อบรม Internal Audit Procedures

จัดโดย สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย

วันที่ 6-7 สิงหาคม 2562 ณ โรงแรมอะริสตัน สุขุมวิท 24 กรุงเทพฯ

ผู้บรรยาย : อาจารย์ศรรณ ทองประเสริฐ และอาจารย์ศิริศักดิ์ มานิตคุณาการ

อบรมวันที่ 6 สิงหาคม 2562 บรรยายโดย อาจารย์ศรรณ ทองประเสริฐ

1. ความหมายของการตรวจสอบภายใน

คือการ**บริการให้ความเชื่อมั่น** และการ**ให้คำปรึกษา**อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร การตรวจสอบภายในช่วยให้องค์กร**บรรลุเป้าหมาย** ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวน**การบริหารความเสี่ยง การควบคุม** และ**การกำกับดูแล** อย่างเป็นระบบและเป็นระเบียบ

การให้บริการให้ความเชื่อมั่น : การให้บริการที่ลักษณะและขอบเขตของงานเป็นไปตามข้อตกลงร่วมกันกับผู้รับบริการและมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงกระบวนการ การกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมขององค์กร ประกอบด้วย 4 ข้อทีสำ

การบริการให้คำปรึกษา : การตรวจสอบหลักฐานอย่างเที่ยงธรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งการประเมินอย่างเป็นอิสระ ในกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมขององค์กร

2. บทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน

- ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลที่ดี (Good Governance

- เกิดความรับผิดชอบในหน้าที่ (Accountability เนื่องจากเกิดความชัดเจนในการแบ่งความรับผิดชอบงานที่ชัดเจน ซึ่งเป็นพื้นฐานของความโปร่งใสและตรวจสอบได้

- เป็นสัญญาณเตือนภัยให้กับผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน เช่น การมีตู้ หรือกล่องร้องเรียนเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเสนอความคิดเห็นได้

- ให้ความเชื่อมั่นในความปลอดภัยจากการเผชิญความเสี่ยงที่มี

- ให้ความเชื่อมั่นต่อผลสำเร็จที่ต้องการ ด้วยเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการดำเนินงาน

และทั้งนี้บทบาทสำคัญของผู้ตรวจสอบภายในสมัยใหม่ คือ **“เป็นที่ปรึกษา (Consultant ”**

ซึ่ง Internal Audit และ Consultant มีงานหลายอย่าง*ที่รับผิดชอบเหมือนกัน*คือทำหน้าที่

1) ระบุปัญหา, เป้าหมายและข้อจำกัด
2) วิเคราะห์ปัญหา เพื่อหาแนวทางแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล
3) เสนอแนวทางแก้ไขปัญหา ข้อแนะนำ และรายงานผล

ขอบเขตหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน

1) สอบทานและรายงานความเชื่อถือได้ และความครบถ้วนของข้อมูลทางการเงิน และการดำเนินงาน

2) สอบทานการดำเนินงานหรือแผนงาน เพื่อให้แน่ใจว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด รวมทั้งกระบวนการกำกับดูแลที่ดีและเหมาะสม

3) สอบทานระบบงานที่สำคัญ ว่ามีการปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน ระเบียบปฏิบัติที่กำหนด รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

4) สอบทานความเหมาะสมของการควบคุม เก็บรักษาทรัพย์สิน

5) ประเมินการใช้ทรัพยากรว่าเป็นไปอย่างคุ้มค่า

3. กระบวนการตรวจสอบภายใน

4. การสำรวจเบื้องต้น

การสำรวจเบื้องต้นทั้งภายในและภายนอกขององค์กร ดังนี้

ภายใน : เข้าไปดูกระบวนการทำงานจริง เข้าพื้นที่, การสัมภาษณ์ของผู้ปฏิบัติงานว่าเป็นอย่างไร ตลอดจนการสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลเบื้องต้นของกระบวนการทำงาน

ภายนอก : การศึกษาสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับองค์กร, นโยบายและกระบวนการขององค์กร, รายละเอียดของงาน, การศึกษาขั้นตอนการทำงาน โดยการสำเนาสัญญา ข้อมูล ตัวชี้วัด และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5. วิธีการเชิงวิเคราะห์

เป็นการนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกันมาทำความสัมพันธ์กัน อาจเป็นข้อมูลทางการเงินกับการเงิน หรือข้อมูลการเงินกับข้อมูลด้านการดำเนินงานก็ได้หรือเปรียบเทียบกับค่ามาตรฐาน เช่น เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายจริงกับงบประมาณ ค่า OT กับปริมาณการผลิต ขาย/กำไรในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน เป็นต้น ซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นเพียงได้ “ข้อบ่งชี้” หรือ “ชี้อาการ” บอกถึงความปกติ หรือไม่ปกติ ที่ต้องทดสอบในรายละเอียดเพื่อหาข้อยุติว่าผลที่แสดงว่าไม่ปกติ ต้องกำหนดในขอบเขตการตรวจสอบ เพื่อพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน

สามารถแบ่งได้ 6 การวิเคราะห์ ดังนี้

1) การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลง เป็นการเปรียบเทียบ การเปลี่ยนแปลงโดยใช้ข้อมูลต่างเวลากัน เช่น ร้อยละของการเปลี่ยนแปลงค่าขนส่งในแต่ละเดือน
2) การเปรียบเทียบงบประมาณกับที่จ่ายจริง เป็นการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายจริง กับงบฯ ที่ต้องไว้
3) การวิเคราะห์ค่าแปรปรวน เป็นการเปรียบเทียบค่าที่เกิดขึ้นจริงกับค่ามาตรฐาน
4) การวิเคราะห์ค่าสูงต่ำ (High-Low Method เป็นการเปรียบเทียบค่าสูงสุด กับค่าต่ำสุดที่เกิดขึ้นโดยผู้ตรวจสอบต้องพิจารณาว่า สิ่งที่เกิดขึ้นนั้นมีเหตุผลสนับสนุนที่เหมาะสมหรือไม่
5) การวิเคราะห์แนวโน้ม เป็นการวิเคราะห์จากข้อมูลในอดีต เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลง/ทิศทางในอนาคต
6) การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน ส่วนใหญ่เป็นการหาอัตรส่วนทางการเงิน เพื่ออ่านค่าอย่างใดอย่างหนึ่ง

7. ประเภทของการตรวจสอบ

แบ่งเป็น 6 ประเภทหลัก ได้แก่

1) การตรวจสอบการเงิน การบัญชี (Financial Audit
2) การตรวจสอบการการปฏิบัติการ (Operational Audit การตรวจสอบการดำเนินการของหน่วยงาน ระบบงาน หรือกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร มุ่งเน้น ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเศรษฐกิจ
3) การตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนด (Compliance Audit เพื่อให้มั่นใจว่าปฏิบัติได้ถูกต้องตามข้อกำหนด/กฎหมาย
4) การตรวจสอบการบริหารงาน (Management Audit เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรจะบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
5) การตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Audit เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่า ข้อมูลที่ออกมาจากระบบมีความน่าเชื่อถือ และมีความปลอดภัย โดยมักครอบคลุมเรื่องการควบคุมทั่วไป ด้านเทคนิค ระบบงาน และการใช้เทคนิคคอมพิวเตอร์ช่วยในการตรวจสอบ
6) งานการตรวจสอบพิเศษ (Special Audit วัตถุประสงค์การตรวจสอบพิเศษ โดยจากตามคำร้องขอ ข้อร้องเรียน การทุจริต หรือที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารหรือคณะกรรมการ บางองค์กรมีผู้ตรวจสอบเฉพาะ และต้องการความชำนาญเฉพาะ

8. **การกำหนดวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ** ตัวอย่างเช่น

- เพื่อให้ได้ข้อสรุปว่า ระบบการควบคุมภายใน ได้กำหนดไว้เพียงพอต่อการรับมือกับความเสี่ยงสำคัญที่มีอยู่ และได้ถูกปฏิบัติให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์

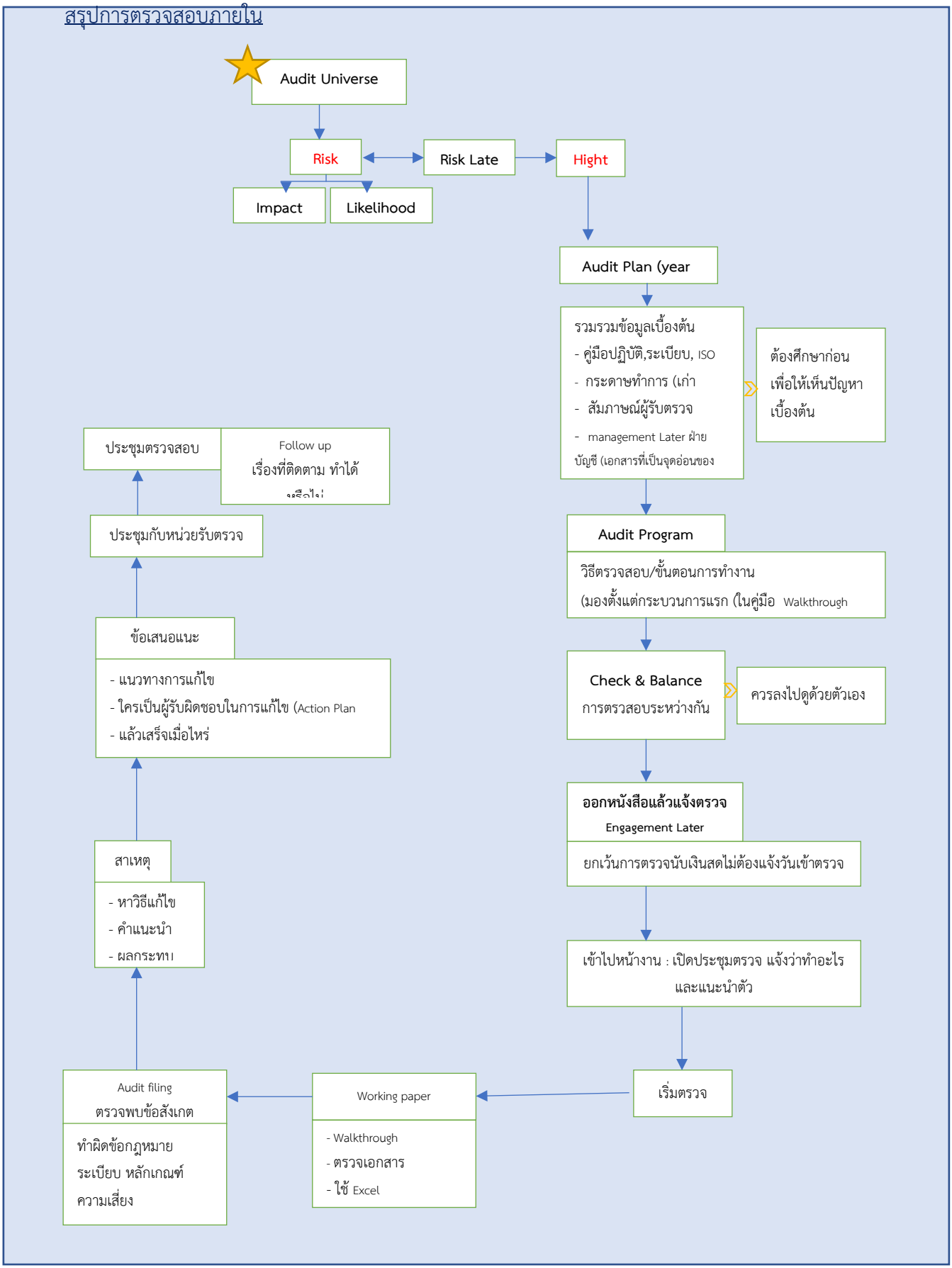
- เพื่อให้มีความมั่นใจในระบบการควบคุมภายในที่กำหนดไว้ ว่ารับมือกับความเสี่ยงสำคัญที่มีอยู่อย่างเพียงพอ

- เพื่อให้ความมั่นใจว่า การดำเนินงานเกี่ยวกับ..... มีระบบการควบคุมภายในเพียงพอและมีประสิทธิผล ตามวัตถุประสงค์ของบริษัท

9. การกำหนดขอบเขตและแผนการทดสอบ

หลักการกำหนดตัวอย่างและระยะเวลาที่เป็นขอบเขตของการตรวจสอบ ขึ้นกับความเพียงพอในการบรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบและสภาพแวดล้อมของการตรวจสอบ ซึ่งวัตถุประสงค์และขอบเขตของงานตรวจสอบ ที่ได้จะมีผลไปกำหนดแผนการทดสอบและเก็บหลักฐานต่อไป ในส่วนของแผนการทดสอบเป็นการจัดทำแผนการทดสอบพร้อมกับการเก็บหลักฐาน เป็นการคือการเลือกตัวอย่างอย่างไร ทำการทดสอบอย่างไร และตัวอย่างแผนการทดสอบนี้ใช้สนับสนุนวัตถุประสงค์ของงานตรวจสอบในเรื่องอะไร

สรุปการตรวจสอบภายใน



อบรมวันที่ 7 สิงหาคม 2562 บรรยายโดย อาจารย์ศิรศักดิ์ มานิตคุณาการ

1. หลักตรรกะในงานตรวจสอบ

ตัวอย่าง Inductive Reasoning

วัตถุประสงค์การตรวจสอบ คือ การควบคุมที่ดีในการอนุมัติรายการ

Premise 1 : การอนุมัติรายการมีการควบคุมที่ดี ก็ต่อเมื่อ ผู้มีอำนาจได้ตรวจสอบและลงนามอนุมัติทุกรายการ

Premise 2 : จาก 200 รายการที่สุ่มตัวอย่าง พบว่าผู้มีอำนาจได้ลงนามอนุมัติทุกรายการยกเว้นเพียง 2 รายการ

เพราะฉะนั้น : การอนุมัติรายการมีการควบคุมที่ดี

จากตัวอย่าง Premise 2 สอดคล้องโดยเป็นไปตาม Premise 1 และข้อตรวจพบอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

ตัวอย่างที่ใช้ตรรกะที่ ผิด

วัตถุประสงค์การตรวจสอบ คือ กระบวนการผลิตเป็นไปตามกำหนด

Premise 1 : ถ้ากระบวนการผลิตเป็นไปตามที่กำหนด สินค้าจะส่งถึงลูกค้าตรงเวลา

Premise 2 : สินค้าส่งถึงลูกค้าตรงเวลา

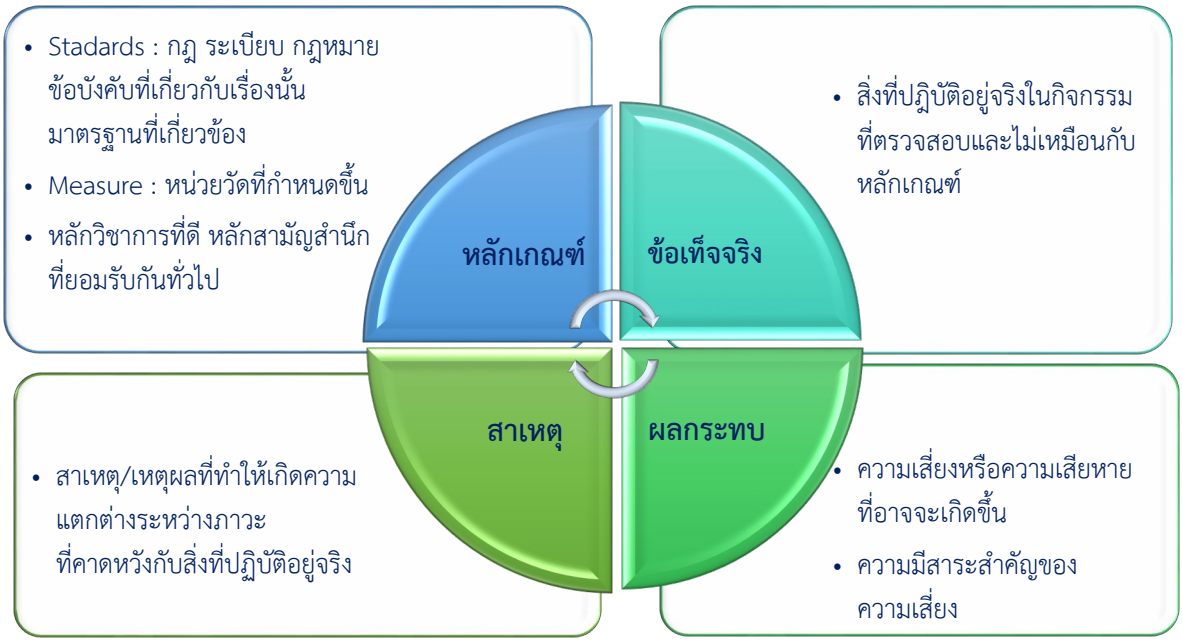
เพราะฉะนั้น : กระบวนการผลิตเป็นไปตามกำหนด

จากตัวอย่างจะสรุปได้ว่า Premise 2 ข้ามขั้นตอนในประเด็นที่ว่ากระบวนการผลิตเป็นไปตามที่กำหนดไป ซึ่งตรรกะควรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. การจัดทำแผนการทดสอบ (Audit Program

แผนระยะยาว (Long term Plan	แผนปี (Annual Plan	แผนภารกิจ (Engagement Plan
Audit Universe มีรายละเอียดดังนี้ - ขอบเขต/เรื่อง/กระบวนการ/หน่วยงาน/กิจกรรม/ ฯลฯ ที่มีความเสี่ยงและสามารถเข้าไปตรวจสอบได้ ซึ่งอาจหมายรวมถึงโครงการหรือความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ (Initiative - Audit Universe จะต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ขององค์กร - Audit Universe โดยปกติได้รับอิทธิพลมาจากผลของการทำ Risk management process - CAE อาจขอข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูงหรือบอร์ดเพื่อใช้ในการจัดทำ Audit Universe ได้ - อาจจัดได้ในหลายรูปแบบตาม หน่วยธุรกิจ สถานที่ สินค้าหรือบริการ กระบวนการ ระเบียบวาระ ระบบหรือการควบคุม - ควรมีการ update เป็นประจำทุกปี โดยเฉพาะกรณีเมื่อบริษัทมีหน่วยงาน สินค้า กระบวนการใหม่ หรือมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายของผู้บริหารหรือทิศทางขององค์กร		

3. กล่องหลักฐาน



4. แนวทางการประเมินหลักฐาน

- ความมีประสิทธิภายในข้อมูล : ข้อมูลหรือหลักฐานที่เป็นข้อเท็จจริงถูกต้อง สามารถทำให้ผู้ตรวจสอบหรือผู้ที่มีความรู้โดยทั่วไป สามารถสรุปความเห็นได้ในทิศทางเดียวกัน
- ความน่าเชื่อถือของข้อมูล : ได้มาจากแหล่งที่มาที่มีความน่าเชื่อถือ โดยใช้วิธีการตรวจสอบที่เหมาะสมและมีความน่าเชื่อถือ
- ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง : ข้อมูลหรือหลักฐานที่ช่วยยืนยันหรือสนับสนุนสิ่งที่ตรวจพบ ข้อเสนอแนะ และการสรุปผลการตรวจสอบ โดยสอดคล้องตรงตามวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ
- ข้อมูลที่มีประโยชน์ : ข้อมูลหรือหลักฐานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร สนับสนุนให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์

5. กระดาษทำการและเรื่องที่ตรวจสอบ

เอกสารที่ผู้ตรวจสอบภายในจัดทำขึ้น เพื่อบันทึกข้อมูลหรือหลักฐานต่าง ๆ ที่ผู้ตรวจสอบเก็บรวบรวม หรือจัดทำในระหว่างการตรวจสอบ ซึ่งมีรูปแบบดังต่อไปนี้

1) แนวการตรวจสอบ
2) แบบสอบถาม
3) บันทึกข้อมูลจากการสังเกตการณ์
4) หลักฐานการตรวจนับ เงินสด, พัสดุ, ทรัพย์สิน
5 บันทึกข้อมูลต่าง ๆ ในขณะปฏิบัติงานตรวจสอบ
6 บันทึการสัมภาษณ์
7 บันทึกข้อมูลต่าง ๆ
8 เอกสารสนับสนุนอื่น
9 กระดาษทำการอิเล็กทรอนิกส์

ลักษณะที่ดีของกระดาษทำการ 9 ข้อ

1) มีความสมบูรณ์
2) มีความถูกต้อง
3) มีความชัดเจนและกระชับ
4) มีความเข้าใจง่าย
5) มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย
6 มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำเป็น
7 มีรูปแบบเหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน
8 มีรหัสหรือดัชนีอ้างอิงที่เหมาะสมเป็นมาตรฐานเดียวกัน
9 ประหยัด

6. เทคนิคการเขียนรายงาน

คุณลักษณะที่ดีของรายงานผลการตรวจสอบ ดังนี้

ถูกต้อง/เที่ยงธรรม ชัดเจน สั้น กระชับ สร้างสรรค์ ทันเวลา

เทคนิคการเขียนรายงานที่ดี

1) คำนึงถึงว่าใครเป็นผู้รับรายงาน ถ้ารายงานจัดทำถึงผู้บริหารระดับสูง ควรเน้นที่ประเด็นสำคัญ และไม่ควรยาวเกินหนึ่งหรือสองหน้ากระดาษ
2) ควรจัดลำดับเรื่องที่สำคัญเรื่องที่มีความเสี่ยงสูงและมีผลกระทบสูงไว้ในลำดับแรก
3) เขียนในเชิงบวกหรือสร้างสรรค์ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน/ การปฏิบัติงาน หลีกเลี่ยงการวิพากย์ติเตียน หรือวิจารณ์การทำงานของหน่วยรับตรวจ
4) หลีกเลี่ยงการระบุชื่อตัวบุคคล เพราะอาจทำให้มีข้อขัดแย้งหรือสร้างความไม่พอใจให้กับหน่วยรับตรวจ
5) ควรหลีกเลี่ยงศัพท์เทคนิค แต่ถ้าจำเป็นต้องใช้ควรมีคำอธิบายประกอบ
6) ในแต่ละประเด็นให้เขียนเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น ผลจากการประชุมสรุปผลหรือที่ได้จากการหารือ ถ้ามีรายละเอียดประกอบมากกว่าหนึ่งหน้าให้สรุปเป็นประเด็นที่สำคัญ
7) เขียนให้เห็นตัวอย่างที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนข้อเสนอแนะว่าดำเนินการแล้วเสร็จหรือแก้ไขแล้วจะได้อะไร เช่น การลดค่าใช้จ่าย หรือการทำงานมีประสิทธิภาพขึ้น
8) เขียนให้ชัดเจน สั้น กระชับ ครอบคลุมเนื้อหาที่เป็นสาระสำคัญ
9) ใช้ภาษาหรือคำที่เข้าใจง่าย

ตัวอย่างการเขียนรายงานตรวจสอบ

วัตถุประสงค์ (Purpose = ควรเขียนให้ครอบคลุมและไม่ควรเกิน 5 ข้อ

1. ตรวจสอบความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน (Operational Audit : O
2. ตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง และเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการเงินและข้อมูลในการดำเนินงาน (Financial Audit : F
3. ตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Compliance Audit : C
4. ตรวจสอบการเก็บรักษาทรัพย์สิน (Safeguard of Assets : S

เรื่อง/กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ขอบเขต
1. ความเสี่ยงด้านเครดิต	O	ข้อมูลเพียงวันที่.....
2. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	O/F/C/S	จำนวนบัญชี ลูกหนี้ ทั้งสิ้น.....บัญชี
3. การอำนวยสินเชื่อ	O/F/C/S	ตรวจสอบลูกหนี้รายใหม่เพียงวันที่.....
4. การประเมินราคาหลักทรัพย์	O/C	ข้อมูลเพียงวันที่.....

การรายงานสรุปผลการตรวจสอบ

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร : รายงานเฉพาะประเด็นความเสี่ยงสูง
2. ข้อตรวจพบ : รายงานภาพรวมข้อตรวจพบตามฐานความเสี่ยง และการดำเนินการของหน่วยรับตรวจซึ่งอยู่ในระหว่างดำเนินการ หรือการแก้ไขในประเด็นที่ตรวจพบเขียนเป็นประเด็นตามความระดับความเสี่ยง โดยแบ่งหัวข้อแก้ไขในระหว่างตรวจสอบแล้ว และที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข
3. สรุปท้ายควรกล่าวชมหน่วยรับตรวจในความร่วมมือที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์

7. การติดตามผลการตรวจสอบ

เพื่อให้แน่ใจว่ามีการแก้ไขและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะหรือยอมรับความเสี่ยงโดยผู้บริหารในระดับที่เหมาะสม เมื่อผู้อำนวยการตรวจสอบเห็นว่า ผู้บริหารมีการยอมรับความเสี่ยงที่เหลืออยู่ และความเสี่ยงอยู่ในระดับที่สูงที่ยังอาจมีผลกระทบต่อองค์กร ผู้อำนวยการตรวจสอบควรหารือกับผู้บริหารระดับสูง ถ้ายังไม่มีการแก้ไข ผู้อำนวยการตรวจสอบภายในและผู้บริหารระดับสูงควรรายงานต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาตัดสินใจ

> วิธีการติดตามผล

- ขึ้นอยู่กับความเสี่ยง
- ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ทุก 30 วันจนกว่าการแก้ไขจะแล้วเสร็จ
- ใช้วิธีให้ผู้รับการตรวจรายงาน, สัมภาษณ์หรือทดสอบรายการ

> ออกรายงานติดตามผลจากระบบ Tracking โดยเพิ่มเติมผลของการติดตามและความเห็นของผู้ตรวจสอบ

8. จรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบ

I. หลักการพื้นฐาน (Fundamental Principles ที่เกี่ยวกับวิชาชีพและการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่ควรยึดถือปฏิบัติ :

1. Integrity – มีจุดยืนที่มั่นคง/ความซื่อสัตย์
2. Objectivity - ความเที่ยงธรรม
3. Confidentiality - การรักษาความลับ
4. Competency - ความสามารถในหน้าที่หรือความชำนาญงาน

II. หลักปฏิบัติ (Rules of Conduct แนวปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งช่วยตีความหลักการพื้นฐานดังกล่าวด้านบน

ตัวอย่างแนวทางการประเมินจริยธรรม

ขอบเขตการประเมิน	คะแนน			
	1	2	3	4
จริยธรรม	ไม่มีระดับการปฏิบัติทางจริยธรรม	มีระดับการปฏิบัติทางจริยธรรมยังไม่ดีพอ ต้องปรับปรุง	มีระดับการปฏิบัติทางจริยธรรมที่ดีพอควรแต่ยังมีข้อบกพร่องอยู่บ้าง	มีระดับการปฏิบัติทางจริยธรรมที่ดี
1. พนักงานผู้ปฏิบัติได้รับคู่มือประมวลจริยธรรมทุกคน เพื่อศึกษา/เข้าใจและยึดถือปฏิบัติหน้าที่อย่างเที่ยงธรรม ผดุงเกียรติและศักดิ์ศรี เป็นที่เชื่อมั่นของลูกค้าและประชาชนโดยทั่วไป				