

คู่มือการปฏิบัติงาน

งานบริการให้คำปรึกษา

หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

คำนำ

ลักษณะงานตรวจสอบภายในที่เป็นการให้คำปรึกษาเป็นการบริการที่สำคัญ และสร้างคุณค่าเพิ่มให้องค์กร โดยการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในจะเป็นไปตามมาตรฐานและจริยธรรมในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ซึ่งผู้ตรวจสอบภายใน ควรให้มีงานบริการให้คำปรึกษา เพื่อให้เกิดโอกาสในการปรับปรุงการบริหารความเสี่ยง การสร้างคุณค่าเพิ่มและการปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนราชการ โดยต้องกำหนดงานบริการให้คำปรึกษาไว้ในแผนการตรวจสอบภายในประจำปีและในระหว่างปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายใน สามารถระบุความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและนำมาประเมินผลในกระบวนการบริหารความเสี่ยงของหน่วยตรวจสอบภายใน รวมทั้งการให้คำปรึกษาจะเป็นการช่วยเหลือฝ่ายบริหารในการจัดให้มี หรือปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน หากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อส่วนราชการในภาพรวม ดังนั้น งานบริการให้คำปรึกษาจึงเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษา ซึ่งต้องคำนึงถึงความต้องการ ความคาดหวังรวมทั้งลักษณะของเรื่องที่จะให้คำปรึกษา ระเบียบและเทคนิคในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ การวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาและทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมทั้งเกิดประโยชน์สูงสุด การจัดทำคู่มืองานบริการให้คำปรึกษานี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ และสามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้เป็นที่พึงพอใจ

หน่วยตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

สารบัญ

คำนำ

บทที่ 1 บทนำ

- ความสำคัญ / ความเป็นมา 1
- วัตถุประสงค์ 2
- ขอบเขตของการตรวจสอบ 2
- คำจำกัดความ 2

บทที่ 2 หน้าที่ความรับผิดชอบและการบริหารจัดการ

- หน้าที่ความรับผิดชอบ 4
- การบริหารจัดการ 5

บทที่ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- งานบริการให้คำปรึกษา 6
- แนวคิดสำคัญของงานบริการให้คำปรึกษา 6
- คุณสมบัติที่สำคัญของผู้ตรวจสอบภายในด้านงานบริการให้คำปรึกษา 6
- สภาพแวดล้อมที่ทำให้ต้องมีงานบริการให้คำปรึกษา 6
- ขั้นตอนการตรวจสอบ 7
- สรุปผลการให้คำปรึกษา 7
- การติดตามผลการให้คำปรึกษา 7
- แผนภูมิแสดงขั้นตอนการบริการให้คำปรึกษา 8

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มบันทึกขอรับคำปรึกษา 9
- แบบฟอร์มสรุปผลการให้คำปรึกษา 10
- แบบประเมินความพึงพอใจในการบริการให้คำปรึกษา 11

บทที่ 1
บทนำ

ความสำคัญ/ความเป็นมา

การตรวจสอบภายใน หมายความว่า กิจกรรมให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ ซึ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้น และจะช่วยให้หน่วยงานของรัฐบรรลุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบ

การตรวจสอบภายในเป็นการบริการให้ความเชื่อมั่น (AssuranceServices) และการบริการให้คำปรึกษา (ConsultingServices) โดยยึดหลักการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน เป็นการให้บริการข้อมูลแก่ฝ่ายบริหาร เป็นหลักประกันของหน่วยงานในด้านการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม ทั้งในด้านการเงินและการบริหารงาน เพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงาน โดยการเสนอรายงานเกี่ยวกับกิจกรรมการเพิ่มคุณค่าของหน่วยงาน รวมทั้งการให้คำปรึกษากับผ่ายบริหาร ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิผล และดูแลให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และคุ้มค่า ซึ่งการตรวจสอบภายในมีส่วนผลักดันความสำเร็จดังกล่าว ดังนี้

1. ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลที่ดี และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ป้องกันการประพฤติมิชอบหรือทุจริต และเป็นการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจนทำให้ดำเนินงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์
2. ส่งเสริมให้เกิดการบันทึกบัญชีและรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ทำให้หน่วยงานได้ข้อมูลหรือรายงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ และเป็นหลักฐานของหลักความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้
3. ส่งเสริมให้เกิดความมีประสิทธิภาพประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน เนื่องจากการตรวจสอบภายในเป็นการประเมิน วิเคราะห์ เปรียบเทียข้อมูลทุกด้านในการปฏิบัติงาน จึงเป็นข้อมูลที่สำคัญที่ช่วยปรับปรุงระบบงานให้สะดวก รัดกุม ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ตลอดจนช่วยลดเวลาและค่าใช้จ่าย
4. ส่งเสริมให้มีการจัดสรรทรัพยากร ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุด
5. ลดโอกาสการเกิดการทุจริตในองค์กร และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งเพิ่มความสำเร็จของงาน

การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) หมายถึง การบริการให้คำปรึกษา แนะนำ และการบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งลักษณะงานและขอบเขตของงานจะเป็นไปตามข้อตกลงที่ทำขึ้นร่วมกับผู้รับบริการ โดยมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับหน่วยงานของรัฐ และปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้หน่วยตรวจสอบภายในมีคู่มืองานบริการให้คำปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
2. เพื่อสร้างความมั่นใจให้หน่วยรับตรวจ ให้ปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อกำหนด ประกาศ และกฎหมายอย่างถูกต้อง
3. เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการบริการให้คำปรึกษา

ขอบเขตของการตรวจสอบภายใน

การให้คำปรึกษาเป็นการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ โดยขอบเขตงาน ของหน่วยรับตรวจมีความหลากหลาย แตกต่างกันตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของหน่วยรับตรวจ ซึ่งการให้คำปรึกษานั้นจะไม่เข้าไปร่วมกับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานหรือกระบวนงาน และผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ คำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับ คำปรึกษาทั้งลักษณะของงาน เวลาและการสื่อสารผลของภารกิจ ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจ รวมทั้งความคุ้มค่าของภารกิจการให้คำปรึกษาต่อผลประโยชน์ที่คาดว่า จะเกิดแก่องค์กรโดยมีขอบเขตการให้คำปรึกษา ดังนี้

1) ผู้ตรวจสอบภายในมีการบันทึกข้อมูลการให้บริการคำปรึกษาเป็นลายลักษณ์อักษรในทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา

2) การบริการให้คำปรึกษาในเรื่องที่เกี่ยวกับงานประจำของหน่วยรับตรวจ เช่น การเบิกจ่ายเงิน การ จัดทำบัญชี การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการควบคุมภายในของหน่วยงาน

3) การบริหารให้คำปรึกษาในกรณีพิเศษ ซึ่งเป็นงาน/กิจกรรม/โครงการที่อยู่นอกเหนือการปฏิบัติงานประจำ เช่น การเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับโครงสร้างองค์กร การให้คำปรึกษา เพื่อให้ความช่วยเหลือในกรณีที่มีคำร้องขอเป็นพิเศษ เป็นต้น

คำจำกัดความ

1. การตรวจสอบภายใน หมายถึง กิจกรรมให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรม และเป็นอิสระ ซึ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้น และจะช่วยให้หน่วยงานของรัฐบรรลุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วยการประเมินและปรับปรุง ประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบ

2. ผู้ตรวจสอบภายใน หมายถึง บุคลากรในหน่วยตรวจสอบภายใน ซึ่งทำหน้าที่เป็นเครื่องมือหรือเป็นที่ปรึกษาของ ฝ่ายบริหาร มีภารกิจด้านตรวจสอบ การวิเคราะห์และประเมินระบบงานและการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ พร้อมทั้งให้ข้อมูล และเสนอแนะมาตรการแก้ไขปรับปรุงที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยมุ่งเน้น ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและการประหยัดเป็นสำคัญ

3. ผู้รับบริการ หมายถึง หน่วยรับตรวจของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหาร

4. หน่วยรับตรวจ หมายถึง หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

5. การบริการให้คำปรึกษา (consulting service) หมายถึง การบริการให้คำปรึกษา แนะนำ และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงานและขอบเขตของงาน จะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการและ มีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับหน่วยงานของรัฐ โดยการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การบริหาร ความเสี่ยงและการควบคุมของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องความคล่องตัว ในการดำเนินงาน การออกแบบระบบงาน วิธีการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม เป็นต้น

6. การบริการให้ความเชื่อมั่น (Assurance Service) หมายถึง การตรวจสอบหลักฐานต่างๆ อย่างเที่ยงธรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งการประเมินผลอย่างอิสระ โดยการปรับปรุงประสิทธิภาพในกระบวนการการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในของส่วนราชการ เช่น การตรวจสอบรายงานการเงิน การปฏิบัติตาม กฎระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศ เป็นต้น

7. แนวทางการปฏิบัติงาน หมายถึง การกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์ ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งของแผนการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน แต่ละเรื่องที่จะตรวจสอบ ด้วยวัตถุประสงค์อะไร ที่หน่วยรับตรวจใด ณ เวลาใด และใช้เทคนิคการตรวจสอบใด จึงจะช่วยให้การรวบรวมหลักฐานในรายละเอียดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

8. ผลการให้คำปรึกษา หมายถึง การสรุปผลการให้คำปรึกษา ที่บันทึกไว้ในแบบสรุปผลการให้คำปรึกษา

9. การติดตามผล หมายถึง การติดตามผลการปฏิบัติงาน ตามการให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ

10. การประเมินผลความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินผลความพึงพอใจในการรับบริการให้คำปรึกษาของผู้ขอรับการบริการ

บทที่ 2

หน้าที่ความรับผิดชอบและการบริหารจัดการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

งานบริการให้คำปรึกษาเป็นกิจกรรมการให้คำปรึกษาแนะนำและบริการที่เกี่ยงเนื่องกับผู้รับบริการ โดยลักษณะและขอบเขตของงานจะเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ หรือหน่วยรับตรวจ มีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานขององค์กร

งานบริการให้คำปรึกษา มีลักษณะเป็นการให้คำแนะนะ จะให้บริการได้ก็ต่อเมื่อได้รับการร้องขอจากผู้รับบริการ ผู้ตรวจสอบภายในควรให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรม และไม่เข้าไปร่วมรับผิดชอบในฐานะผู้บริหาร

ภาระกิจการให้คำปรึกษา ถือเป็นกิจกรรมการให้คำปรึกษาแนะนำ โดยลักษณะและขอบเขตของงานมีความหลากหลาย ครอบคลุมงานที่หลากหลาย ทั้งนี้จะเป็นไปตามข้อกำหนดที่ทำขึ้นร่วมกันกับผู้รับบริการ และมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่า และปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการกำกับดูแลขององค์กรโดยไม่เข้าไปร่วมรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานหรือกระบวนงานในฐานะผู้บริหาร ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับภารกิจการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในควรกำหนดคือ เรื่อง วัตถุประสงค์ และขอบเขตการให้คำปรึกษา และผู้ตรวจสอบภายในควรปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้วยความระมัดระวังเยี่ยงวิชาชีพ โดยคำนึงถึงเรื่องต่อไปนี้

1. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษา รวมทั้งลักษณะของงาน เวลา และการสื่อสารผลของภารกิจ
2. ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจ
3. ความคุ้มค่าของภารกิจการให้คำปรึกษาต่อผลประโยชน์ที่คาดว่าจะเกิดแก่องค์กร

การบริหารจัดการ

โครงสร้างองค์กร



บทที่ 3
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

งานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Engagement)

งานบริการให้คำปรึกษา ถือเป็นกิจกรรมการให้คำปรึกษาแนะนำ และบริการที่เกี่ยวเนื่องแก่ผู้รับบริการ โดยลักษณะและขอบเขตของงานมีความหลากหลาย ทั้งนี้จะเป็นไปตามข้อตกลงที่ทำขึ้นร่วมกันกับผู้รับบริการ และมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่า และปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการกำกับดูแลขององค์กร โดยไม่เข้าไปร่วมรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานหรือกระบวนงานในฐานะผู้บริหาร ประเด็นที่สำคัญที่ เกี่ยวข้องกับภารกิจการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในกำหนดคือ เรื่อง วัตถุประสงค์ และขอบเขตการให้คำปรึกษา โดยผู้ตรวจสอบภายในจะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ และความคาดหวัง อื่นๆ ของผู้รับบริการ ผู้ตรวจสอบภายในควรปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้วยความระมัดระวังเยี่ยงวิชาชีพ

แนวคิดสำคัญของงานบริการให้คำปรึกษา

ผู้ตรวจสอบภายในต้องคำนึงถึงเรื่องต่อไปนี้

1. ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษา รวมทั้งลักษณะของงาน เวลา และการสื่อสารผลของเรื่อง โครงการ/กิจกรรม
2. ความซับซ้อน และขอบเขตของงานที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของเรื่อง โครงการ/กิจกรรม
3. ความคุ้มค่าของภารกิจการให้คำปรึกษาต่อผลประโยชน์ที่คาดว่าจะเกิดแก่องค์กร

คุณสมบัติที่สำคัญของผู้ตรวจสอบ ด้านงานบริการให้คำปรึกษา

1. เข้าใจวัตถุประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
2. มีความรู้ ทักษะ และความสามารถอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้คำปรึกษา เพื่อให้การบริการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด
3. ให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรม และไม่เข้าไปร่วมรับผิดชอบในฐานะผู้บริหาร

สภาพแวดล้อมที่ทำให้ต้องมีงานบริการให้คำปรึกษา

1. องค์กรมีโครงการพิเศษ หรือมีการปรับโครงสร้างขององค์กร
2. มีเหตุการณ์ หรือเหตุการณ์พิเศษอื่นเกิดขึ้น
3. มีการเปลี่ยนแปลงด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และกฎหมาย

ขั้นตอนบริการให้คำปรึกษา

1. กำหนดวิธีการหรือช่องทางการให้บริการให้คำปรึกษา โดยมีช่องทางการบริการ ดังนี้
   1.1 ขอรับบริการด้วยวาจา
   - ทางโทรศัพท์
   - ทาง e-mail line Facebook
   - ขอรับบริการให้คำปรึกษาที่หน่วยตรวจสอบภายใน

   1.2 ขอรับบริการเป็นลายลักษณ์อักษร
   - แบบฟอร์มบันทึกขอรับคำปรึกษา
   - บันทึกข้อความขอรับบริการจากหน่วยรับตรวจ
2. ศึกษากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ขั้นตอนการปฏิบัติงานและข้อมูลอื่นๆ ของผู้รับบริการ
3. สำรวจปัญหา ทำความเข้าใจปัญหา และสาเหตุความต้องการของผู้รับบริการ
4. คัดเลือกโครงการ/เรื่อง/กิจกรรมและผู้เชี่ยวชาญ
5. ดำเนินการให้คำปรึกษา
6. จัดทำสรุปผลการให้คำปรึกษา
7. ติดตามผลการให้คำปรึกษา
8. การประเมินความพึงพอใจในการบริการให้คำปรึกษา

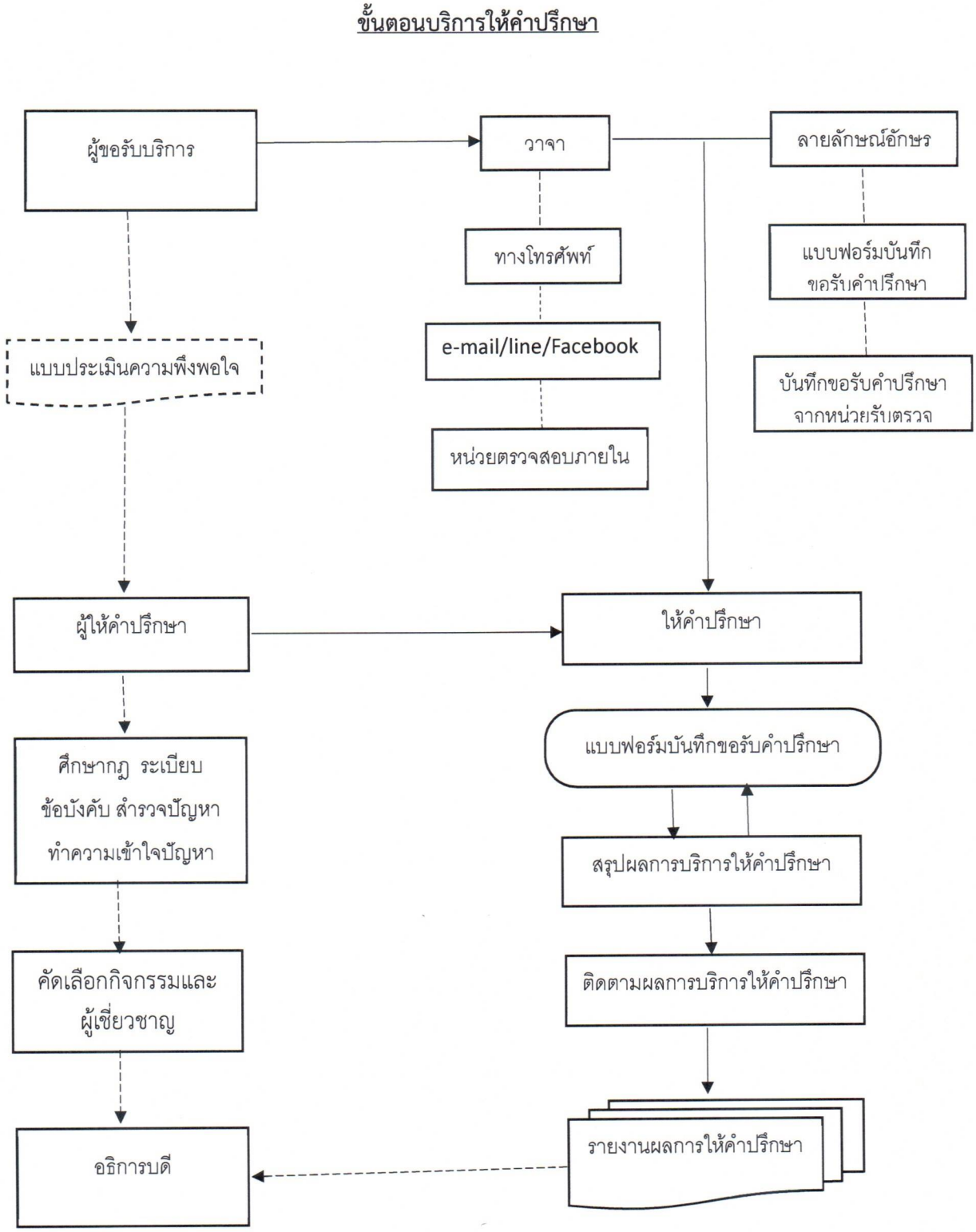
สรุปผลการบริการให้คำปรึกษา

เมื่อการให้คำปรึกษาเสร็จสิ้น หน่วยตรวจสอบภายในจะต้องสรุปผลการให้คำปรึกษา เพื่อให้ทราบถึงผลการให้บริการ ปัญหา อุปสรรค ในการบริการให้คำปรึกษา รวมทั้งข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขในประเด็นที่ขอรับคำปรึกษาแก่หน่วยรับตรวจ

การติดตามผลการให้คำปรึกษา

เพื่อให้มั่นใจว่าการให้คำปรึกษาตรงตามความต้องการของหน่วยรับตรวจมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ปัญหาได้ มีความเพียงพอของระบบการควบคุม ประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการบริหารจัดการความเสี่ยงและธรรมาภิบาลขององค์กรผู้ตรวจสอบภายในต้องติดตามว่าหน่วยรับตรวจได้ดำเนินการปฏิบัติงานตามข้อเสนอแนะ หรือไม่อย่างไร และเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินบริการให้คำปรึกษาในปีถัดไป

แผนภูมแสดงขั้นตอนบริการให้คำปรึกษา



ภาคผนวก

หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

แบบฟอร์มบันทึกขอรับคำปรึกษา

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....เวลา.....

ผู้ขอรับการให้คำปรึกษา

ชื่อ - สกุล.....สังกัดหน่วยงาน.....

ช่องทางการขอรับบริการให้คำปรึกษา

☐ ทางโทรศัพท์ ☐ e-mail / line / facebook

☐ บันทึกข้อความขอรับบริการจากหน่วยรับตรวจ ☐ ขอรับบริการให้คำปรึกษาที่หน่วยตรวจสอบภายใน

☐ แบบฟอร์มบันทึกขอรับคำปรึกษา

ลำดับที่	เรื่องที่ขอรับการให้คำปรึกษา	ผลการให้คำปรึกษา	การติดตามผลปฏิบัติตามคำแนะนำ

ลงชื่อ.....ผู้ให้คำปรึกษา

(.....)

หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

สรุปผลการบริการให้คำปรึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.....

ที่	วัน/เดือน/ปี	เรื่อง/รายการ	ผู้รับบริการ/หน่วยงาน	ผู้ให้บริการ	ช่องทาง/วิธีการให้คำปรึกษา	สรุปผลการบริการให้คำปรึกษา	การติดตามผลการบริการให้คำปรึกษา

แบบประเมินความพึงพอใจในการบริการให้คำปรึกษา
หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลผู้ประเมิน
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับคำตอบของท่าน และเป็นความจริง)

ผู้ประเมิน ☐ ผู้บริหาร ☐ หัวหน้างาน
☐ บุคลากรสายวิชาการ ☐ บุคลากรสายสนับสนุน

สังกัดหน่วยงาน.....
เรื่องที่ขอรับคำปรึกษา.....

<u>ส่วนที่ 2</u> การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ระดับ 5 = มากที่สุด 4 = มากหรือดี 3 = ปานกลางหรือพอใช้ 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุง

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. กระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ความสะดวกในการขอรับบริการ					
1.2 ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์					
1.3 ความเหมาะสมของระยะเวลา					
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษา					
2.1 มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ					
2.2 มีทักษะในการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ					
2.3 มีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์					
2.4 ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติ					
2.5 มีอัธยาศัยที่ดี สุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส (บุคลิกที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)					
3. การอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ในการให้คำปรึกษา					
3.2 สภาพแวดล้อม					
3.3 การเข้าถึงเอกสาร และข้อมูล					
4. คุณภาพการให้บริการ					
4.1 ท่านได้รับความรู้ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
4.2 ท่านสามารถนำสิ่งที่ได้รับคำปรึกษาไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง					
4.3 ท่านได้รับคำปรึกษา/แนะนำ ตรงตามความคาดหวังของท่าน					

<u>ส่วนที่ 3</u> ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....
.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการประเมิน
หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง