

สำนักงานจังหวัดนครศรีธรรมราช
รายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน
สำหรับระยะเวลาดำเนินงานสิ้นสุด วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(๓) ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงาน ของรัฐ หรือภารกิจตามแผนการดำเนินการหรือ ภารกิจอื่นๆที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ /วัตถุประสงค์	(๔) ความเสี่ยง	(๕) การควบคุมภายในที่มีอยู่	(๖) การประเมินผล การควบคุม ภายใน	(๗) ความเสี่ยง ที่มีอยู่	(๘) การปรับปรุงการ ควบคุมภายใน	(๙) หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
อำนาจหน้าที่ของสำนักงานจังหวัด (ตามกฎหมายกระทรวง ๒๕๕๓) ๑. แปลงยุทธศาสตร์การพัฒนา ระดับชาติไปเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนา จังหวัดในพื้นที่ ๒. พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการบริหาร ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ เพื่อการวางแผน และเครือข่ายสารสนเทศ ของจังหวัดโดยเป็นศูนย์สารสนเทศของ จังหวัดเพื่อการบริหารและวางแผนพัฒนา จังหวัด ๓. จัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ดำเนินการ ตามแผน กำกับและติดตามผล การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ นโยบาย และแผนพัฒนาจังหวัดรวมทั้งประสาน การจัดทำแผนพัฒนากลุ่มจังหวัด	๑. ขาดข้อมูลเชิงวิเคราะห์และข้อมูล อ้างอิง ๒. ขาดการบูรณาการกับการศึกษา พัฒนาต่างๆทำให้แผนพัฒนาจังหวัด ไม่ครอบคลุมการพัฒนาทุกมิติ และ ความเชื่อมโยงในแต่ละระดับ ๓. การเปลี่ยนแปลงบุคลากรของ ส่วนราชการในจังหวัด ๔. การบริหารโครงการไม่เป็นไปตาม แผนปฏิบัติการ(action plan) ที่กำหนดไว้ ๕. ผลการเบิกจ่ายงบประมาณ ไม่เป็นไปตามเป้าหมายตามมติ คณะรัฐมนตรี ๖. การขอเปลี่ยนแปลงรายละเอียด โครงการและรายการงบประมาณ ทั้งที่อยู่ในอำนาจและไม่อยู่ในอำนาจ ของผู้ว่าราชการจังหวัด	๑. จัดทำข้อมูลเชิงวิเคราะห์และ ข้อมูลอ้างอิงปัญหาความ ต้องการของพื้นที่เป็นปัจจุบัน สามารถนำมาใช้ในการวางแผน ได้ ๒. เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้า มีส่วนร่วมในการจัดทำ แผนพัฒนาจังหวัดและ แผนพัฒนากลุ่มจังหวัด เช่น การรับฟังความคิดเห็นของ ประชาชนในท้องถิ่น ในพื้นที่ จังหวัดและช่องทางอื่นๆ การ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทางสื่อ ต่างๆ	การควบคุมภายใน มีความเพียงพอ การควบคุมภายใน มีความเพียงพอ	เป็นความเสี่ยง ที่ยอมรับได้ เป็นความเสี่ยง ที่ยอมรับได้	- -	กลุ่มงาน ยุทธศาสตร์ฯ กลุ่มงาน ยุทธศาสตร์ฯ

๔.จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของจังหวัดหรือคำขอของประมาณของจังหวัดและประสานการจัดทำแผน ปฏิบัติราชการ ประจำปีของจังหวัดหรือคำขอของประมาณของกลุ่มจังหวัด		๓. กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างชัดเจนและมอบหมายตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ๔.มีการตรวจสอบกำกับติดตามผลการปฏิบัติงานพร้อมปัญหา/อุปสรรคอย่างต่อเนื่อง	การควบคุมภายในมีความเพียงพอ	เป็นความเสียหายน้อย	-	กลุ่มงานยุทธศาสตร์ฯ
๕. การดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลและการพัฒนาระบบราชการของจังหวัด ๕. การมอบหมายงาน	๑. นโยบายและหลักเกณฑ์การมอบหมายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน ๒. การมอบหมายงานไม่ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากร ๓. ไม่มีฐานข้อมูลเพื่อวางบุคคลให้เหมาะสมกับตำแหน่ง	๑. ทบทวนนโยบายและกำหนดหลักเกณฑ์การมอบอำนาจและหน้าที่ให้มีความชัดเจน ๒. จัดให้มีพิจารณาหรือทดสอบความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ก่อนที่จะมอบหมายงาน ๓. จัดระบบฐานข้อมูลด้านบุคลากรภายในหน่วยงาน	การควบคุมภายในมีความเพียงพอ	เป็นความเสียหายน้อย	ควรมีระบบฐานข้อมูลบุคลากรระดับจังหวัด	กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล

๖. การพัฒนาบุคลากร	๑. แผนพัฒนาบุคลากรไม่สอดคล้องกับนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ยังยึดโยงกับส่วนกลาง ๒. เจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ๓. การพัฒนาบุคลากรไม่เกิดประสิทธิภาพ	๑. จัดให้มีการทบทวนแผนการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ ๒. กำหนดเป้าหมาย หลักเกณฑ์ และวิธีการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้ชัดเจน ๓. จัดให้มีระบบการสืบเปลี่ยนหมุนเวียนบุคลากรในหน่วยงานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้การปฏิบัติงานในหลายๆ ด้าน ๔. จัดให้มีการวัดหรือประเมินผล	การควบคุมภายในมีความเพียงพอ	เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้	-	กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล
๗. การประเมินผลการปฏิบัติงาน	๑. การประเมินผลไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด	๑. มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและหลักเกณฑ์ที่ ก.พ. กำหนด ๒. จัดให้ผู้รับผิดชอบในการตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การประเมินผลในหน่วยงาน ๓. จัดให้ผู้รับผิดชอบออกแบบสอบถามเพื่อรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผล ๔. จัดทำหลักเกณฑ์การประเมินผลและการเลื่อนเงินเดือน ให้ส่วนราชการทราบ	การควบคุมภายในมีความเพียงพอ	เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้	-	กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล

๘. การสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร	๑. ไม่มีนโยบายการดำรงรักษาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน ๒. เจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ๓. เจ้าหน้าที่ขาดหรือลงงานบ่อยครั้ง ๔. มีการลาออกของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ	๑. จัดให้มีนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดีเด่น และกำหนดแนวทางการดำรงรักษาบุคลากรในหน่วยงาน ๒. จัดให้มีการประกาศเกียรติคุณหรือมอบโล่รางวัลให้แก่เจ้าหน้าที่อาวุโสและมีความสามารถ ๓. จัดสภาพแวดล้อมการทำงาน และการอำนวยความสะดวกในการทำงานให้หน้าอยู่	การควบคุมภายใน มีความเพียงพอ	เป็นความเสียหาย น้อยรับได้	-	กลุ่มบริหาร ทรัพยากรบุคคล
๙. อำนาจการ ประสาน ปฏิบัติงาน และสนับสนุนงาน อันเป็นอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัด (๑) ด้านงบประมาณ	๑. การใช้จ่ายเงินล่าช้าไม่เป็นไปตามแผน	๑. จัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างให้ชัดเจน พร้อมทำแผนการใช้จ่ายเงินให้สอดคล้องกับสัญญาซื้อ/จ้าง	การควบคุมภายใน มีความเพียงพอ	เป็นความเสียหาย น้อยรับได้	-	งานการเงิน/ พัสดุ
(๒) ด้านการเงิน	๑. ไม่มีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน	๑. ควรมีการแบ่งแยกความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้ชัดเจนและให้มีการสอบทานอย่างสม่ำเสมอ	การควบคุมภายใน มีความเพียงพอ	เป็นความเสียหาย น้อยรับได้	-	งานการเงิน

(๓) ด้านกฎหมาย	๑. มีกฎหมายไม่ส่งใช้เงินยืมเกินกำหนด	๑. ควรมีหนังสือติดต่อตาม ลูกหนี้ให้ปฏิบัติตาม ระเบียบข้อบังคับและ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง	การควบคุมภายใน มีความเพียงพอ	เป็นความเสี่ยงที่ ยอมรับได้	-	งานการเงิน
(๔) ด้านเจ้าหน้าที่	๑. การจ่ายเงินให้เจ้าหน้าที่การค้าผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์	๑. ควรมีการตรวจสอบ รายการโอนเงินผ่านระบบ บัญชีของบริษัท ตรวจสอบว่าได้ มีการโอนเงินเข้าบัญชี เจ้าหน้าที่ถูกต้องครบถ้วน ๒. มีการจัดทำรายงาน แสดงการโอนเงินเข้าบัญชี ธนาคารของผู้รับเงิน แบบ ประกอบกับหลักฐานการ ขอเบิก	การควบคุมภายใน มีความเพียงพอ	เป็นความเสี่ยง ที่ยอมรับได้	-	งานการเงิน
(๕) การผลิต	๑. ขาดเจ้าหน้าที่ด้านผลิต ในขณะ ทำการผลิตขอมีงบประมาณของ จังหวัด กลุ่มจังหวัด และสำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย รวมทั้งงบอื่นๆ ด้วย	๑. ดำเนินการให้ถูกต้อง ตามระเบียบที่กำหนดโดย ใช้เจ้าหน้าที่ตำแหน่งอื่นมา รับผิดชอบ	การควบคุมภายใน มีความเพียงพอ	เป็นความเสี่ยง ที่ยอมรับได้	-	งานผลิต

๑๐. ด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (๑) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อ บริการประชาชนสร้างความประทับใจ	๑. มีเจ้าหน้าที่รับบริการผู้มาร้องทุกข์/ ร้องเรียน พร้อมให้บริการต้อนรับสอบถาม เรื่องราวประเด็นความเดือดร้อน คัด กรองเพื่อส่งต่อให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ในแต่ละกรณีเพื่อให้คำแนะนำปรึกษา รวมทั้งให้เขียนคำร้อง ต้องการขอความ ช่วยเหลือ เพื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อย แล้ว และรับคำร้องดังกล่าวมาดำเนินการ ลงทะเบียนรับเอกสารเสนอผู้ว่าราชการ จังหวัดเพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่ รับผิดชอบ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วแจ้ง ผู้ร้อง ทุกขทราบต่อไป ๒. การรับเรื่องร้องทุกข์ส่งต่อจาก ศูนย์บริการประชาชนสำนักงานสถิติ สำนัภายในกฤษฎีมนตรี (สวท.๑๑๑) และจากกระทรวงมหาดไทยที่รับผิดชอบ ประจำพื้นที่ เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ ตามลำดับชั้น และส่งให้หน่วยงานที่ รับผิดชอบดำเนินการแก้ปัญหา พร้อม แจ้งผู้ร้องทราบ	- สร้างบุคลากรทุกคนใน กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม จังหวัด สามารถให้ คำปรึกษาและรับเรื่องร้อง ทุกข์แก่ประชาชนที่มาด้วย ตนเองหรือรับบริการทาง โทรศัพท์ได้ตลอดเวลาและ พร้อมให้บริการแก่ทุกคน ตามคำกล่าว "ศูนย์ดำรงธรรม นำ รอยยิ้ม สู่ประชาชน"	การควบคุมภายใน มีความเพียงพอ โดยผู้บังคับบัญชา ได้ติดตามเรื่อง ร้องเรียนจาก เจ้าหน้าที่ที่ รับผิดชอบแต่ละ พื้นที่ และรับทราบ ผลการดำเนินงาน เป็นระยะทุก ๑ เดือน และรายงาน ข้อมูลประจำวันทุก วัน	เป็นความเสี่ยง ที่ยอมรับได้ และ สามารถแก้ไขโดย การติดตาม ประสานกับส่วน ราชการที่ รับผิดชอบทั้งการ แจ้งเตือนเร่งรัด หน่วยงาน		กลุ่มงานศูนย์ ดำรงธรรม จังหวัด
---	---	---	--	--	--	---

(๒) ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล เรื่องร้องเรียน	ระบบฐานข้อมูลที่ใช้งานกระทรวงมหาดไทยได้พัฒนาให้กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดบันทึกข้อมูลเมื่อระบบมีปัญหาแจ้งส่วนกลางเพื่อให้บริษัทที่ดูแลรับผิดชอบปรับปรุงแก้ไขให้สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็วก่อนและระบบข้อมูลที่มีความซับซ้อนเนื่องจากผู้ร้องได้ร้องเรียนเรื่องเดียวกันแต่ส่งไปหลายหน่วยงานทั้งอำเภอ จังหวัด ส่วนกลาง และองค์กรอิสระ	มีระบบสำรองฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมทั้งโปรแกรมสืบค้นที่ทันสมัยเหมาะสมกับปัจจุบันซึ่งมอบหมายเจ้าหน้าที่ทำการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องใหม่ๆ เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ เรื่องที่ยุติได้อย่างเป็นระบบ และเป็นปัจจุบัน พร้อมจัดทำรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาทราบประจำวัน	การควบคุมภายใน มีการตรวจสอบระบบฐานข้อมูลและการใช้งานตลอดเวลา	เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และมีระบบสำรองฐานข้อมูล	-	กลุ่มงานศูนย์ ดำรงธรรม จังหวัด
(๓) ขั้นตอนกระบวนการของ เรื่องร้องเรียน	๑. เรื่องร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบและแจ้งเตือนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเร่งรัดแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน พร้อมประสาน แจ้ง ผู้ร้องทราบถึงผลการดำเนินงาน ๒. กรณีการขอความช่วยเหลือเหลือไม่มีที่อยู่อาศัย ขอที่ดินทำกินการบุกรุกที่สาธารณประโยชน์ป่าสงวนแห่งชาติอุทยานแห่งชาติ	๑. มอบหมายเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการเป็นระยะเวลานาน รวมทั้งตรวจสอบในระบบฐานข้อมูลเรื่องที่ร้องเรียนที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ๒. ประสานการปฏิบัติงานให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแนะนำที่อยู่อาศัย หรือที่ดินของรัฐที่ได้จัดไว้ให้ เช่น สำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัด เพื่อเป็นทางเลือก หรือแนะนำทางออกอื่นเพื่อบรรเทา	การควบคุมภายใน ติดตามเรื่องการแก้ไขปัญหาก็กับประชาชน	เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้ โดยได้แจ้งปัญหาเหตุผลความจำเป็นให้ประชาชนผู้ร้องทราบ	-	กลุ่มงานศูนย์ ดำรงธรรม จังหวัด

(๔) การส่งต่อเรื่องร้องเรียน	ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแจ้งเรื่องการดำเนินการล่าช้า หรือต้องมียุติเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ในพื้นที่ตามกระบวนการขั้นตอน เช่นการตั้งกรรมการสอบสวน หรือการตรวจสอบข้อเท็จจริงต้องประสานกับหน่วยงานอื่นๆตรวจสอบร่วมกันเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงตามประเด็นของเรื่องจนได้ข้อยุติ เสนอรายงานผู้บังคับบัญชาพร้อมแจ้ง ผู้ร้องทราบ	ความเดือดร้อนให้กับผู้ร้องเรียนการให้บริการประชาชนเป็น การอำนวยความสะดวก สร้างความเข้าใจที่ดีแก่ประชาชนในการยื่นเรื่องกรณีขอรับบริการหลายเรื่องพร้อมกันมีความซับซ้อนหลายขั้นตอนโดยเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จในทันทีเพื่อดำเนินการส่งต่อและติดตามเรื่องกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง	การควบคุมภายในมอบหมายแต่ละบุคคลหรือพื้นที่รับผิดชอบให้การประสานส่งต่อเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริง	เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์สามารถติดตามเรื่องโดยผู้สายด่วน ๑๕๖๗ บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง	-	กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
(๕) จัดเก็บระเบียบเรื่องร้องเรียน	แยกประเภทเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วกับเรื่องร้องเรียนที่ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการเพื่อรอผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติอาจจะจัดเก็บเรื่องผิดพื้นที่ที่เกิดขึ้นเนื่องจากเรื่องร้องเรียนมีเป็นจำนวนมากในแต่ละวันและพื้นที่เกิดเหตุกับที่อยู่อาศัยต่างพื้นที่กันหรือต่างอำเภอ	มอบหมายเจ้าของเรื่องตรวจสอบและควบคุมการดำเนินการจัดเก็บเอกสารให้ถูกต้องตามพื้นที่แต่ละอำเภอและประเภท เพื่อป้องกันการเก็บเรื่องไม่ตรงกัน เช่นเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ หรือยุติเรื่องแล้ว	การควบคุมภายในมีความเพียงพออีกทั้งมีแผนประเมินแต่ละประเภทเพื่อสามารถตรวจสอบได้	เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และสามารถตรวจสอบด้วยตนเอง	-	กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

(๖)การแก้ปัญหาหนีระบบ	๑. ผู้หนีไม่ยอมจ่ายเงินตามข้อตกลงที่ทำไว้กับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/จังหวัด	๑. ผู้หนีไม่ยอมมาเจรจาไกล่เกลี่ยตามที่แจ้งนัดหมายไว้	๑. ให้ผู้หนีนำข้อบันทึกตกลงที่ทำสัญญากันไว้มาเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมของศาล	๑. ประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	การควบคุมภายใน ประสาน สำนักงาน คุ้มครองสิทธิและ ช่วยเหลือ ประชาชนทาง กฎหมายเป็น ท ปรึกษา	เป็นความเสียหาย ที่ยอมรับได้	-	กลุ่มงานศูนย์ ดำรงธรรม จังหวัด
-----------------------	--	--	---	---	--	---------------------------------	---	--------------------------------------

ลายมือชื่อ 
 (นางเรืองอไร บุญช่วยพันธุ์)
 ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานจังหวัดนครศรีธรรมราช
 วันที่ ๒๓ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓