๔ (ต่อ)

n = ๓๐

ประเด็นข้อตรวจพบ	จำนวน หน่วยงาน	ค่าคะแนน ร้อยละ	ความหมาย
● การรับและนำส่งเงิน ข้อตรวจพบ : - มีได้ออกใบเสร็จรับเงิน - ใบเสร็จรับเงินไม่ลงลายมือชื่อผู้รับเงิน - ออกใบเสร็จไม่ครบถ้วน - ใบเสร็จรับเงินสมทบโครงการแหล่งน้ำในไร่นา - นอกเขตชลประทานออกใบเสร็จเป็นยอดรวมของเกษตรกรหลายคน - ใบเสร็จรับเงินสมทบโครงการแหล่งน้ำในไร่นา - นอกเขตชลประทานไม่ระบุพื้นที่ดำเนินการ - ออกใบเสร็จรับเงินไม่เป็นปัจจุบัน - ไม่ได้มอบใบเสร็จรับเงินต้นฉบับให้กับผู้จ่ายเงิน - ไม่ได้แสดงจำนวนเงินรวมด้านหลังสำเนาใบเสร็จรับเงินฉบับสุดท้ายของวันนั้นๆ - ระบุรายละเอียดการรับเงินในใบเสร็จรับเงินไม่ชัดเจน - รับเงินรายได้แผ่นดินรวมกันมากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท - แต่มีได้นำส่งคลังภายใน ๓ วัน - มีได้บันทึกรายการรับ - นำส่งเงินในระบบ GFMS - นำเงินส่งคลังไม่ครบถ้วน - บันทึกทรัพย์สินรายได้ผิดประเภท - จัดทำรายงานเงินคงเหลือประจำวันไม่ครบถ้วน	๑๘	๖๐.๐๐	ปานกลาง

๑.๓ การกำหนดขอบเขตวัตถุประสงค์ของหัวข้อ/กิจกรรมที่ให้บริการคำปรึกษา

พิจารณาจากแนวทางในการให้บริการคำปรึกษาร่วมกับการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดประสิทธิผลของการดำเนินงาน ดังนี้

กิจกรรมที่ ๑ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการในประเทศ เพื่อเข้ารับการฝึกอบรม

วัตถุประสงค์

๑) เพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ ความเข้าใจให้บุคลากรในกรมพัฒนาที่ดิน ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ซึ่งเป็นผู้มีสิทธิในการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการในประเทศ เพื่อเข้ารับการฝึกอบรม ให้มีความเข้าใจ สามารถตีความในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือ หนังสือสั่งการ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง และเป็นแนวทางเดียวกัน

๒) เพื่อให้ผู้มีสิทธิเบิกและผู้ตรวจตรวจสอบใบสำคัญคู่จ่ายของหน่วยรับตรวจสอบสามารถวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายโดยมีหลักเกณฑ์และมาตรฐานเดียวกัน ทำให้สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน และอ้างอิงได้ ลดปัญหาการทักท้วงที่เป็นอุปสรรคในการเบิกจ่ายเงินล่าช้า และสามารถเบิกจ่ายเงินให้แก่ผู้มีสิทธิได้อย่างรวดเร็ว ประกันเวลาเบิกจ่ายได้ ช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

กิจกรรมที่ ๒ โครงการฝึกอบรมหมอดินอาสา

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้การปฏิบัติงานโครงการฝึกอบรมหมอดินอาสาซึ่งเป็นภารกิจสำคัญของกรมพัฒนาที่ดินดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีแนวทางการควบคุมภายในอย่างเพียงพอ และเหมาะสม

๒. ผลการดำเนินงานภารกิจบริการให้คำปรึกษา

๒.๑ แนวทางที่ ๑ การบรรยายถ่ายทอดความรู้หรือการสอนงาน

กิจกรรมที่ ๑ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการในประเทศเพื่อเข้ารับการฝึกอบรม

วิธีการ : การบรรยายถ่ายทอดความรู้หรือการสอนงาน

หัวข้อโครงการ : การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการในประเทศเพื่อเข้ารับการฝึกอบรม

กลุ่มเป้าหมาย : ผู้มีสิทธิเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการในประเทศเพื่อเข้ารับการฝึกอบรมของกรมพัฒนาที่ดิน และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการตรวจสอบใบสำคัญคู่จ่ายของสำนักงานพัฒนาที่ดินเขต และสถานีพัฒนาที่ดินในสังกัด ซึ่งประกอบด้วยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ

ขอบเขตเนื้อหา : - ลักษณะของรายจ่ายที่เบิกเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการในประเทศเพื่อเข้ารับการฝึกอบรม

- ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการในประเทศ ซึ่งมีระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

และที่แก้ไขเพิ่มเติม

• พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. ๒๕๒๖

• ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๔

• ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงานและการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๔๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๕

• หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๔๐๖.๔/ว ๙๖ ลงวันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๕๓ เรื่อง รายการค่าใช้จ่าย ตามข้อ ๑๒ ของระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๕๓

– ผู้มีสิทธิเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการในประเทศ
เพื่อเข้ารับการอบรม ได้แก่

- ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ สังกัดกรมพัฒนาที่ดิน
ที่ได้รับคำสั่งให้ไปปฏิบัติราชการ
- บุคคลซึ่งเคยรับราชการมาก่อนและได้รับการแต่งตั้งเป็นที่ปรึกษา
กรมพัฒนาที่ดินหรือได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการกรมพัฒนาที่ดิน
- หมอдинอาสา

ทั้งนี้สิทธิการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการเกิดขึ้นตั้งแต่วันที่ได้รับอนุมัติ
ให้เดินทางไปราชการจนถึงกลับจากการปฏิบัติราชการ

– ค่าใช้จ่ายที่สามารถเบิกได้กรณีในการเดินทางไปราชการในประเทศ
เพื่อเข้ารับการอบรม

- ค่าเบี้ยเลี้ยง
- ค่าเช่าที่พัก
- ค่าพาหนะ
- ค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นต้องจ่ายเนื่องจากการเดินทางไปราชการ
- ค่าลงทะเบียน (กรณีผู้จัดเป็นหน่วยงานภายนอก)

ตารางที่ ๔ - ๕ สรุปเอกสารหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ

ประเภทการเดินทาง	เอกสารหลักฐาน
๑. เพื่อเข้ารับการฝึกอบรมในประเทศ	● หลักการขออนุมัติเดินทางไปราชการ ● ใบเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ (แบบ ๘๗๐๘) ส่วนที่ ๑ หรือส่วนที่ ๒ ● ใบรับรองแทนใบเสร็จรับเงิน (บก.๑๑๑) ● ใบเสร็จรับเงินค่าเช่าที่พัก/ใบแจ้งรายการของโรงแรม (FOLIO) กรณีผู้จัดมิได้จัดที่พัก ● โครงการหลักสูตรฝึกอบรม/สัมมนา พร้อมตารางฝึกอบรม ● หนังสือแจ้งยืนยันการเข้ารับการฝึกอบรม/รายชื่อที่ได้รับอนุมัติเข้ารับการฝึกอบรมและหนังสือส่งตัวผู้รับการฝึกอบรม ● ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำมันเชื้อเพลิงระบุหมายเลขทะเบียนรถราชการ ● ใบขออนุญาตใช้รถของทางราชการ ● ใบเสร็จรับเงินค่าทางด่วน (ถ้ามี) ● ใบเสร็จรับเงินค่าลงทะเบียน (กรณีหน่วยงานภายนอกเป็นผู้จัดอบรม)
๒. เพื่อติดต่อกับราชการ ประชุมราชการ ตรวจงานและ ประสานงานราชการในประเทศ	● หลักการขออนุมัติเดินทางไปราชการ ● ใบเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ (แบบ ๘๗๐๘) ส่วนที่ ๑ หรือส่วนที่ ๒ ● ใบรับรองแทนใบเสร็จรับเงิน (บก.๑๑๑) ● ใบเสร็จรับเงินค่าเช่าที่พัก/ใบแจ้งรายการของโรงแรม (FOLIO) (กรณีเบิกค่าเช่าที่พักในลักษณะจ่ายจริง) ● หนังสือเชิญประชุม ● ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำมันเชื้อเพลิงระบุหมายเลขทะเบียนรถราชการ กรณีถ้าเดินทางโดยพาหนะส่วนตัวต้องระบุในหลักการขออนุมัติเดินทางด้วยและต้องได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาจึงจะมีสิทธิเบิกเงินชดเชย ● ใบขออนุญาตใช้รถของทางราชการ ● ใบเสร็จรับเงินค่าทางด่วน (ถ้ามี)

อัตราค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทางไปราชการในประเทศเบิกได้ในลักษณะเหมาจ่าย

ประเภท	ระดับ	อัตรา : บาท/คน
อำนวยการ วิชาการ ทัวไป ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หมอติณอาสา	ระดับต้น ปฏิบัติการ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติงาน ชำนาญงาน อาวุโส ทุกประเภท ทุกประเภท ทุกประเภท	๒๔๐
บริหาร อำนวยการ วิชาการ	ระดับต้น ระดับสูง ระดับสูง เชี่ยวชาญ	๒๗๐

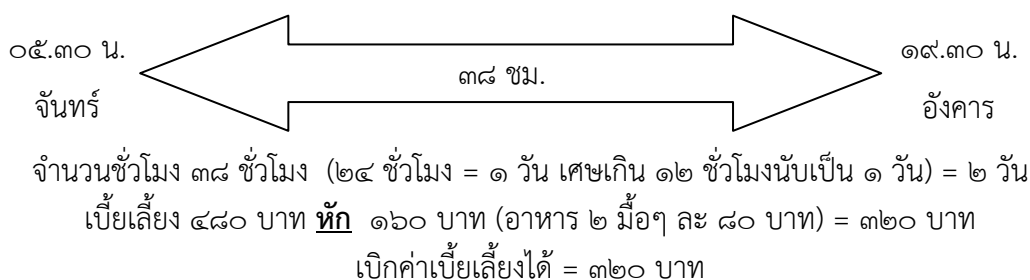
การนับเวลาเพื่อคำนวณเบี้ยเลี้ยงเดินทางเพื่อเข้ารับการฝึกอบรมในราชอาณาจักร กรณีโครงการฝึกอบรมผู้จัดเลี้ยงอาหาร (มาตรา ๑๖)

- ค่าเบี้ยเลี้ยงการฝึกอบรมวันละ ๒๔๐ บาท หรือวันละ ๒๗๐ บาท
 - ให้นับเวลาตั้งแต่ออกจากสถานที่อยู่หรือสถานที่ปฏิบัติราชการปกติจนกลับถึงสถานที่อยู่หรือสถานที่ปฏิบัติราชการปกติแล้วคำนวณเบี้ยเลี้ยง ๒๔ ชั่วโมงเป็น ๑ วัน เศษเกิน ๑๒ ชั่วโมง นับเป็น ๑ วัน
 - หักเบี้ยเลี้ยงเดินทางที่คำนวณได้ในอัตรามื้อละ ๑ ใน ๓ ของอัตราเบี้ยเลี้ยงเหมาจ่ายต่อวัน (มื้อที่ผู้จัดอาหารให้แล้ว) จำนวนมื้ออาหารที่โครงการฯ จัดเลี้ยง
 - นำจำนวนวันทั้งหมดที่คำนวณได้ คูณกับอัตราเบี้ยเลี้ยง คงเหลือเป็นเบี้ยเลี้ยงที่ได้รับจากโครงการ

ตัวอย่างที่ ๑ วิธีคำนวณเบี้ยเลี้ยง

ข้าราชการระดับปฏิบัติการ ปฏิบัติราชการประจำอยู่จังหวัดนครสวรรค์ เข้ารับการฝึกอบรมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรการใช้งานโปรแกรม Office ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ กรมพัฒนาที่ดิน กรุงเทพฯ ระหว่างวันจันทร์ - วันอังคาร เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. ออกเดินทางจากสถานที่อยู่วันจันทร์ เวลา ๐๕.๓๐ น. กลับถึงสถานที่อยู่วันอังคาร เวลา ๑๙.๓๐ น. ผู้จัดอบรมจัดอาหารเลี้ยงอาหารกลางวัน ๒ มื้อ

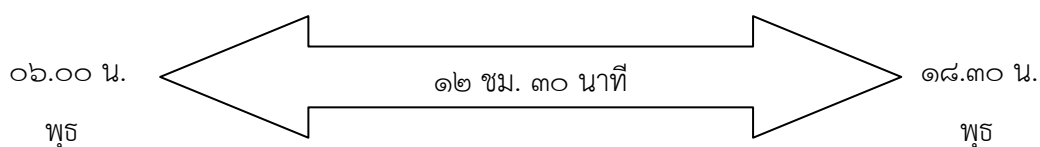
วิธีคำนวณเบี้ยเลี้ยง



ตัวอย่างที่ ๒ วิธีคำนวณเบี้ยเลี้ยง

ข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติราชการประจำอยู่จังหวัดนนทบุรี เข้ารับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ โครงการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี ณ ห้องประชุมกรมพัฒนาที่ดิน กรุงเทพฯ วันพุธ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. ออกเดินทางจากสถานที่อยู่เวลา ๐๖.๐๐ น. กลับถึงสถานที่อยู่เวลา ๑๘.๓๐ น. ผู้จัดอบรมไม่เลี้ยงอาหารกลางวัน

วิธีการคำนวณเบี้ยเลี้ยง

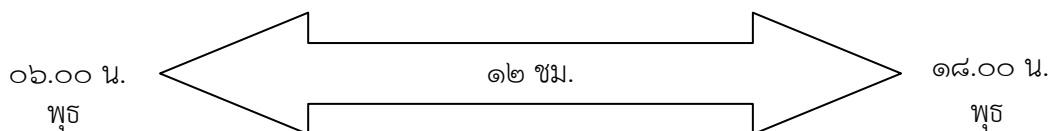


จำนวนชั่วโมงเกินกว่า ๑๒ ชั่วโมง = ๑ วัน
เบิกค่าเบี้ยเลี้ยงได้ = ๒๔๐ บาท

ตัวอย่างที่ ๓ วิธีคำนวณเบี้ยเลี้ยง

ข้าราชการระดับชำนาญการ ปฏิบัติราชการประจำอยู่จังหวัดปทุมธานี เข้ารับการฝึกอบรมโครงการอบรม การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบ GFMS ก่อนสิ้นปีงบประมาณ ณ ห้องประชุมกรมพัฒนาที่ดิน กรุงเทพฯ วันพุธ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. ออกเดินทางจากสถานที่อยู่เวลา ๐๖.๐๐ น. กลับถึงสถานที่อยู่เวลา ๑๘.๐๐ น. ผู้จัดอบรมไม่เลี้ยงอาหารกลางวัน

วิธีคำนวณเบี้ยเลี้ยง

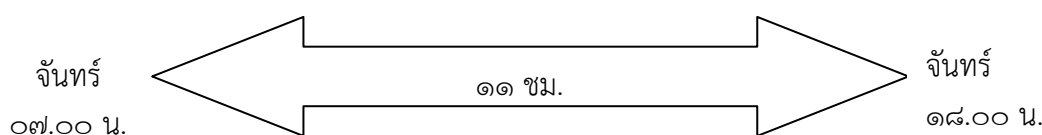


จำนวน ๑๒ ชั่วโมง ไม่สามารถเบิกค่าเบี้ยเลี้ยงได้

ตัวอย่างที่ ๔ วิธีคำนวณเบี้ยเลี้ยง

ข้าราชการระดับชำนาญการ ปฏิบัติราชการประจำอยู่กรุงเทพฯ เข้ารับการฝึกอบรมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนกลยุทธ์ประจำปี ณ โรงแรมกรุงเทพฯ วันจันทร์เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. ออกเดินทางจากสถานที่อยู่ วันจันทร์ เวลา ๐๗.๐๐ น. กลับถึงสถานที่อยู่ วันจันทร์ เวลา ๑๘.๐๐ น. ผู้จัดอบรมเลี้ยงอาหารกลางวัน ๑ มื้อ

วิธีคำนวณเบี้ยเลี้ยง

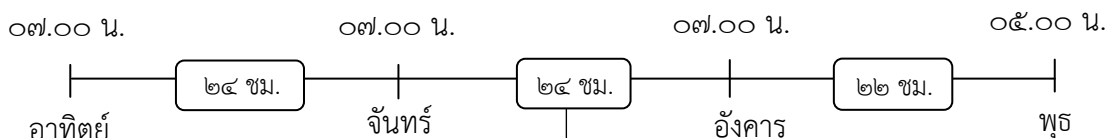


จำนวน ๑๑ ชั่วโมง ไม่สามารถเบิกค่าเบี้ยเลี้ยงได้

ตัวอย่างที่ ๕ วิธีคำนวณเบี้ยเลี้ยง

ข้าราชการระดับชำนาญการ ปฏิบัติราชการประจำอยู่จังหวัดเชียงราย เข้ารับการฝึกอบรมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี ณ โรงแรมกรุงเทพฯ วันจันทร์ - อังคาร เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. ออกเดินทางจากสถานที่อยู่วันอาทิตย์ เวลา ๐๗.๐๐ น. กลับถึงสถานที่อยู่วันพุธ เวลา ๐๕.๐๐ น. ผู้จัดอบรมเลี้ยงอาหารกลางวัน ๒ มื้อ

วิธีคำนวณเบี้ยเลี้ยง



จำนวน ๒ วัน ๒๒ ชั่วโมง = ๓ วัน

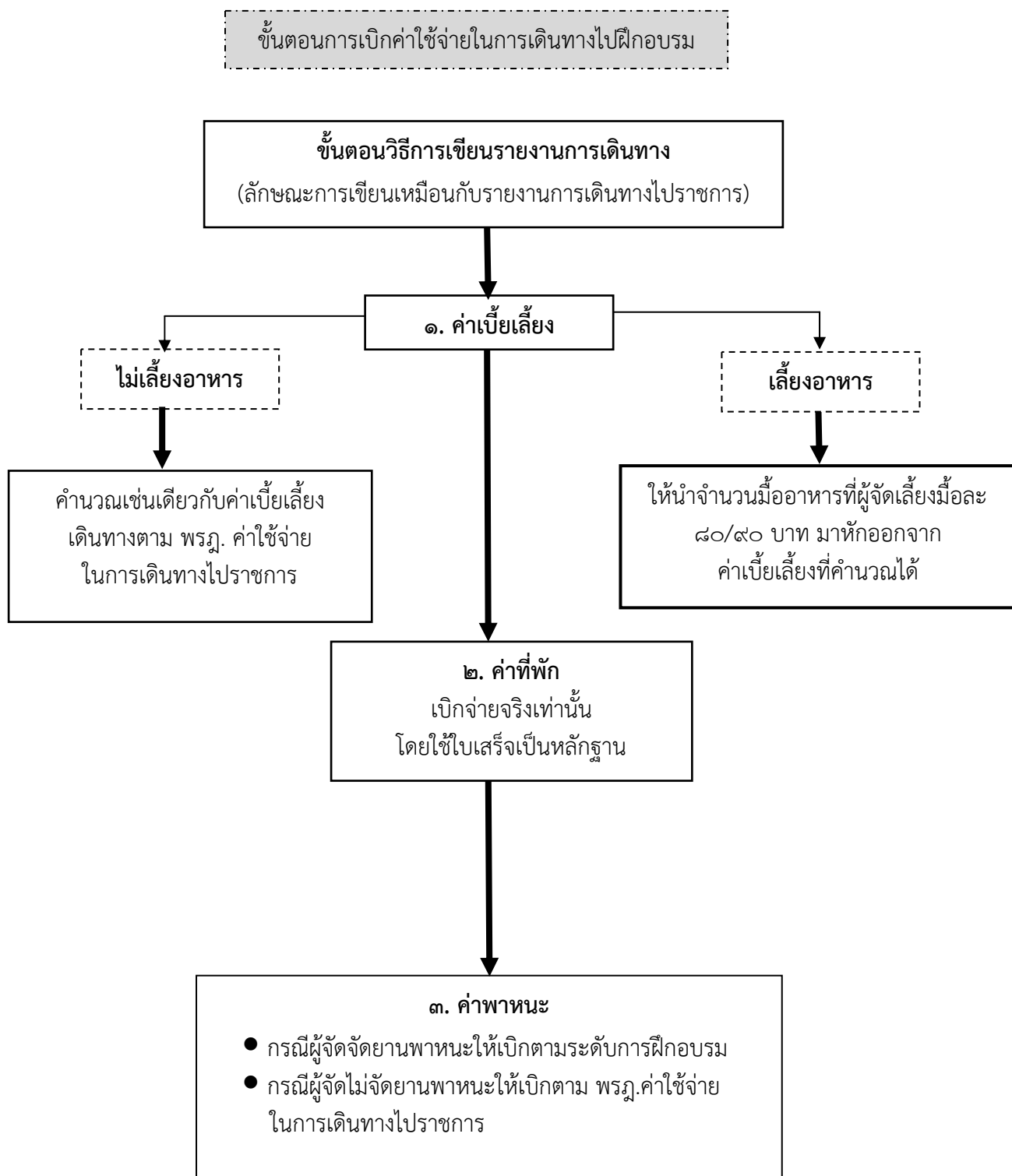
๓ วัน x ๒๔๐ บาท = ๗๒๐ บาท (อาหาร ๒ มื้อๆ ละ ๘๐ บาท)

เบิกค่าเบี้ยเลี้ยงได้ = ๕๖๐ บาท

ข้อสังเกตความแตกต่างระหว่างการฝึกอบรมและการประชุมราชการ

หลักเกณฑ์ลักษณะการฝึกอบรม	หลักเกณฑ์ลักษณะการประชุมราชการ
๑) ต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากร/ เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ๒) ต้องมีโครงการ/หลักสูตร ๓) มีวิทยากรให้ความรู้โดยจะเบิกค่าวิทยากรหรือไม่ก็ได้ ๔) มีช่วงระยะเวลาจัดที่แน่นอน ๕) ต้องไม่ได้รับปริญญา หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ ๖) ต้องไม่เป็นหลักสูตรการเรียนการสอน ในการจัดการศึกษา ๗) ต้องไม่เป็นการประชุมราชการหรือติดตามงาน	เป็นการประชุมเพื่อนำผลการประชุมไปปฏิบัติงาน ตามที่รับมอบหมาย เช่น การประชุมหารือ การประชุม คณะกรรมการต่างๆ เป็นต้น โดยต้องมีหนังสือเชิญประชุม และระเบียบวาระการประชุม ส่วนการเบิกค่าใช้จ่าย ให้ปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วย การเบิกจ่ายเงินเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการบริหารงาน ส่วนราชการ

ภาพที่ ๔ - ๖ ขั้นตอนการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการเพื่อเข้ารับการฝึกอบรม



๒.๒ แนวทางที่ ๒ การจัดทำหนังสือแจ้งเวียนข้อความเข้าใจเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

กิจกรรมที่ ๒ การปฏิบัติงานตามภารกิจโครงการ/กิจกรรม/โครงการฝึกอบรมหมอดินอาสา โดยเป็นลักษณะการฝึกอบรมบุคคลภายนอก ซึ่งมีระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ

(ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๔

- ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงานและการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๔๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๕

- ระเบียบกรมพัฒนาที่ดินว่าด้วยการบริหารงานหมอดินอาสา พ.ศ. ๒๕๕๓

- หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค ๐๔๐๙.๗/๔๔๔ ลงวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๔๘ เรื่องการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการสำหรับผู้ได้เป็นข้าราชการ

- ระเบียบกรมพัฒนาที่ดิน เรื่อง อัตราค่าใช้จ่ายสำหรับการฝึกอบรมและการประชุมราชการ พ.ศ. ๒๕๕๖

คำนิยาม :

การฝึกอบรม หมายความว่า การอบรม การประชุมทางวิชาการหรือเชิงปฏิบัติการ การสัมมนาทางวิชาการหรือเชิงปฏิบัติการ การบรรยายพิเศษ การศึกษา การดูงานการฝึกงาน หรือที่เรียกชื่ออย่างอื่นทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีโครงการหรือหลักสูตรและช่วงเวลาจัดที่แน่นอนที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาบุคคลหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยไม่มีการรับปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ

หมอดินอาสา หรือ "หมอดินอาสาประจำหมู่บ้าน" หมายความว่า เกษตรกรที่สนใจงานพัฒนาที่ดินและสมัครใจเป็นอาสาสมัครของกรมพัฒนาที่ดินพร้อมที่จะทำการเกษตร โดยใช้เทคโนโลยีและผลิตภัณฑ์ของกรมพัฒนาที่ดินและให้คำแนะนำแก่เกษตรกรทั่วไปในหมู่บ้าน

"หมอดินอาสาประจำตำบล" หมายความว่า หมอดินอาสาประจำหมู่บ้าน ที่ได้รับการคัดเลือกจากหมอดินอาสาประจำหมู่บ้านด้วยกัน และแต่งตั้งโดยผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดิน เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนภารกิจของกรมพัฒนาที่ดินประจำตำบล

"หมอดินอาสาประจำอำเภอ" หมายความว่า หมอดินอาสาประจำตำบลที่ได้รับการคัดเลือกจากหมอดินอาสาประจำตำบลด้วยกันและแต่งตั้งโดยผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดิน เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนภารกิจของกรมพัฒนาที่ดินประจำอำเภอ

"หมอดินอาสาประจำจังหวัด" หมายความว่า หมอดินอาสาประจำอำเภอที่ได้รับการคัดเลือกจากหมอดินอาสาประจำอำเภอด้วยกันและแต่งตั้งโดยผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดิน เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนภารกิจของกรมพัฒนาที่ดินประจำจังหวัด

การฝึกอบรมหมอดินอาสาเป็นประเภทการฝึกอบรมบุคคลภายนอกเนื่องจากผู้เข้าอบรมเกินกึ่งหนึ่งมิใช่บุคลากรของรัฐ ซึ่งกรมพัฒนาที่ดินได้ออกระเบียบ เรื่อง อัตราค่าใช้จ่ายสำหรับการฝึกอบรม ไว้ดังนี้

อัตราค่าใช้จ่ายสำหรับการฝึกอบรมภายในประเทศ

๑. ค่าอาหาร

ประเภทการฝึกอบรม	ฝึกอบรมในสถานที่ของส่วนราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่นของรัฐ (บาท/วัน/คน)			การฝึกอบรมในสถานที่ของเอกชน (บาท/วัน/คน)		
	จัดครบ ทุกมื้อ	จัดเลี้ยง ๒ มื้อ	จัดเลี้ยง ๑ มื้อ	จัดครบ ทุกมื้อ	จัดเลี้ยง ๒ มื้อ	จัดเลี้ยง ๑ มื้อ
การฝึกอบรม บุคคลภายนอก	ไม่เกิน ๕๐๐	ไม่เกิน ๓๐๐	ไม่เกิน ๒๐๐	ไม่เกิน ๘๐๐	ไม่เกิน ๖๐๐	ไม่เกิน ๓๐๐

๒. ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม

ประเภทการฝึกอบรม	ฝึกอบรมในสถานที่ของส่วนราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่นของรัฐ (บาท/วัน/คน)	การฝึกอบรมในสถานที่ของเอกชน (บาท/วัน/คน)
การฝึกอบรม ทุกประเภท	ไม่เกิน ๓๕ บาท	ไม่เกิน ๕๐ บาท

๓. ค่าเช่าที่พัก

ประเภทการฝึกอบรม	ค่าเช่าห้องพักคนเดียว (บาท/วัน/คน)	ค่าเช่าห้องพักคู่ (บาท/วัน/คน)
การฝึกอบรม บุคคลภายนอก	ไม่เกิน ๑,๒๐๐	ไม่เกิน ๗๕๐

ตารางที่ ๔ - ๖ สรุปประเด็นข้อตรวจพบการดำเนินงานโครงการฝึกอบรมหมอดินอาสา

ประเด็นที่ ๑	ไม่มีหลักฐานการลงทะเบียนของผู้เข้าอบรม
ประเด็นที่ ๒	หลักฐานการจ่ายค่าอาหาร/ค่าวิทยากรมิได้ระบุจำนวนคน จำนวนมื้อราคาต่อหน่วย
ประเด็นที่ ๓	หลักฐานการจ่ายค่าวิทยากรระบุจำนวนเงินไม่ตรงกับจำนวนเงินเบิกจ่าย/เบิกเกินสิทธิ
ประเด็นที่ ๔	หลักฐานการจ่ายค่าอาหาร อาหารว่าง และเครื่องดื่ม เป็นใบสำคัญรับเงิน มิใช่ใบเสร็จรับเงิน/บิลเงินสด/ไม่มีใบเสร็จรับเงิน
ประเด็นที่ ๕	หน่วยงานมีรายจ่ายเบิกเกินสิทธิ เนื่องจากเบิกจ่ายค่าประกันชีวิตหมู่
ประเด็นที่ ๖	ค่าจ้างเหมารถ สัญญาจ้างไม่ปิดอากรแสตมป์ และหลักฐานการจ่ายเงินเป็นใบสำคัญรับเงิน มิใช่ใบเสร็จรับเงิน
ประเด็นที่ ๗	ค่าเช่ารถ ค่าจัดจ้างทำป้ายโครงการ มิได้ดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
ประเด็นที่ ๘	หลักการขออนุมัติจัดฝึกอบรมระบุสถานที่ดำเนินการไม่ตรงกับเป้าหมายตามแผนฯ
ประเด็นที่ ๙	โครงการฯ มิได้ระบุวัน/เดือน/ปี และสถานที่ในการจัดฝึกอบรม
ประเด็นที่ ๑๐	กรณีใช้สถานที่ราชการ ศาลาประชาคม ไม่มีการจัดทำหนังสือขออนุญาตใช้สถานที่
ประเด็นที่ ๑๑	หลักฐานการจ่ายค่าบำรุงสถานที่ราชการมิใช่ใบเสร็จรับเงินของหน่วยงานราชการเจ้าของสถานที่
ประเด็นที่ ๑๒	ค่าอาหารกลางวัน และอาหารว่างและเครื่องดื่มใช้ใบสำคัญรับเงินแทนใบเสร็จรับเงิน หรือไม่มีใบเสร็จรับเงินค่าอาหารกลางวัน และค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม
ประเด็นที่ ๑๓	วิทยากรที่เป็นบุคคลากรของรัฐไม่มีหนังสือเชิญ
ประเด็นที่ ๑๔	เบิกจ่ายค่าของสมนาคุณให้กับผู้ติดตามประธานในพิธีเปิด
ประเด็นที่ ๑๕	จำนวนหมอดินอาสาที่ได้รับการอบรมไม่ครบตามเป้าหมาย แต่รายงานสำนักงบประมาณ ว่าครบตามเป้าหมาย
ประเด็นที่ ๑๖	รายชื่อหมอดินอาสาที่เข้ารับการฝึกอบรมไม่ตรงกับรายชื่อทำเนียบหมอดินอาสา
ประเด็นที่ ๑๗	รายชื่อหมอดินอาสาที่เข้ารับการฝึกอบรมไม่ตรงกับรายงานคำรับรองการปฏิบัติราชการ ระดับหน่วยงาน (IPA)
ประเด็นที่ ๑๘	เบิกจ่ายเงินค่าเช่าเหมารถก่อนสัญญาการจ้างสิ้นสุด

ตารางที่ ๔ - ๗ การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงของกระบวนการกิจกรรมโครงการฝึกอบรมหมอดินอาสา

รายการ	กระบวนการปฏิบัติงานของ หน่วยงานส่วนภูมิภาค	ปัจจัยเสี่ยง
หลักสูตรการฝึกอบรม	สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต/สถานีพัฒนาที่ดิน ได้รับหลักสูตรจากหน่วยงานส่วนกลาง	- มิได้นำหลักสูตรฯ มาปรับปรุง เพิ่มเติมเนื้อหาให้เหมาะสมกับ ปัญหา สภาพพื้นที่ - หลักสูตร/โครงการมิได้ผ่านการอนุมัติ จากหัวหน้าหน่วยงาน
การจัดทำแผนปฏิบัติการ อบรม	หัวหน้าหน่วยงานจัดสรรงบประมาณค่าใช้จ่าย ในการอบรมให้กับหน่วยพัฒนาที่ดิน ตามพื้นที่รับผิดชอบ	- มิได้จัดทำแผนปฏิบัติการอบรม
เตรียมการฝึกอบรม	หน่วยพัฒนาที่ดินดำเนินการขออนุมัติหลักการ ค่าใช้จ่ายโครงการฝึกอบรมหมอดินอาสา	- มิได้วางแผนในการดำเนิน โครงการฯ เช่น มิได้กำหนด วัน/เดือน/ปี และสถานที่ ในการจัดฝึกอบรม เป็นต้น
	หน่วยพัฒนาที่ดินจัดทำสัญญายืมเงิน เพื่อจัดโครงการฝึกอบรมหมอดินอาสา	- หน่วยพัฒนาที่ดินจัดทำสัญญา ยืมเงินทั้งจำนวน โดยมีได้คำนึงถึง รายการค่าใช้จ่ายที่ต้องดำเนินการ ตามระเบียบพัสดุ
ดำเนินการอบรม	ดำเนินการจัดการฝึกอบรม (ค่าลงทะเบียน)	- รายชื่อหมอดินอาสาไม่ตรงกับ ทำเนียบหมอดินอาสาและรายงาน คำรับรองการปฏิบัติราชการระดับ หน่วยงาน (IPA) - กรณีจัดการฝึกอบรม ๒ วัน ใบลงทะเบียนหมอดินอาสา มีการลงทะเบียนเพียง ๑ ฉบับ หรือไม่มีใบลงทะเบียน - หน่วยงานมิได้ดำเนินการประเมิน ความพึงพอใจหลังเสร็จสิ้นการอบรม
ประเมินผลและ สรุปผลการอบรม	รายงานผลสำเร็จของโครงการในรูปแบบ สงป. ๓๐๑ ประจำเดือน โดยแสดงจำนวน เป้าหมาย และจำนวนเงินเบิกจ่าย	- มิได้รายงานผลสำเร็จของ การจัดอบรม ความพึงพอใจ และ ปัญหาอุปสรรค
การติดตามประเมินผล การนำความรู้ไปใช้ ปฏิบัติงานของหมอดินอาสา	หน่วยงานส่วนภูมิภาคมิได้ดำเนินการ เนื่องจากฝ่ายประเมินผลจากส่วนกลางเป็น ผู้ดำเนินการ	- ไม่ทราบผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

แนวปฏิบัติการควบคุมภายในโครงการฝึกอบรมหมอดินอาสาสำหรับกรมพัฒนาที่ดิน ค่าใช้จ่ายของส่วนราชการที่จัดการฝึกอบรม ประกอบด้วย

๑. ค่าตอบแทนวิทยากร
๒. ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม
๓. ค่าพาหนะ
๔. ค่าวัสดุ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม

ตารางที่ ๔ - ๘ สรุปแนวปฏิบัติการควบคุมภายในโครงการฝึกอบรมหมอดินอาสาสำหรับกรมพัฒนาที่ดิน

รายการเบิก	ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางควบคุมภายใน
	ปัจจัยเสี่ยง การเบิกจ่ายค่าสมนาคุณสำหรับวิทยากรไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และไม่ถูกต้องตามอัตราค่าสมนาคุณวิทยากร ผลกระทบ ส่งผลต้องเรียกเงินคืน	● จัดทำหนังสือเชิญวิทยากรโดยแสดงวัน/เดือน/ปี และหัวข้อการบรรยายชัดเจน ● มีหนังสือตอบรับการเป็นวิทยากรซึ่งทางวิทยากรทราบถึงวัน/เดือน/ปี และหัวข้อการบรรยายชัดเจน ● ใบสำคัญรับเงินสำหรับวิทยากร ต้องระบุรายละเอียดข้อมูลทุกรายการให้ครบถ้วน ได้แก่ - ชื่อส่วนราชการผู้จัดฝึกอบรม - โครงการ/หลักสูตร - วัน/เดือน/ปี - ชื่อ - สกุล - ที่อยู่ - ได้รับเงินจากส่วนราชการ - รายการ - จำนวนเงินทั้งตัวเลขและตัวอักษร - ลายมือชื่อผู้รับเงิน - ลายมือชื่อผู้จ่ายเงิน ● การจ่ายค่าสมนาคุณวิทยากรต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ และอัตราที่ระเบียบกำหนด ดังนี้ - วิทยากรที่เป็นบุคลากรของรัฐได้รับค่าสมนาคุณไม่เกินชั่วโมงละ ๖๐๐ บาท - วิทยากรที่มีใช้บุคลากรของรัฐ เช่น หมอดินอาสาที่มีผลงานโดดเด่น ประชาชนชาวบ้าน (มีเอกสารหลักฐาน) เป็นต้น ให้ได้รับค่าสมนาคุณ ไม่เกินชั่วโมงละ ๑,๒๐๐ บาท

ตารางที่ ๔ - ๘ (ต่อ)

รายการเบิก	ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางควบคุมภายใน
ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม (ผู้ดำเนินโครงการ จัดอาหารกลางวัน อาหารว่างและ เครื่องดื่ม ที่พักให้)	ปัจจัยเสี่ยง ๑. รายละเอียดหลักฐาน ใบเสร็จรับเงินไม่เพียงพอ ๒. จำนวนผู้เข้ารับการอบรม ไม่ครบตามเป้าหมาย ผลกระทบ ส่งผลให้การเบิกจ่ายไม่เป็นไป ตามระเบียบ	● ใบลงทะเบียนของผู้เข้ารับการอบรมครบถ้วน ตามจำนวนกลุ่มเป้าหมาย และจำนวนวันที่จัดอบรม ● ใบเสร็จรับเงิน (ค่าอาหารกลางวัน ค่าอาหารว่าง และเครื่องดื่ม ค่าที่พัก ค่าห้องประชุม) ต้องมี สาระสำคัญครบ ๕ รายการ ได้แก่ ๑) ชื่อ สถานที่อยู่ หรือที่ทำการของผู้รับเงิน ๒) วัน/เดือน/ปี ที่รับเงิน ๓) รายการแสดงการรับเงินระบุว่าเป็นค่าอะไร ๔) จำนวนเงินทั้งตัวเลขและตัวอักษร ๕) ลายมือชื่อของผู้รับเงิน
- ค่าพาหนะ (ผู้ดำเนินโครงการมิได้ จัดพาหนะให้)	ปัจจัยเสี่ยง เบิกจ่ายค่าพาหนะให้กับ ผู้เข้ารับการอบรมในลักษณะ เหมาจ่าย ผลกระทบ การเบิกจ่ายค่าพาหนะ อาจไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริง ไม่เหมาะสม และไม่ประหยัด	● แบบใบสำคัญรับเงินค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม บุคคลภายนอก - ชื่อ - สกุล ที่อยู่ของหมอดินอาสาต้องตรงกับ ใบลงทะเบียนของผู้เข้ารับการอบรมและครบถ้วน ตามจำนวนกลุ่มเป้าหมาย - ระบุวัน/เดือน/ปี ที่รับเงินต้องตรงกับวันที่ อบรม - จำนวนเงินรวม - ลายมือชื่อของผู้จ่ายเงิน - ค่าพาหนะต้องเบิกลักษณะจ่ายจริงซึ่งต้องคำนึงถึง ระยะทางระหว่างที่อยู่ของหมอดินอาสา กับสถานที่ จัดอบรมตามข้อเท็จจริง เหมาะสม และประหยัด

ตารางที่ ๔ - ๘ (ต่อ)

รายการเบิก	ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางควบคุมภายใน
การจัดซื้อจัดจ้าง - ค่าเช่าเหมารับจ้าง (กรณีผู้ดำเนินโครงการเป็นผู้จัดหาหน้าให้) - จัดซื้อวัสดุ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม	ปัจจัยเสี่ยง อาจได้รับเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องจากผู้ขาย ผลกระทบ ทำให้เกิดความล่าช้า ปัจจัยเสี่ยง การสร้างข้อมูลหลักผู้ขายกระทำโดยผู้ไม่มีอำนาจ (ไม่มีสิทธิ) ผลกระทบ กรณีเกิดข้อผิดพลาด ทำให้มีการปฏิเสธความรับผิดชอบ ปัจจัยเสี่ยง เนื่องจากมิได้สืบค้นข้อมูลในระบบให้เรียบร้อยก่อนที่จะเข้าไปสร้างข้อมูลหลักผู้ขายในระบบงาน ผลกระทบ ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการเรียกเอกสารหลักฐานจากผู้ขาย และเสียเวลาในการปฏิบัติงาน เนื่องจากระบบจะไม่รับกรณีที่มีข้อมูลหลักผู้ขายอยู่ในระบบแล้ว ปัจจัยเสี่ยง สร้างข้อมูลหลักผู้ขายไม่ตรงกับเอกสารหรือหลักฐานประกอบที่เกี่ยวข้อง ผลกระทบ ทำให้ข้อมูลหลักผู้ขายไม่ถูกต้อง ปัจจัยเสี่ยง สร้างข้อมูลหลักผู้ขายผิดหรือระบุข้อมูลหลักผู้ขายในแบบขออนุมัติฯ ไม่ตรงกับที่สร้างไว้	● การจัดซื้อจัดจ้าง ดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งสัญญาที่มีวงเงินตั้งแต่ ๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป ต้องดำเนินการตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง GFMS ดังนี้ - สร้างข้อมูลหลักผู้ขาย (ผ.ข.๐๑) กำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องของผู้ขายให้มีความถูกต้อง และครบถ้วนก่อนการสร้างข้อมูลหลักผู้ขาย - กำหนดเจ้าหน้าที่ที่มีสิทธิเท่านั้นจึงจะสามารถสร้างข้อมูลหลักผู้ขายได้ โดยดำเนินการจัดทำคำสั่งมอบหมายงานหรือทะเบียนคุมการใช้สิทธิ - ก่อนที่จะดำเนินการสร้างข้อมูลหลักผู้ขาย กำหนดให้เจ้าหน้าที่สืบค้นข้อมูลในระบบ GFMS ก่อนว่ามีข้อมูลหลักผู้ขายอยู่ในระบบแล้วหรือไม่ และพิจารณาเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ - กำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบระบุข้อมูลหลักผู้ขายในแบบขออนุมัติข้อมูลหลักผู้ขายให้ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับข้อมูลที่สร้างไว้ในระบบ GFMS - กำหนดให้ตรวจสอบผลการอนุมัติข้อมูลหลักผู้ขาย

ตารางที่ ๔ - ๘ (ต่อ)

รายการเบิก	ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางควบคุมภายใน
	ผลกระทบ ทำให้ข้อมูลไม่ตรงกับข้อเท็จจริง และเสียเวลาต่อการดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ปัจจัยเสี่ยง ไม่ทราบว่าคุณสมบัติข้อมูลผู้ขายได้รับการอนุมัติข้อมูลแล้วหรือไม่ ผลกระทบ ทำให้เกิดความไม่มั่นใจในการทำงานขั้นตอนต่อไป ปัจจัยเสี่ยง สัญญาการจัดซื้อจัดจ้าง (ระบบมือ) มีเอกสารประกอบไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ผลกระทบ รายละเอียดของสัญญา (ระบบมือ) ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้การบันทึกรายการจัดซื้อจัดจ้างในระบบไม่ถูกต้อง ปัจจัยเสี่ยง การบันทึกข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างกระทำโดยผู้ไม่มีอำนาจ (ไม่มีสิทธิ) ผลกระทบ ทำให้มีการปฏิเสธความรับผิดชอบ ปัจจัยเสี่ยง ระบุเลขที่บัญชีธนาคารของผู้ขายผิด ผลกระทบ ทำให้โอนเงินเข้าบัญชีผู้ขายผิดหรือไม่สามารถโอนได้	● การบันทึกใบสั่งซื้อสั่งจ้าง - กำหนดให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ รายละเอียดในสัญญาการจัดซื้อจัดจ้าง ใบมอบอำนาจ (ถ้ามี) ซึ่งจะต้องมีลายมือชื่อของคู่สัญญาครบถ้วน ถูกต้อง ก่อนการบันทึกข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างในระบบ GFMS - กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลและผู้ตรวจทานข้อมูลหลังจากที่ได้ทำการบันทึกข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างเรียบร้อยแล้ว - กำหนดให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดการชำระเงินในสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง และข้อมูลหลักผู้ขายก่อนระบุเลขที่บัญชีธนาคารในการบันทึกการจัดซื้อจัดจ้าง ในระบบ GFMS

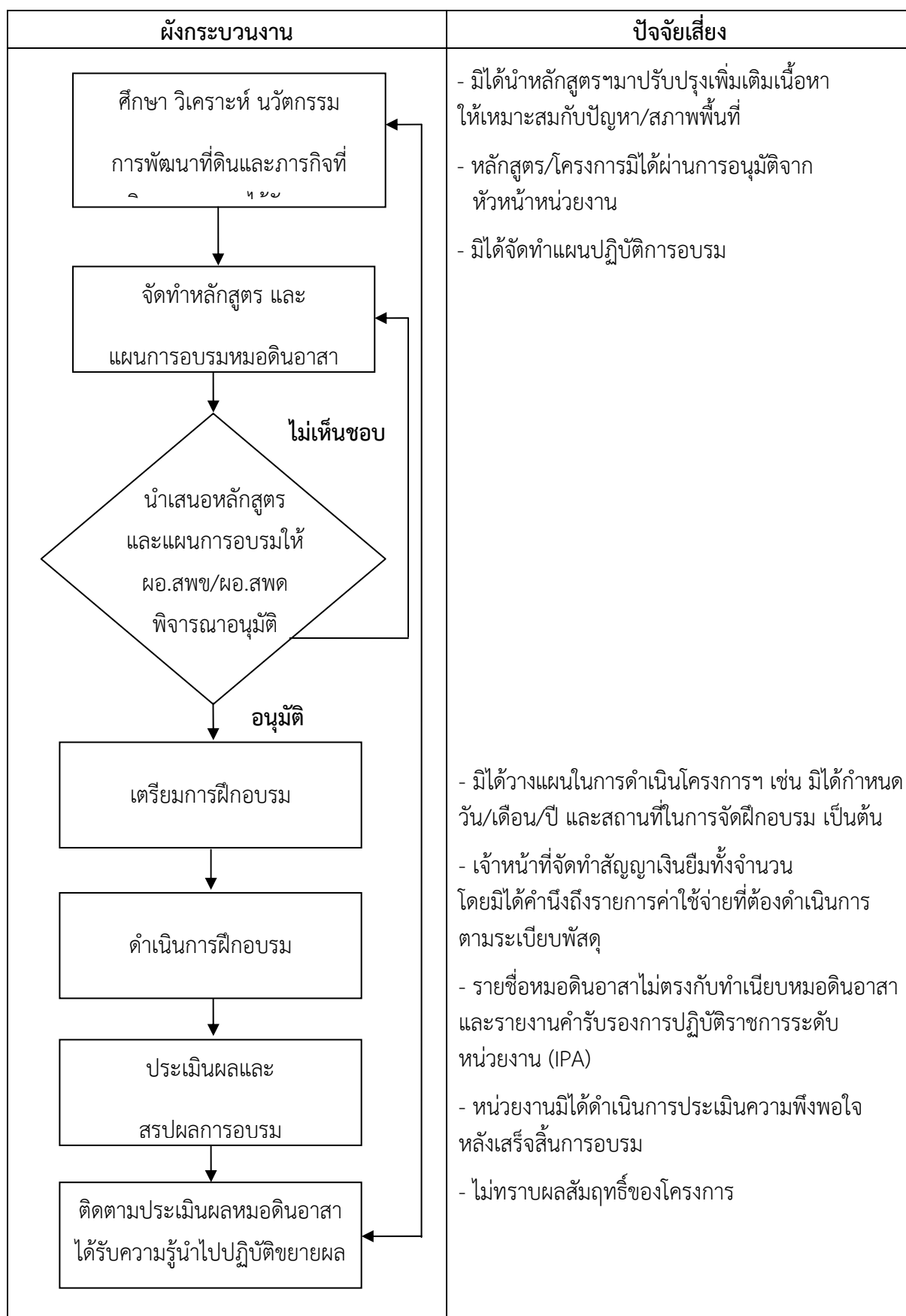
ตารางที่ ๔ - ๘ (ต่อ)

รายการเบิก	ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางควบคุมภายใน
	ปัจจัยเสี่ยง บันทึกใบสั่งซื้อสั่งจ้างซ้ำ ผลกระทบ - ทำให้การจ่ายเงินในระบบเกินกว่าที่ควรจะเป็น - ทำให้เกิดความสับสน และเสียเวลาในการตรวจรับและตั้งเบิก ปัจจัยเสี่ยง บันทึกรายการจัดซื้อจัดจ้างเกินวงเงินงบประมาณที่ขออนุมัติหลักการ ผลกระทบ เสียเวลาในการบันทึกรายการจัดซื้อจัดจ้าง การจ่ายเงินในระบบ อาจกระทบต่อกิจกรรม/โครงการอื่น ปัจจัยเสี่ยง บันทึกข้อมูลรหัสแหล่งของเงินรหัสงบประมาณ รหัสกิจกรรมหลักในระบบจัดซื้อจัดจ้างไม่ถูกต้อง ผลกระทบ - ทำให้การจ่ายเงินผิดรหัสแหล่งของเงิน รหัสงบประมาณ รหัสกิจกรรมหลัก - ทำให้รหัสที่ถูกใช้เงินผิดไปมีจำนวนเงินเหลือน้อยกว่าข้อเท็จจริง ซึ่งกรณีที่เงินเหลือไม่เพียงพอจะทำให้ไม่สามารถทำข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างหรือข้อมูลการเบิกจ่ายเงินในระบบ GFMIS ได้	- กำหนดให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสัญญาการจัดซื้อจัดจ้างกับรายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันการบันทึกข้อมูลซ้ำ - กำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดซื้อจัดจ้างประสานงานกับเจ้าหน้าที่การเงินให้ตรวจสอบว่ามีงบประมาณเพียงพอต่อการบันทึกใบสั่งซื้อสั่งจ้างหรือไม่ - กำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดซื้อจัดจ้างประสานงานกับเจ้าหน้าที่การเงินให้ตรวจสอบข้อมูลของรหัสแหล่งของเงิน รหัสงบประมาณ รหัสกิจกรรมหลัก

ตารางที่ ๔ - ๘ (ต่อ)

รายการเบิก	ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางควบคุมภายใน
	ปัจจัยเสี่ยง บันทึกข้อมูลรหัสบัญชีแยกประเภทในระบบจัดซื้อจัดจ้างไม่ถูกต้อง ผลกระทบ ทำให้ข้อมูลทางบัญชีคลาดเคลื่อน ปัจจัยเสี่ยง มีการบันทึกรายการจัดซื้อจัดจ้างในระบบไม่ถูกต้อง ไม่ตรงกับสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง ผลกระทบ การเข้าไปแก้ไขการบันทึกรายการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องใช้เวลา แต่หากไม่ได้แก้ไข จะส่งผลให้การบันทึกตรวจรับ และการตั้งเบิกไม่ตรงกับสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง ปัจจัยเสี่ยง ไม่ทราบว่าได้บันทึกการตรวจรับแล้วหรือไม่ ผลกระทบ ทำให้เกิดความสับสน และเสียเวลาในการตั้งเบิก ปัจจัยเสี่ยง บันทึกการตรวจรับในระบบเรียบร้อยแล้ว แต่ไม่ได้บันทึกขอเบิกเงินจากระบบ ผลกระทบ ทำให้ผู้ขายได้รับเงินล่าช้า	- กำหนดให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายละเอียดการทำข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างกับผังบัญชีและหมวดการกำหนดเลขที่บัญชีประเภทค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมภายนอกให้ถูกต้องสัมพันธ์กัน ● การตรวจรับ - กำหนดให้เจ้าหน้าที่ตรวจการบันทึกรายการสั่งซื้อสั่งจ้างในระบบ GFMS กับสัญญา ก่อนการบันทึกตรวจรับ - กำหนดให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารการลงนามการตรวจรับงานกับรายงานสรุปเอกสารใบสั่งซื้อ ณ สิ้นวันหรือรายงานตรวจสอบการบันทึกรายการตามหน่วยเบิกจ่าย - กำหนดให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการขอเบิกเงินจากระบบโดยเร็ว หลังจากที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอนของการตรวจรับเสร็จสมบูรณ์

ภาพที่ ๔ - ๗ แผนผังกระบวนการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงโครงการฝึกอบรมหมอดินอาสา



๒.๓ แนวทางที่ ๓ ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการโดยตรงผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ

ตารางที่ ๔ - ๙ สรุปกรณีศึกษาการให้บริการคำปรึกษาตามแนวทางที่ ๓

ประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะ
๑. การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการสำหรับบุคคลภายนอก (ที่ปรึกษากรม)	- ที่ปรึกษากรมเมื่อได้รับอนุมัติให้เดินทางไปราชการสามารถเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการตามพระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยมีหลักเกณฑ์การเทียบตำแหน่งบุคคลภายนอก ตามหนังสือกระทรวงการคลังที่ กค๐๔๐๖๖/ว๑๐๔ ลง ๒๒ กย. ๒๕๕๑ เรื่องการเทียบตำแหน่ง แต่หากไม่ได้กำหนดไว้ให้พิจารณาตามเงื่อนไขในหนังสือฉบับดังกล่าวว่าเข้าเกณฑ์ข้อใดแล้วจึงจัดทำรายละเอียดขอเทียบตำแหน่งเสนอหัวหน้าส่วนราชการเพื่อพิจารณาอนุมัติ เพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการต่อไป
๒. การฝึกอบรมโครงการสำหรับผู้บริหารระดับกลาง (นบก.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มีระยะเวลา ๒ เดือน สถานที่จัดฝึกอบรม คือ กรุงเทพฯ โดยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเบิกค่าใช้จ่ายจากต้นสังกัด ซึ่งทางส่วนราชการผู้จัดจะมีรายชื่อโรงแรมบริเวณใกล้เคียงกับสถานที่จัดการฝึกอบรมให้เลือกพัก กรณี : ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ส่วนภูมิภาค จะเข้ารับการอบรมหลักสูตรดังกล่าวและจะไม่เบิกค่าที่พัก แต่จะขอเบิกเฉพาะค่าธรรมเนียม (แท็กซี) ได้หรือไม่? เพื่อเป็นการประหยัดเงินงบประมาณ เนื่องจากช่วงระหว่างการอบรม ๒ เดือน จะพักค้างกับญาติหรือมีบ้านพักแล้ว	- ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๔๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ข้อ ๑๓ (ฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๕๕) ที่กำหนดว่า การเบิกจ่ายค่าพาหนะเดินทางไป - กลับระหว่างสถานที่อยู่ที่พัก หรือที่ปฏิบัติราชการไปยังสถานที่จัดฝึกอบรมของบุคคลตามข้อ ๑๐ ซึ่งประกอบด้วย ๑) ประธานในพิธีเปิดหรือพิธีปิดการฝึกอบรม แยกผู้มีเกียรติ และผู้ติดตาม ๒) เจ้าหน้าที่ ๓) วิทยากร ๔) ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ๕) ผู้สังเกตการณ์ โดยการเบิกค่าพาหนะให้อยู่ในดุลพินิจของหัวหน้าส่วนราชการที่จัดการฝึกอบรม

ตารางที่ ๔ - ๙ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ข้อเสนอแนะ
๓. การเดินทางไปราชการตามคำสั่งให้ไปปฏิบัติราชการประจำสำนักเดิมในท้องที่ใหม่ จะสามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการขนย้ายได้หรือไม่ และใช้หลักฐานใดประกอบการเบิกจ่าย	- ตามพระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดไว้ว่า ข้าราชการผู้ได้รับคำสั่งให้ไปปฏิบัติราชการประจำสำนักเดิมในท้องที่ใหม่ (ย้ายสำนักงาน) สามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการประจำได้ดังต่อไปนี้ ๑. ค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทางนับเวลาตั้งแต่ออกจากที่อยู่ถึงสถานที่พักแห่งใหม่ ๒. ค่าขนย้ายสิ่งของส่วนตัว เบิกได้ในลักษณะเหมาจ่ายได้ภายในวงเงินและเงื่อนไขที่ระเบียบกำหนด ๓. ค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็น ๔. ค่าเช่าที่พัก (กรณีที่ไม่อาจเข้าบ้านพักของทางราชการหรือบ้านเช่าได้ และสามารถเบิกได้ไม่เกิน ๗ วัน นับแต่วันที่เดินทางถึงที่ตั้งสำนักงานใหม่) ๕. ค่าพาหนะ (กรณีบุคคลในครอบครัวเดินทางพร้อมผู้มีสิทธิ จะเบิกได้ในอัตราเดียวกันกับผู้ที่มีสิทธิ ส่วนผู้ติดตามเบิกได้เท่ากับข้าราชการในตำแหน่งระดับต่ำสุด)
๔. ข้าราชการเดินทางจากต่างจังหวัดเพื่อเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การจัดทำแผนแม่บทเขตพัฒนาที่ดินลุ่มน้ำ ที่กรุงเทพฯ จะเบิกค่าที่พักได้ในลักษณะเหมาจ่ายหรือจ่ายจริง	- การประชุมเชิงปฏิบัติการเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ระดมสมอง รวมถึงมีการศึกษารายกรณี (Case Study) ดังนั้น จะสามารถเบิกค่าที่พักได้ในลักษณะจ่ายจริงเท่านั้น ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๕ ข้อ ๑๘

ตารางที่ ๔ - ๙ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	แนวทางปฏิบัติ
๕. การแต่งตั้งพนักงานราชการ ๑ คน เพื่อตรวจรับพัสดุที่มีมูลค่าไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท สามารถดำเนินการได้หรือไม่	- การแต่งตั้งพนักงานราชการ เป็นกรรมการตรวจรับพัสดุสามารถดำเนินการได้ ทั้งนี้ให้คำนึงถึงลักษณะหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นสำคัญ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ข้อ ๓๕ วรรคท้ายซึ่งกำหนดไว้ว่า สำหรับการซื้อหรือจ้างในวงเงินไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท จะแต่งตั้งข้าราชการหรือลูกจ้างประจำคนหนึ่ง ซึ่งมีใช้ผู้จัดซื้อหรือจัดจ้างเป็นผู้ตรวจรับพัสดุหรืองานจ้างนั้น โดยให้ปฏิบัติหน้าที่เช่นเดียวกับคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ หรือคณะกรรมการตรวจการจ้างก็ได้ และหนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค (กwp) ๐๔๒๑.๓/ว ๓๔๑ ลว. ๒๐ ก.ย. ๒๕๕๓ เรื่อง การอนุมัติเป็นหลักการผ่อนผันการแต่งตั้งพนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย หรือพนักงานของรัฐเป็นผู้ตรวจรับพัสดุหรืองานจ้าง หรือผู้ควบคุมงาน
๖. หน่วยงานได้ทำข้อตกลงการจ้างเอกชนดำเนินงาน (พนักงานขับรถยนต์) โดยบางครั้งต้องขับรถราชการเพื่อออกไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ตั้งสำนักงาน (ต่างจังหวัด) และพักค้างแรม จะสามารถเบิกค่าเบี้ยเลี้ยงและที่พักได้หรือไม่ ถ้าไม่ได้จะมีแนวทางปฏิบัติอย่างไร	- หน่วยงานต้องตรวจสอบข้อตกลงการจ้างเอกชนดำเนินงานว่าได้ระบุเรื่อง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการไว้หรือไม่ หากในข้อตกลงไม่ได้ระบุไว้จะถือว่าค่าจ้างได้รวมค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการไว้แล้ว จึงไม่สามารถเบิกค่าใช้จ่ายได้ แต่หากมีความประสงค์ให้พนักงานขับรถยนต์ตามข้อตกลงเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ จะต้องระบุเงื่อนไขไว้ในข้อตกลงให้ชัดเจนว่า กรณีต้องเดินทางไปราชการต่างจังหวัดให้เบิกค่าใช้จ่ายจากผู้ว่าจ้าง โดยอ้างอิงอัตราเทียบเท่าข้าราชการระดับปฏิบัติการ (ตามระเบียบว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม)

ตารางที่ ๔ - ๙ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	แนวทางปฏิบัติ
๗. ข้าราชการได้รับอนุมัติให้ไปปฏิบัติราชการนอกพื้นที่ตั้งสำนักงาน (ต่างจังหวัด) แล้วเกิดเจ็บป่วยและจำเป็นต้องพักเพื่อรักษาพยาบาล ระหว่างการปฏิบัติงานจะสามารถเบิกค่าเบี้ยเลี้ยงและค่าเช่าที่พักได้หรือไม่	- ในกรณีที่ผู้เดินทางไปราชการเจ็บป่วยและจำเป็นต้องพักเพื่อรักษาพยาบาล ให้เบิกค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทางและค่าเช่าที่พักสำหรับวันที่พักนั้นได้ แต่ทั้งนี้ ต้องไม่เกิน ๑๐ วัน และต้องมีใบรับรองแพทย์ที่ทางราชการรับรอง แต่หากไม่มีใบรับรองแพทย์ที่ทางราชการรับรองอยู่ในท้องที่ที่เกิดเจ็บป่วย ผู้เดินทางต้องชี้แจงประกอบ ส่วนกรณีต้องเข้าพักรักษาตัวในสถานพยาบาลให้งดเบิกค่าเช่าที่พักเว้นแต่กรณีที่จำเป็น เช่น หากมีสัมภาระ อุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นของทางราชการที่นำไปใช้ในการปฏิบัติงานครั้งนั้น ก็สามารถขอเบิกค่าเช่าที่พักได้สำหรับเก็บอุปกรณ์โดยต้องชี้แจงเหตุผลต่อหัวหน้าส่วนราชการด้วย (พรฎ.ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ข้อ ๒๑)
๘. กรณีข้าราชการได้รับอนุมัติให้ไปปฏิบัติราชการนอกพื้นที่ตั้งสำนักงาน (ต่างจังหวัด) โดยได้ซื้อบัตรโดยสารเครื่องบินชนิดไม่สามารถคืนหรือเปลี่ยนบัตรได้ แต่ต่อมามีราชการด่วนที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายทำให้ไม่สามารถเดินทางไปปฏิบัติราชการได้ โดยผู้บังคับบัญชาได้อนุมัติให้ยกเลิกการเดินทางครั้งนั้น จะสามารถนำค่าบัตรโดยสารเครื่องบินดังกล่าวมาเบิกจากทางราชการได้หรือไม่	- กรณีส่วนราชการสั่งให้งดหรือเลื่อนการเดินทางไปราชการและให้รวมถึงเหตุผลวิสัยอื่นๆที่ทำให้ไม่สามารถเดินทางได้ ทั้งนี้ต้องมีได้เกิดจากตัวผู้เดินทางเป็นเหตุ ดังนั้นค่าบัตรโดยสารเครื่องบินกรณีดังกล่าว จึงถือว่าเป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ซึ่งหัวหน้าส่วนราชการเจ้าของงบประมาณสามารถใช้ดุลพินิจพิจารณาอนุมัติการเบิกจ่ายได้เท่าที่จ่ายจริงตามความเหมาะสม เพื่อประโยชน์ของทางราชการตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๕๓ (รายการค่าใช้จ่ายตามข้อ ๑๒)
๙. ข้าราชการบรรจุใหม่ ยังไม่ผ่านการทดลองงาน สามารถเดินทางไปปฏิบัติราชการนอกพื้นที่ตั้งสำนักงาน (ต่างจังหวัด) และเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการได้หรือไม่	- กรณีข้าราชการบรรจุใหม่ ยังไม่ผ่านการทดลองงาน หากได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาให้เดินทางไปราชการนอกพื้นที่ตั้งสำนักงาน (ต่างจังหวัด) สามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการได้ ซึ่งได้แก่ ค่าเบี้ยเลี้ยงค่าที่พัก ค่าพาหนะ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่จำเป็น ต้องจ่ายเนื่องในการเดินทางไปราชการได้ตามสิทธิ (พรฎ. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ)

ตารางที่ ๔ - ๙ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	แนวทางปฏิบัติ
๑๐. การจัดซื้อจัดจ้างสารเร่ง พด. ๓ สัญญาสิ้นสุดวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๕๘ โดยมีการส่งมอบดังนี้ ส่งมอบครั้งที่ ๑ วันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๕๘ ผลการวิเคราะห์ค่าจุลินทรีย์ปรากฏว่า ไม่ผ่านตามคุณสมบัติที่กรมกำหนด แจ้งผู้รับจ้าง ณ วันที่ ๒๕ ก.พ. ๒๕๕๘ ส่งมอบครั้งที่ ๒ วันที่ ๓๐ มี.ค.๒๕๕๘ ผลการวิเคราะห์ค่าจุลินทรีย์ปรากฏว่า ผ่านตามคุณสมบัติที่กรมกำหนด แจ้งผู้รับจ้าง ณ วันที่ ๒๔ ส.ค. ๒๕๕๘ ประเด็นคำถาม : การเบิกจ่ายเงินให้ผู้รับจ้างตามสัญญาจัดซื้อจัดจ้างสารเร่ง พด. ๓ หน่วยงานต้องคิดคำนวณค่าปรับหรือไม่ อย่างไร	การวิเคราะห์ประเด็นปัญหา กรณีส่งมอบพัสดุภายในระยะเวลาของสัญญาแต่ไม่ผ่านคุณสมบัติ ส่งมอบ ๑ แจ้ง บ.รับคืน ส/ญ สิ้นสุด ส่งมอบ ๒ ครบ ส/ญ ๒๓ มี.ค. ๒๕ ก.พ. ๙ มี.ค. ๓๐ มี.ค. ๑๑ เม.ย การส่งมอบอยู่ในสัญญา นับถัดจากวันสิ้นสุดสัญญาบวกไปอีก ๓๐ วัน (นับจากวันที่ ๑๐ มี.ค. เป็นต้นไป) แนวทาง : การคำนวณค่าปรับโดยหลักการแล้วจะต้องคำนวณค่าปรับนับถัดจากวันครบกำหนด ส่งมอบตามสัญญาหรือนับจากวันที่ได้รับการขยายระยะเวลาการส่งมอบออกไป จนกว่าผู้รับจ้างหรือผู้ขายจะส่งมอบพัสดุครบถ้วนตามสัญญาโดยหักวันที่คณะกรรมการใช้ระยะเวลา (วัน) ในการตรวจรับออกด้วย ดังนั้น การที่บริษัทผู้รับจ้าง ส่งมอบพัสดุครั้งที่ ๒ ในวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๕๘ จึงถือว่ายังอยู่ภายในระยะเวลาของสัญญา ไม่ต้องคำนวณค่าปรับ (ระเบียบฯ ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ข้อ ๑๓๔, ๑๓๘)
๑๑. มิเตอร์น้ำประปาสำหรับบ้านพักราชการสามารถเบิกจ่ายจากเงินงบประมาณได้หรือไม่	- การเบิกค่ามิเตอร์น้ำประปาสำหรับบ้านพักราชการสามารถเบิกจ่ายได้ โดยถือเป็นค่าธรรมเนียมในการติดตั้ง แต่ต้องเป็นการเบิกจ่ายค่าติดตั้งครั้งแรกเท่านั้น
๑๒. หน่วยงานส่วนภูมิภาคได้รับอนุมัติให้ติดตั้งระบบสาธารณูปโภค (น้ำประปา) วงเงิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท จะดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีใด	- ระบบสาธารณูปโภคประเภทน้ำประปาเป็นสาธารณูปโภคพื้นฐานที่จำเป็นต้องมีและต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนจึงเป็นไปตามหลักเกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีพิเศษ (ระเบียบฯ ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม)

ตารางที่ ๔ - ๙ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	แนวทางปฏิบัติ
๑๓. หน่วยงานมีความประสงค์จะซื้อประกันภัยคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นครุภัณฑ์ของทางราชการสามารถเบิกค่าใช้จ่ายจากเงินงบประมาณได้หรือไม่	- การจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์มีการรับประกันตามปกติอยู่แล้ว จึงไม่ควรเบิกค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ แต่หากเครื่องคอมพิวเตอร์เกิดชำรุด/เสียหาย ให้ดำเนินการซ่อมตามปกติ
๑๔. ค่าบริการอินเทอร์เน็ต สามารถเบิกจ่ายจากเงินงบประมาณได้หรือไม่	- สามารถเบิกจ่ายได้ตามประเภทค่าใช้จ่าย สาธารณูปโภค งบดำเนินงาน ตามหนังสือกรมบัญชีกลาง ด่วนที่สุด ที่ กค. (กวพ) ๐๔๒๑.๓/ว ๒๗๕ ลว. ๕ สิงหาคม ๒๕๕๓

๓. การรายงานผลการดำเนินงานและประเมินผลตามภารกิจบริการให้คำปรึกษา

งานบริการให้คำปรึกษา กลุ่มตรวจสอบภายในจัดให้มีการติดตามผลและประเมินผลการบริการให้คำปรึกษา เพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอแนะและความรู้ที่ถ่ายทอดได้ผลเพียงใด ผู้รับบริการได้นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพหรือผู้บริหารระดับกรมได้ยอมรับความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตาม ตามขอบเขตที่ได้ตกลงไว้กับผู้รับบริการ ซึ่งกลุ่มตรวจสอบภายในใช้วิธีการติดตามผลโดยการสังเกตพฤติกรรมของผู้รับบริการ ระหว่างดำเนินการให้บริการคำปรึกษา และสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการคำปรึกษา สรุปได้ดังนี้

๓.๑ การสังเกตพฤติกรรมของผู้รับบริการระหว่างดำเนินการให้บริการคำปรึกษา

๑) ด้านความรู้ที่ได้จากการรับบริการคำปรึกษา พบว่า ผู้รับบริการคำปรึกษาได้นำความรู้ที่ได้รับไปพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเอง และกำหนดเป็นแนวปฏิบัติกันภายในหน่วยงาน

๒) ด้านเจตคติในการรับคำปรึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความเข้าใจวัตถุประสงค์ การให้บริการคำปรึกษาของผู้ให้บริการคำปรึกษา ยอมรับถึงปัญหา ความเสี่ยง และผลกระทบที่มีต่อหน่วยงาน และองค์กรระดับกรม หากปฏิบัติงานไม่ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการกำหนด

๓) ด้านทักษะการรับคำปรึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีการทบทวนความเข้าใจปัญหาของหน่วยงานมากขึ้น และมีความคิดในการจัดการกับปัญหาของหน่วยงาน

๓.๒ การสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน เป็นต้น ส่วนใหญ่จะเป็นการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และการพบปะพูดคุยตามโอกาสต่างๆ พบว่า ผู้รับบริการคำปรึกษาได้นำความรู้ในเนื้อหาต่างๆ ที่ได้รับจากการให้บริการคำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน เป็นหัวข้อในการสนทนาพูดคุยปรึกษาหารือภายในหน่วยงาน เพื่อกำหนดเป็นแนวปฏิบัติมาตรฐานภายในหน่วยงาน และยังได้นำความรู้ไปถ่ายทอดหรือปรึกษากับบุคคลภายนอกหน่วยงาน

การประเมินผลการบริการให้คำปรึกษา เป็นการประเมินความพึงพอใจจากการรับบริการคำปรึกษา รวมถึงข้อคิดเห็น และความคาดหวังที่จะได้รับจากผู้ให้บริการคำปรึกษา ซึ่งได้สรุปผลดำเนินการไว้ในบทที่ ๕

บทที่ ๕

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมพัฒนาที่ดิน ได้ดำเนินงานเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรภายใต้ภารกิจหลัก ๒ ประการ คือ ภารกิจบริการให้ความเชื่อมั่น (Assurance) และภารกิจบริการให้คำปรึกษา (Consultant) ซึ่งภารกิจบริการให้คำปรึกษาได้กำหนดไว้ ๓ แนวทาง ได้แก่ ๑) การบรรยายถ่ายทอดความรู้ หรือการสอนงาน ๒) การจัดทำหนังสือแจ้งเวียนข้อความเข้าใจ เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง กระบวนการปฏิบัติงาน ๓) ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการโดยตรงผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการวัดผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตรวจสอบภายในจึงได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการคำปรึกษา รวมทั้งข้อคิดเห็น และความคาดหวังจากการรับบริการคำปรึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งคัดเลือกตามแผน การตรวจสอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (ตุลาคม ๒๕๕๗ - กันยายน ๒๕๕๘) โดยได้เข้าตรวจสอบ หน่วยงานส่วนภูมิภาคจำนวน ๓๐ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๓ จังหวัดนครราชสีมา และสถานีพัฒนาที่ดินในสังกัดรวม ๕ หน่วยงาน สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๔ จังหวัดอุบลราชธานี และสถานีพัฒนาที่ดินในสังกัดรวม ๘ หน่วยงาน สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๗ จังหวัดน่านและสถานีพัฒนาที่ดิน ในสังกัดรวม ๕ หน่วยงาน สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๘ จังหวัดพิษณุโลกและสถานีพัฒนาที่ดินในสังกัด รวม ๖ หน่วยงาน สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๙ จังหวัดนครสวรรค์ และสถานีพัฒนาที่ดินในสังกัดรวม ๖ หน่วยงาน ซึ่งทั้ง ๓๐ หน่วยงานดังกล่าว ประกอบด้วยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๘๖๐ คน กลุ่มตัวอย่างที่รับบริการคำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมาย คู่มือ ระเบียบ ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง มีจำนวน ๒๕๘ คน โดยมีการประเมินผลความพึงพอใจ ดังนี้

๑. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการคำปรึกษาจากกลุ่มตรวจสอบภายใน

๑.๑ การสำรวจความพึงพอใจ

การดำเนินการประเมินความพึงพอใจกับผู้รับบริการคำปรึกษา รวมทั้งข้อคิดเห็นและความคาดหวัง จากการรับบริการคำปรึกษากลุ่มตรวจสอบภายในเลือกใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจที่จัดทำขึ้น ประกอบด้วย ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการคำปรึกษา

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยงาน ได้แก่ สถานะเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน เจ้าหน้าที่รับบริการคำปรึกษา วิธีการเข้ารับบริการคำปรึกษา

ส่วนที่ ๒ การให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการรับบริการคำปรึกษา

แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการให้คำปรึกษา โดยกำหนดระดับความพึงพอใจเป็น ๕ ระดับ คือ

- ๑) พึงพอใจมากที่สุด
- ๒) พึงพอใจมาก
- ๓) พึงพอใจปานกลาง
- ๔) พึงพอใจน้อย
- ๕) พึงพอใจน้อยที่สุด

จำแนกวัดความพึงพอใจ ออกเป็น ๔ ด้าน คือ

ด้านที่ ๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการคำปรึกษา

- ๑.๑ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน
- ๑.๒ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม
- ๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม
- ๑.๔ การให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง
- ๑.๕ การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว

ด้านที่ ๒ ผู้ให้บริการคำปรึกษา

- ๒.๑ บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง
- ๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ
- ๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่
- ๒.๔ มีทักษะการสื่อสารที่ชัดเจน ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น
- ๒.๕ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์

ด้านที่ ๓ การบริการให้คำปรึกษา

- ๓.๑ การชี้แจงขอบเขตและวัตถุประสงค์ ข้อจำกัดของการบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการอย่างครอบคลุม ชัดเจน
- ๓.๒ การให้คำแนะนำ คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้รับบริการ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม โดยสามารถนำไปปรับปรุงกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๓.๓ ความสามารถวิเคราะห์กระบวนการหรือปัญหาข้อซักถามของผู้รับบริการ และนำมาประเมินผลเพื่อให้ได้ข้อสรุป และข้อเสนอแนะที่เป็นที่ยอมรับ

ด้านที่ ๔ การรายงานผลการบริการให้คำปรึกษา

- ๔.๑ การรายงานผลการบริการให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างทันกาล
- ๔.๒ รายงานผลการบริการให้คำปรึกษามีเนื้อความที่กระชับ ข้อมูลครบถ้วน ชัดเจนใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เป็นเหตุเป็นผล รัดกุม ตรงประเด็น
- ๔.๓ มีการติดตามผลในการบริการให้คำปรึกษา
- ๔.๔ ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น คำแนะนำที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้อง สร้างสรรค์ เชื่อถือได้ เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๓ แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการคำปรึกษา ความต้องการความคาดหวัง และข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นคำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ จุดด้อย/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงาน

๑.๒ การแปลผล

การแปลผลคำตอบแต่ละด้าน ได้กำหนดระดับความพึงพอใจเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

<u>ระดับความพึงพอใจ</u>	<u>คะแนน</u>
พึงพอใจมากที่สุด	๕
พึงพอใจมาก	๔
พึงพอใจปานกลาง	๓
พึงพอใจน้อย	๒
พึงพอใจน้อยที่สุด	๑

โดยวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเป็น ๕ ระดับ แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย โดยนำคะแนนเฉลี่ยมาแปลค่าความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง	น้อยที่สุด

๒. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

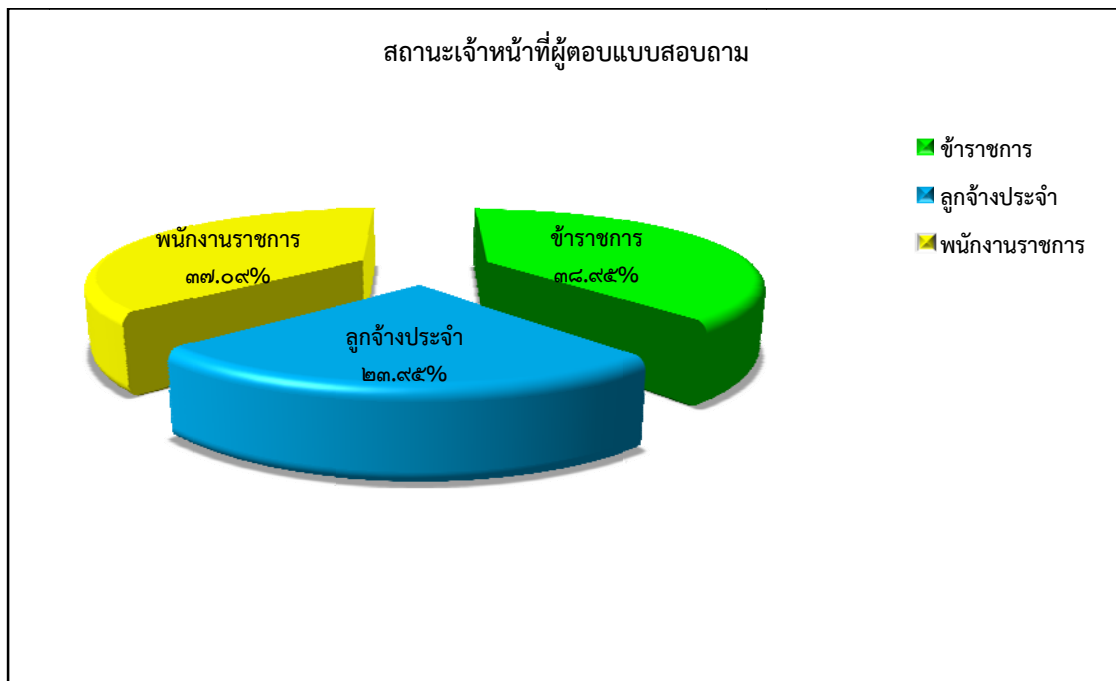
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการคำปรึกษา

เป็นการสำรวจและประเมินข้อมูล โดยจำแนกตามสถานะเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนเจ้าหน้าที่รับบริการคำปรึกษา วิธีการเข้ารับบริการคำปรึกษา

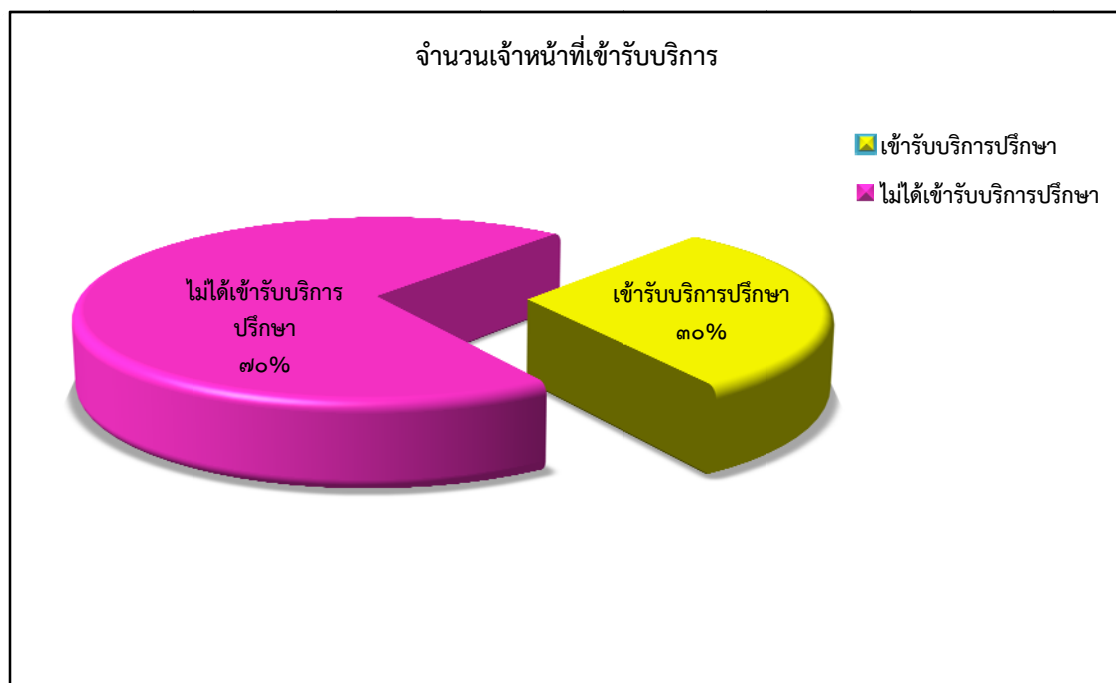
ตารางที่ ๕ - ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนเจ้าหน้าที่
เข้ารับบริการและวิธีการติดต่อเข้ารับบริการ พร้อมแผนภาพที่ ๕ - ๑, ๕ - ๒, ๕ - ๓

ข้อมูลของผู้รับบริการคำปรึกษา	หน่วยงาน					รวม	ร้อยละ
	สพข.๓ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๔ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๗ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๘ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๙ และ สพด. ในสังกัด		
- สถานะเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม							
● ข้าราชการ	๖๓	๗๙	๖๕	๖๔	๖๔	๓๓๕	๓๘.๙๕
● ลูกจ้างประจำ	๔๘	๔๗	๔๓	๓๑	๓๗	๒๐๖	๒๓.๙๕
● พนักงานราชการ	๗๔	๘๗	๕๒	๕๐	๕๖	๓๑๙	๓๗.๐๙
รวม	๑๘๕	๒๑๓	๑๖๐	๑๔๕	๑๕๗	๘๖๐	๑๐๐.๐๐
- จำนวนเจ้าหน้าที่เข้ารับบริการ							
● เข้ารับบริการปรึกษา	๕๖	๖๔	๔๘	๔๓	๔๗	๒๕๘	๓๐.๐๐
● ไม่ได้เข้ารับบริการปรึกษา	๑๒๙	๑๔๙	๑๑๒	๑๐๒	๑๑๐	๖๐๒	๗๐.๐๐
รวม	๑๘๕	๒๑๓	๑๖๐	๑๔๕	๑๕๗	๘๖๐	๑๐๐.๐๐
- วิธีการเข้ารับบริการ							
● แนวทางที่ ๑ การบรรยายถ่ายทอด ความรู้ หรือสอนงาน	๒๖	๓๔	๒๗	๒๓	๒๘	๑๓๘	๕๓.๔๙
● แนวทางที่ ๒ จัดทำหนังสือแจ้งเวียน ข้อความเข้าใจ	๕	๔	๒	๒	๓	๑๖	๖.๒๐
● แนวทางที่ ๓ ติดต่อขอรับบริการ โดยตรงผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ	๒๕	๒๖	๑๙	๑๘	๑๖	๑๐๔	๔๐.๓๑
รวม	๕๖	๖๔	๔๘	๔๓	๔๗	๒๕๘	๑๐๐.๐๐

ภาพแสดงร้อยละของข้อมูลผู้รับบริการคำปรึกษา

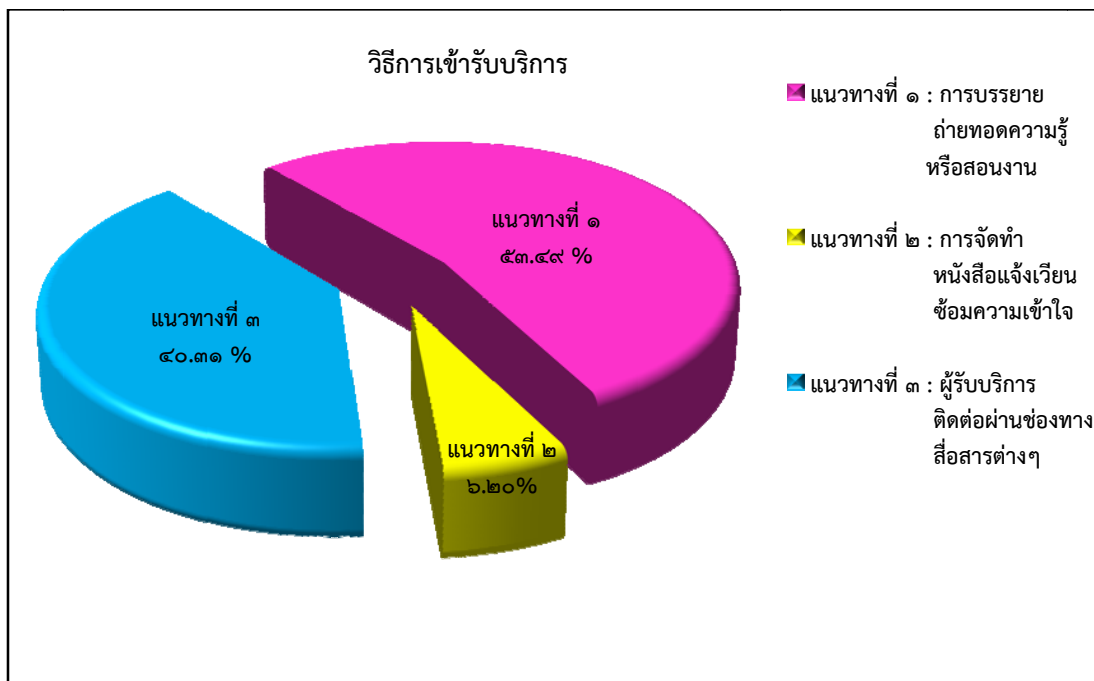


ภาพที่ ๕ - ๑ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ตามสถานะเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม



ภาพที่ ๕ - ๒ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามตามจำนวนเจ้าหน้าที่เข้ารับบริการ

ภาพแสดงร้อยละของข้อมูลผู้รับบริการคำปรึกษา



ภาพที่ ๕ - ๓ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกวิธีการเข้ารับบริการ

สรุปจากการประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการคำปรึกษา ตามตารางที่ ๕ - ๑ และ ภาพที่ ๕ - ๑, ๕ - ๒, ๕ - ๓ พบว่า

๑. สถานะเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่สถานะเป็นข้าราชการ จำนวน ๓๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๕ รองลงมาได้แก่พนักงานราชการ จำนวน ๓๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๙ และลูกจ้างประจำ จำนวน ๒๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔๕

๒. จำนวนเจ้าหน้าที่เข้ารับบริการ พบว่า เข้ารับบริการคำปรึกษา จำนวน ๒๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ไม่ได้รับการบริการคำปรึกษา จำนวน ๖๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐

๓. วิธีการเข้ารับบริการพบว่าส่วนใหญ่เข้ารับบริการตามแนวทางที่ ๑ โดยการบรรยายถ่ายทอดความรู้ สอนงาน จำนวน ๑๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๔๙ รองลงมา คือ แนวทางที่ ๓ ติดต่อขอรับบริการ ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ จำนวน ๑๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๓๑ และแนวทางที่ ๒ หนังสือแจ้งเวียน ชื่อมความเข้าใจ จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๐

ส่วนที่ ๒ การให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการรับบริการคำปรึกษา

การให้บริการคำปรึกษา โดยทุกแนวทางมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ โดยจะอ้างอิงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือ คำสั่ง นโยบาย มติคณะรัฐมนตรี หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง

ด้านที่ ๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการคำปรึกษา

กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาให้ความสำคัญกับความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม มีความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง สะดวก รวดเร็ว ได้ข้อสรุปที่ถูกต้อง ชัดเจน นำไปสู่การปฏิบัติได้ โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจปรากฏตามตารางที่ ๕ - ๒, ๕ - ๓ พร้อมภาพที่ ๕ - ๔, ๕ - ๕, ๕ - ๖, ๕ - ๗, ๕ - ๘

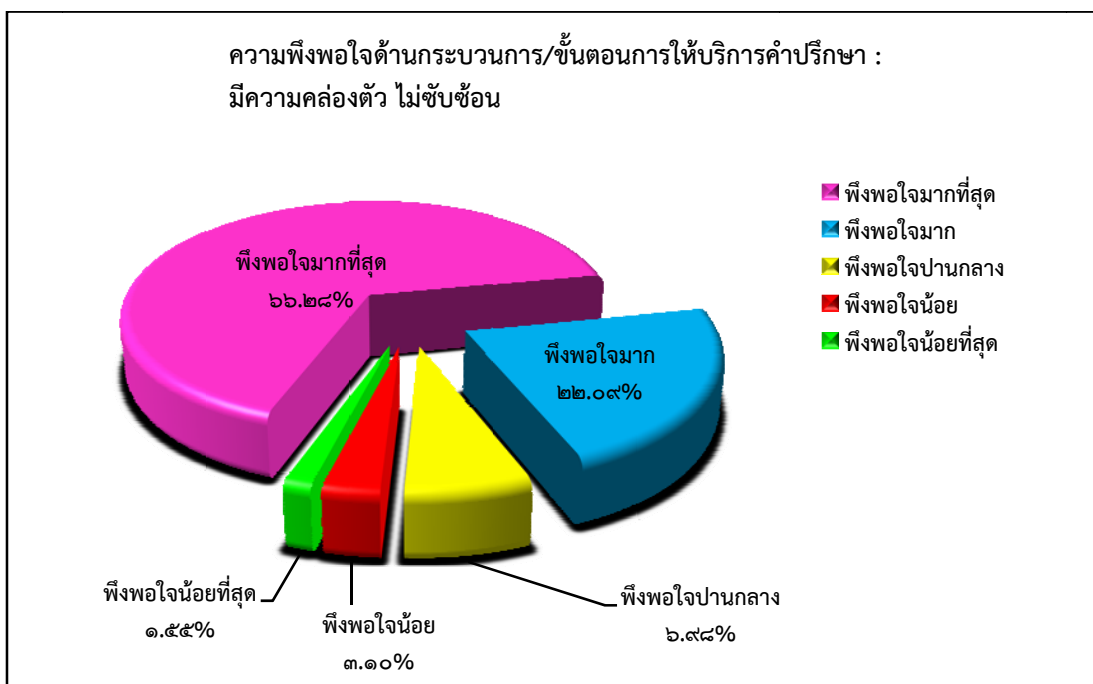
ตารางที่ ๕ - ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการคำปรึกษาที่แสดงความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการคำปรึกษา

ความพึงพอใจ ประเด็นต่างๆ	จำนวนผู้รับบริการคำปรึกษา (คน)					รวม	ร้อยละ
	สพข.๓ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๔ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๗ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๘ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๙ และ สพด. ในสังกัด		
๑.๑ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน ระดับความพึงพอใจ ● พึงพอใจมากที่สุด ● พึงพอใจมาก ● พึงพอใจปานกลาง ● พึงพอใจน้อย ● พึงพอใจน้อยที่สุด	๓๖ ๑๑ ๔ ๕ ๐	๔๐ ๑๐ ๑๑ ๐ ๓	๓๑ ๑๕ ๒ ๐ ๐	๓๓ ๕ ๑ ๓ ๑	๓๑ ๑๖ ๐ ๐ ๐	๑๗๑ ๕๗ ๑๘ ๘ ๔	๖๖.๒๘ ๒๒.๐๙ ๖.๙๘ ๓.๑๐ ๑.๕๕
รวม	๕๖	๖๔	๔๘	๔๓	๔๗	๒๕๘	๑๐๐.๐๐
๑.๒ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ระดับความพึงพอใจ ● พึงพอใจมากที่สุด ● พึงพอใจมาก ● พึงพอใจปานกลาง ● พึงพอใจน้อย ● พึงพอใจน้อยที่สุด	๓๘ ๑๑ ๔ ๑ ๒	๔๘ ๗ ๔ ๑ ๔	๒๔ ๑๙ ๒ ๐ ๓	๓๓ ๘ ๑ ๑ ๐	๓๗ ๗ ๐ ๒ ๑	๑๘๐ ๕๒ ๑๑ ๕ ๑๐	๖๙.๗๗ ๒๐.๑๖ ๔.๒๖ ๑.๙๔ ๓.๘๘
รวม	๕๖	๖๔	๔๘	๔๓	๔๗	๒๕๘	๑๐๐.๐๐
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ระดับความพึงพอใจ ● พึงพอใจมากที่สุด ● พึงพอใจมาก ● พึงพอใจปานกลาง ● พึงพอใจน้อย ● พึงพอใจน้อยที่สุด	๓๘ ๑๑ ๔ ๒ ๑	๔๘ ๗ ๔ ๑ ๑	๒๔ ๑๙ ๒ ๓ ๐	๓๓ ๘ ๑ ๐ ๑	๓๗ ๗ ๐ ๑ ๒	๑๘๐ ๕๒ ๑๑ ๑๐ ๕	๖๙.๗๗ ๒๐.๑๖ ๔.๒๖ ๓.๘๘ ๑.๙๔
รวม	๕๖	๖๔	๔๘	๔๓	๔๗	๒๕๘	๑๐๐.๐๐

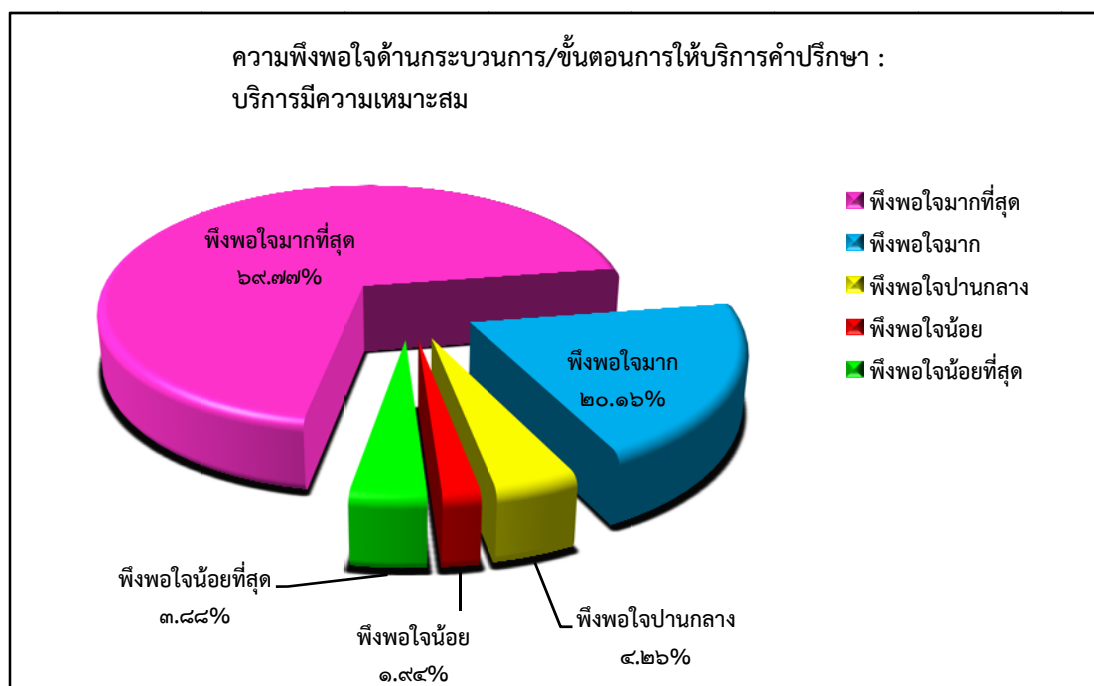
ตารางที่ ๕ - ๒ (ต่อ)

ความพึงพอใจ ประเด็นต่างๆ	สพข.๓ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๔ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๗ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๘ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๙ และ สพด. ในสังกัด	รวม	ร้อยละ
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง ระดับความพึงพอใจ							
● พึงพอใจมากที่สุด	๓๕	๓๘	๒๘	๒๘	๒๙	๑๕๘	๖๑.๒๔
● พึงพอใจมาก	๑๐	๒๓	๑๓	๑๒	๑๔	๗๒	๒๗.๙๑
● พึงพอใจปานกลาง	๘	๐	๓	๑	๒	๑๔	๕.๔๓
● พึงพอใจน้อย	๓	๑	๓	๐	๑	๘	๓.๑๐
● พึงพอใจน้อยที่สุด	๒	๒	๑	๐	๑	๖	๒.๓๓
รวม	๕๘	๖๔	๔๘	๔๑	๔๗	๒๕๘	๑๐๐.๐๐
๑.๕ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ระดับความพึงพอใจ							
● พึงพอใจมากที่สุด	๓๔	๓๗	๒๘	๒๗	๓๓	๑๕๙	๖๑.๖๓
● พึงพอใจมาก	๑๗	๒๑	๑๖	๑๑	๑๑	๗๖	๒๙.๔๖
● พึงพอใจปานกลาง	๔	๑	๒	๓	๐	๑๐	๓.๘๘
● พึงพอใจน้อย	๑	๕	๒	๒	๓	๑๓	๕.๐๔
● พึงพอใจน้อยที่สุด	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐.๐๐
รวม	๕๖	๖๔	๔๘	๔๓	๔๗	๒๕๘	๑๐๐.๐๐

ภาพแสดงร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษาที่แสดงความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการคำปรึกษา

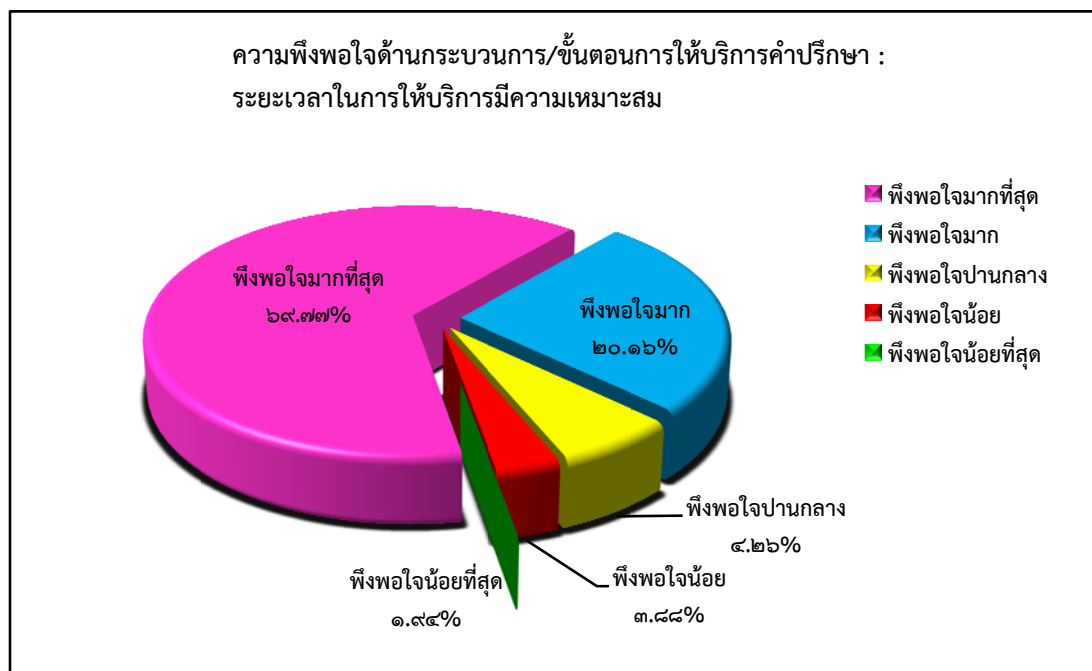


ภาพที่ ๕ - ๔ ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษาที่แสดงความพึงพอใจในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน

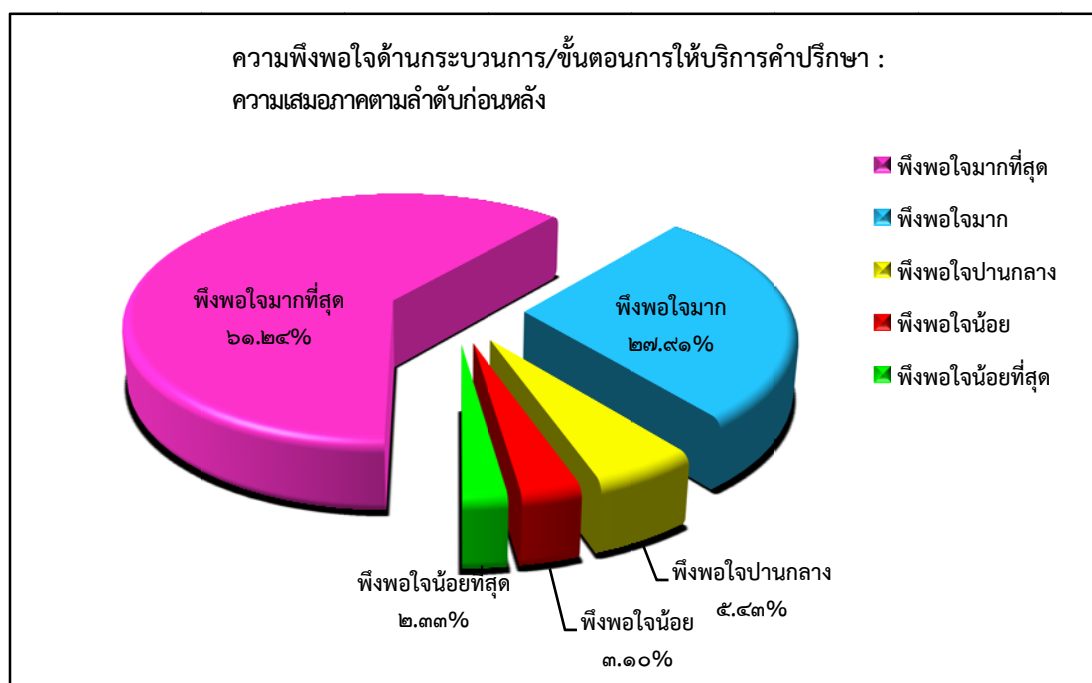


ภาพที่ ๕ - ๕ ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษาที่แสดงความพึงพอใจในด้านการให้บริการมีความเหมาะสม

ภาพแสดงร้อยละของผู้รับบริการคำปรึกษาที่แสดงความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการคำปรึกษา (ต่อ)

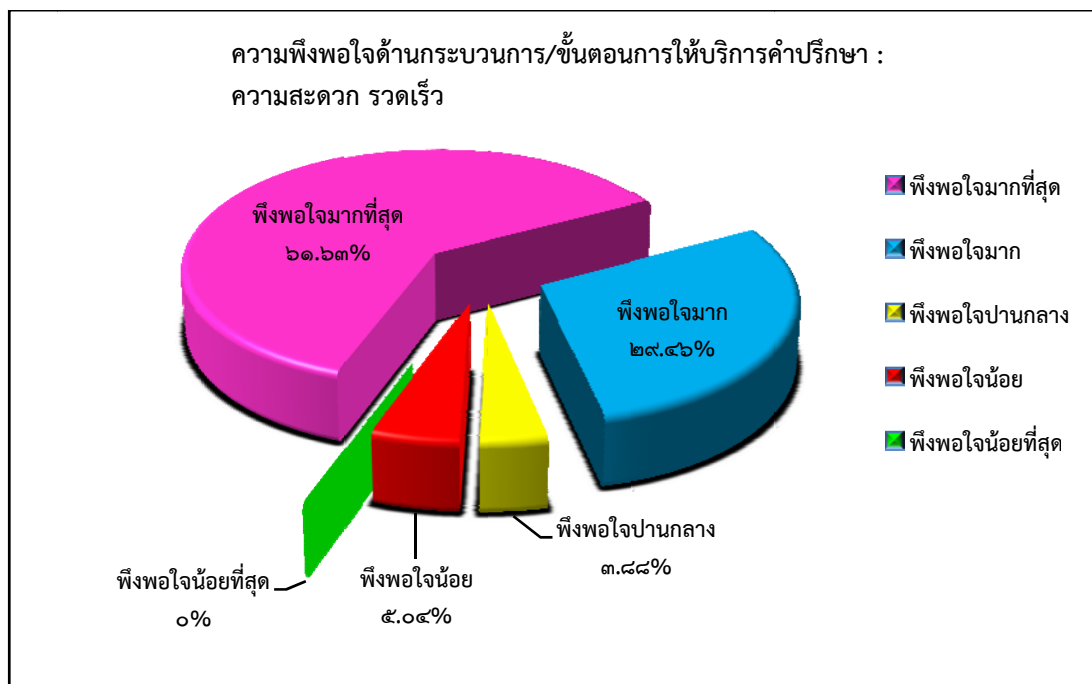


ภาพที่ ๕ - ๖ ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษาที่แสดงความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม



ภาพที่ ๕ - ๗ ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษาที่แสดงความพึงพอใจด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง

ภาพแสดงร้อยละของผู้รับบริการคำปรึกษาที่แสดงความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการคำปรึกษา (ต่อ)



ภาพที่ ๕ - ๘ ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษาที่แสดงความพึงพอใจด้านการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ ๕ - ๓ สรุประดับความพึงพอใจด้านที่ ๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการคำปรึกษา

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจ ด้านการบริการให้คำปรึกษา	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความ พึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑				
๑.๑ ขั้นตอนในการให้บริการ มีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	๑๗๑	๕๗	๑๘	๘	๔	๒๕๘	๔.๔๘	๐.๔๑	มาก
๑.๒ ขั้นตอนในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๑๘๐	๕๒	๑๑	๕	๑๐	๒๕๘	๔.๕๐	๐.๔๒	มากที่สุด
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๑๘๐	๕๒	๑๑	๑๐	๕	๒๕๘	๔.๕๐	๐.๔๒	มากที่สุด
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง	๑๕๘	๗๒	๑๔	๘	๖	๒๕๘	๔.๔๓	๐.๓๙	มาก
๑.๕ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๕๙	๗๖	๑๐	๑๓	๐	๒๕๘	๔.๔๘	๐.๓๙	มาก
รวม	๘๓๙	๓๒๕	๖๙	๔๓	๒๐	๑๒๘๐	๔.๔๘	๐.๑๗	มาก

การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการคำปรึกษาตามตารางที่ ๕ - ๒, ๕ - ๓ ภาพที่ ๕ - ๔, ๕ - ๕, ๕ - ๖, ๕ - ๗, ๕ - ๘ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๒๘ รองลงมา ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ มาก คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๙ ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๘ ระดับความพึงพอใจ น้อย คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๐ และระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๕ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๗๗ รองลงมา ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ มาก คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๑๖ ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๖ ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๘ และระดับความพึงพอใจ น้อย คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๔ ตามลำดับ

๓. ความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๗๗ รองลงมา ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ มาก คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๑๖ ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๖ ระดับความพึงพอใจ น้อย คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๘ และระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๔ ตามลำดับ

๔. ความพึงพอใจด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๔ รองลงมา ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ มาก คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๙๑ ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๓ ระดับความพึงพอใจ น้อย คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๐ และระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๓ ตามลำดับ

๕. ความพึงพอใจในการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๓ รองลงมา ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ มาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๖ ระดับความพึงพอใจ น้อย คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๔ และระดับความพึงพอใจ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๘ ตามลำดับ

สรุปความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการคำปรึกษา พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจระดับ มากที่สุด ได้แก่ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ๔.๕๐ รองลงมาความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ได้แก่ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๔๘ และให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓

ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการคำปรึกษา

การบริการให้คำปรึกษา ผู้ให้บริการคำปรึกษาจะมีการทบทวนเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ นโยบายที่มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เพื่อให้การบริการให้คำปรึกษา มีความถูกต้อง เข้าใจง่าย ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยยึดหลักการให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ฝึกฝนทักษะ การสื่อสารที่ชัดเจน ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ นำไปสู่การปฏิบัติได้โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจปรากฏตามตารางที่ ๕ - ๔, ๕ - ๕ และภาพที่ ๕ - ๙, ๕ - ๑๐, ๕ - ๑๑, ๕ - ๑๒, ๕ - ๑๓

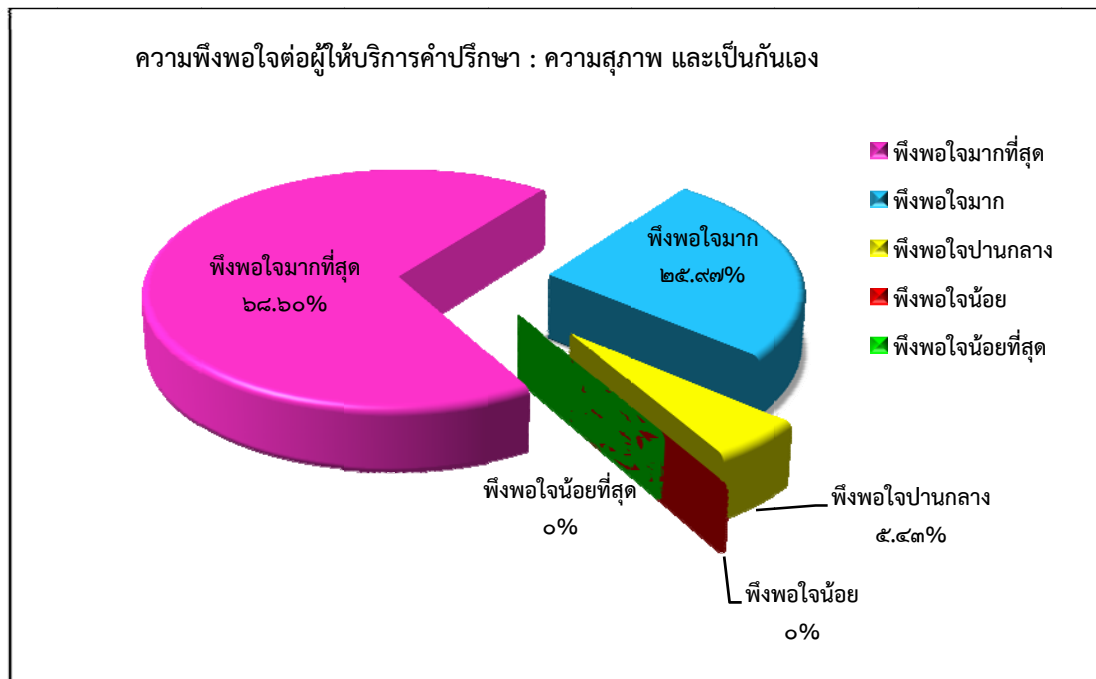
ตารางที่ ๕ - ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการคำปรึกษาที่แสดงความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการคำปรึกษา

ความพึงพอใจ ประเด็นต่างๆ	จำนวนผู้รับบริการคำปรึกษา (คน)					รวม	ร้อยละ
	สพข.๓ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๔ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๗ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๘ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๙ และ สพด. ในสังกัด		
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง							
ระดับความพึงพอใจ							
● พึงพอใจมากที่สุด	๓๐	๔๔	๓๖	๓๓	๓๔	๑๗๗	๖๘.๖๐
● พึงพอใจมาก	๒๐	๑๔	๑๑	๑๐	๑๒	๖๗	๒๕.๙๗
● พึงพอใจปานกลาง	๖	๖	๑	๐	๑	๑๔	๕.๔๓
● พึงพอใจน้อย	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐.๐๐
● พึงพอใจน้อยที่สุด	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐.๐๐
รวม	๕๖	๖๔	๔๘	๔๓	๔๗	๒๕๘	๑๐๐.๐๐
๒.๒ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ							
ระดับความพึงพอใจ							
● พึงพอใจมากที่สุด	๓๓	๓๗	๓๑	๒๙	๒๘	๑๕๘	๖๑.๒๔
● พึงพอใจมาก	๑๕	๒๓	๑๓	๙	๑๑	๗๑	๒๗.๕๒
● พึงพอใจปานกลาง	๖	๐	๔	๕	๔	๑๙	๗.๓๖
● พึงพอใจน้อย	๒	๒	๐	๐	๔	๘	๓.๑๐
● พึงพอใจน้อยที่สุด	๐	๒	๐	๐	๐	๒	๐.๗๘
รวม	๕๖	๖๔	๔๘	๔๓	๔๗	๒๕๘	๑๐๐.๐๐
๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม ของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ							
ระดับความพึงพอใจ							
● พึงพอใจมากที่สุด	๓๕	๔๐	๓๒	๓๐	๓๑	๑๖๘	๖๕.๑๒
● พึงพอใจมาก	๑๔	๑๙	๑๔	๑๑	๑๐	๖๘	๒๖.๓๖
● พึงพอใจปานกลาง	๒	๓	๒	๑	๔	๑๒	๔.๖๕
● พึงพอใจน้อย	๕	๒	๐	๑	๒	๑๐	๓.๘๘
● พึงพอใจน้อยที่สุด	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐.๐๐
รวม	๕๖	๖๔	๔๘	๔๓	๔๗	๒๕๘	๑๐๐.๐๐

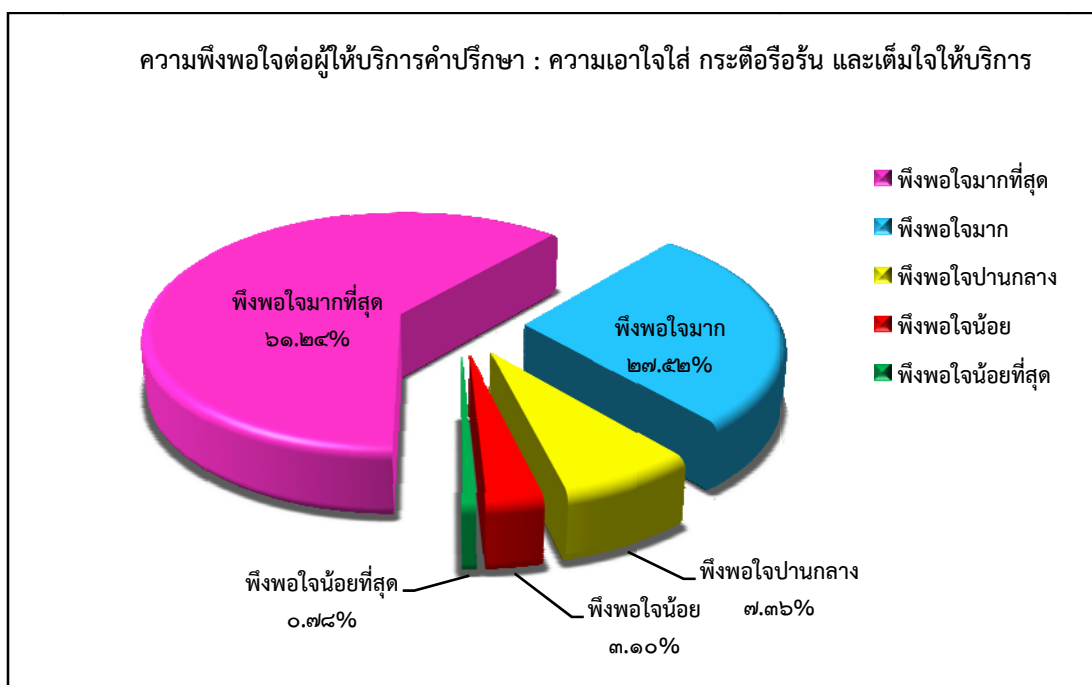
ตารางที่ ๕ - ๔ (ต่อ)

ความพึงพอใจ ประเด็นต่างๆ	จำนวนผู้รับบริการคำปรึกษา (คน)					รวม	ร้อยละ
	สพข.๓ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๔ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๗ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๘ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๙ และ สพด. ในสังกัด		
๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น ระดับความพึงพอใจ							
● พึงพอใจมากที่สุด	๓๖	๔๐	๓๗	๓๔	๓๔	๑๘๑	๗๐.๑๖
● พึงพอใจมาก	๑๘	๒๐	๑๑	๕	๑๒	๖๖	๒๕.๕๘
● พึงพอใจปานกลาง	๒	๓	๐	๔	๑	๑๐	๓.๘๘
● พึงพอใจน้อย	๐	๑	๐	๐	๐	๑	๐.๓๙
● พึงพอใจน้อยที่สุด	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐.๐๐
รวม	๕๖	๖๔	๔๘	๔๓	๔๗	๒๕๘	๑๐๐.๐๐
๒.๕ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ระดับความพึงพอใจ							
● พึงพอใจมากที่สุด	๓๕	๔๑	๓๖	๓๓	๓๔	๑๗๙	๖๙.๓๘
● พึงพอใจมาก	๑๙	๒๐	๕	๘	๑๐	๖๒	๒๔.๐๓
● พึงพอใจปานกลาง	๒	๓	๖	๐	๔	๑๕	๕.๘๑
● พึงพอใจน้อย	๐	๐	๑	๑	๐	๒	๐.๗๘
● พึงพอใจน้อยที่สุด	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐.๐๐
รวม	๕๖	๖๔	๔๘	๔๓	๔๗	๒๕๘	๑๐๐.๐๐

ภาพแสดงร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษาที่แสดงความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการคำปรึกษา

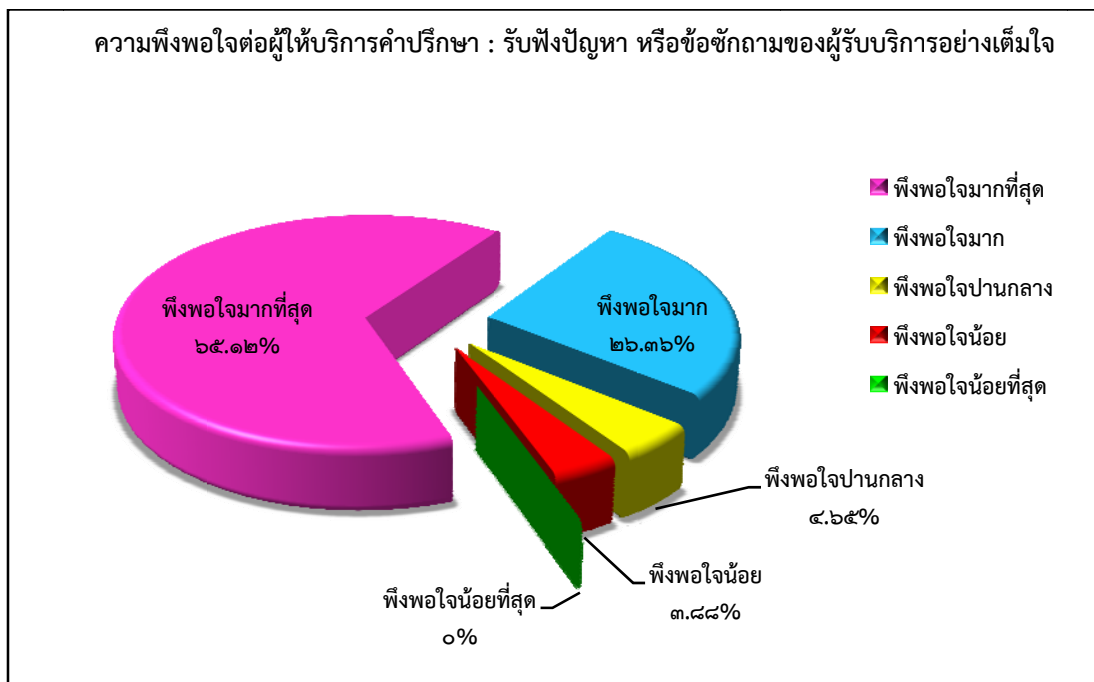


ภาพที่ ๕ - ๙ ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษาที่แสดงความพึงพอใจในการให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง

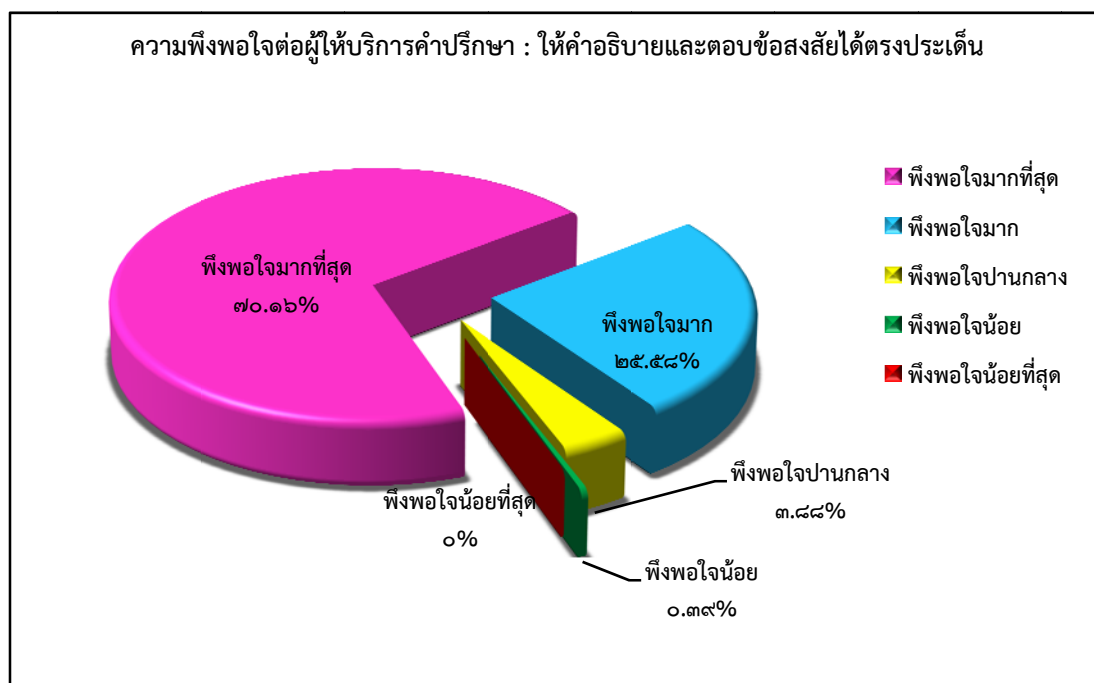


ภาพที่ ๕ - ๑๐ ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษาที่แสดงความพึงพอใจในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

ภาพแสดงร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษาที่แสดงความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการคำปรึกษา (ต่อ)

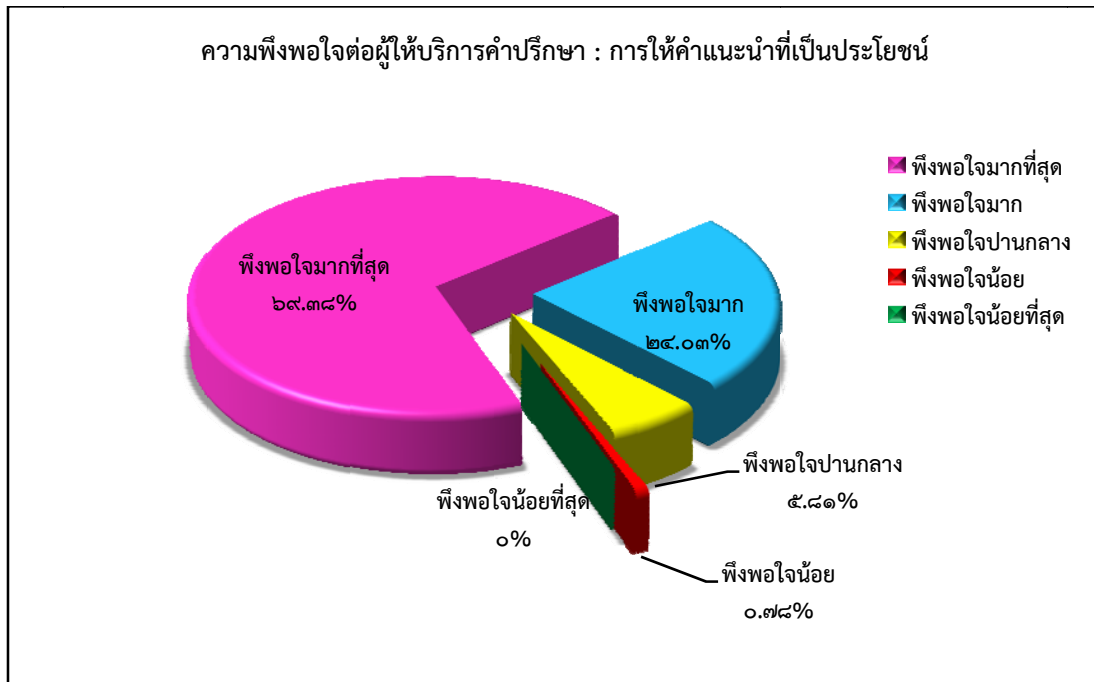


ภาพที่ ๕- ๑๑ ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษาที่แสดงความพึงพอใจในการบริการให้ผู้รับบริการรับฟังปัญหา หรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่



ภาพที่ ๕- ๑๒ ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษาที่แสดงความพึงพอใจในการให้บริการให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น

ภาพแสดงร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษาที่แสดงความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการคำปรึกษา (ต่อ)



ภาพที่ ๕ - ๑๓ ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษาที่แสดงความพึงพอใจในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์

ตารางที่ ๕ - ๕ สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคำปรึกษาต่อผู้ให้บริการคำปรึกษา

ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อผู้ให้บริการคำปรึกษา	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความ พึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑				
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๑๗๗	๖๗	๑๔	๐	๐	๒๕๘	๔.๖๓	๐.๔๒	มากที่สุด
๒.๒ มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	๑๕๘	๗๑	๑๙	๘	๒	๒๕๘	๔.๔๕	๐.๔๑	มาก
๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม ของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	๑๖๘	๖๘	๑๒	๑๐	๐	๒๕๘	๔.๕๓	๐.๔๓	มากที่สุด
๒.๔ มีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น	๑๘๑	๖๖	๑๐	๑	๐	๒๕๘	๔.๖๖	๐.๔๒	มากที่สุด
๒.๕ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	๑๗๙	๖๒	๑๕	๒	๐	๒๕๘	๔.๖๒	๐.๔๒	มากที่สุด
รวม	๘๙๖	๓๒๗	๖๒	๕	๐	๑๒๙๐	๔.๖๔	๐.๑๘	มากที่สุด

การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการคำปรึกษาต่อผู้ให้บริการคำปรึกษา ตามตารางที่ ๕ - ๔, ๕ - ๕ ภาพที่ ๕ - ๙, ๕ - ๑๐, ๕ - ๑๑, ๕ - ๑๒, ๕ - ๑๓ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจที่มีต่อผู้ให้คำปรึกษาด้านการให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๖๐ รองลงมา ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ มาก คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๗ และระดับความพึงพอใจ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๓

๒. ความพึงพอใจที่มีต่อผู้ให้คำปรึกษาด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ พบว่าส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๔ รองลงมา ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ มาก คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๒ ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๖ ระดับความพึงพอใจ น้อย คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๐ และความพึงพอใจ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๘

๓. ความพึงพอใจที่มีต่อผู้ให้คำปรึกษาด้านการรับฟังปัญหา หรือข้อซักถามของผู้รับบริการ อย่างเต็มใจพบว่า ส่วนใหญ่ระดับมีความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๑๒ รองลงมา ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ มาก คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๖ ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๕ ระดับความพึงพอใจ น้อย คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๘

๔. ความพึงพอใจที่มีต่อผู้ให้คำปรึกษาด้านการมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนให้คำอธิบายและ ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นพบว่าส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๑๖ รองลงมา ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ มาก คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๘ ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๘ ระดับความพึงพอใจ น้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๙

๕. ความพึงพอใจที่มีต่อผู้ให้คำปรึกษาด้านการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์พบว่า ส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๓๘ รองลงมา ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ มาก คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๓ ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๑ และระดับความพึงพอใจ น้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๘

สรุปความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจระดับ มากที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการคำปรึกษา มีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖, ๔.๖๓, ๔.๖๒ และ ๔.๕๓ ตามลำดับ รองลงมาความพึงพอใจระดับ มาก คือ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ ๔.๔๕

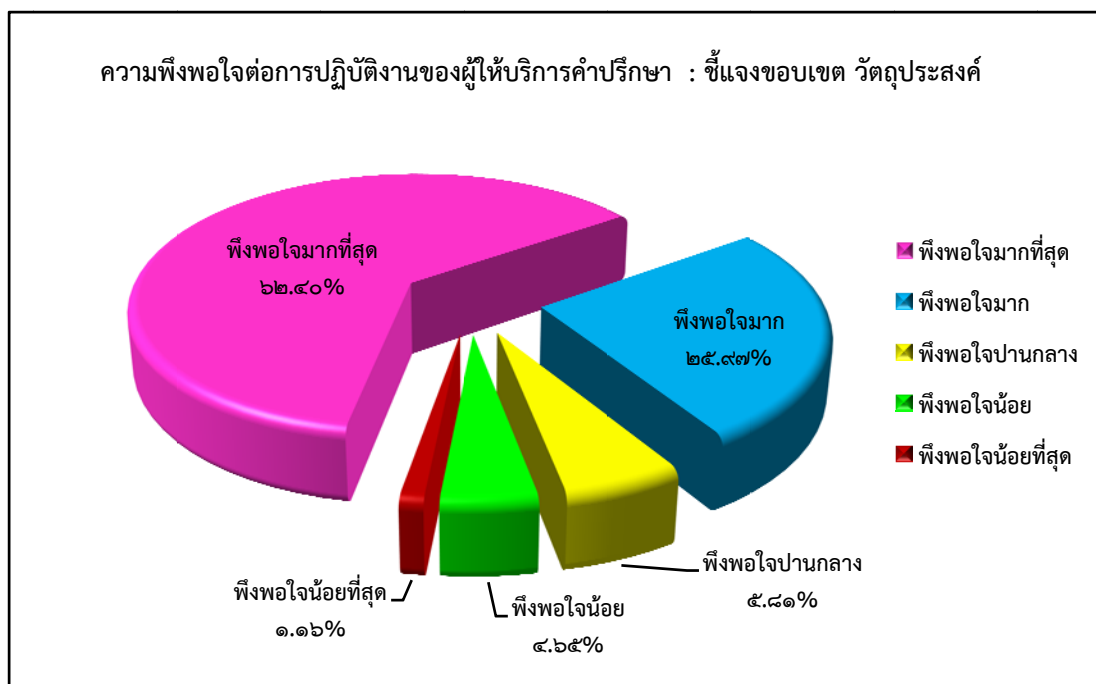
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษา

การดำเนินการให้บริการคำปรึกษาจะเริ่มปฏิบัติงานด้วยการชี้แจงกับผู้รับบริการ คำปรึกษาเกี่ยวกับขอบเขต วัตถุประสงค์ รวมถึงข้อจำกัดในงานให้บริการกฎระเบียบทางราชการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ รวมทั้งมีการวิเคราะห์กระบวนการหรือปัญหาข้อซักถามของผู้รับบริการ เพื่อประเมินผลให้ได้ข้อสรุป และข้อเสนอแนะเป็นที่ยอมรับนำไปสู่การปฏิบัติงาน โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจปรากฏตาม ตารางที่ ๕ - ๖, ๕ - ๗ และภาพที่ ๕ - ๑๔, ๕ - ๑๕, ๕ - ๑๖

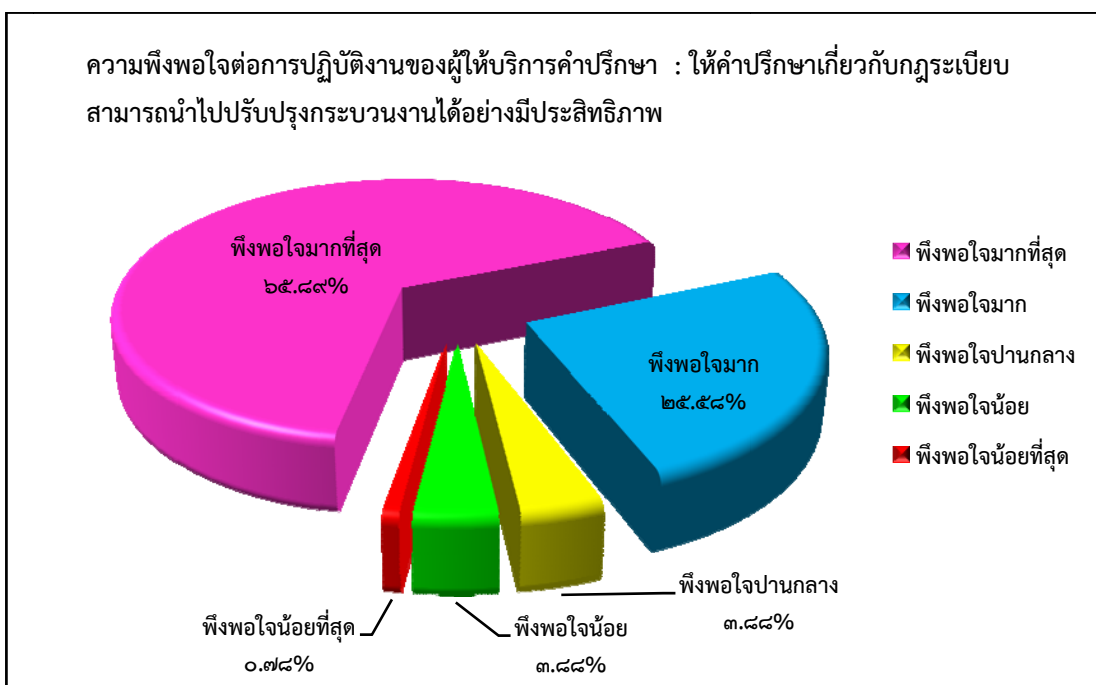
ตารางที่ ๕ - ๖ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการคำปรึกษาที่แสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการคำปรึกษา

ความพึงพอใจ ประเด็นต่างๆ	จำนวนผู้รับบริการคำปรึกษา (คน)					รวม	ร้อยละ
	สพข.๓ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๔ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๗ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๘ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๙ และ สพด. ในสังกัด		
๓.๑ การชี้แจงขอบเขตและวัตถุประสงค์ ข้อจำกัดของการบริการให้คำปรึกษาแก่ ผู้รับบริการอย่างครอบคลุม ชัดเจน ระดับความพึงพอใจ ● พึงพอใจมากที่สุด ● พึงพอใจมาก ● พึงพอใจปานกลาง ● พึงพอใจน้อย ● พึงพอใจน้อยที่สุด							
	๓๖	๔๐	๒๗	๒๘	๓๐	๑๖๑	๖๒.๔๐
	๑๑	๒๐	๑๒	๑๓	๑๑	๖๗	๒๕.๙๗
	๔	๐	๔	๒	๕	๑๕	๕.๘๑
	๔	๓	๕	๐	๐	๑๒	๔.๖๕
	๑	๑	๐	๐	๑	๓	๑.๑๖
รวม	๕๖	๖๔	๔๘	๔๓	๔๗	๒๕๘	๑๐๐.๐๐
๓.๒ การให้คำแนะนำคำปรึกษาเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานของผู้รับบริการ รวมถึง กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง อย่างชัดเจน เหมาะสม โดยสามารถ นำไปปรับปรุง กระบวนการได้อย่าง มีประสิทธิภาพ ระดับความพึงพอใจ ● พึงพอใจมากที่สุด ● พึงพอใจมาก ● พึงพอใจปานกลาง ● พึงพอใจน้อย ● พึงพอใจน้อยที่สุด							
	๓๙	๔๒	๓๑	๒๙	๒๙	๑๗๐	๖๕.๘๙
	๑๒	๑๗	๑๒	๑๐	๑๕	๖๖	๒๕.๕๘
	๒	๓	๔	๐	๑	๑๐	๓.๘๘
	๓	๒	๑	๒	๒	๑๐	๓.๘๘
	๐	๐	๐	๒	๐	๒	๐.๗๘
รวม	๕๖	๖๔	๔๘	๔๓	๔๗	๒๕๘	๑๐๐.๐๐
๓.๓ ความสามารถวิเคราะห์กระบวนการ หรือปัญหาข้อขัดถกถาม ของผู้รับบริการ และนำมาประเมินผลเพื่อให้ได้ข้อสรุป และข้อเสนอแนะที่เป็นที่ยอมรับ ระดับความพึงพอใจ ● พึงพอใจมากที่สุด ● พึงพอใจมาก ● พึงพอใจปานกลาง ● พึงพอใจน้อย ● พึงพอใจน้อยที่สุด							
	๓๖	๔๑	๓๒	๒๖	๒๕	๑๖๐	๖๒.๐๒
	๑๔	๑๖	๑๕	๑๕	๑๖	๗๖	๒๙.๔๖
	๕	๓	๐	๑	๖	๑๕	๕.๘๑
	๑	๔	๑	๑	๐	๗	๒.๗๑
	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐.๐๐
รวม	๕๖	๖๔	๔๘	๔๓	๔๗	๒๕๘	๑๐๐.๐๐

ภาพแสดงร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษาที่แสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการคำปรึกษา

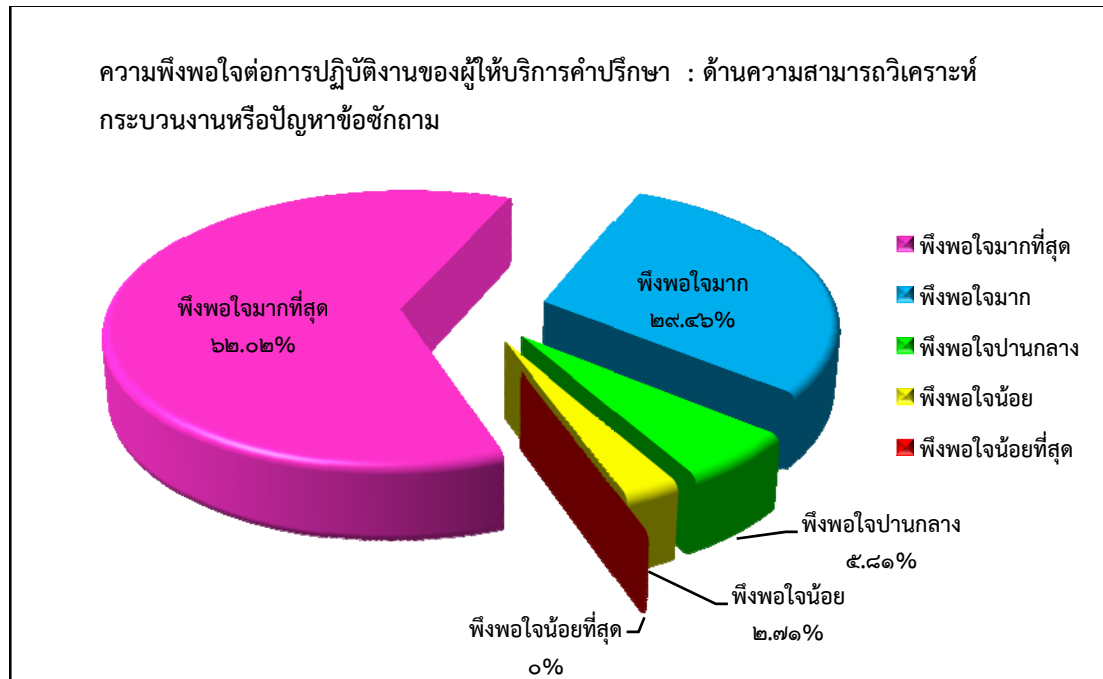


ภาพที่ ๕ - ๑๔ ร้อยละของผู้รับบริการคำปรึกษาที่แสดงความพึงพอใจต่อซีแจ้งขอบเขตและวัตถุประสงค์ ข้อจำกัดของการบริการให้คำปรึกษาของผู้ให้บริการคำปรึกษา



ภาพที่ ๕ - ๑๕ ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการที่แสดงความพึงพอใจต่อให้คำปรึกษาเกี่ยวกับภาวะเครียดสามารถนำไปปรับปรุงกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาพแสดงร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษาที่แสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการคำปรึกษา (ต่อ)



ภาพที่ ๕ - ๑๖ ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการที่แสดงความพึงพอใจต่อความสามารถวิเคราะห์กระบวนการหรือปัญหาข้อซักถาม

ตารางที่ ๕ - ๗ สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคำปรึกษาต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการคำปรึกษา

ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ของผู้ให้บริการคำปรึกษา	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนน เฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความ พึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑				
๓.๑ ผู้ให้บริการคำปรึกษา ชี้แจงขอบเขตและวัตถุประสงค์ ข้อจำกัดของการให้บริการคำปรึกษา แก่ผู้รับบริการอย่างครอบคลุม ชัดเจน	๑๖๑	๖๗	๑๕	๑๒	๓	๒๕๘	๔.๔๔	๐.๓๙	มาก
๓.๒ ผู้ให้บริการคำปรึกษา ให้คำแนะนำ คำปรึกษาเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานของผู้รับบริการ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนเหมาะสม โดยสามารถนำไปปรับปรุงกระบวนการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๑๗๐	๖๖	๑๐	๑๐	๒	๒๕๘	๔.๕๒	๐.๔๑	มากที่สุด
๓.๓ ผู้ให้บริการคำปรึกษา สามารถวิเคราะห์กระบวนการ หรือปัญหาข้อซักถามของผู้รับบริการ และนำมาประเมินผล เพื่อให้ได้ ข้อสรุปและข้อเสนอแนะ ที่เป็นที่ยอมรับ	๑๖๐	๗๖	๑๕	๗	๐	๒๕๘	๔.๕๑	๐.๓๙	มากที่สุด
รวม	๔๙๑	๒๐๓	๔๐	๒๙	๕	๗๖๘	๔.๔๙	๐.๒๒	มาก

การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการคำปรึกษาต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการคำปรึกษา ตามตารางที่ ๕ - ๖, ๕ - ๗ ภาพที่ ๕ - ๑๔, ๕ - ๑๕, ๕ - ๑๖ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการชี้แจงขอบเขตและวัตถุประสงค์ ข้อจำกัดของการบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการอย่างครอบคลุม ชัดเจน พบว่าส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๔๐ รองลงมา ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ มาก คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๗ ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๑ ระดับความพึงพอใจ น้อย คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๕ และระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๖

๒. ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการคำปรึกษาที่ให้คำแนะนำคำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้รับบริการรวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนเหมาะสมโดยสามารถนำไปปรับปรุงกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่าส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๙ รองลงมา ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ มาก คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๘ ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง และระดับความพึงพอใจ น้อย คิดเป็นอัตราร้อยละที่เท่ากัน คือ ๓.๘๘ ส่วนระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๘

๓. ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการคำปรึกษาที่สามารถวิเคราะห์กระบวนการหรือปัญหาข้อซักถามของผู้รับบริการและนำมาประเมินผลเพื่อให้ได้ข้อสรุปและข้อเสนอแนะที่เป็นที่ยอมรับ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๒ รองลงมา ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ มาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๖ ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๑ และระดับ ความพึงพอใจ น้อย คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๑

สรุปความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการคำปรึกษา พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจระดับ มากที่สุด ได้แก่ การให้คำแนะนำ คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้รับบริการ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม โดยสามารถนำไปปรับปรุงกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถวิเคราะห์กระบวนการ หรือปัญหาข้อซักถามของผู้รับบริการ และนำมาประเมินผลเพื่อให้ได้ข้อสรุปและข้อเสนอแนะที่เป็นที่ยอมรับ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ และ ๔.๕๑ ตามลำดับ รองลงมา ความพึงพอใจระดับ มาก ได้แก่ การชี้แจงขอบเขต และวัตถุประสงค์ ข้อจำกัดของการบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการอย่างครอบคลุม ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านการรายงานผลการบริการให้คำปรึกษา

รายงานนั้นแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการคำปรึกษา ลักษณะของรายงานที่ดีต้องเป็นรายงานที่มีประโยชน์ต่อผู้อ่านรายงาน เรื่องที่มีสาระสำคัญข้อเสนอแนะ หรือข้อแนะนำเป็นประโยชน์ และสามารถปฏิบัติได้ทันกาล เนื้อความที่กระชับ ข้อมูลครบถ้วน ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เป็นเหตุเป็นผลรัดกุม ตรงประเด็น เมื่อได้ให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้รับบริการคำปรึกษาแล้ว ผู้ให้บริการคำปรึกษาจะติดตามผลการให้บริการคำปรึกษาและข้อเสนอแนะแก่ผู้รับบริการคำปรึกษา เพื่อให้แน่ใจว่าปัญหาที่พบได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม หรือมีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร เพื่อลดความเสี่ยงให้แก่หน่วยงานโดยมีผลการประเมินความพึงพอใจปรากฏตามตารางที่ ๕ - ๘, ๕ - ๙ และภาพที่ ๕ - ๑๗, ๕ - ๑๘, ๕ - ๑๙, ๕ - ๒๐

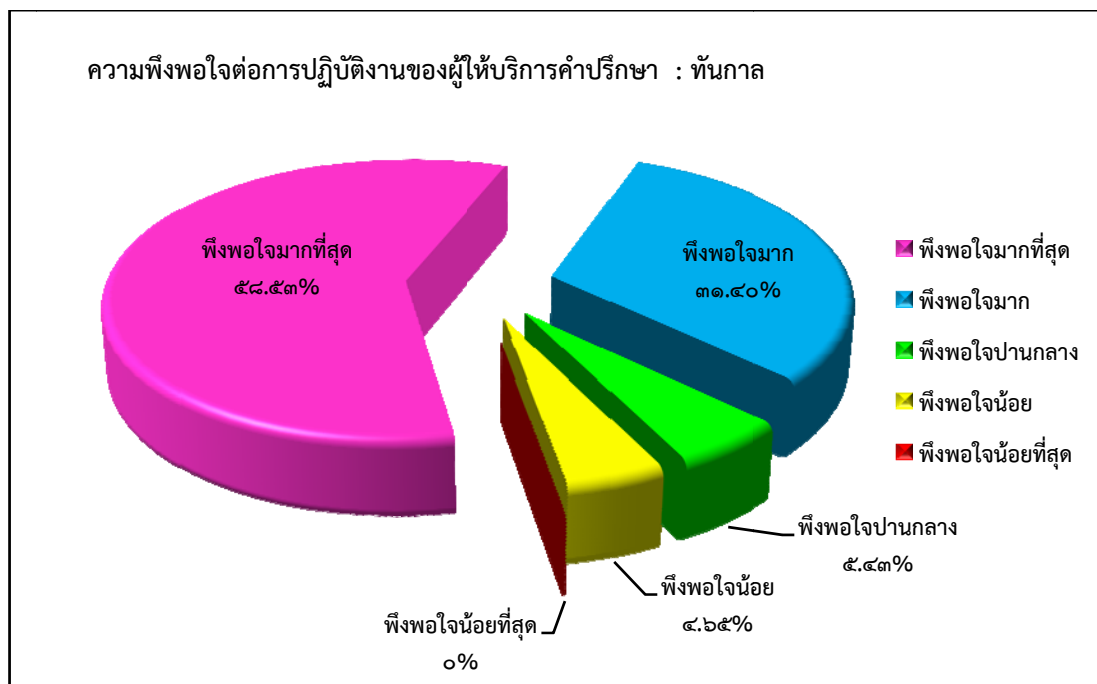
ตารางที่ ๕ - ๘ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการคำปรึกษาที่แสดงความพึงพอใจต่อการรายงานผลการบริการให้คำปรึกษา

ความพึงพอใจ ประเด็นต่างๆ	จำนวนผู้รับบริการคำปรึกษา (คน)					รวม	ร้อยละ
	สพข.๓ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๔ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๗ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๘ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๙ และ สพด. ในสังกัด		
๔.๑ การรายงานผลการให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างทันกาล							
ระดับความพึงพอใจ							
● พึงพอใจมากที่สุด	๒๘	๓๙	๒๘	๒๙	๒๗	๑๕๑	๕๘.๕๓
● พึงพอใจมาก	๑๘	๑๙	๑๕	๑๓	๑๖	๘๑	๓๑.๔๐
● พึงพอใจปานกลาง	๖	๕	๑	๐	๒	๑๔	๕.๔๓
● พึงพอใจน้อย	๔	๑	๔	๑	๒	๑๒	๔.๖๕
● พึงพอใจน้อยที่สุด	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐.๐๐
รวม	๕๖	๖๔	๔๘	๔๓	๔๗	๒๕๘	๑๐๐.๐๐
๔.๒ รายงานผลการบริการให้คำปรึกษามีเนื้อความที่กระชับ ข้อมูลครบถ้วนชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายเป็นเหตุเป็นผล รัดกุมตรงประเด็น							
ระดับความพึงพอใจ							
● พึงพอใจมากที่สุด	๓๑	๔๒	๓๐	๒๗	๓๐	๑๖๐	๖๒.๐๒
● พึงพอใจมาก	๑๗	๑๑	๑๖	๑๓	๑๔	๗๑	๒๗.๕๒
● พึงพอใจปานกลาง	๔	๑๐	๑	๓	๐	๑๘	๖.๙๘
● พึงพอใจน้อย	๓	๐	๐	๐	๒	๕	๑.๙๔
● พึงพอใจน้อยที่สุด	๑	๑	๑	๐	๑	๔	๑.๕๕
รวม	๕๖	๖๔	๔๘	๔๓	๔๗	๒๕๘	๑๐๐.๐๐

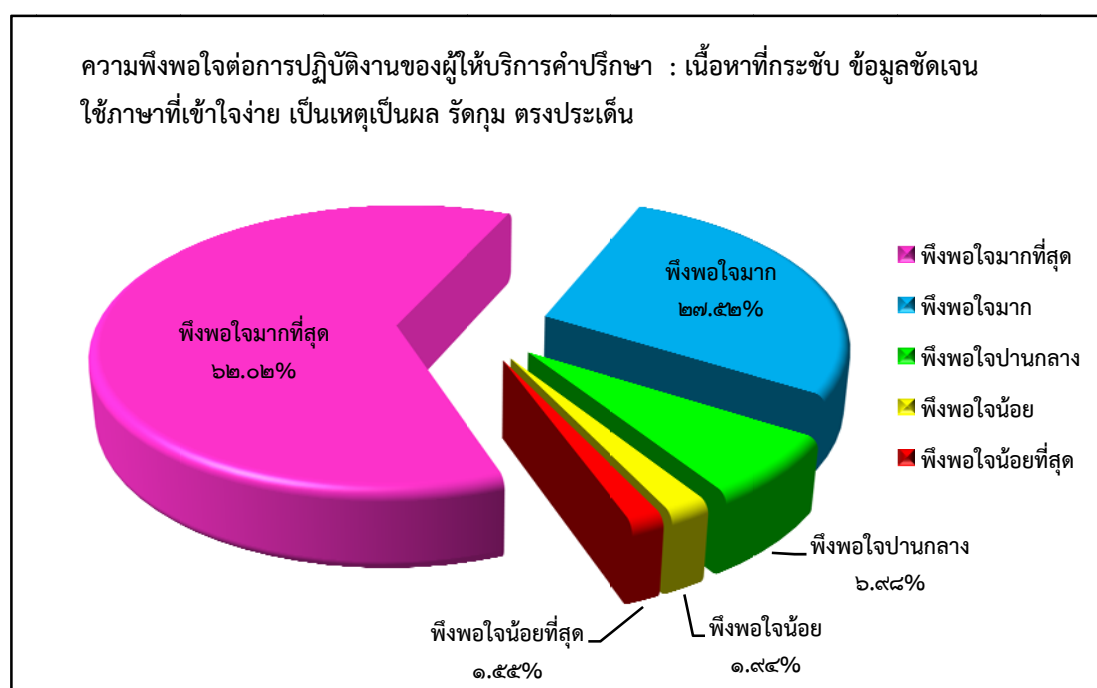
ตารางที่ ๕ - ๘ (ต่อ)

ความพึงพอใจ ประเด็นต่างๆ	จำนวนผู้รับบริการคำปรึกษา (คน)					รวม	ร้อยละ
	สพข.๓ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๔ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๗ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๘ และ สพด. ในสังกัด	สพข.๙ และ สพด. ในสังกัด		
๔.๓ มีการติดตามผล การบริการให้คำปรึกษา ระดับความพึงพอใจ							
● พึงพอใจมากที่สุด	๓๕	๔๕	๓๑	๓๐	๓๑	๑๗๒	๖๖.๖๗
● พึงพอใจมาก	๑๗	๑๘	๑๕	๑๓	๑๑	๗๔	๒๘.๖๘
● พึงพอใจปานกลาง	๓	๑	๒	๐	๒	๘	๓.๑๐
● พึงพอใจน้อย	๑	๐	๐	๐	๒	๓	๑.๑๖
● พึงพอใจน้อยที่สุด	๐	๐	๐	๐	๑	๑	๐.๓๙
รวม	๕๖	๖๔	๔๘	๔๓	๔๗	๒๕๘	๑๐๐.๐๐
๔.๔ ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นคำแนะนำ ที่ปรากฏในรายงาน มีความถูกต้อง สร้างสรรค์ เชื่อถือได้ เป็นประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงาน กับผู้รับบริการ							
ระดับความพึงพอใจ							
● พึงพอใจมากที่สุด	๓๑	๔๐	๓๔	๒๙	๓๑	๑๖๕	๖๓.๙๕
● พึงพอใจมาก	๑๗	๑๗	๑๒	๑๓	๑๔	๗๓	๒๘.๒๙
● พึงพอใจปานกลาง	๕	๕	๒	๐	๒	๑๔	๕.๔๓
● พึงพอใจน้อย	๓	๑	๐	๑	๐	๕	๑.๙๔
● พึงพอใจน้อยที่สุด	๐	๑	๐	๐	๐	๑	๐.๓๙
รวม	๕๖	๖๔	๔๘	๔๓	๔๗	๒๕๘	๑๐๐.๐๐

ภาพแสดงร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษาที่แสดงความพึงพอใจต่อรายงานผลการบริการให้คำปรึกษา

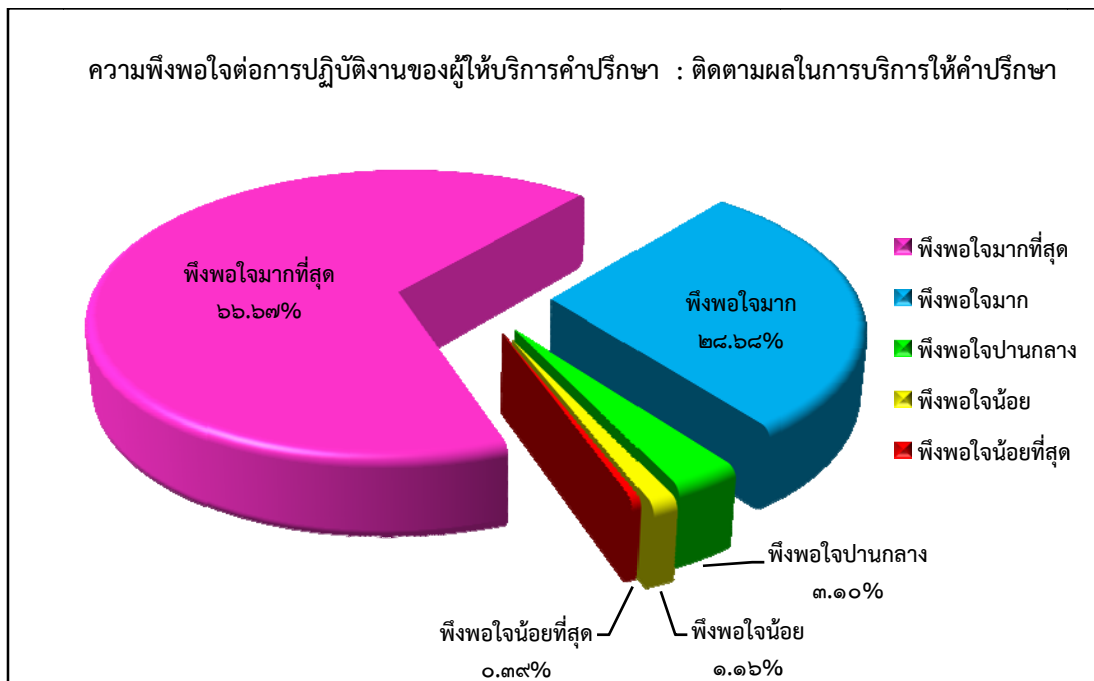


ภาพที่ ๕ - ๑๗ ร้อยละของผู้บริการคำปรึกษาแสดงความพึงพอใจต่อรายงานผลการให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างทันทกาล

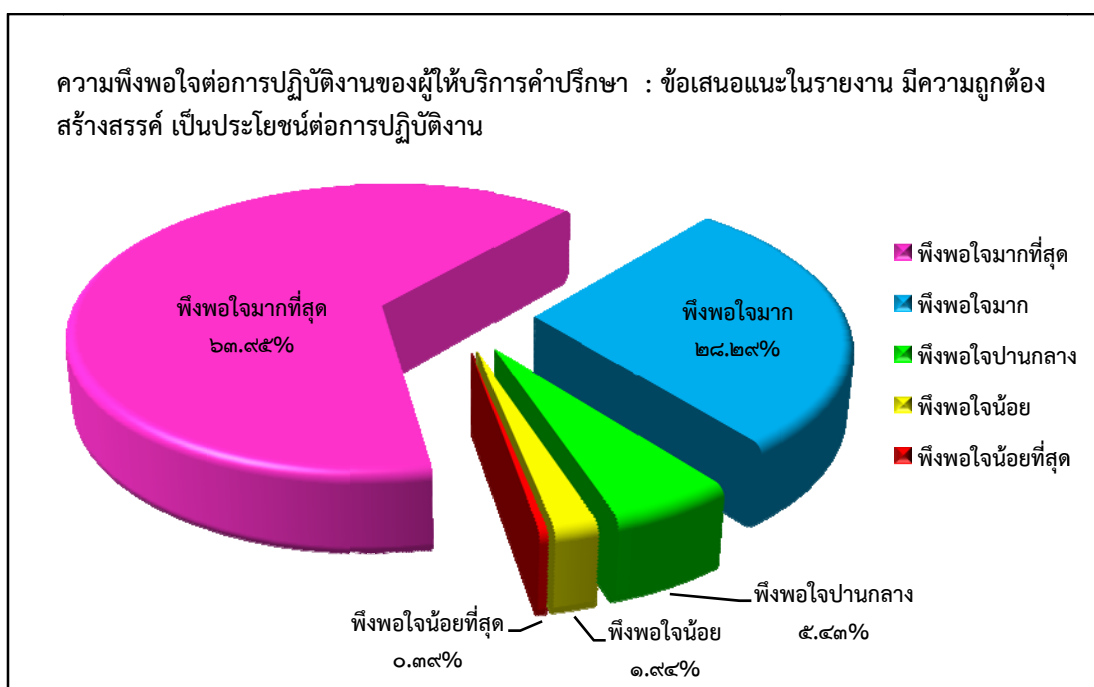


ภาพที่ ๕ - ๑๘ ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษาแสดงความพึงพอใจต่อรายงานการบริการให้คำปรึกษา มีเนื้อหาที่กระชับ ข้อมูลชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เป็นเหตุเป็นผล รัดกุม ตรงประเด็น

ภาพแสดงร้อยละของจำนวนผู้รับบริการคำปรึกษาที่แสดงความพึงพอใจต่อรายงานผลการบริการให้คำปรึกษา (ต่อ)



ภาพที่ ๕ - ๑๙ ร้อยละของผู้บริการคำปรึกษาแสดงความพึงพอใจต่อการติดตามผลในการบริการให้คำปรึกษา



ภาพที่ ๕ - ๒๐ ร้อยละของผู้บริการคำปรึกษาแสดงความพึงพอใจต่อข้อเสนอแนะในรายงานมีความถูกต้อง สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

ตารางที่ ๕ - ๙ สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคำปรึกษาต่อการรายงานผลการบริการให้คำปรึกษา

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านการรายงาน ผลการบริการให้คำปรึกษา ของผู้ให้บริการคำปรึกษา	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คะแนน เฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความ พึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑				
๔.๑ การรายงานผลการให้บริการ คำปรึกษาเป็นไปอย่างทันกาล	๑๕๑	๘๑	๑๔	๑๒	๐	๒๕๘	๔.๔๔	๐.๓๘	มาก
๔.๒ รายงานผลการให้บริการ คำปรึกษามีเนื้อความที่กระชับ ข้อมูลครบถ้วนชัดเจน ใช้ภาษา ที่เข้าใจง่าย เป็นเหตุเป็นผล รัดกุม ตรงประเด็น	๑๖๐	๗๑	๑๘	๕	๔	๒๕๘	๔.๔๗	๐.๓๙	มาก
๔.๓ ผู้ให้บริการคำปรึกษา มีการติดตามผลในการบริการ ให้คำปรึกษา	๑๗๒	๗๔	๘	๓	๑	๒๕๘	๔.๖๐	๐.๔๑	มากที่สุด
๔.๔ ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น คำแนะนำที่ปรากฏในรายงาน ผลการตรวจสอบมีความถูกต้อง สร้างสรรค์ เชื่อถือได้ เป็นประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงานของผู้รับบริการ	๑๖๕	๗๓	๑๔	๕	๑	๒๕๘	๔.๕๓	๐.๔๐	มากที่สุด
รวม	๖๔๘	๒๙๙	๕๔	๒๕	๖	๑๐๓๒	๔.๕๑	๐.๑๙	มากที่สุด

การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการคำปรึกษาต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการคำปรึกษาตามตารางที่ ๕ - ๘, ๕ - ๙ ภาพที่ ๕ - ๑๗, ๕ - ๑๘, ๕ - ๑๙, ๕ - ๒๐ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจด้านการรายงานผลการบริการให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างทันกาล พบว่า ส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๕๓ รองลงมา ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ มาก คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๐ ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๓ ระดับความพึงพอใจ น้อย คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๕

๒. ความพึงพอใจด้านการรายงานผลการบริการให้คำปรึกษามีเนื้อความที่กระชับ ข้อมูลครบถ้วน ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เป็นเหตุเป็นผล รัดกุม ตรงประเด็น พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๒ รองลงมา ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ มาก คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๒ ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๘ ระดับความพึงพอใจ น้อย คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๔ และระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๕

๓. ความพึงพอใจต่อการติดตามผลในการบริการให้คำปรึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ รองลงมา ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ มาก คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๘ ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๐ ส่วนระดับความพึงพอใจ น้อย คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๖ และระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๙

๔. ความพึงพอใจต่อข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น คำแนะนำที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้อง สร้างสรรค์ เชื่อถือได้ เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของผู้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๙๕ รองลงมา ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ มาก คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒๙ ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๓ ส่วนระดับความพึงพอใจ น้อย คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๔ และระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๙

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการคำปรึกษาต่อการรายงานผลการบริการให้คำปรึกษา พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อผู้รับบริการคำปรึกษามีความพึงพอใจระดับ มากที่สุด ได้แก่ ผู้บริการให้คำปรึกษาติดตามผล ในการบริการให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น คำแนะนำที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้อง สร้างสรรค์ เชื่อถือได้ เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ และ ๔.๕๓ ตามลำดับ รองลงมา ความพึงพอใจระดับ มาก คือ รายงานผลการบริการให้คำปรึกษา มีเนื้อความที่กระชับ ข้อมูล ครบถ้วน ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เป็นเหตุเป็นผล รัดกุม ตรงประเด็น และรายงานผลการบริการ ให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างทันกาล มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ และ ๔.๔๔ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการคำปรึกษา ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะอื่นๆ

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการบริการให้คำปรึกษา ผู้บริการให้คำปรึกษาได้ให้ ผู้รับบริการได้แสดงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการคำปรึกษา เพื่อที่จะได้นำข้อมูลมาปรับปรุง การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการคำปรึกษา ดังนี้

๓.๑ จุดเด่นของการให้บริการ

- ๓.๑.๑ รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงไปตรงมา น่าเชื่อถือ
- ๓.๑.๒ มีขั้นตอนชัดเจน สามารถชี้แนะข้อบกพร่องได้เป็นอย่างดี
- ๓.๑.๓ การติดตามผลการดำเนินงานตามประเด็นการให้บริการ ทำให้สามารถ ดำเนินงานตามระเบียบได้อย่างต่อเนื่อง
- ๓.๑.๔ การติดตามใช้ระยะเวลาสั้น
- ๓.๑.๕ ผู้ให้บริการคำปรึกษายิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายดี เต็มใจให้บริการ และเป็นกันเอง
- ๓.๑.๖ ผู้ให้บริการคำปรึกษา ให้คำปรึกษาที่ดี ครบถ้วน ตรงคำถาม ชัดเจนทุกประเด็น
- ๓.๑.๗ ผู้ให้บริการคำปรึกษาชี้แจงกฎ ระเบียบชัดเจน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบและแนวทางการปฏิบัติ

๓.๒ จุดด้อยของการให้บริการ

- ๓.๒.๑ แหล่งข้อมูลการให้บริการคำปรึกษาส่วนใหญ่มาจากการตรวจสอบเฉพาะเอกสารอย่างเดียว
- ๓.๒.๒ ไม่มีความยืดหยุ่นในบางเรื่องตามสถานการณ์
- ๓.๒.๓ แนวทางปฏิบัติที่ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

๓.๓.๑ ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหรือมีการประชุมชี้แจงหรือบันทึกทบทวนขั้นตอนการดำเนินการกิจกรรม/โครงการ

๓.๓.๒ ควรชี้แนะแนวทางการปฏิบัติให้สอดคล้องกับปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานในปัจจุบัน

๓.๓.๓ ย่อยากให้มีการลงพื้นที่เพื่อให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน ให้ถูกต้องตามระเบียบ

๓.๓.๔ ควรศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยรับบริการให้คำปรึกษา และตรวจติดตามอย่างน้อย ๒ ปี/ครั้ง

บทที่ ๖

สรุปผลดำเนินการ และข้อเสนอแนะ

การปรับเปลี่ยนบทบาทการบริหารงานภาครัฐไปสู่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่ให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ของงาน และเป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย การตรวจสอบภายใน จึงเป็นปัจจัยสำคัญ และเป็นแรงผลักดันต่อความสำเร็จในการบริหารราชการในปัจจุบัน โดยเป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการควบคุมติดตามการใช้จ่ายเงินงบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน งาน/โครงการต่างๆ จากการทำงานตรวจสอบภายใน มีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อม มีการปรับบทบาทหน้าที่ภารกิจตามมาตรฐานงานตรวจสอบภายใน เป็นไปในเชิงสร้างสรรค์มากขึ้นเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กร ซึ่งนอกจากงานบริการให้ความเชื่อมั่น (Assurance Services) ยังขยายขอบเขตถึงงานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) โดยการให้คำแนะนำ ออกแบบระบบงาน เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของผู้รับบริการ

๑. สรุปผลดำเนินการ

กรมพัฒนาที่ดินมีโครงสร้างหน่วยงานส่วนกลาง และหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค จำนวน ๑๐๕ หน่วยงาน ซึ่งกรมได้มอบอำนาจให้ปฏิบัติราชการแทนในการบริหารงาน/โครงการ/กิจกรรมการเบิกจ่าย แต่เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานมีความรู้ความสามารถแตกต่างกัน ประกอบกับผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายในและสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินมีข้อทักท้วงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามระเบียบกำหนด หรือแนวทางการดำเนินงานกิจกรรม/โครงการไม่ได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ผู้เสนอผลงานจึงได้กำหนด “โครงการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย ใส่ใจระเบียบ” โดยการบริการให้คำปรึกษาควบคู่กับภารกิจให้ความเชื่อมั่น โดยกลุ่มเป้าหมายให้บริการเป็นหน่วยงานตามแผนการตรวจสอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้แก่ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๓, ๔, ๗, ๘, ๙ และสถานีพัฒนาที่ดินในสังกัด รวมจำนวน ๓๐ หน่วยงาน ซึ่งได้กำหนดแนวทางการบริการให้คำปรึกษาไว้ ๓ แนวทาง ได้แก่ แนวทางที่ ๑ การบรรยายถ่ายทอดความรู้ และการสอนงาน ภายใต้ขอบเขตเนื้อหาการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการในประเทศเพื่อเข้ารับการฝึกอบรม แนวทางที่ ๒ การจัดทำหนังสือแจ้งเวียนข้อความเข้าใจ เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน โดยคัดเลือกจากประเด็นข้อตรวจพบที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีนัยสำคัญ ตามภารกิจโครงการ/กิจกรรม : โครงการฝึกอบรมหมอดินอาสา และแนวทางที่ ๓ การให้บริการคำปรึกษาโดยตรงผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ ซึ่งการดำเนินการทั้ง ๓ แนวทางดังกล่าว มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับบริการคำปรึกษาได้รับข้อมูล คำแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบของทางราชการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ให้ได้รับความรู้ที่มีหลักการ และวิธีคิดวิเคราะห์ที่เป็นเหตุเป็นผล พิสูจน์ได้ สอบทานได้ สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง โดยมีการสำรวจความพึงพอใจกับผู้รับบริการต่องานบริการให้คำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน ซึ่งสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

๑.๑ การบริการให้คำปรึกษา

การบริการให้คำปรึกษา “โครงการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยใส่ใจระเบียบ” มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการคำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับกฎ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี หนังสือแจ้งเวียน ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ให้ผู้รับบริการคำปรึกษาได้นำข้อมูล/ความรู้ หลักการ และการคิดวิเคราะห์ อย่างมีเหตุมีผลไปปฏิบัติงานได้จริง โดยผู้ให้บริการคำปรึกษากำหนดแนวทางการให้บริการเป็น ๓ แนวทาง ตามปัจจัยข้อมูล ประเด็นปัญหาและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วย

แนวทางที่ ๑ การบรรยายถ่ายทอดความรู้/สอนงานให้กับผู้รับบริการ เป็นลักษณะการสอนงาน ชี้แจงทำความเข้าใจพร้อมทั้งแสดงตัวอย่าง กรณีศึกษา : กิจกรรมการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางในประเทศ เพื่อเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งเป็นเนื้อหาเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในลักษณะการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของทางราชการ การเบิกจ่ายค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก ค่ายานพาหนะ ซึ่งผู้เสนอผลงานได้ดำเนินการควบคู่ไปกับงานบริการ ให้ความเชื่อมั่น (Assurance Services)

แนวทางที่ ๒ การจัดทำหนังสือแจ้งเวียนซ่อมความเข้าใจ เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการ ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ซึ่งคัดเลือกจากประเด็นข้อตรวจพบที่มีความเสี่ยงสูงและมีนัยสำคัญ หรือเรื่องที่ถูกทักท้วงบ่อย โดยรวบรวมข้อมูลจากรายงานผลการตรวจสอบของกลุ่มตรวจสอบภายในหรือ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ที่เกี่ยวกับการดำเนินการตามภารกิจโครงการ/กิจกรรม กรณีศึกษา : การจัดอบรม หมอдинอาสา ซึ่งเป็นเนื้อหาเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม รวมถึงการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง ผลกระทบการควบคุมของแต่ละขั้นตอน ได้แก่ การเบิกค่าตอบแทนวิทยากร ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ค่าพาหนะ ค่าวัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม โดยเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

แนวทางที่ ๓ ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการโดยตรงผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์/อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งเป็นลักษณะของการถาม - ตอบ ส่วนใหญ่ จะเป็นเรื่องเร่งด่วนเฉพาะหน้า ซึ่งผู้รับบริการต้องการนำคำตอบไปเป็นแนวทางปฏิบัติทันที

๑.๒ การติดตามและประเมินผลการบริการให้คำปรึกษา

งานบริการให้คำปรึกษา กลุ่มตรวจสอบภายในจัดให้มีการติดตามผลและประเมินผล การบริการให้คำปรึกษา เพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอแนะและความรู้ที่ถ่ายทอดได้ผลเพียงใด ผู้รับบริการ ได้นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ หรือผู้บริหารระดับกรมได้ยอมรับความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามขอบเขต ที่ได้ตกลงไว้กับผู้รับบริการ ซึ่งกลุ่มตรวจสอบภายในใช้วิธีการติดตามผล โดยการสังเกตพฤติกรรม ของผู้รับบริการระหว่างดำเนินการให้บริการคำปรึกษา และสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการคำปรึกษา สรุปได้ดังนี้

๑.๒.๑ การสังเกตพฤติกรรมของผู้รับบริการระหว่างดำเนินการให้บริการคำปรึกษา แบ่งเป็น

๑) ด้านความรู้ที่ได้จากการรับบริการคำปรึกษา พบว่า ผู้รับบริการคำปรึกษา ได้นำความรู้ที่ได้รับไปพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเอง และกำหนดเป็นแนวปฏิบัติกัน ภายในหน่วยงาน

๒) ด้านเจตคติในการรับคำปรึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความเข้าใจวัตถุประสงค์ การให้บริการคำปรึกษาของผู้ให้บริการคำปรึกษา ยอมรับถึงปัญหา ความเสี่ยง และผลกระทบที่มีต่อหน่วยงาน และองค์กรระดับกรม หากปฏิบัติงานไม่ถูกต้องตามระเบียบที่ทางราชการกำหนด

๓) ด้านทักษะการรับคำปรึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีการทวนเพื่อความเข้าใจปัญหาของหน่วยงานมากขึ้น และมีความคิดในการจัดการกับปัญหาของหน่วยงาน

๑.๒.๒ การสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน เป็นต้น ส่วนใหญ่จะเป็นการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และการพบปะพูดคุยตามโอกาสต่างๆ พบว่า ผู้รับบริการคำปรึกษาได้นำความรู้ในเนื้อหาต่างๆ ที่ได้รับจากการให้บริการคำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายในเป็นหัวข้อในการสนทนาพูดคุยปรึกษาหารือภายในหน่วยงาน เพื่อกำหนดเป็นแนวปฏิบัติมาตรฐานภายในหน่วยงาน และยังได้นำความรู้ไปถ่ายทอดหรือปรึกษากับบุคคลภายนอกหน่วยงาน

๑.๓ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการคำปรึกษา รวมทั้งข้อคิดเห็นและความคาดหวังที่จะได้รับการคำปรึกษา ผู้ให้บริการคำปรึกษาจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยแบบสอบถามประเภทปลายปิด - ปลายเปิด ซึ่งได้รวบรวมผู้ตอบแบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานตามแผนการตรวจสอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๓๐ หน่วยงาน รวม ๘๖๐ คน โดยสำรวจความพึงพอใจข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ รวมถึงความคาดหวังจากงานบริการให้คำปรึกษา โดยสรุปได้ดังนี้

๑.๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการคำปรึกษา โดยจำแนกสถานะเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนเจ้าหน้าที่รับบริการคำปรึกษา และวิธีการเข้ารับบริการคำปรึกษา ดังนี้

๑) สถานะเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน ๓๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙๕ รองลงมาพนักงานราชการ จำนวน ๓๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๙ และลูกจ้างประจำ จำนวน ๒๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙๕

๒) จำนวนเจ้าหน้าที่รับบริการคำปรึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ไม่ได้เข้ารับบริการให้คำปรึกษา จำนวน ๖๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐ และเจ้าหน้าที่ได้รับการให้คำปรึกษา จำนวน ๒๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐

๓) วิธีการเข้ารับบริการคำปรึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการให้คำปรึกษาส่วนใหญ่เข้ารับบริการตามแนวทางที่ ๑ การบรรยายถ่ายทอดความรู้หรือการสอนงาน จำนวน ๑๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๙ รองลงมา คือ แนวทางที่ ๓ ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการโดยตรงผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ จำนวน ๑๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๓๑ และแนวทางที่ ๒ การจัดทำหนังสือแจ้งเวียนข้อความเข้าใจ จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๐

๑.๓.๒ ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการคำปรึกษา จำแนกออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของผู้ให้บริการคำปรึกษา สรุปผลการประเมินได้ว่า ผู้รับบริการคำปรึกษาที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คือ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ส่วนความพึงพอใจในระดับ มาก คือ การให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง

๒) ความพึงพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษา สรุปผลการประเมินได้ว่า ผู้รับบริการคำปรึกษาที่มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คือ ผู้ให้บริการคำปรึกษา มีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ส่วนความพึงพอใจระดับ มาก คือ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

๓) ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการคำปรึกษา สรุปผลการประเมินได้ว่า ผู้รับบริการคำปรึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการคำปรึกษา ให้คำแนะนำ คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้รับบริการ รวมถึง กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม โดยสามารถนำไปปรับปรุงกระบวนการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถวิเคราะห์กระบวนการ หรือปัญหาข้อซักถามของผู้รับบริการ และนำมา ประเมินผลเพื่อให้ได้ข้อสรุปและข้อเสนอแนะที่เป็นที่ยอมรับ ส่วนความพึงพอใจในระดับ มาก คือ ผู้ให้บริการคำปรึกษาชี้แจงขอบเขตและวัตถุประสงค์ ข้อจำกัดของการให้บริการคำปรึกษาแก่ผู้รับบริการอย่าง ครบถ้วน ชัดเจน

๔) ความพึงพอใจด้านการรายงานผลการบริการให้คำปรึกษา สรุปผลการประเมินได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับ ความพึงพอใจ มากที่สุด คือ ผู้ให้บริการคำปรึกษา มีการติดตามผลในการบริการให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น คำแนะนำที่ปรากฏในรายงานผลการตรวจสอบมีความถูกต้อง สร้างสรรค์ เชื่อถือได้ เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของผู้รับบริการ ส่วนความพึงพอใจระดับ มาก คือ รายงานผลการให้บริการ คำปรึกษา มีเนื้อความที่กระชับ ข้อมูลครบถ้วน ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เป็นเหตุเป็นผล รัดกุม ตรงประเด็น และการรายงานผลคำปรึกษาเป็นไปอย่างทันกาล

๑.๓.๓ ข้อคิดเห็นและความคาดหวังจากผู้รับบริการคำปรึกษา สรุปผลการประเมินได้ว่า ผู้รับบริการคำปรึกษา มีความคิดเห็นว่า จุดเด่นของงานให้บริการคำปรึกษาของผู้ให้บริการคำปรึกษา คือ รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือ สามารถชี้แนะข้อบกพร่องได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคำปรึกษา ยิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายดี เป็นกันเอง จุดด้อย คือ แหล่งข้อมูลหลักจากการให้บริการคำปรึกษามาจากการ ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ไม่มีความยืดหยุ่นในบางเรื่องตามสถานการณ์ และแนวทางปฏิบัติ ที่ไม่เป็นมาตรฐาน โดยมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานในปัจจุบัน ควรมีการลงพื้นที่เพื่อให้คำแนะนำ ในการปฏิบัติงานและมีการติดตามผล

๒. แนวทางพัฒนาปรับปรุงภารกิจบริการให้คำปรึกษา

จากการที่ได้ติดตามประเมินผลการบริการให้คำปรึกษาทั้ง ๓ แนวทางดังกล่าว ผู้ให้บริการคำปรึกษา ได้นำข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการติดตามผลมาวิเคราะห์เพื่อช่วยในการพิจารณาว่ามีปัญหา อุปสรรค ข้อบกพร่องอย่างไรในการดำเนินงานให้คำปรึกษา ซึ่งจักได้นำมาปรับปรุงแก้ไขในการวางแผนการปฏิบัติงาน บริการให้คำปรึกษาให้มีความเหมาะสม มีคุณภาพงาน และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป ตามหลักการ วงจรบริหารงานคุณภาพ (วงจร PDCA) ซึ่งแนวทางพัฒนาปรับปรุง มีประเด็นดังต่อไปนี้

๒.๑ ด้านแนวทางการดำเนินงานบริการให้คำปรึกษา : ผู้ให้บริการคำปรึกษา มีแนวคิด ในการพัฒนาวิธีการเก็บข้อมูลใหม่ๆ เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค สภาพแวดล้อม ข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน ของแต่ละหน่วยรับตรวจ เพื่อนำข้อมูลต่างๆ มาจัดระบบและวิธีการให้บริการคำปรึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒.๒ ด้านการพัฒนาองค์ความรู้ : ด้วยการปฏิบัติงานภายใต้กฎ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ของหน่วยรับตรวจ และภารกิจงานตรวจสอบภายใน จึงต้องมีการศึกษา ค้นคว้า และทำความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ หนังสือแจ้งเวียนที่เกี่ยวข้องกับปฏิบัติงานให้ถูกต้อง เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

๓. ข้อเสนอแนะ

หน่วยรับตรวจหรือผู้รับบริการคำปรึกษาปฏิบัติงานภายใต้กฎ กฎหมาย และระเบียบของทางราชการ ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป หากผู้ปฏิบัติงานไม่ได้ติดตามกฎ ระเบียบให้เป็นปัจจุบัน จะส่งผลให้เกิดข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน เนื่องจากระเบียบบางเรื่องมีความซับซ้อน ในการวิเคราะห์ตีความ จึงอาจทำให้การปฏิบัติงานไม่ถูกต้องตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย ทั้งนี้ แม้ว่าการบริการ ให้คำปรึกษา “โครงการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยใส่ใจระเบียบ” จะสร้างความพึงพอใจ และเป็นการลดข้อบกพร่อง ในการปฏิบัติงานของผู้รับบริการก็ตาม แต่โครงการฯ ดังกล่าวจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการคำปรึกษา และหน่วยงานในช่วงระยะเวลาหนึ่งไม่ต่อเนื่อง ถ้าหากขาดการกำกับดูแลที่ดีจากหัวหน้าหน่วยงานหรือ ขาดการสนับสนุนและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถตามสถานการณ์ ดังนั้นผู้บริหารของหน่วยงานจึงควรกำหนดนโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎ กฎหมาย ระเบียบอย่างเคร่งครัด โดยมีระบบการควบคุมภายในที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการบริหารความเสี่ยง ที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน

บรรณานุกรม

กระทรวงการคลัง,กลุ่มงานมาตรฐานด้านการตรวจสอบภายใน.กรมบัญชีกลาง.๒๕๔๖.แนวปฏิบัติ
การตรวจสอบภายใน

กระทรวงการคลัง,กลุ่มงานมาตรฐานด้านการตรวจสอบภายใน.กรมบัญชีกลาง.๒๕๔๖.แนวปฏิบัติ
การตรวจสอบภายใน : การประเมินความเสี่ยงเพื่อการวางแผนการตรวจสอบ

กระทรวงการคลัง,กลุ่มงานมาตรฐานด้านการตรวจสอบภายใน.กรมบัญชีกลาง.๒๕๔๗.แนวปฏิบัติ
การประเมินผลระบบการควบคุมภายใน

กรมบัญชีกลาง.๒๕๕๔.มาตรฐานการตรวจสอบภายในและจรรยาบรรณการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
ของส่วนราชการ

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน.๒๕๕๒.แนวทาง : การจัดวางระบบการควบคุมภายในและการประเมินผล
การควบคุมภายใน.กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซิสเต็มโฟร์กราฟฟิกส์

จันทนา สาขากร และคณะ.๒๕๕๗.การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน.กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์ทีพีเอ็ม

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์,คณะเทคโนโลยี.๒๕๕๗.การบริหารงานด้วยวงจรคุณภาพ.ค้นเมื่อ
๑๐ มกราคม ๒๕๕๗ จาก <http://www.rru.ac.th>

สุรัตน์ โคอินทรางกูร.๒๕๕๘.การเขียนแผนภาพ (Flowchart) เบื้องต้นแบบโครงสร้าง.ค้นเมื่อ
๑๐ มกราคม ๒๕๕๗ จาก <http://www.bus.tu.ac.th>

อุษณา ภัทรมนตรี.๒๕๕๘.การตรวจสอบภายในสมัยใหม่.กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จามจุรีโปรดักท์

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมพัฒนาที่ดิน.๒๕๕๘.แผนการตรวจสอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘