

โครงสร้างองค์กร : กองตรวจสอบภายใน

P.1 ลักษณะองค์กร

กองตรวจสอบภายในจัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาแก่มหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดความมั่นใจต่อความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน ความคุ้มค่าของการใช้จ่ายเงิน ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการเงิน การป้องกันทรัพย์สิน การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยให้ดีขึ้น

กองตรวจสอบภายในมีภารกิจหลักในการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย มีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล บุคคล เอกสารหลักฐาน และทรัพย์สินต่างๆ เพื่อรับทราบข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน แต่ไม่มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย วิธีปฏิบัติงาน การจัดวางหรือแก้ไขระบบการควบคุมภายในและแผนบริหารความเสี่ยง ซึ่งหน้าที่ดังกล่าวอยู่ในความรับผิดชอบของผู้บริหารทุกระดับที่เกี่ยวข้อง ผู้ตรวจสอบภายในทำหน้าที่เป็นเพียงผู้ตรวจสอบ สอบทาน ประเมินผล และให้คำปรึกษา

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) บริการที่สำคัญ

- ให้บริการตรวจสอบด้านการเงิน การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การปฏิบัติงาน การดำเนินงาน ระบบสารสนเทศ การบริหาร การสอบทานและประเมินผลการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง
- ให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะแก่ฝ่ายบริหาร หน่วยรับตรวจ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ

(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และสมรรถนะหลักของหน่วยงาน

วิสัยทัศน์ : เป็นหน่วยงานที่สร้างความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อให้มหาวิทยาลัยก้าวไปสู่การบริหารจัดการที่ดี

พันธกิจ : กองตรวจสอบภายใน เป็นหน่วยงานที่ดำเนินกิจกรรมการให้หลักประกันอย่างเที่ยงธรรมและการให้คำปรึกษาอย่างเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดีขึ้น บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สมรรถนะหลัก : ตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยในด้านการเงิน การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การปฏิบัติงาน การดำเนินงาน ระบบสารสนเทศ การบริหาร รวมถึงการสอบทานและประเมินผลการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง นอกจากนี้ยังให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เพื่อป้องกันการรั่วไหลเสียหายในการใช้จ่ายเงินและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

โครงสร้างหน่วยงาน	วุฒิการศึกษา		ข้อกำหนดด้าน คุณวุฒิการศึกษา
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
กองตรวจสอบภายใน - ผู้อำนวยการกอง	1	-	ทางด้านบัญชี
งานตรวจสอบสายที่ 1 - หัวหน้างาน	1	-	ทางด้านบัญชี
งานตรวจสอบสายที่ 2 - หัวหน้างาน - นักตรวจสอบภายในปฏิบัติการ	1 1	- -	ทางด้านบัญชี ทางด้านบัญชี
งานตรวจสอบสายที่ 3 - หัวหน้างาน - นักตรวจสอบภายในปฏิบัติการ	1 1	- -	ทางด้านบัญชี ทางด้านบัญชี
งานอำนวยการ - หัวหน้างาน - เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ	- 1	1 -	- -
รวมบุคลากร	7	1	

(4) สินทรัพย์

อาคารสถานที่ : สถานที่ทำการตั้งอยู่บริเวณชั้น 3 อาคารสำนักงานมหาวิทยาลัย

อุปกรณ์เทคโนโลยี : 1. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สำหรับปฏิบัติงาน

2. อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์

3. เครื่องถ่ายเอกสาร

4. [เว็บไซต์หน่วยงาน](#)

5. ระบบงานต่างๆ ที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น

e-Document, e-Finance, Microsoft Teams เป็นต้น

(5) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

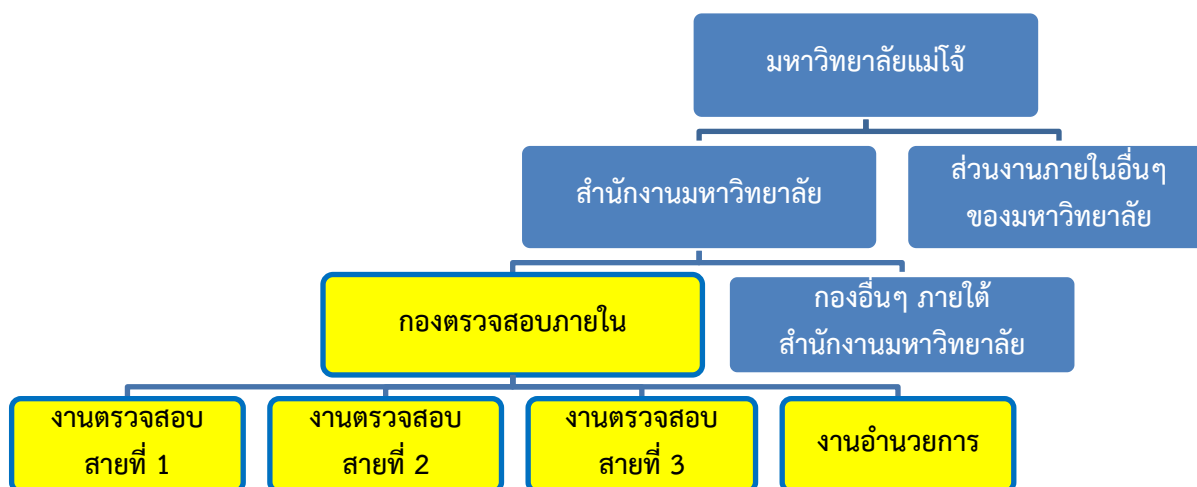
กองตรวจสอบภายในปฏิบัติงานภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. หลักเกณฑ์กระทรวงการคลัง ว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ [พ.ศ. 2561](#) และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) [พ.ศ. 2562](#) (ฉบับที่ 3) [พ.ศ. 2564](#) และ (ฉบับที่ 4) [พ.ศ. 2566](#)
2. [หลักเกณฑ์การประเมินการประกันและการปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐจากภายนอกองค์กรของกรมบัญชีกลาง](#)
3. [กฎบัตรกองตรวจสอบภายใน](#)

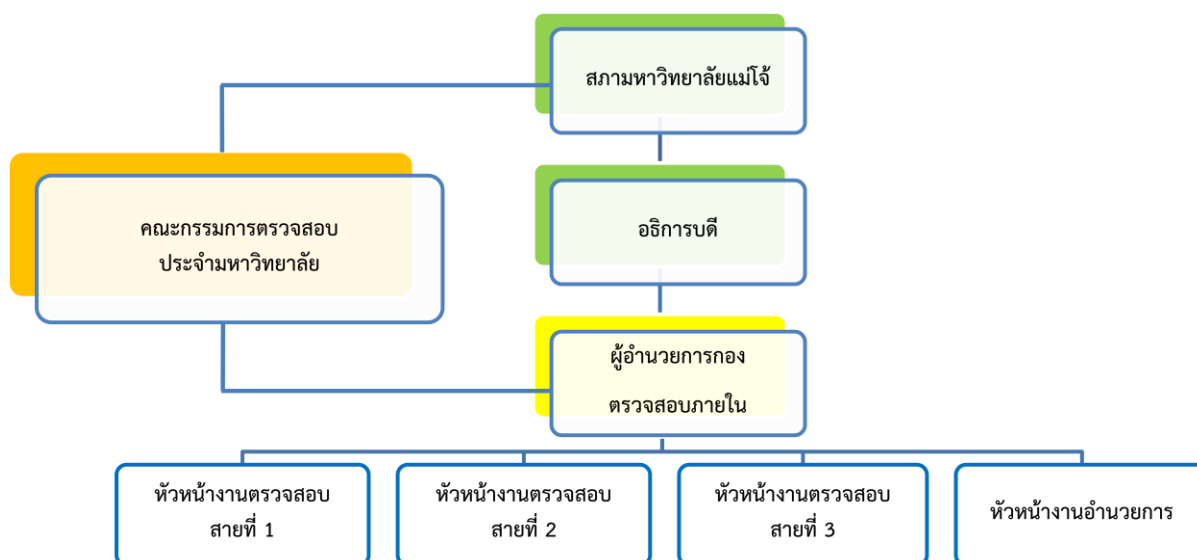
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

- โครงสร้างองค์กร



- โครงสร้างการบริหาร



(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ประจำหน่วยรับตรวจ	ได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การปฏิบัติงาน การดำเนินงาน ระบบสารสนเทศ การบริหาร การสอบทาน และประเมินผลการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง ให้สามารถ ปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
ผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ	ได้รับรายงานผลการตรวจสอบที่แสดงให้เห็นถึงจุดบกพร่องในการปฏิบัติงาน ของแต่ละหน่วยรับตรวจ รวมถึงข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม

(3) คู่ความร่วมมือ

คู่ความร่วมมือ	บทบาทที่เกี่ยวข้อง		ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ช่องทางสื่อสาร
	กระบวนการ	การยกระดับความสามารถ		
คณะกรรมการตรวจสอบประจำมหาวิทยาลัย	การปฏิบัติงานตรวจสอบ	ให้ข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติงานแต่ละกระบวนการเพื่อเป็นการยกระดับขีดความสามารถของบุคลากร	กำกับดูแลระบบงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยให้มีความเป็นอิสระเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานในหน้าที่	จัดประชุม โทรศัพท์ e-mail
กองตรวจสอบภาครัฐกรมบัญชีกลาง	การปฏิบัติงานตรวจสอบ	ให้แนวทางการตรวจสอบเฉพาะเรื่องตามสถานการณ์ของประเทศในขณะนั้นเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับความถูกต้องการปฏิบัติตามกฎระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องความโปร่งใส และความมีประสิทธิภาพของการใช้จ่ายเงินงบประมาณของประเทศ	กำหนดแนวทางการตรวจสอบที่สำคัญเฉพาะเรื่อง เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน	หนังสือ แจ้งเวียน

P.2 สภาวะขององค์กร

ก. บริบทเชิงกลยุทธ์

บริบท	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
ด้านการปฏิบัติงาน	การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามขั้นตอนและกำหนดเวลาของแต่ละกระบวนการ	มีหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐมาใช้เป็นกรอบแนวทางการปฏิบัติงาน และมีหลักเกณฑ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน
ด้านบุคลากร	บุคลากรสามารถพัฒนาตนเองให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงและความต้องการของผู้รับบริการ และมีความเป็นมืออาชีพ	บุคลากรปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพตรวจสอบภายใน และมีความพร้อมที่จะพัฒนาศักยภาพของตนโดยการเข้ารับการอบรมหลักสูตรเฉพาะตำแหน่งและโครงการพัฒนาศักยภาพด้านอื่นๆ
ด้านการบริการ	การให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	บุคลากรมีจิตบริการ มีช่องทางการขอรับบริการที่ชัดเจนและเข้าถึงได้ง่าย

ข. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

กองตรวจสอบภายในนำวงจร PDCA มาปรับปรุงกระบวนการและผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ โดยมีการกำหนดแผนปฏิบัติงาน ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย รวมถึงผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติ ทั้งนี้ ได้นำนโยบายของอธิการบดีและคณะกรรมการตรวจสอบประจำมหาวิทยาลัยมาพิจารณาร่วมด้วย นอกจากนี้ ยังได้นำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และความคาดหวังของผู้รับบริการมาเป็นประเด็นพิจารณา เพื่อให้เกิดการปรับปรุงการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ของหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรม

ตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการ

1.1 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ

ก. การรับฟังผู้รับบริการ

(1) วิธีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ

กองตรวจสอบภายในมีวิธีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามการให้บริการหลักของหน่วยงาน ดังนี้

1. ผู้บริหารหน่วยรับตรวจ ได้แก่ คณบดี ผู้อำนวยการสำนักงานคณบดี ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการวิสาหกิจ ผู้อำนวยการกอง
2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำหน่วยรับตรวจ ได้แก่ เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่พัสดุ เจ้าหน้าที่อื่นๆ

(2) การรวบรวมความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการ

กองตรวจสอบภายในมีวิธีการกำหนดช่องทางในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการตามการให้บริการหลักของหน่วยงาน ดังนี้

กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการรับฟังความคิดเห็น	ประเภทของข้อมูลที่ได้		รายละเอียดความคิดเห็น/ความต้องการ/ ข้อร้องเรียนสำคัญที่ได้รับ
		Need	สร้างความผูกพัน	
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำหน่วยรับตรวจ และผู้บริหารหน่วยรับตรวจ	1. การเข้าตรวจสอบ	✓		1. การตรวจสอบให้ครบทุกงบประมาณ
	2. การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	✓		2. การเข้าตรวจสอบการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีให้ครอบคลุมและสม่ำเสมอ
	3. การขอรับข้อคิดเห็นในช่วงของการประเมินความเสี่ยงเพื่อวางแผนการตรวจสอบประจำปี	✓		3. ระเบียบการเบิกจ่ายเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษาที่มีอยู่ยังไม่ครอบคลุมค่าใช้จ่ายที่ต้องการเบิกจ่าย
		✓		4. เนื่องจากในปัจจุบันมีประกาศจัดเก็บเงินรายได้ฟาร์ม/ค่าบริการต่างๆ ของศูนย์ภายใต้คณะหลายฉบับ จึงอยากให้ มีประกาศจัดเก็บเงินรายได้ฟาร์มที่สามารถกำหนดรายการผลผลิตทั้งหมดของหน่วยงานภายในฉบับเดียว
		✓		5. กระบวนการและแนวทางการจัดเก็บเงินรายได้ฟาร์มของผลผลิตทั้งหมดของหน่วยงาน รวมถึงการรับเงินและออกใบเสร็จรับเงิน ณ จุดจำหน่ายให้เป็นไปตามระยะเวลาที่ระเบียบมหาวิทยาลัยกำหนด

กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการรับฟังความคิดเห็น	ประเภทของข้อมูลที่ได้		รายละเอียดความคิดเห็น/ความต้องการ/ ข้อร้องเรียนสำคัญที่ได้รับ
		Need	สร้างความผูกพัน	
		✓		6. ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากการพัสดุ ในรายงานผลการตรวจสอบรับจ่ายพัสดุ ประจำปีไม่ตรงกับบัญชีวัสดุและทะเบียนคุม ทรัพย์สิน รวมถึงผลกระทบของการไม่ รายงานผลการตรวจสอบรับจ่ายพัสดุ ประจำปีต่ออธิการบดีหรือรายงานแล้วแต่ไม่ เป็นไปตามระยะเวลาที่ระเบียบกำหนด
		✓		7. ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากกรรมการสอบ หาข้อเท็จจริงกรณีพัสดุชำรุดเสื่อมสภาพ หรือหมดอายุการใช้งาน ไม่รายงานผลการ สอบข้อเท็จจริงหรือรายงานแล้วแต่ไม่ เป็นไปตามระยะเวลาที่ระเบียบกำหนด
		✓		8. ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากผู้รับผิดชอบ โครงการไม่สามารถดำเนินโครงการ/ กิจกรรม หรือไม่รายงานและประเมินผล โครงการ/กิจกรรมตามระยะเวลาที่กำหนด
		✓		9. การสรุปข้อตรวจพบ/ข้อผิดพลาดและ ข้อเสนอแนะแจ้งเวียนให้หน่วยงานภายใน ทราบ
			✓	10. การนำกรณีศึกษาจากการเบิกจ่ายหรือ การปฏิบัติที่ผิดระเบียบมาแลกเปลี่ยน เรียนรู้เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง และถูกระเบียบ
			✓	11. แนวปฏิบัติที่ดีในการทำงานให้เป็นไปตาม กฎระเบียบและใช้ถือปฏิบัติเหมือนกันทั้ง มหาวิทยาลัย
		✓		12. การให้ข้อเสนอแนะหรือช่วยตรวจสอบ ร่างระเบียบ/ประกาศต่างๆ ของ มหาวิทยาลัยให้สามารถปฏิบัติและ อำนวยความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงานได้ โดยไม่ขัดกับความเป็นจริง

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ

กองตรวจสอบภายในมีวิธีการเก็บข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน โดยการเก็บข้อมูลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินตาม [หลักเกณฑ์การประเมินการประกันและการปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐจากภายนอกองค์กรของกรมบัญชีกลาง](#) ที่กำหนดให้ต้องมีการสำรวจความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้เสีย กองตรวจสอบภายในจึงได้ออกแบบเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพื่อให้ได้ feedback ที่ครอบคลุมการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ดังนี้

(1) การสำรวจความพึงพอใจจากการเข้าตรวจสอบหน่วยรับตรวจตามแผนการตรวจสอบประจำปี

เป็นการเก็บข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ในช่วงเวลาการเข้าตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

วิธีการเก็บข้อมูล หลังจากการตรวจสอบแล้วเสร็จและออกรายงานผลการตรวจสอบแล้ว จะจัดส่งรายงานผลการตรวจสอบไปยังหน่วยรับตรวจพร้อมกับ [ขอความอนุเคราะห์](#) ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำหน่วยรับตรวจและผู้บริหารหน่วยรับตรวจตอบแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในผ่าน [URL link](#) หรือสแกน [QR Code](#)

[สรุปผลการประเมิน](#) จากการตอบแบบประเมินจำนวน 45 คน สรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ประเด็นคำถาม	ผลการประเมิน	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. มีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ	4.64	มากที่สุด
2. มีความรู้และทักษะในวิชาชีพการตรวจสอบ	4.53	มากที่สุด
3. มีอัธยาศัยดี รู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน	4.62	มากที่สุด
4. มีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.44	มากที่สุด
5. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม	4.44	มากที่สุด
6. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน	4.44	มากที่สุด
7. การเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ	4.62	มากที่สุด
8. รายงานผลการตรวจสอบมีเนื้อหากระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.42	มากที่สุด
9. ความพึงพอใจในภาพรวม	4.47	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	4.52	มากที่สุด

(2) การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

เป็นการเก็บข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาขอคำปรึกษา/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ให้สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ทั้งจากการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ และการ walk in เข้ามาขอรับคำปรึกษาที่หน่วยงาน

วิธีการเก็บข้อมูล ภายหลังจากการให้คำปรึกษาแล้วเสร็จ จะขอความอนุเคราะห์ให้ผู้รับบริการสแกน [QR Code](#) เพื่อตอบแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการให้คำปรึกษาในแต่ละกรณี

สรุปผลการประเมิน จากการตอบแบบประเมินจำนวน 10 คน สรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ประเด็นคำถาม	ผลการประเมิน	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. อธิยาศัยไมตรีของผู้ให้คำปรึกษา	4.90	มากที่สุด
2. ความสะดวกรวดเร็วในการบริการให้คำปรึกษา	4.80	มากที่สุด
3. ได้รับคำปรึกษา/ข้อเสนอแนะอย่างชัดเจน	4.60	มากที่สุด
4. ได้รับคำปรึกษา/ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์	4.50	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวม	4.80	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการให้คำปรึกษา	4.72	มากที่สุด

(3) การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงาน

เป็นการเก็บข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงาน

วิธีการเก็บข้อมูล ขอความอนุเคราะห์ไปยังคณะ สำนัก หน่วยงานวิสาหกิจ และกอง/ฝ่ายสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัยผ่านทางระบบ e – Document ให้ผู้รับบริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงานผ่าน [URL link](#) หรือสแกน [QR Code](#)

สรุปผลการประเมิน จากการตอบแบบประเมินจำนวน 54 คน สรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ประเด็นคำถาม	ผลการประเมิน	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของกองตรวจสอบภายในเพียงใด	4.43	มากที่สุด

การแปลผลคะแนน

ช่วงคะแนน	การแปลผล
4.21 - 5.00	ความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 - 4.20	ความพึงพอใจมาก
2.61 - 3.40	ความพึงพอใจปานกลาง
1.81 - 2.60	ความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.80	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

นอกจากนี้ เพื่อให้ได้รับข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน กองตรวจสอบภายในยังได้เปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการผ่านช่องทางอื่นๆ โดยเป็นการขอรับฟังข้อคิดเห็นในช่วงของการประเมินความเสี่ยงเพื่อวางแผนการตรวจสอบประจำปี ซึ่งผู้รับบริการได้มีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะและความคาดหวังให้กองตรวจสอบภายในดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบให้ครบทุกงบประมาณ
2. การเข้าตรวจสอบการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีให้ครอบคลุมและสม่ำเสมอ
3. ระเบียบการเบิกจ่ายเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษาที่มีอยู่ยังไม่ครอบคลุมค่าใช้จ่ายที่ต้องการเบิกจ่าย
4. เนื่องจากในปัจจุบันมีประกาศจัดเก็บเงินรายได้ฟาร์ม/ค่าบริการต่างๆ ของศูนย์ภายใต้คณะหลายฉบับ จึงอยากให้มีการประกาศจัดเก็บเงินรายได้ฟาร์มที่สามารถกำหนดรายการผลผลิตทั้งหมดของหน่วยงานภายในฉบับเดียว
5. กระบวนการและแนวทางการจัดเก็บเงินรายได้ฟาร์มของผลผลิตทั้งหมดของหน่วยงาน รวมถึงการรับเงินและออกใบเสร็จรับเงิน ณ จุดจำหน่าย ให้เป็นไปตามระยะเวลาที่ระเบียบมหาวิทยาลัยกำหนด
6. ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากรายการพัสดุในรายงานผลการตรวจสอบการรับจ่ายพัสดุประจำปีไม่ตรงกับบัญชีวัสดุและทะเบียนคุมทรัพย์สิน รวมถึงผลกระทบของการไม่รายงานผลการตรวจสอบรับจ่ายพัสดุประจำปีต่ออธิการบดีหรือรายงานแล้วแต่ไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่ระเบียบกำหนด
7. ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากกรรมการสอบหาข้อเท็จจริงกรณีพัสดุชำรุดเสื่อมสภาพหรือหมดอายุการใช้งาน ไม่รายงานผลการสอบหาข้อเท็จจริงหรือรายงานแล้วแต่ไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่ระเบียบกำหนด
8. ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากผู้รับผิดชอบโครงการไม่สามารถดำเนินโครงการ/กิจกรรม หรือไม่รายงานและประเมินผลโครงการ/กิจกรรมตามระยะเวลาที่กำหนด
9. การสรุปข้อตรวจพบ/ข้อผิดพลาดและข้อเสนอแนะแจ้งเวียนให้หน่วยงานภายในทราบ
10. การนำกรณีศึกษาจากการเบิกจ่ายหรือการปฏิบัติที่ผิดระเบียบมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวปฏิบัติที่ถูกต้องและถูกระเบียบ
11. แนวปฏิบัติที่ดีในการทำงานให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ และใช้ถือปฏิบัติเหมือนกันทั้งมหาวิทยาลัย
12. การให้ข้อเสนอแนะหรือช่วยตรวจสอบร่างระเบียบ/ประกาศต่างๆ ของมหาวิทยาลัยให้สามารถปฏิบัติและอำนวยความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงานได้โดยไม่ขัดกับความเป็นจริง

การประเมินความสำเร็จของการดำเนินงาน

คะแนน	คำอธิบาย
5	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด ปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน และแนวทางถูกนำไปใช้ซ้ำอย่างต่อเนื่อง D : ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นกระบวนการที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง ปรากฏหลักฐานอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

1.2 การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

ก. การนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

กองตรวจสอบภายในได้มุ่งเน้นพัฒนาการทำงานโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากผู้รับบริการในส่วนของ การเปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการผ่านช่องทางอื่นๆ โดยผู้รับบริการมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และความคาดหวังให้กองตรวจสอบภายในดำเนินการอย่างหลากหลาย แต่ด้วยข้อจำกัดด้านเวลาและจำนวน นักตรวจสอบภายใน การดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 กองตรวจสอบภายในจึงได้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการบางส่วน ดังนี้

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะและความคาดหวังของผู้รับบริการ	การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
ข้อ 10 การนำกรณีศึกษาจากการเบิกจ่ายหรือการปฏิบัติที่ผิดระเบียบมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวปฏิบัติที่ถูกต้องและถูกระเบียบ ข้อ 11 แนวปฏิบัติที่ดีในการทำงานให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ และใช้ถือปฏิบัติเหมือนกันทั้งมหาวิทยาลัย	ได้จัดทำ ข้อสังเกตกรณีการเบิกค่าน้ำดื่ม เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติและสามารถเบิกจ่ายได้อย่างถูกต้องตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยที่ประชุม คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ 4/2566 ได้มีมติรับทราบและให้แจ้งเวียนทุกหน่วยงานทราบและถือปฏิบัติ ซึ่งได้มีการแจ้งเวียนมติดังกล่าวไปยังทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยผ่านทางระบบ e – Document เพื่อให้ได้รับทราบและถือปฏิบัติเรียบร้อยแล้ว
ข้อ 12 การให้ข้อเสนอแนะหรือช่วยตรวจสอบร่างระเบียบ/ประกาศต่างๆ ของมหาวิทยาลัยให้สามารถปฏิบัติและอำนวยความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงานได้โดยไม่ขัดกับความเป็นจริง	ได้แสดง ความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมายของมหาวิทยาลัย ในประเด็นต่างๆ เช่น การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการส่งใช้คืนเงินทดรองกรณีโอนเงินเข้าบัญชี การยกเลิกรายการจัดซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับผู้บริหาร การยกเลิกรับเงินเพิ่มพิเศษหรือเงินตอบแทนอื่นใดตามตำแหน่งในสายงานโดยไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนั้น เป็นต้น นอกจากนี้ ยังได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการออกกฎหมายหรือการพัฒนากฎหมายของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับความไม่ชัดเจนของวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับเงินยืม การมีกฎระเบียบที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรมของมหาวิทยาลัย การมีหลักเกณฑ์และอัตราเบิกจ่ายค่าอาหาร อาหารว่าง และเครื่องดื่มสำหรับคณะกรรมการประเมิน/ผู้รับการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก รวมถึงการปรับปรุงประกาศหลักเกณฑ์การอนุมัติให้บุคลากรเดินทางไปราชการต่างประเทศให้เป็นปัจจุบัน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 กองตรวจสอบภายในมีแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการโดยจะได้นำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และความคาดหวังของผู้รับบริการในส่วนที่ยังไม่ได้ดำเนินการไปพิจารณาเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน โดยได้เริ่มดำเนินการแล้ว ดังนี้

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะและความคาดหวังของผู้รับบริการ	การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
ข้อ 1 การตรวจสอบให้ครบทุกงบประมาณ ข้อ 2 การเข้าตรวจสอบการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีให้ครอบคลุมและสม่ำเสมอ ข้อ 3 ระเบียบการเบิกจ่ายเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษาที่มีอยู่ยังไม่ครอบคลุมค่าใช้จ่ายที่ต้องการเบิกจ่าย ข้อ 4 เนื่องจากในปัจจุบันมีประกาศจัดเก็บเงินรายได้ฟาร์ม/ค่าบริการต่างๆ ของศูนย์ภายใต้คณะหลายฉบับ จึงอยากให้มีการประกาศจัดเก็บเงินรายได้ฟาร์มที่สามารถกำหนดรายการผลผลิตทั้งหมดของหน่วยงานภายในฉบับเดียว ข้อ 5 กระบวนการและแนวทางการจัดเก็บเงินรายได้ฟาร์มของผลผลิตทั้งหมดของหน่วยงาน รวมถึงการรับเงินและออกใบเสร็จรับเงิน ณ จุดจำหน่าย ให้เป็นไปตามระยะเวลาที่ระเบียบมหาวิทยาลัยกำหนด	ได้นำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และความคาดหวังของผู้รับบริการไปวางแผนการตรวจสอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยได้กำหนดกิจกรรมการตรวจสอบให้ครอบคลุมความต้องการของผู้รับบริการ ดังนี้ - การเข้าพื้นที่ - ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับไมตรีจิต - การจัดเก็บเงินรายได้ฟาร์ม - ค่าใช้จ่ายกิจกรรมนักศึกษา - เงินทดรอง - การตรวจสอบพัสดุประจำปี ซึ่งจากการตรวจสอบตามกิจกรรมข้างต้นจะทำให้ได้ข้อมูลจากการปฏิบัติงานจริง เพื่อนำไปสู่การให้ข้อเสนอแนะให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างถูกต้องถูกกฎ ระเบียบ รวมถึงนำไปสู่การผลักดันให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขกฎ ระเบียบ ให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินงานในปัจจุบัน นอกจากนี้ ยังได้ข้อมูลสำหรับนำไปสังเคราะห์ให้กลายเป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยจะสามารถนำไปปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันได้อย่างเหมาะสม
ข้อ 6 ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากการพัสดุในรายงานผลการตรวจสอบการรับจ่ายพัสดุประจำปีไม่ตรงกับบัญชีวัสดุและทะเบียนคุมทรัพย์สิน รวมถึงผลกระทบของการไม่รายงานผลการตรวจสอบรับจ่ายพัสดุประจำปีต่ออธิการบดีหรือรายงานแล้วแต่ไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่ระเบียบกำหนด ข้อ 7 ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากกรรมการสอบหาข้อเท็จจริงกรณีพัสดุชำรุดเสื่อมสภาพหรือหมดอายุการใช้งานไม่รายงานผลการสอบหาข้อเท็จจริงหรือรายงานแล้วแต่ไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่ระเบียบกำหนด	ได้จัดทำ ข้อสังเกตกรณีการรายงานผลการตรวจสอบการรับจ่ายพัสดุประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ที่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบของการรายงานผลการตรวจสอบการรับจ่ายพัสดุประจำปีที่ไม่เข้าไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่ระเบียบกำหนด และยังส่งผลถึงการสอบหาข้อเท็จจริงกรณีพัสดุชำรุดเสื่อมสภาพหรือไม่จำเป็นต้องใช้งาน โดยกองตรวจสอบภายในได้มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นการควบคุมภายในที่ดีและลดความเสี่ยงไม่ให้เกิดกรณีดังกล่าว ซึ่งที่ประชุม คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ 19/2566 ได้มีข้อเสนอแนะพอสรุปได้ว่า ควรมีการติดตามเร่งรัดการจัดทำรายงานฯ ในภาพรวมของมหาวิทยาลัย และควรพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาระยะยาวโดยการจัดอบรมให้ความรู้และสร้างความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่พัสดุของแต่ละหน่วยงาน

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะและความคาดหวังของผู้รับบริการ	การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
ข้อ 8 ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากผู้รับผิดชอบโครงการไม่สามารถดำเนินโครงการ/กิจกรรม หรือไม่รายงานและประเมินผลโครงการ/กิจกรรมตามระยะเวลาที่กำหนด ข้อ 9 การสรุปข้อตรวจพบ/ข้อผิดพลาด และข้อเสนอแนะแจ้งเวียนให้หน่วยงานภายในทราบ ข้อ 10 การนำกรณีศึกษาจากการเบิกจ่ายหรือการปฏิบัติที่ผิดระเบียบมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวปฏิบัติที่ถูกต้องและถูกระเบียบ ข้อ 11 แนวปฏิบัติที่ดีในการทำงานให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ และใช้ถือปฏิบัติเหมือนกันทั้งมหาวิทยาลัย	เพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับงานตรวจสอบภายในและผลักดันให้เกิดการสร้างองค์ความรู้หรือแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง รวมถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ จึงได้มอบหมายให้นักตรวจสอบภายในนำความคาดหวังของผู้รับบริการไปพิจารณากำหนดเป็นข้อตกลงภาระงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยจะได้เผยแพร่ให้ได้รับทราบตามความคาดหวังของผู้รับบริการต่อไป

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

(1) การจัดการความสัมพันธ์

กองตรวจสอบภายในมีวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ โดยได้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 2 เรื่อง ได้แก่

- [สื่อประชาสัมพันธ์ เรื่อง การรับคืนเงินทอรองราชการ](#) ได้รับการประเมินความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย 4.50 โดยมีข้อเสนอแนะจากผู้รับชมสื่อประชาสัมพันธ์อยากให้เพิ่มรายละเอียดวิธีการบันทึกบัญชี/ทะเบียนคุมต่างๆ รวมถึงการจัดทำรายงานที่เกี่ยวข้อง และอยากให้เพิ่มเสียงบรรยายประกอบ
- [สื่อประชาสัมพันธ์ เรื่อง การตรวจสอบพัสดุประจำปี](#) ได้รับการประเมินความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย 4.20 โดยมีข้อเสนอแนะจากผู้รับชมสื่อประชาสัมพันธ์อยากให้เพิ่มเสียงบรรยายประกอบ

ซึ่งกองตรวจสอบภายในจะได้นำข้อเสนอแนะจากผู้รับชมสื่อประชาสัมพันธ์ไปพัฒนาปรับปรุงการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ต่อไป

(2) การจัดการข้อร้องเรียน

กองตรวจสอบภายในมีช่องทางการรับข้อร้องเรียนผ่านทาง[เว็บไซต์](#)ของหน่วยงาน โดยมอบหมายให้ผู้ดูแลเว็บไซต์ของหน่วยงานเป็นผู้ตรวจสอบข้อมูลเป็นประจำทุกสัปดาห์ หากพบการร้องเรียนจะนำข้อมูลเสนอต่อผู้อำนวยการกองตรวจสอบภายในเพื่อพิจารณาต่อไป ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไม่พบการร้องเรียนผ่านช่องทางดังกล่าว

การประเมินความสำเร็จของการดำเนินงาน

คะแนน	คำอธิบาย
5	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด ปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน และแนวทางถูกนำไปใช้ใช้อย่างต่อเนื่อง D : ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นกระบวนการที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง ปรากฏหลักฐานอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

การประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการ

หัวข้อ	ผลประเมิน
1.1 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ	5
1.2 การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	5
คะแนนเฉลี่ยตัวชี้วัดที่ 1	5

ตัวชี้วัดที่ 2 ระบบปฏิบัติการ

2.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบการบริการและกระบวนการ

ตารางการวิเคราะห์กระบวนการทำงานโดย SIPOC Model

ชื่อกระบวนการทำงานหลัก : กระบวนการให้คำปรึกษา

ผู้รับผิดชอบ :

1. หัวหน้างานตรวจสอบสายที่ 1
2. หัวหน้างานตรวจสอบสายที่ 2
3. หัวหน้างานตรวจสอบสายที่ 3

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้บริการด้านการให้คำปรึกษาที่มีคุณภาพ เพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

Stakeholder (S) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า	Inputs (I) ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
1. ผู้ขอรับคำปรึกษา 2. หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย 3. หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง	1. นโยบายผู้บริหาร 2. คู่มือการให้คำปรึกษา 3. ข้อหาหรือของผู้ขอรับคำปรึกษา 4. กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง 5. สรุปผลการให้คำปรึกษาในปีที่ผ่านมา	การวางแผน (P) 1. รับเรื่องที่จะขอรับคำปรึกษา 2. คัดกรองเรื่องที่จะให้คำปรึกษา 3. บันทึกข้อมูลเบื้องต้นในทะเบียนคุมการให้คำปรึกษาและแบบฟอร์มการให้คำปรึกษา การนำไปปฏิบัติ (D) 1. ศึกษา/ทำความเข้าใจในประเด็นที่จะให้คำปรึกษา 2. วิเคราะห์ปัญหา สาเหตุ รวมถึงวิธีการแก้ไขปัญหา 3. สรุปแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหา (หากพบกรณีที่มีความซับซ้อนและต้องระดมความเห็นร่วมกัน หากพบว่ามีความเห็นไม่ตรงกันจะต้องหาข้อสรุปโดยการหารือร่วมกับผู้อำนวยการกอง เพื่อหาแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม) 4. แจ้งผลให้กับผู้ขอรับคำปรึกษา 5. บันทึกสรุปผลการให้คำปรึกษาในทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา การประเมินผลการดำเนินงาน (C) การสำรวจความพึงพอใจของผู้ขอรับคำปรึกษา การปรับปรุงการดำเนินงาน (A) นำข้อเสนอแนะจากผู้ขอรับคำปรึกษามาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน	1. ผู้ขอรับคำปรึกษาได้รับแนวทางวิธีการเพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน 2. สรุปผลการให้คำปรึกษา	1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย 2. ผู้บริหารหน่วยรับตรวจ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำหน่วยรับตรวจ

ข. การจัดการกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ

กองตรวจสอบภายในได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงาน เป็นผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการให้คำปรึกษา เพื่อให้ได้ทราบว่าผู้ขอรับคำปรึกษาได้รับคำปรึกษาตรงกับความต้องการหรือไม่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด โดยผลลัพธ์จากการประเมินความพึงพอใจนี้จะนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์ของกระบวนการทำงาน : เพื่อให้บริการด้านการให้คำปรึกษาที่มีคุณภาพ เพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

การดำเนินการ

1. เมื่อผู้ขอรับคำปรึกษามาขอคำปรึกษา/คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งจากทางโทรศัพท์หรือการ walk in เข้ามาที่หน่วยงาน ผู้ให้คำปรึกษาจะจัดลำดับความสำคัญโดยพิจารณาจากความเร่งด่วนและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น แล้วบันทึกเรื่องเบื้องต้นลงใน [ทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา](#) พร้อมกับขอเอกสาร/หลักฐานเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณา

2. ผู้ให้คำปรึกษาทำความเข้าใจกับรายละเอียดของเรื่องที่ขอรับคำปรึกษา โดยพิจารณาจากข้อมูล เอกสารหลักฐาน ร่วมกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาและหาแนวทางแก้ไขในแต่ละกรณี และบันทึกรายละเอียดลงใน [แบบฟอร์มการให้คำปรึกษา](#)

หากพบกรณีที่มีความซับซ้อนและต้องระดมความเห็นของนักตรวจสอบภายใน หากพบว่ามีความเห็นไม่ตรงกันจะต้องหาข้อสรุปที่ชัดเจนโดยการหารือร่วมกับผู้อำนวยการกองตรวจสอบภายใน เพื่อหาแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม และบันทึกรายละเอียดลงใน [แบบฟอร์มสรุปการให้คำปรึกษา \(กรณีที่ต้องหารือร่วมกัน\)](#)

3. เมื่อได้แนวทางแก้ไขในแต่ละกรณีแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาจะแจ้งให้ผู้ขอรับคำปรึกษารับทราบทางวาจา ทางโทรศัพท์ หรือช่องทางอื่นๆ ที่ผู้ขอรับคำปรึกษาสะดวก โดยหลังจากให้บริการแล้วจะขอความอนุเคราะห์ให้ผู้ขอรับคำปรึกษาตอบแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการให้คำปรึกษาในแต่ละกรณีผ่านช่องทาง [QR Code](#) เพื่อให้ได้ทราบว่าผู้ขอรับคำปรึกษาได้รับคำปรึกษาตรงกับความต้องการหรือไม่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด หรือมีข้อเสนอแนะเพื่อให้เกิดการปรับปรุงการให้บริการอย่างไร

4. บันทึกสรุปผลการให้คำปรึกษาลงใน [ทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา](#) เพื่อเป็นฐานข้อมูลของการให้บริการ

การประเมินผล

จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการให้คำปรึกษา จำนวน 10 คน สามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ประเด็นคำถาม	ผลการประเมิน	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. อธิยาศัยไมตรีของผู้ให้คำปรึกษา	4.90	มากที่สุด
2. ความสะดวกรวดเร็วในการบริการให้คำปรึกษา	4.80	มากที่สุด
3. ได้รับคำปรึกษา/ข้อเสนอแนะอย่างชัดเจน	4.60	มากที่สุด
4. ได้รับคำปรึกษา/ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์	4.50	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวม	4.80	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการให้คำปรึกษา	4.72	มากที่สุด

การแปลผลคะแนน

ช่วงคะแนน	การแปลผล
4.21 - 5.00	ความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 - 4.20	ความพึงพอใจมาก
2.61 - 3.40	ความพึงพอใจปานกลาง
1.81 - 2.60	ความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.80	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยในส่วนของปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ขอรับคำปรึกษาไม่ได้มีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการดังกล่าวแต่อย่างใด

ผลลัพธ์ของการดำเนินการ

จากการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการให้คำปรึกษา พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 แปลผลคือ มีความพึงพอใจมากที่สุด สามารถอุปมาได้ว่าผู้ขอรับคำปรึกษาได้รับแนวทางหรือวิธีการเพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานที่ตรงกับความต้องการ จึงสามารถตอบโจทย์วัตถุประสงค์ในส่วนของการให้บริการด้านการให้คำปรึกษาที่มีคุณภาพได้

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการสร้างคุณค่าให้กับงานบริการให้คำปรึกษา กองตรวจสอบภายในยังได้รวบรวมข้อมูลไปจัดทำสรุปผลการให้คำปรึกษาสำหรับใช้เป็นฐานข้อมูลอ้างอิงหรือสืบค้นหากพบข้อคำถามลักษณะเดียวกันในอนาคตซึ่งจะช่วยลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนและลดระยะเวลาการให้บริการ จึงสามารถตอบโจทย์วัตถุประสงค์ในส่วนของการเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานได้

การประเมินความสำเร็จของการดำเนินงาน

คะแนน	คำอธิบาย
5	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด ปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน และแนวทางถูกนำไปใช้อย่างต่อเนื่อง D : ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นกระบวนการที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง ปรากฏหลักฐานอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

2.2 การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน

ตาม Process ของการบริการให้คำปรึกษาข้างต้น ถึงแม้ว่าได้กำหนด [Flowchart](#) ขั้นตอนการบริการให้คำปรึกษารวมถึงกำหนด [แบบฟอร์มการให้คำปรึกษา](#) เพื่อให้นักตรวจสอบภายในใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแล้ว แต่ยังคงพบว่าการปฏิบัติงานให้คำปรึกษายังไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งอาจส่งผลให้การบริการให้คำปรึกษาไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

แนวทางการแก้ไขปรับปรุงในเบื้องต้น กองตรวจสอบภายในได้นำประเด็นดังกล่าวไปจัดวางการ [ควบคุมภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566](#) เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง โดยได้ดำเนินการ ดังนี้

- [วิเคราะห์ปัญหาจากการปฏิบัติงาน](#) เพื่อหาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไขที่สามารถปฏิบัติได้จริง
- กำหนดมาตรการ/กิจกรรมลดความเสี่ยง เป็นการจัดทำคู่มือการให้คำปรึกษาเพื่อให้นักตรวจสอบภายในใช้ถือปฏิบัติร่วมกัน
- มีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะ [6 เดือน](#) และ [12 เดือน](#)

ภายหลังจากการประเมินผลการแก้ไขปรับปรุงข้างต้นแล้ว พบว่านักตรวจสอบภายในสามารถนำ [คู่มือการให้คำปรึกษา](#) ไปเป็น Guideline ให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คู่มือการให้คำปรึกษานี้จึงมีส่วนช่วยเสริมประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและยังถือเป็นการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาอีกทางหนึ่ง

การประเมินความสำเร็จของการดำเนินงาน

คะแนน	คำอธิบาย
4	A : มีแนวทางที่เป็นระบบ ตอบสนองต่อตัวชี้วัด และปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นชัดเจน D : ทุกหน่วยงานนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นกระบวนการ L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ

การประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานตัวชี้วัดที่ 2 ระบบปฏิบัติการ

หัวข้อ	ผลประเมิน
2.1 กระบวนการทำงาน	5
2.2 การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน	4
คะแนนเฉลี่ยตัวชี้วัดที่ 2	4.5

ตารางรายงานการประเมินตนเอง

ผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของกองตรวจสอบภายใน สำนักงานมหาวิทยาลัย

ตัวชี้วัด / หัวข้อ		ผลการประเมินตนเอง
ตัวชี้วัดที่ 1	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5 คะแนน
1.1	กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5 คะแนน
1.2	การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	5 คะแนน
ตัวชี้วัดที่ 2	ระบบปฏิบัติการ	4.5 คะแนน
2.1	กระบวนการทำงาน	5 คะแนน
2.2	การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน	4 คะแนน
ผลการประเมินของหน่วยงาน		4.75 คะแนน