



คู่มือ การบริการให้คำปรึกษา

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมปศุสัตว์

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

คำนำ

การตรวจสอบภายใน (Internal Auditing) คือ การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) และการให้คำปรึกษา (Consulting) อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร การตรวจสอบภายในช่วยให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบและเป็นระเบียบ การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบภายในจึงควรมีความรู้ในหลักการ การปฏิบัติงาน สามารถให้คำปรึกษา และบริการด้านอื่นๆ ให้ความเห็นเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ต่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมปศุสัตว์ จึงได้จัดทำคู่มือการบริการให้คำปรึกษาขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษา เพื่อให้การดำเนินงานเป็นแนวทางมาตรฐานเดียวกัน และเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของผู้ตรวจสอบภายใน ในเรื่องของการบริการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของการตรวจสอบภายใน เพื่อสามารถบริการให้คำปรึกษาได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมปศุสัตว์

มิถุนายน ๒๕๖๖

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
Work Flow กระบวนการ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
มาตรฐานงาน	๗
การประเมินความพึงพอใจ	๗
เอกสารอ้างอิง	๙
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบบันทึกการบริการให้คำปรึกษา	
ภาคผนวก ข ทะเบียนคุมการบริการให้คำปรึกษา	
ภาคผนวก ค ทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา กรณีเป็นวิทยากร	
ภาคผนวก ง ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	

การบริการให้คำปรึกษา

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมปศุสัตว์ ปฏิบัติงานอย่างเป็นอิสระ ด้วยความรอบคอบเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพปฏิบัติ การจัดทำแผนการตรวจสอบที่ได้ประเมินถึงปัจจัยเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง (Risk based Approach) การบริการให้ความเชื่อมั่น (Assurance Service) และการบริการให้คำแนะนำปรึกษา (consulting service) โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่า ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมปศุสัตว์บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ จึงได้กำหนดนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน เพื่อให้ตรวจสอบภายในถือปฏิบัติ

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมปศุสัตว์ ใช้เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษา เพื่อให้การดำเนินงานให้บริการเป็นแนวทางมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อเป็นหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงวิธีการทำงานอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม เพื่อการยกระดับการปฏิบัติงานไปสู่ความเป็นมืออาชีพ
๓. เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการบริการให้คำปรึกษา

๒. ขอบเขต

คู่มือการบริการให้คำปรึกษาตามแผนการตรวจสอบภายในประจำปี โดยอธิบายครอบคลุม นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านการบริการให้คำปรึกษาแนะนำ การประเมินความพึงพอใจ มาตรฐานงาน และการพัฒนาบุคลากร

๓. คำจำกัดความ

๑. การตรวจสอบภายใน หมายถึง กิจกรรมให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรม และเป็นอิสระ ซึ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้น และจะช่วยให้หน่วยงานของรัฐบรรลุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วยการประเมินและปรับปรุง ประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบ
๒. ผู้ตรวจสอบภายใน หมายถึง เจ้าหน้าที่ในองค์กรซึ่งทำหน้าที่เป็นเครื่องมือหรือเป็นที่ปรึกษาของฝ่ายบริหาร มีภารกิจด้านตรวจสอบ การวิเคราะห์และประเมินระบบงานและการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ พร้อมทั้งให้ข้อมูลและเสนอแนะมาตรการแก้ไขปรับปรุงที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยมุ่งเน้น ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และการประหยัดเป็นสำคัญ
๓. ผู้รับบริการ หมายถึง หน่วยรับตรวจของกรมปศุสัตว์ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหาร
๔. หน่วยรับตรวจ หมายถึง หน่วยงานของรัฐภายใต้สังกัดกรมปศุสัตว์

๕. การบริการให้คำปรึกษา (consulting service) หมายถึง การบริการให้คำปรึกษาแนะนำและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงานและขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการและมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับหน่วยงานของรัฐ โดยการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องความคล่องตัวในการดำเนินงานการออกแบบระบบงาน วิธีการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม เป็นต้น

๖. การบริการให้ความเชื่อมั่น (Assurance Service) หมายถึง การตรวจสอบหลักฐานต่าง ๆ อย่างเที่ยงธรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งการประเมินผลอย่างอิสระ โดยการปรับปรุงประสิทธิภาพในกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของส่วนราชการ เช่น การตรวจสอบงบการเงิน การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ เป็นต้น

๗. แนวทางการปฏิบัติงาน หมายถึง การกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์ ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งของแผนการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน แต่ละเรื่องที่จะตรวจสอบ ด้วยวัตถุประสงค์อะไร ที่หน่วยรับตรวจใด ณ เวลาใด และใช้เทคนิคการตรวจสอบใด จึงจะช่วยให้การรวบรวมหลักฐานในรายละเอียดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

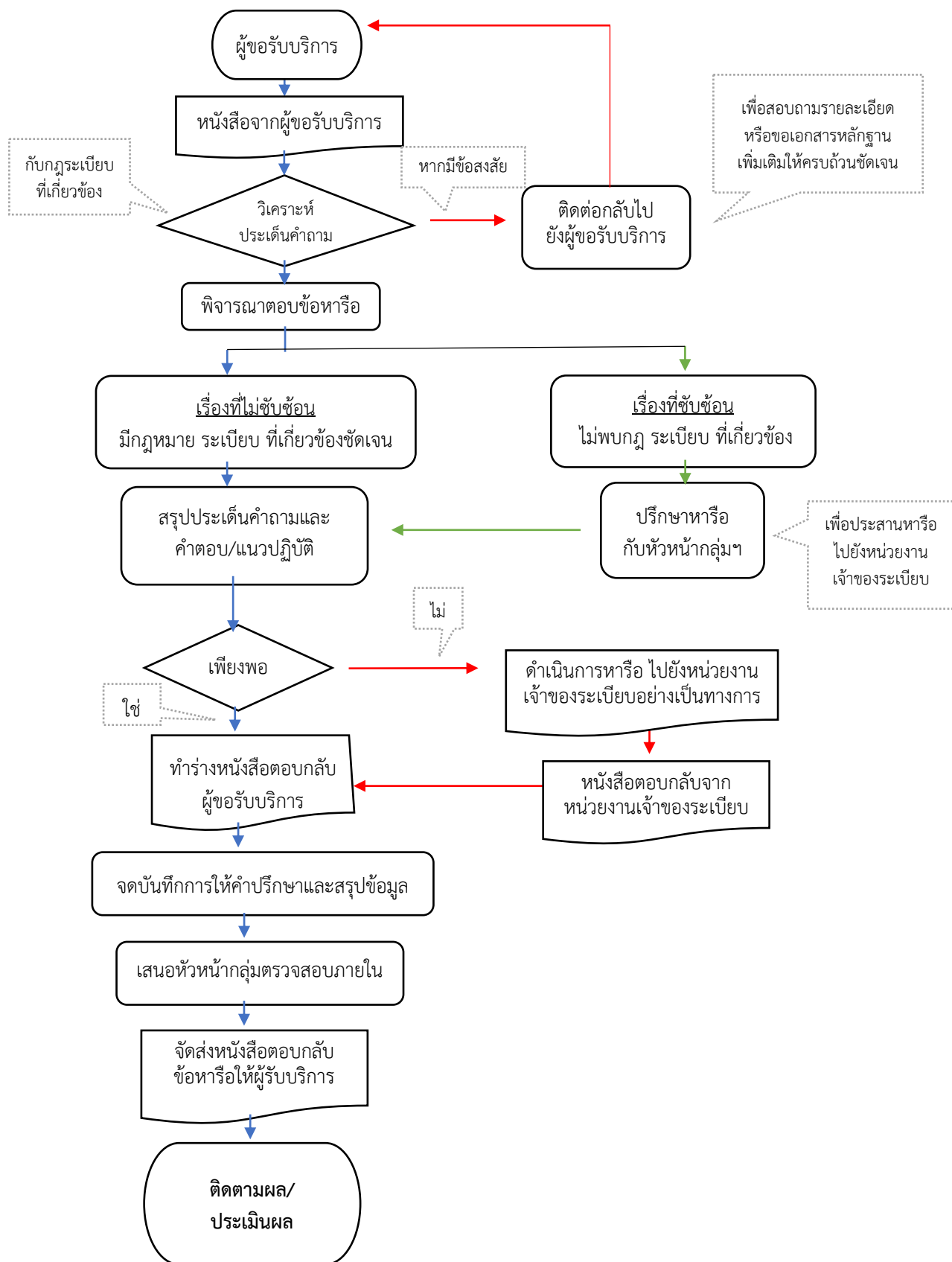
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

กลุ่มตรวจสอบภายใน ได้ดำเนินการนำมาตราฐานไปใช้ในงานบริการด้านให้ความเชื่อมั่นและงานบริการด้านให้คำปรึกษา โดยให้บริการแก่หน่วยรับตรวจภายใต้สังกัดกรมปศุสัตว์ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานผู้บริหาร ในประเด็นของการให้คำปรึกษา รวมทั้งศึกษาหลักเกณฑ์นโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานภายในกรมปศุสัตว์ทราบ

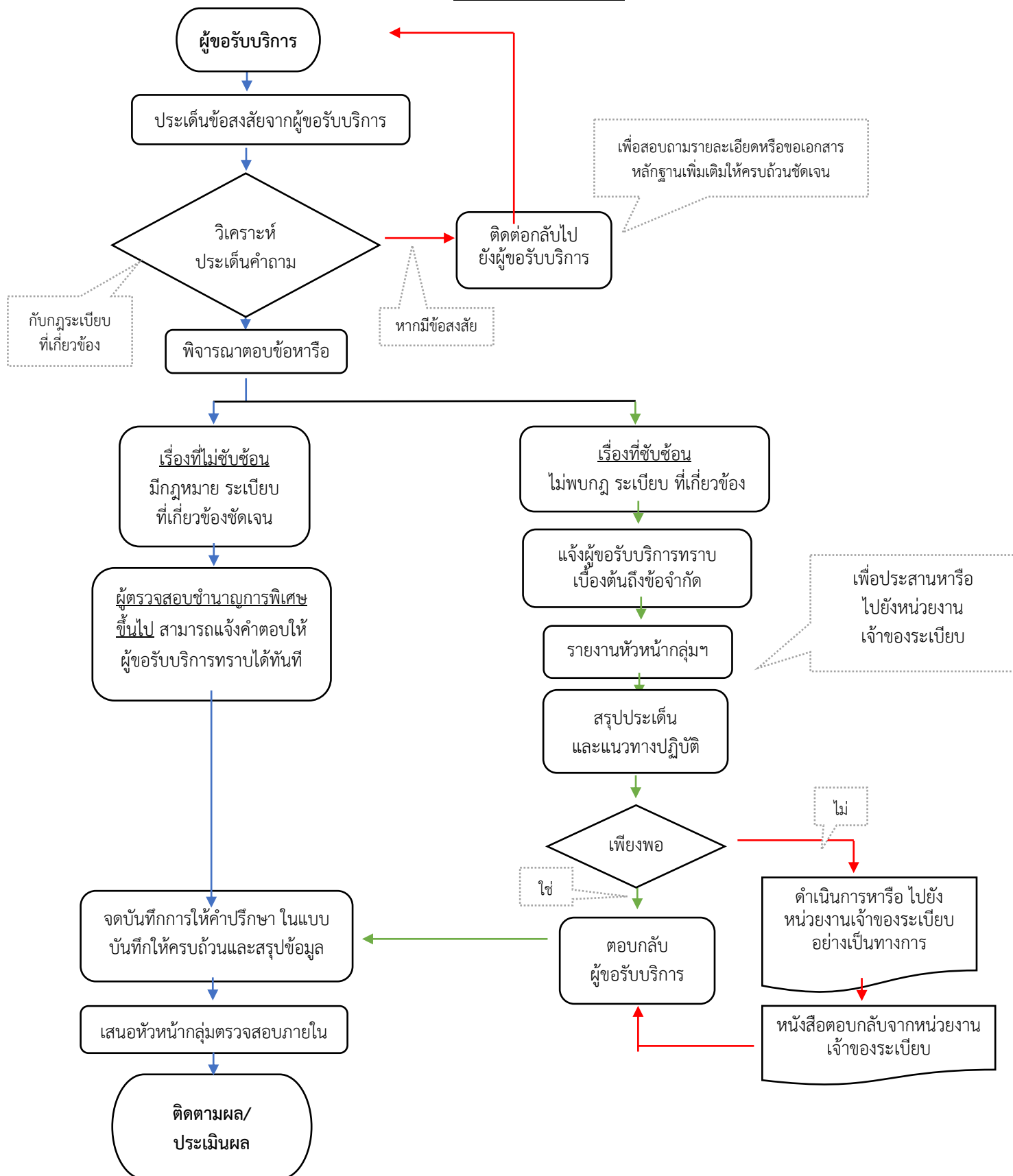
๕. Work Flow กระบวนการ



แบบทางการ



แบบไม่เป็นทางการ



๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

งานบริการให้คำปรึกษาแนะนำ เป็นภารกิจหน้าที่หนึ่งของกลุ่มตรวจสอบภายใน โดยส่งเสริมสนับสนุน การปรับปรุงกระบวนการการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่ดี ตลอดจน แนวทางการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ทางราชการกำหนด ให้แก่ผู้รับบริการ ทั้งผู้บริหาร ผู้รับตรวจ หน่วยงานในสังกัดกรมปศุสัตว์ ภายใต้ขอบเขตข้อตกลงร่วมกันกับผู้รับบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ ผู้ตรวจสอบภายในมีแนวทาง/กรอบการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและเพื่อให้ผู้รับบริการมั่นใจได้ว่า ผู้ตรวจสอบภายในสามารถให้บริการได้ตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในสำหรับ หน่วยงานของรัฐ จึงได้กำหนดนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาแนะนำ ไว้ดังนี้

๑. กรณีการให้บริการคำปรึกษาแบบเป็นทางการ

๑.๑ เมื่อได้รับหนังสือจากผู้ขอรับบริการ กลุ่มตรวจสอบภายใน จะลงรับหนังสือในระบบสารบรรณ เสนอหัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน พิจารณาสั่งการมอบหมายให้ผู้ตรวจสอบภายใน ตามระดับความรู้ ความชำนาญที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆเพื่อดำเนินการตามควรแก่กรณี

๑.๒ ผู้ตรวจสอบภายในที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการวิเคราะห์ประเด็นคำถามข้อปรึกษาหารือ หากมีข้อสงสัยในประเด็นข้อหารือให้ติดต่อกลับไปยังผู้ขอรับบริการเพื่อสอบถามรายละเอียดหรือหลักฐาน เอกสารเพิ่มเติมให้ครบถ้วนชัดเจน พร้อมทั้ง สืบค้นกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ ข้อบังคับ หรือแนวปฏิบัติ ที่ทางราชการกำหนด มติ ครม. รวมทั้ง ข้อวินิจฉัย หนังสือตอบข้อหารือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ การตอบข้อปรึกษาหารือ

๑.๓.๑ กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ซับซ้อน มีข้อกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ ข้อบังคับหรือแนว ปฏิบัติใดที่ทางราชการกำหนด มติ ครม. ข้อวินิจฉัย หนังสือตอบข้อหารือที่ชัดเจน ให้สรุปประเด็น และทำ หนังสือตอบผู้ขอรับบริการฯ พร้อมสำเนาเอกสารที่สามารถเผยแพร่ได้ เสนอต่อหัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

๑.๓.๒ กรณีเป็นเรื่องที่ซับซ้อน ไม่พบกฎหมายข้อกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ ข้อบังคับ หรือแนวปฏิบัติใดที่ทางราชการกำหนด มติ ครม. ข้อวินิจฉัย หนังสือตอบข้อหารือที่ชัดเจน

- ให้หารือกับหัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน เพื่อพิจารณาประสานหารือไปยังหน่วยงาน เจ้าของกฎ ระเบียบ หรือผู้เชี่ยวชาญด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น นิติกร นักปศุ เป็นต้น เพื่อรับฟังแนวความคิด ความ คิดเห็น แนววินิจฉัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำข้อมูลข้อคิดเห็นที่ได้รับทั้งหมด รวมทั้ง ประเด็นข้อสงสัย ข้อหารือมา วิเคราะห์พิจารณาหาข้อสรุปร่วมกันกับหัวหน้า ผู้ตรวจสอบภายในอีกครั้ง

- เมื่อได้ข้อสรุปหรือแนวทางปฏิบัติที่เพียงพอเป็นประโยชน์ต่อทางราชการ จะให้ทำหนังสือ เพื่อตอบผู้ขอรับบริการทันที แต่หากไม่ได้ข้อสรุปหรือแนวทางที่เพียงพอ ให้ดำเนินการหารือไปยังหน่วยงาน เจ้าของระเบียบต่อไปอย่างเป็นทางการ และเมื่อได้รับหนังสือตอบข้อหารือจากหน่วยงานเจ้าของระเบียบแล้ว จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ขอรับบริการทราบต่อไป

๑.๔ ผู้ตรวจสอบภายใน จัดบันทึกการให้คำปรึกษาใน "แบบบันทึกการให้คำปรึกษา" และสรุปข้อมูลข่าวสาร เสนอหัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน เพื่อพิจารณาแจ้งเวียนหน่วยงานในสังกัดกรมปศุสัตว์

๒. กรณีการให้บริการคำปรึกษาแบบไม่เป็นทางการ

สำหรับคำปรึกษาหารือจากผู้ขอรับบริการ ที่ได้รับทั้งจากการติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อบริษัทผ่านทางโทรศัพท์ หรือทางช่องทางสื่อสารอื่น เช่น Line Facebook e-service เป็นต้น จะอนุญาตให้ผู้ตรวจสอบภายในระดับชำนาญการพิเศษขึ้นไป เป็นผู้พิจารณาตอบข้อหารือได้เท่านั้น โดย

๒.๑ เมื่อได้รับเรื่องปรึกษาหารือ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบภายในที่ได้รับอนุญาตหรือได้รับมอบหมาย ติดต่อบริษัทประเด็นรายละเอียดข้อสงสัยจากผู้ขอรับบริการให้ชัดเจน แล้วบันทึกข้อมูลใน "แบบบันทึกการให้คำปรึกษา" โดยอย่างน้อยต้องบันทึก วันที่ที่ขอหารือ ชื่อหน่วยงานและชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ขอหารือ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ ประเด็นและรายละเอียดข้อสงสัยที่ต้องการปรึกษาหารือ ชื่อผู้รับเรื่อง เป็นต้น ให้ครบถ้วน

๒.๒ พิจารณา กฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ ข้อบังคับ หรือแนวปฏิบัติที่ทางราชการกำหนด มติ ครม. รวมทั้ง ข้อวินิจฉัย หนังสือตอบข้อหารือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ การตอบข้อปรึกษาหารือ

๒.๓.๑ กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ซับซ้อน มีข้อกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ ข้อบังคับหรือแนวปฏิบัติใดที่ทางราชการกำหนด มติ ครม. ข้อวินิจฉัย หนังสือตอบข้อหารือที่ชัดเจน ซึ่งหากผู้รับเรื่องเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบภายในระดับชำนาญการพิเศษขึ้นไป สามารถแจ้งคำตอบให้ผู้ขอรับบริการได้ทันที หรือ อาจแจ้งกลับในภายหลัง และเมื่อให้คำปรึกษา/ข้อเสนอนั้นแล้ว ต้องสรุปผลโดยบันทึกใน "แบบบันทึกการให้คำปรึกษา" และรายงานให้หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายในทราบต่อไป

๒.๓.๒ กรณีเป็นเรื่องที่ซับซ้อน ไม่พบกฎหมายข้อกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ ข้อบังคับหรือแนวปฏิบัติใดที่ทางราชการกำหนด มติ ครม. ข้อวินิจฉัย หนังสือตอบข้อหารือที่ชัดเจน ต้องแจ้งให้ผู้ขอรับบริการทราบเบื้องต้นถึงข้อจำกัดและจะติดต่อกลับภายหลังโดยเร็ว

- ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องรายงานหัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน เพื่อพิจารณาหารือไปยังหน่วยงานเจ้าของกฎ ระเบียบ หรือผู้เชี่ยวชาญด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น นิติกร นักพัสดุ เป็นต้น แล้วนำข้อมูลแนวคิด ความคิดเห็น แนววินิจฉัยที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมาทั้งหมด มาวิเคราะห์พิจารณาตอบคำปรึกษาหารือร่วมกันกับหัวหน้าผู้ตรวจสอบภายในเพื่อให้ได้ข้อสรุปหรือแนวทางปฏิบัติที่เพียงพอเป็นประโยชน์ต่อทางราชการจึงจะตอบผู้ขอรับบริการต่อไป

- กรณีไม่ได้ข้อสรุปหรือแนวทางที่เพียงพอให้ดำเนินการหารือไปยังหน่วยงานเจ้าของระเบียบต่อไปอย่างเป็นทางการ และเมื่อได้รับหนังสือตอบข้อหารือจากหน่วยงานเจ้าของระเบียบแล้ว จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ขอรับบริการทราบต่อไป

๒.๔ ผู้ตรวจสอบภายใน จัดบันทึกการให้คำปรึกษาใน "แบบบันทึกการให้คำปรึกษา" ให้ครบถ้วน สมบูรณ์ และสรุปข้อมูลข่าวสาร เสนอหัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน เพื่อพิจารณาแจ้งเวียนหน่วยงานในสังกัด กรมปศุสัตว์ทั้งนี้ การบริการให้คำปรึกษาทั้งกรณีที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ กลุ่มตรวจสอบภายใน จะมีการติดตามความก้าวหน้า/ผลการดำเนินการของผู้ขอรับบริการให้คำปรึกษาเป็นระยะตามควรแต่กรณี โดยผู้ตรวจสอบภายในที่ได้รับมอบหมายจะต้องสรุปรายงานผลการติดตามผลการดำเนินการของผู้รับบริการ เสนอต่อหัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน ทราบด้วย

๗. มาตรฐานงาน

ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานทุกระดับ มีความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติงานในด้านการตรวจสอบภายในและงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีประสบการณ์ ทักษะ ความชำนาญที่เหมาะสมเพียงพอต่อการปฏิบัติงานตามวิชาชีพ และตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์การตรวจสอบภายในที่กำหนด กลุ่มตรวจสอบภายในจึงได้กำหนดหลักเกณฑ์ การพัฒนาบุคลากรไว้ ดังนี้

๑) มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรของกลุ่มตรวจสอบภายในทุกคนทุกระดับ มีโอกาส ได้รับการพัฒนาตามความเหมาะสมจำเป็น โดยมีการเผยแพร่แผนการพัฒนาบุคลากรไว้เป็นประจำทุกปี

๒) ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมสัมมนา ทั้งกรณีที่เป็นทางการตามโครงการ ฝึกอบรมของหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง ทั้ง แบบ On-line และ แบบ On-site และกรณีที่ไม่เป็นทางการ เช่น ศึกษาด้วยตนเองผ่าน Youtube หรือ Clip Video การอบรมต่างๆ เกี่ยวกับ การตรวจสอบภายใน การปฏิบัติ ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาทักษะรวมทั้ง องค์ความรู้อื่นที่ จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้ง จัดให้มีการฝึกปฏิบัติแบบ On the Job Training หรือ Learning by Doing อย่างสม่ำเสมอโดยมีหัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายในและเจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้ประสบการณ์เป็นที่เลี้ยง ฝึกสอน และกำกับดูแล

๘. การประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งงานบริการด้านความเชื่อมั่นและงานบริการให้คำปรึกษา ดังนี้

๑. จัดทำรายงานสรุปผลปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ตามแผนการตรวจสอบประจำปี เสนอต่ออธิบดี กรมปศุสัตว์ซึ่งในรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานจะระบุถึงผลการปฏิบัติงานเทียบกับแผนการตรวจสอบข้อตรวจ พบและข้อเสนอแนะที่สำคัญ โอกาสที่จะเกิดข้อผิดพลาด การทุจริต ความเสียหาย พร้อมสรุปเงินงบประมาณที่ ใช้ในการปฏิบัติงาน เสนออธิบดีกรมปศุสัตว์เพื่อพิจารณาให้ความเห็นหรือสั่งการ และเผยแพร่สาระสำคัญให้ หน่วยรับตรวจและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ โดยรายงานทุกรอบ ๔ เดือน รวม ๓ ครั้งต่อปี

ครั้งที่ ๑ รายงานรอบประจำเดือน ตุลาคม - มกราคม

ครั้งที่ ๒ รายงานรอบประจำเดือน กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม

ครั้งที่ ๓ รายงานรอบประจำเดือน มิถุนายน - กันยายน

๒. จัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในประจำปี ข้อตรวจพบ และข้อเสนอแนะที่สำคัญ โอกาสที่จะเกิดข้อผิดพลาด การทุจริต ความเสียหาย และเผยแพร่ข้อมูลสาระสำคัญให้หน่วยรับตรวจและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ โดยอาจจัดทำในรูปแบบนำเสนอที่ง่ายต่อการเข้าใจ เช่น Infographic เป็นต้น

๓. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร หรือรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน จะเผยแพร่ตามความเหมาะสม

๔. ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งงานบริการด้านความเชื่อมั่นและงานบริการให้คำปรึกษาเป็นประจำทุกปี เพื่อนำข้อเสนอแนะ ความคาดหวังของผู้รับบริการมาพัฒนางานบริการของกลุ่มตรวจสอบภายในต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการคลัง, กรมบัญชีกลาง. “หนังสือด่วนมาก ที่ กค ๐๔๐๙.๒/ว ๑๒๓ เรื่อง หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์การปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ”.

๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

กรมบัญชีกลาง. มาตรฐานการตรวจสอบภายในและจรรยาบรรณการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ๒๕๖๐

หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค ๐๔๐๙.๒/ว ๓๒๖ ลงวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๐

กรมบัญชีกลาง. กองตรวจสอบภาครัฐ. หลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ

(แก้ไขถึง (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๖)

กรมปศุสัตว์. กลุ่มตรวจสอบภายใน. ประกาศนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน.

<http://audit.dld.go.th/>.

ภาคผนวก

แบบบันทึกการบริการให้คำปรึกษา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.....

☐ ตนเอง ☐ หนังสือราชการ ☐ ทางโทรศัพท์ ☐ Line ☐ e-mail ☐ อื่นๆ ระบุ

เรื่องที่ขอรับคำปรึกษา ☐ การงบประมาณ ☐ การเงิน การบัญชี ☐ การพัสดุ ☐ งานสารสนเทศ
☐ งานโครงการ ☐ อื่นๆ.....

คำปรึกษา ระบุความเสี่ยง/การประเมินความเสี่ยง/การหาหรือหรือข้อจำกัด (ถ้ามี)

ผลการติดตาม/ความคืบหน้า.....

ภาคผนวก ข

ทะเบียนคุณค่าบริการให้คำปรึกษา

[illegible]

ภาคผนวก ค

ทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา กรณีเป็นวิทยากร

[illegible]

ภาคผนวก ง

ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ การปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ 2565

แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้น เพื่อสำรวจความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ซึ่งผลสำรวจที่ได้รับจะนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายในต่อไป โดยคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านเป็นการส่วนตัวและไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด

ข้อที่ 1 : ระดับความพึงพอใจ ต่อ ผู้ตรวจสอบภายใน *

	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
1. ความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส	☐	☐	☐	☐	☐
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
3. ความรู้ความ สามารถ ทักษะ ประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญ ในวิชาชีพการ ตรวจสอบ และ ปฏิบัติหน้าที่ด้วย	☐	☐	☐	☐	☐

ข้อที่ 3 : ความพึงพอใจ ต่อ การรายงานผลการตรวจสอบภายใน *

	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
1. เปิดโอกาส ให้หน่วยรับ ตรวจมีส่วนร่วม ในการพิจารณา ร่างรายงานผล การตรวจสอบ ก่อนเสนอกรมฯ	☐	☐	☐	☐	☐
2.การรายงาน ผลการตรวจ สอบ รวดเร็ว ถูก ต้องและเหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
3.ข้อเสนอแนะ ตามรายงาน เป็นประโยชน์ สามารถนำไป ปฏิบัติได้	☐	☐	☐	☐	☐

ข้อที่ 2 : ความพึงพอใจ ต่อ การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน *

	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
1.การแจ้ง ขอบเขต วัตถุประสงค์ และหลักฐาน เอกสารประกอบ การตรวจสอบ ก่อนเข้าตรวจ สอบไว้อย่าง ชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
2.การตรวจสอบ ครอบคลุม กิจกรรมที่มีความ เสี่ยงและสำคัญ	☐	☐	☐	☐	☐
3. การเปิด โอกาสให้หน่วย รับตรวจมีส่วน ร่วม	☐	☐	☐	☐	☐
4. การติดตาม ผลการตรวจ สอบตามข้อ เสนอแนะครั้ง ก่อนอย่างเหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
5. การเปิดเผย หรือรายงานผล ตามข้อเท็จจริง อันเป็นสาระ สำคัญทั้งหมด ที่ตรวจพบ	☐	☐	☐	☐	☐

สิ่งที่ท่านประทับใจจากการได้รับการบริการ

คำตอบของคุณ

สิ่งที่ท่านคาดหวังต่อการบริการในอนาคต

คำตอบของคุณ

ข้อเสนอแนะอื่น

คำตอบของคุณ

คณะผู้จัดทำ

๑. นางสาวธารรัตน์	มุลิกา	นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ
๒. นางสาวกชพรรณ	บุญกอบ	นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ
๓. นางสาวกรธิมา	สุวรรณพงศ์	นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ
๔. นางสาวตินรภี	บุญสง่า	นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ
๕. ว่าที่ รต.หญิงธนาภรณ์	ธนะโชติ	นักวิชาการตรวจสอบภายใน
๖. นางสาวสลักใจ	เพิ่มอุบล	นักวิชาการตรวจสอบภายใน
๗. นางสาวณัฐธิดา	บุญชุ่ม	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
๘. นางสาวจุฑาทาญจน์	เพชรช่วย	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
๙. นางสาวประภาพรพรณ	กลั่นหงวน	เจ้าพนักงานธุรการ