



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ หน่วยตรวจสอบภายใน เทศบาลเมืองวิเชียรบุรี

ที่ พช ๕๒๒๐๑ /

วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานการประเมินผลการให้บริการภายใต้ระบบควบคุมภายใน

เรียน หัวหน้าสำนักงานปลัด/ผู้อำนวยการกอง ทุกกอง

ด้วยคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องกำหนดให้ข้อมูลข่าวสารตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสของหน่วยงานของรัฐ เป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนตรวจสอบได้ตามมาตรา ๙ วรรคหนึ่ง (๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ลงวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๔๙ มาเพื่อให้หน่วยงานนำข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องจัดแสดงไว้ให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน รวมทั้งเผยแพร่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางต่างๆ ของหน่วยงานตามความเหมาะสมและต้องรายงานการประเมินผลการให้บริการภายใต้ระบบควบคุมภายใน จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือแต่ละสำนัก/กอง ดำเนินการจัดทำเอกสารและส่งมายังหน่วยตรวจสอบภายใน ภายในวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๕๙ ดังนี้

๑. ให้สำนัก/กอง รายงานการให้บริการประชาชนมีเรื่องใดบ้าง

๒. ให้ ทุกสำนัก/กอง วิเคราะห์การให้บริการภายใต้ระบบควบคุมภายในดังนี้

- ๑) สภาพแวดล้อมการให้บริการเป็นอย่างไร (สภาพแวดล้อมภายใน, สภาพแวดล้อมภายนอก)
- ๒) มีปัญหา อุปสรรค ความเสี่ยงในการให้บริการแยกเป็นงานบริการให้ชัดเจน
- ๓) กิจกรรมการควบคุม (วิธีปฏิบัติ มาตรการต่างๆ ที่กำหนดขึ้นเพื่อลดหรือควบคุมความ

เสี่ยง)

๔) สารสนเทศและการสื่อสาร (มีการใช้ระบบสารสนเทศและการสื่อสารกับบุคลากรภายในและภายนอกอย่างไร)

๕) การติดตามประเมินผล (มีวิธีการที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าระบบการควบคุมภายในที่กำหนดไว้มีความเพียงพอและเหมาะสม)

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายวิษณุรัตน์ หุ่นทนทาน)

รองนายกเทศมนตรี รักษาการแทน

นายกเทศมนตรีเมืองวิเชียรบุรี

การให้บริการประชาชนของสำนักปลัด

งานทะเบียนราษฎร

๑. การแก้ไขรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร
๒. การขอเลขที่บ้าน
๓. การตรวจ คัด และรับรองเอกสารการทะเบียนราษฎร
๔. การรับแจ้งการเกิด
๕. การรับแจ้งการตาย
๖. การรับแจ้งการย้ายเข้า
๗. การรับแจ้งการย้ายออก
๘. การรับแจ้งการย้ายปลายทาง
๙. การรับแจ้งการย้ายปลายทางอัตโนมัติ
๑๐. การรับแจ้งการขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน
๑๑. การรับการแจ้งเกิดเกินกำหนดเวลา
๑๒. การรับแจ้งการจำหน่ายเลขที่บ้าน

งานทะเบียนพาณิชย์

๑. การจดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่) กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา
๒. การจดทะเบียนพาณิชย์ (เปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียน) กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา
๓. การจดทะเบียนพาณิชย์ (เลิกประกอบพาณิชย์กิจ) กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา
๔. การรับการขอตรวจ คัด เอกสารเกี่ยวกับทะเบียนพาณิชย์

รายงานการประเมินผลการให้บริการภายใต้ระบบควบคุมภายใน

๑. สภาพแวดล้อม

- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความรู้ความสามารถในเรื่องระเบียบ กฎหมาย ในเรื่องของการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนพาณิชย์เป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามคู่มือสำหรับประชาชนตาม พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ประกอบกับอาคารสำนักงานมีสถานที่กว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

๒. ปัญหาอุปสรรค

- ประชาชนบางส่วนไม่ทราบและเข้าใจในรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนในการขอรับบริการ รวมถึงไม่เข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการนำเอกสารมาติดต่อขอรับบริการ

๓. กิจกรรมการควบคุม

- ประชาสัมพันธ์โดยการแจกแผ่นพับ ติดตั้งแผนผังแสดงรายละเอียดขั้นตอนเกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่างๆ และมีเจ้าหน้าที่ชี้แจง อธิบายเกี่ยวกับการให้บริการในเรื่องนั้นๆ

๔. สารสนเทศและการสื่อสาร

- มีระบบการให้บริการในเรื่องต่างๆ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ รวมถึงการติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์หรือเว็บไซต์ของเทศบาล

๕. การติดตามประเมินผล

- ปลัดเทศบาลในฐานะนายทะเบียนเป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในงานนั้นๆ รวมถึงสามารถตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละวัน

-การให้บริการประชาชนของกองช่าง

1. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
2. การขออนุญาตเคลื่อนย้ายอาคาร
3. การขออนุญาตดัดแปลงอาคาร
4. การขออนุญาตเปลี่ยนการใช้อาคาร
5. การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร
6. การแจ้งขุดดิน
7. การแจ้งถมดิน
8. การแจ้งรื้อถอนบ้านหรือบ้านถูกทำลาย
9. การออกใบอนุญาตประกอบกิจการสถานบริการน้ำมัน
10. การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการสถานบริการน้ำมัน
11. การโอนใบอนุญาตประกอบกิจการสถานบริการน้ำมัน
12. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบกิจการสถานบริการน้ำมัน

-รายงานการประเมินผลการให้บริการภายใต้ระบบควบคุมภายใน

1. สภาพแวดล้อมการให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและให้บริการประชาชนได้ด้วยความเรียบร้อย ประชาชนบางรายไม่ทราบและเข้าใจในรายละเอียดและขั้นตอนการขอรับบริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. มีปัญหาอุปสรรค ความเสี่ยงในการให้บริการแยกเป็นงานบริการให้ชัดเจน
 - ประชาชนไม่ทราบและเข้าใจในรายละเอียดและขั้นตอนการขอรับบริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการขอรับบริการได้
3. กิจกรรมการควบคุม
 - ประชาสัมพันธ์ประชาชนโดยการแจกแผ่นพับรายละเอียดการให้บริการต่าง ๆ และเจ้าหน้าที่แจ้งอธิบายให้ทราบในวันที่ขอรับบริการนั้น ๆ
4. สารสนเทศและการสื่อสาร
 - การติดต่อสื่อสารทั้งต่อบุคลากรภายในและภายนอก เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการติดต่อทางวิทยุสื่อสาร โทรศัพท์ และผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
5. การติดตามประเมินผล
 - การติดตามประเมินผล ผู้อำนวยการกองช่างเป็นผู้ควบคุม หัวหน้าฝ่ายเป็นผู้ติดตามและใช้การสำรวจความพึงพอใจจากผู้ขอรับบริการ เพื่อเป็นการติดตามประเมินผลการควบคุมภายใน

การให้บริการประชาชนของกองสาธารณสุข

๑. ติดต่อขอรับบริการออกใบอนุญาต

- ขอใบอนุญาตการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ขอใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายหรือสถานที่สะสมอาหาร
- ขอหนังสือรับรองการแจ้งสถานที่จำหน่ายหรือสถานที่สะสมอาหาร
- ขอใบอนุญาตประกอบกิจการเก็บขนสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอย

๒. การให้บริการอื่นๆ

- การขอใช้บริการรถสุขาเคลื่อนที่
- ขอใช้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย
- รับแจ้งเหตุ ร้องทุกข์ จากเหตุรำคาญต่างๆ

รายงานการประเมินผลการให้บริการภายใต้ระบบควบคุมภายใน

๑. สภาพแวดล้อมการให้บริการ

เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ให้บริการประชาชนได้ด้วยความเรียบร้อย ประชาชนบางรายไม่ทราบ ไม่เข้าใจในรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการขอรับบริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒. มีปัญหาอุปสรรค ความเสี่ยงในการให้บริการแยกเป็นงานบริการให้ชัดเจน

ประชาชนไม่ทราบ ไม่เข้าใจในรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการขอรับบริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการขอรับบริการ

๓. กิจกรรมควบคุม

ประชาสัมพันธ์ประชาชนโดยการแจกแผ่นพับรายละเอียดการให้บริการต่างๆ และเจ้าหน้าที่ที่รับแจ้งอธิบายให้ทราบในวันที่มาขอรับบริการนั้นๆ

๔. สารสนเทศและการสื่อสาร

การสื่อสารทั้งต่อบุคลากรภายในและภายนอก เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการติดต่อทางวิทยุสื่อสาร โทรศัพท์ และผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

๕. การติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผล ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเป็นผู้ควบคุมหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้ติดตามและใช้การสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ เพื่อเป็นการติดตามผลการควบคุมภายใน

รายงานการประเมินผลการให้บริการภายใต้ระบบควบคุมภายใน
กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองวิเชียรบุรี

๑. การให้บริการประชาชนเรื่อง

- การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ
- การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์
- การขอทำบัตรใหม่/ต่ออายุบัตร/เปลี่ยนแปลงข้อมูลสำคัญคนพิการ
- การขอเปลี่ยนแปลงลายมือชื่อผู้มีอำนาจ/เบิกถอนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/คนพิการ
- การขอรับการช่วยเหลือ/งานสังคมสงเคราะห์
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- เรื่องอื่นๆ

๒. วิเคราะห์การให้บริการภายใต้ระบบควบคุมภายใน

- สภาพแวดล้อมการให้บริการ

สภาพแวดล้อมภายใน : ภายในองค์กรมีสถานที่ และบุคลากรไว้คอยบริการประชาชนที่เพียงพอ

สภาพแวดล้อมภายนอก : ประชาชนในพื้นที่ให้ความร่วมมือในการรับบริการ

- ปัญหา อุปสรรค

ด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ : ประชาชนในพื้นที่บางคน ยังไม่เข้าใจในเรื่องการรับลงทะเบียน และการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ : คนพิการในพื้นที่ บางรายยังไม่มาลงทะเบียน เนื่องจากอาศัยอยู่ต่างจังหวัด

ด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ : ไม่มีปัญหาอุปสรรค

ด้านการขอทำบัตรใหม่/ต่ออายุบัตร/เปลี่ยนแปลงข้อมูลสำคัญคนพิการ : ไม่มีปัญหาอุปสรรค

ด้านการขอเปลี่ยนแปลงลายมือชื่อผู้มีอำนาจ/เบิกถอนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/คนพิการ : ไม่มีปัญหาอุปสรรค

ด้านการขอรับการช่วยเหลือ/งานสังคมสงเคราะห์ : การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่ยังไม่เพียงพอ เนื่องจากงบประมาณยังไม่เพียงพอ

ด้านการลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด : ผู้ได้รับสิทธิบางรายในพื้นที่ยังไม่เข้าใจในรายละเอียดการรับสิทธิเบี้ยยังชีพเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

- กิจกรรมการควบคุม

มีการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงสมุดคุมทะเบียนผู้มาติดต่ออย่างละเอียด

- สารสนเทศและการสื่อสาร

มีการใช้หนังสือเป็นสื่อกลางในการสื่อสารทั้งกับภายในและภายนอกองค์กร

- การติดตามประเมินผล

ไม่มี

รายงานการประเมินผลการให้บริการภายใต้ระบบควบคุมภายใน

ณ วันที่ ๓๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

องค์ประกอบการควบคุมภายใน	ผลการประเมิน/ข้อสรุป
๑. สภาพแวดล้อมการควบคุม สภาพแวดล้อมภายใน ๑ งานบริการงานพัฒนารายได้ - กิจกรรมการออกใบอนุญาตให้ทำการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง เป็นความเสี่ยงที่เกิดจาก ผู้รับบริการขาดความรู้ความเข้าใจขั้นตอนการกรอกคำร้องซึ่ง กำหนดตามกฎหมาย ระเบียบ ทำให้เกิดความล่าช้าในการออกใบอนุญาต และให้บริการ - กิจกรรมการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เป็นความเสี่ยงที่เกิดจาก ผู้รับบริการซักถามข้อมูลและเหตุผล ตลอดจนวิธีการคำนวณค่าภาษีโรงเรือนทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ - กิจกรรมการจัดเก็บภาษีป้าย เป็นความเสี่ยงที่เกิดจาก การซักถามอัตราที่จะต้องชำระ ตลอดจนวิธีการคำนวณค่าภาษีป้ายทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ๒. การประเมินความเสี่ยง ๒.๑ กิจกรรมการให้บริการออกใบอนุญาตให้ทำการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง ผู้ติดต่อขอรับใบอนุญาตไม่สามารถกรอกข้อมูลการขออนุญาตใช้เสียงได้สมบูรณ์ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบ จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ๒.๒ กิจกรรมการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน การตอบข้อซักถามข้อมูลและเหตุผล ตลอดจนวิธีการคำนวณค่าภาษี ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ๒.๓ กิจกรรมการจัดเก็บภาษีป้าย การตอบข้อซักถามข้อมูลและเหตุผล ตลอดจนวิธีการคำนวณค่าภาษี ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ	สรุปผลการประเมิน พบว่า กองคลัง มีภารกิจ ๑ งาน ๑. งานพัฒนารายได้ จากการวิเคราะห์ประเมินผลตามองค์ประกอบมาตรฐานการควบคุมภายใน ตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. ๒๕๔๔ ผลการประเมินพบว่ามีความเสี่ยง ในภารกิจ ๑ งานคือ งานพัฒนารายได้ “กิจกรรมงานบริการงานพัฒนารายได้” ข้อสรุป ความเสี่ยง ภารกิจ ๓ กิจกรรม กองคลังได้ดำเนินการดังนี้ ๑. กิจกรรมการจัดเก็บรายได้ ๑.๑ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ศึกษาทำความเข้าใจกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหนังสือสั่งการ ตลอดจนแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการขออนุญาตให้ทำการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง ๒. ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ที่มีความรู้ความสามารถ มาปฏิบัติหน้าที่โดยตรง

องค์ประกอบการควบคุมภายใน (๑)	ผลการประเมิน/ข้อสรุป (๒)
๓. กิจกรรมการควบคุม ๑. ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ศึกษาทำความเข้าใจกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหนังสือสั่งการ ตลอดจนแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการขออนุญาต ให้ทำการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง ๒. ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ที่มีความรู้ความสามารถ มาปฏิบัติหน้าที่โดยตรง ๔. สารสนเทศและการสื่อสาร ๔.๑ นำระบบ Internet มาช่วยในการบริหารจัดการและการปฏิบัติราชการ การติดตามข้อมูลข่าวสาร ระเบียบ หนังสือสั่งการ ๔.๒ การประสานงานภายในและภายนอกของกองคลัง เช่น ๑) การติดต่อประสานงานภายในกองคลัง และทุกกองของเทศบาลเมืองวิเชียรบุรี สามารถติดต่อประสานงานกันได้เป็นอย่างดี ๒) การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก - มีการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์และโทรสาร และระบบอินเทอร์เน็ตกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น อำเภอ จังหวัด องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น กรมส่งเสริมฯลฯ - ประชาสัมพันธ์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ป้ายไฟวิ่ง และทางจดหมายและป้ายประชาสัมพันธ์ไวเนล ให้ประชาชนทราบถึงกำหนดระยะเวลาการชำระภาษี ๕. วิธีการติดตามประเมินผล - โดยการรายงานผลการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือในการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ รายงานผู้บริหารทราบ พร้อมรายงานผลการดำเนินงานในที่ประชุมให้ผู้บริหารทราบ	