



คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา
(Consulting Services)

กลุ่มตรวจสอบภายใน
สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา



คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา
(Consulting Services)

ผู้รับผิดชอบ.....
(นางสาววิไลรัตน์ พงษ์พิทักษ์)
ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

อนุมัติโดย.....
(รองศาสตราจารย์ประวีต เอรารธรรม)
เลขาธิการสภาการศึกษา

คำนำ

กลุ่มตรวจสอบภายใน สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา เป็นหน่วยงานที่ดำเนินกิจกรรมให้ความเชื่อมั่น (Assurance Service) และงานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Service) ต่อผู้บริหารตลอดจนบุคลากรของหน่วยรับตรวจภายในสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา อย่างเป็นอิสระและเที่ยงธรรม รวมทั้งเป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้บริหารในการกำกับดูแล ติดตาม ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจภายในสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจให้บรรลุถึงเป้าหมายและภารกิจที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในควรกำหนดงานบริการให้คำปรึกษาไว้ในแผนการตรวจสอบและในระหว่างการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในสามารถระบุความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการทำงานและนำมาประเมินผลในกระบวนการบริหารความเสี่ยงของสำนักงาน รวมทั้งการให้คำปรึกษาจะเป็นการช่วยเหลือฝ่ายบริหารในการจัดให้มีหรือปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน หากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อส่วนราชการในภาพรวม ดังนั้น การบริการให้คำปรึกษา จึงเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ซึ่งต้องคำนึงถึงความต้องการ ความคาดหวังรวมทั้งลักษณะของเรื่องที่จะให้คำปรึกษา ระเบียบและเทคนิคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ การวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาและทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมทั้งเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) เล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมตามอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพแก่ผู้รับบริการต่อไป

กลุ่มตรวจสอบภายใน

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
นิยามศัพท์	๒
กลุ่มผู้รับบริการ	๒
ความรับผิดชอบ	๒
ลักษณะของการให้บริการให้คำปรึกษา	๒
กระบวนการและระยะเวลาการให้คำปรึกษา	๓
ขั้นตอนการให้คำปรึกษา	๔
ข้อมูลสนับสนุนในการให้คำปรึกษา	๕
ข้อกำหนดที่สำคัญ	๕
ระบบติดตามและประเมินผล	๕
มาตรฐานการตรวจสอบภายในและระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๕
ช่องทางการให้คำปรึกษา	๘
ค่าธรรมเนียม	๘
ผลการประเมินความพึงพอใจ	๘
ภาคผนวก	๘
ภาคผนวก ก	ตัวอย่างทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา
ภาคผนวก ข	ตัวอย่างความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services)

บทนำ

งานตรวจสอบภายใน เป็นงานบริการให้ความเชื่อมั่น (Assurance Services) และงานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้น รวมถึงทำให้หน่วยงานของรัฐบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ ให้คำนิยามของ “งานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services)” หมายถึง การบริการให้คำปรึกษาแนะนำ และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงานและขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการและมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับหน่วยงานของรัฐ โดยการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำ ในเรื่องความคล่องตัวในการดำเนินงาน การออกแบบระบบงาน วิธีการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรม เป็นต้น

การบริการให้คำปรึกษา เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ทั้งโดยวาจาและลายลักษณ์อักษร ซึ่งต้องมีระบบ ระเบียบ มีเทคนิคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ การช่วยเหลือ การวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาและทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมทั้งเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายในเห็นว่า การบริการให้คำปรึกษาเป็นการบริการที่สำคัญและเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กร จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติงานให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารหน่วยรับตรวจและผู้ร้องขอรับบริการเป็นไปตามมาตรฐานงานที่กรมบัญชีกลางกำหนดต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในมีแนวทางการปฏิบัติงาน การบริการให้คำปรึกษาที่ชัดเจน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และได้มาตรฐานการตรวจสอบภายใน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ในการบริการให้คำปรึกษาตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่กรมบัญชีกลางกำหนดไว้

ขอบเขต

การบริการให้คำปรึกษาเป็นการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ โดยขอบเขตงานของหน่วยรับตรวจมีความหลากหลาย แตกต่างกันไปตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของหน่วยรับตรวจ ซึ่งการให้คำปรึกษานั้น จะไม่เข้าไปร่วมรับผิดชอบต่อการดำเนินงานหรือกระบวนการ และผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ โดยคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาทั้งลักษณะของงาน เวลา และการสื่อสารผลของภารกิจ ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจ รวมทั้งความคุ้มค่าของภารกิจ การให้คำปรึกษาต่อผลประโยชน์ที่คาดว่าจะเกิดแก่องค์กร โดยมีขอบเขตการให้คำปรึกษา ดังนี้

๑. การบริการให้คำปรึกษาในเรื่องที่เกี่ยวกับงานประจำของหน่วยรับตรวจ เช่น ด้านการเงิน การบัญชี การบริหารงบประมาณ การพัสดุ การดูแลทรัพย์สิน งบการเงินของเงินทุนสวัสดิการสำนักงาน เลขาธิการสภาการศึกษา การดำเนินงานโครงการ การกำกับดูแล การควบคุม การบริหารความเสี่ยง เป็นต้น
๒. ผู้ตรวจสอบภายในมีการบันทึกข้อมูลการบริการให้คำปรึกษาเป็นลายลักษณ์อักษรในทะเบียนคู่มือการบริการให้คำปรึกษา และประเมินการบริการให้คำปรึกษาของผู้รับบริการทุกครั้ง

นิยามศัพท์

๑. **ผู้ตรวจสอบภายใน** หมายถึง นักวิชาการตรวจสอบภายใน และผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการกลุ่มตรวจสอบภายใน สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

๒. **ผู้รับบริการ** หมายถึง บุคลากรในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

๓. **การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Service)** หมายถึง การบริการให้คำปรึกษา แนะนำและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยลักษณะงานและขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการ และมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับหน่วยงานของรัฐ โดยการปรับปรุงกระบวนการการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้น

๔. **ทะเบียนคุมการบริการให้คำปรึกษา** หมายถึง แบบบันทึกผลการให้คำปรึกษาที่กลุ่มตรวจสอบภายในจัดทำขึ้น สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติหน้าที่ในการบริการให้คำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน

กลุ่มผู้รับบริการ

ผู้บริหาร หน่วยรับตรวจ บุคลากรของ สกศ. และบุคลากรภายนอก เช่น อดีตข้าราชการ สกศ. ผู้ตรวจสอบภายในจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นต้น

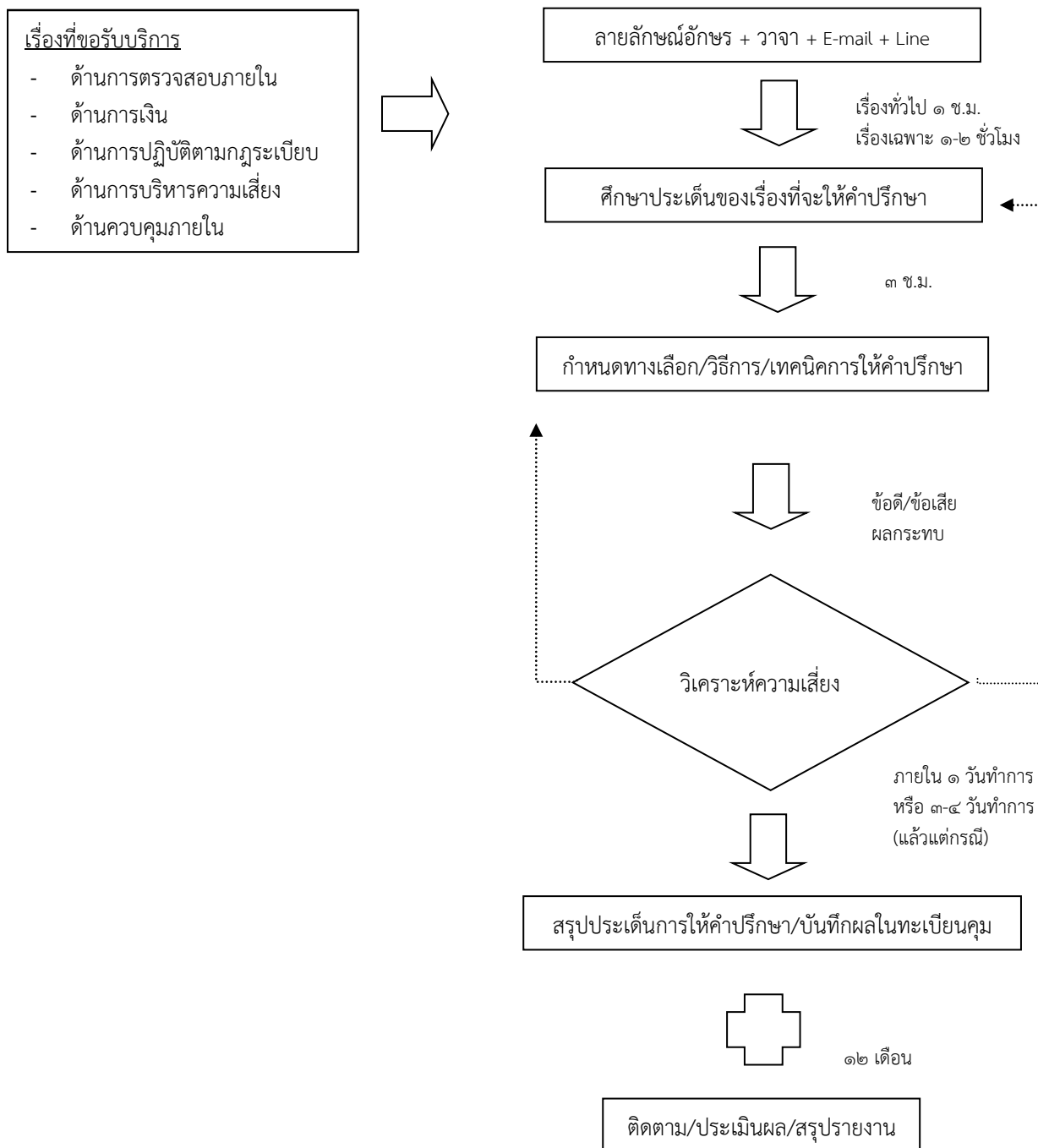
ความรับผิดชอบ

ผู้ตรวจสอบภายในต้องทำความเข้าใจกับผู้รับบริการเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ และความคาดหวังอื่น ๆ ของผู้รับบริการ ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญต้องมีการบันทึกเรื่องที่ทำความเข้าใจเป็นลายลักษณ์อักษร

ลักษณะของการให้บริการคำปรึกษา

ลักษณะงานตรวจสอบภายในที่เป็นการบริการให้คำปรึกษาถือเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กรอีกวิธีหนึ่ง กอปรกับในปัจจุบันนี้ ผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้ให้ความสนใจต่อระบบการควบคุมภายในขององค์กรเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกแบบระบบการควบคุมภายในที่ดีและกิจกรรมการควบคุมภายในแก่ผู้บริหาร รวมถึงการนำมาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร และการปรับปรุงพัฒนาระบบควบคุมภายในเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยข้อเรียกร้องดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นข้อเรียกร้องพิเศษที่นอกเหนือจากแผนการตรวจสอบภายในประจำปีขององค์กร

กระบวนการและระยะเวลาการให้คำปรึกษา



ผู้รับบริการ

- บุคลากรในสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
- หน่วยรับตรวจ (สำนัก/กลุ่ม)

ขั้นตอนการให้คำปรึกษา

๑. การขอรับคำปรึกษา โทรศัพท์ E-mail Application Line หรือ เดินทางมาด้วยตนเอง จะบันทึกลงในทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา เพื่อจัดลำดับการให้บริการ โดยเรียงตามลำดับการขอรับบริการ หรือพิจารณาจากเรื่องที่มีผลกระทบ หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ส่วนราชการจะได้รับการให้บริการ (ตัวอย่างทะเบียนคุมการให้คำปรึกษาปรากฏตามภาคผนวก)

๒. ศึกษาประเด็นหรือเรื่องที่ทำให้คำปรึกษา โดยมาจากประเด็นข้อตรวจพบจากการปฏิบัติงานตรวจสอบทั้งหมดในส่วนของรายงานผลการตรวจสอบของกลุ่มตรวจสอบภายใน รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการขอคำปรึกษาจากหน่วยรับตรวจ ทั้งโดยวาจาและเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

๒.๑ หลักเกณฑ์/สิ่งที่ควรจะเป็น (Criteria) คือ สิ่งที่ผู้ตรวจสอบภายในใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบเปรียบเทียบกับสภาพที่เกิดขึ้นจริงในการตรวจสอบ เช่น กฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี คำสั่งและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒.๒ ข้อเท็จจริง/สิ่งที่เป็นอยู่จริง (Condition) คือ ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในกระบวนการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในตรวจพบ และได้รับการตรวจสอบแน่ชัดว่าถูกต้อง ครบถ้วน มีข้อมูลหลักฐานสนับสนุน

๒.๓ ผลกระทบ (Effects) คือ ความเสี่ยง ผลเสียหายหรือปัญหาที่จะได้รับ เนื่องจากสิ่งที่เป็นอยู่นั้นแตกต่างไปจากสิ่งที่ควรจะเป็น

๒.๔ สาเหตุ (Causes) คือ สิ่งที่ทำให้ข้อตรวจพบหรือสิ่งที่เป็นอยู่แตกต่างไปจากสิ่งที่ควรเป็น เช่น การไม่ปฏิบัติตามระเบียบ การควบคุมภายในที่ไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

๒.๕ ข้อเสนอแนะ (Recommendation) คือ ข้อคิดเห็นหรือความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อนำไปสู่ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

๓. กำหนดทางเลือกหรือวิธีการในการให้คำปรึกษา ซึ่งสามารถให้คำปรึกษาโดยแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร เดินทางมาขอรับคำปรึกษาด้วยตัวเอง หรือชี้แจงทำความเข้าใจโดยสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ E-mail หรือ Application Line เพื่อให้ผู้ขอรับบริการรับทราบ (ปรากฏตามประกาศช่องทางการให้บริการด้านการให้คำปรึกษา)

๔. วิเคราะห์ความเสี่ยง และข้อดี ข้อเสียที่เหมาะสม หากเป็นข้อตรวจพบที่พบอยู่เป็นประจำหรือพบค่อนข้างบ่อย อาจใช้วิธีการจัดประชุมชี้แจง หรือการจัดฝึกอบรม เป็นต้น

๕. บันทึกและสรุปผลการให้คำปรึกษาในทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา เพื่อเก็บข้อมูลและสถิติของการให้บริการ

๖. ติดตามผลการให้คำปรึกษา จัดทำรายงานสรุปผลการให้คำปรึกษาในรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานประจำปี และเผยแพร่ให้บุคลากรทุกคนทราบ

ข้อมูลสนับสนุนในการให้คำปรึกษา

นอกเหนือจากคุณสมบัติตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ผู้ตรวจสอบภายในที่ดีจะต้องเป็นผู้มีความรู้ในวิชาชีพและความรู้ในสาขาวิชาอื่นซึ่งจำเป็นต่อการให้คำปรึกษา ดังนี้

๑. กฎหมาย กฎระเบียบและสวัสดิการภาครัฐ เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในนำข้อมูลไปใช้ควบคู่ในการตรวจสอบและต้องหมั่นติดตามการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เป็นปัจจุบันเสมอ

๒. การบริหารการเงินและบัญชีภาครัฐ ผู้ตรวจสอบภายในต้องรู้ถึงระบบการบริหารการเงินเพื่อนำข้อมูลไปวางแผนการให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง ตรงกับระบบที่หน่วยงานได้วางไว้

๓. การตรวจสอบระบบควบคุมภายในทางการเงินและบัญชี ถือเป็นตัวช่วยกำกับให้การปฏิบัติการด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบที่ใช้บังคับกิจการ

๔. โครงสร้างการจัดองค์กร สายการบังคับบัญชา ตำแหน่งและอัตรากำลัง ขอบเขตการปฏิบัติงาน หน้าที่รับผิดชอบและขั้นตอนการปฏิบัติงาน จำเป็นต่อผู้ตรวจสอบภายในในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ว่าได้ปฏิบัติงานตรงสายงาน ตรงตำแหน่ง หรือตรงหน้าที่ที่รับผิดชอบหรือไม่ และเป็นข้อมูลสนับสนุนการให้คำปรึกษาของผู้ตรวจสอบภายในได้

ข้อกำหนดที่สำคัญ

ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ระบบติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ตามแนวปฏิบัติการประกันและการปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายใน : การประเมินภายในองค์กร ที่กรมบัญชีกลางกำหนด ซึ่งจะต้องดำเนินการอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

มาตรฐานการตรวจสอบภายในและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑. หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค ๐๔๐๙.๒/ว ๐๑๔ ลงวันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๕ เรื่อง แนวปฏิบัติการประกันและปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายใน : การประเมินภายในองค์กร

๒. หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค ๐๔๐๙.๔/ว ๑๐๔ ลงวันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ เรื่อง หลักเกณฑ์การประเมินการประกันและปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐจากภายนอกองค์กร รอบการประเมินปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ - ๒๕๗๔

๓. หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนมาก ที่ กค ๐๔๐๙.๒/ว ๑๒๓ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ เรื่อง หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑

ส่วนที่ ๑ มาตรฐานด้านคุณสมบัติ

๑๐๐๐ : วัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ

๑๐๐๐.C๑ : การตรวจสอบภายในที่เป็นลักษณะของงานบริการให้คำปรึกษาต้องกำหนดไว้ในกฎบัตรการตรวจสอบภายใน

๑๑๓๐ : ข้อจำกัดของความเป็นอิสระหรือความเที่ยงธรรม

๑๑๓๐.๐๑ : ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาในงานที่ตนเคยมีหน้าที่รับผิดชอบมาก่อนด้วยความเที่ยงธรรม

๑๑๓๐.๐๒ : ในกรณีที่มีเหตุหรือข้อจำกัดในอันที่จะทำให้ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถบริการให้คำปรึกษาได้อย่างอิสระหรือเที่ยงธรรม ผู้ตรวจสอบภายในต้องเปิดเผยเหตุหรือข้อจำกัดดังกล่าวให้กับผู้มอบหมายงานหรือผู้รับบริการทราบก่อนที่จะรับงานนั้น

๑๒๐๐ : ความเชี่ยวชาญและความระมัดระวังรอบคอบของผู้ประกอบวิชาชีพ**๑๒๑๐ : ความเชี่ยวชาญ**

๑๒๑๐.๐๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องไม่รับงานบริการให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ หากที่มงานขาดความรู้ทักษะและความสามารถอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในเรื่องนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นส่วนหรือทั้งหมด

๑๒๒๐ : ความระมัดระวังรอบคอบ

๑๒๒๐.๐๑ : ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาด้วยความระมัดระวังอย่างรอบคอบเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ โดยคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ความต้องการและความคาดหวังของผู้มอบหมายงานหรือผู้รับบริการ รวมทั้งลักษณะของเรื่องที่จะให้คำปรึกษา เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และการรายงานผลการตรวจสอบ

- ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

- ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการบริการให้คำปรึกษาเมื่อเทียบกับผลประโยชน์ที่คาดว่าหน่วยงานของรัฐจะได้รับ

ส่วนที่ ๒ มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน**๒๐๑๐ : การวางแผนการตรวจสอบ**

๒๐๑๐.๐๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในควรให้มีงานบริการให้คำปรึกษาเพื่อช่วยให้เกิดโอกาสในการปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยงการสร้างคุณค่าเพิ่ม และการปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งต้องกำหนดงานบริการให้คำปรึกษาดังกล่าวไว้ในแผนการตรวจสอบด้วย

๒๑๒๐ : การบริหารความเสี่ยง

๒๑๒๐.๐๑ : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องสามารถระบุถึงความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการทำงานและระมัดระวังความเสี่ยงอื่น ๆ ที่มีนัยสำคัญที่อาจเกิดขึ้นด้วย

๒๑๒๐.๐๒ : ผู้ตรวจสอบภายในต้องนำความรู้ในเรื่องของความเสี่ยงที่ได้รับจากการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา มาใช้ในการประเมินผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน

๒๑๒๐.๐๓ : การให้ความช่วยเหลือกับฝ่ายบริหารในการจัดให้มีหรือปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยง ผู้ตรวจสอบภายในต้องพึงละเว้นในส่วนของการดำเนินการ ซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร

๒๑๓๐ : การควบคุม

๒๑๓๐.๐๑ : ผู้ตรวจสอบภายในต้องนำความรู้ในเรื่องของการควบคุมที่ได้รับจากการบริหารงานให้คำปรึกษา มาใช้ในการประเมินผลการควบคุมของหน่วยงานของรัฐ

๒๒๐๐ : การวางแผนการปฏิบัติงาน

๒๒๐๑ : ข้อพิจารณาในการวางแผน

๒๒๐๑.๐๑ : การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องทำความเข้าใจกับ ผู้รับบริการเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ และความคาดหวังอื่น ๆ ของผู้รับบริการ ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญต้องมีการบันทึกเรื่องทำความเข้าใจไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

๒๒๑๐ : การกำหนดวัตถุประสงค์

๒๒๑๐.๐๑ : วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องคำนึงถึงกระบวนการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมตามขอบเขตที่มีการเห็นชอบร่วมกันกับผู้รับบริการ

๒๒๑๐.๐๒ : วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ต้องสอดคล้องกับการสร้างคุณค่ายุทธศาสตร์และวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของหน่วยงานของรัฐ

๒๒๒๐ : การกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงาน

๒๒๒๐.๐๑ : การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาผู้ตรวจสอบภายในต้องมั่นใจว่าได้กำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานไว้เพียงพอที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ หากในระหว่างปฏิบัติงานมีการปรับปรุงเงื่อนไขเกี่ยวกับขอบเขตการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบภายในต้องหารือกับผู้รับบริการถึงเงื่อนไขที่ปรับปรุงนั้น เพื่อพิจารณาว่าจะปฏิบัติงานต่อไปหรือไม่

๒๒๒๐.๐๒ : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องระบุนการควบคุมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานและระมัดระวังต่อประเด็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

๒๒๔๐ : แผนการปฏิบัติงาน

๒๒๔๐.๐๑ : แนวทางการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา อาจจะมีรูปแบบและเนื้อหาสาระที่แตกต่างไปตามแต่ละลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย

๒๓๐๐ : การปฏิบัติงาน**๒๓๓๐ : การบันทึกข้อมูล**

๒๓๓๐.๐๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องกำหนดนโยบายในการเก็บรักษาข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวให้กับบุคคลภายในและภายนอกหน่วยงานของรัฐ ทั้งนี้ ต้องให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐและระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

๒๔๐๐ : การรายงานผลการปฏิบัติงาน**๒๔๑๐ : หลักเกณฑ์ในการรายงานผลการปฏิบัติงาน**

๒๔๑๐.๐๑ : รูปแบบและเนื้อหาของรายงานความคืบหน้าและการรายงานผลการตรวจสอบบริการให้คำปรึกษาจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานและความต้องการของผู้รับบริการ

๒๔๔๐ : การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน

๒๔๔๐.๐๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในมีหน้าที่รับผิดชอบในการเผยแพร่รายงานผลการตรวจสอบการบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ

๒๔๔๐.๐๒ : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา อาจมีการบ่งชี้ประเด็นเกี่ยวกับการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมหากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานของรัฐในภาพรวม ผู้ตรวจสอบภายในต้องรายงานให้กับหัวหน้าหน่วยงานของรัฐและคณะกรรมการตรวจสอบทราบ

๒๕๐๐ : การติดตามผล

๒๕๐๐.C๑ : หน่วยงานตรวจสอบภายในต้องมีการติดตามการปฏิบัติตามผลของงานบริการ ให้คำปรึกษาตามขอบเขตการปฏิบัติงานที่ได้มีการเห็นชอบร่วมกับผู้รับบริการ

ช่องทางการให้คำปรึกษา

๑. ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตอบข้อสงสัย ชักถาม ณ กลุ่มตรวจสอบภายใน อาคาร ๑ ชั้น ๔
๒. ติดต่อทางโทรศัพท์ เบอร์ ๐๒-๖๖๘-๗๑๒๓
 - ๒.๑ ต่อ ๑๔๑๕ นางสาววิไลรัตน์ พวงพิทักษ์ ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน
 - ๒.๒ ต่อ ๑๔๑๗ นางสาวธัญญา อิงคเพียรกุล นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
นางสาวจันทนา วัฒนากนกวงค์ เจ้าหน้าที่งานธุรการปฏิบัติงาน
๓. Application Line โดยตรงกับผู้ตรวจสอบภายใน

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียมบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการคำปรึกษา กลุ่มตรวจสอบภายใน

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจจากผู้ให้บริการให้คำปรึกษา ของกลุ่มตรวจสอบภายใน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน สกศ.
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานบริการให้คำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความ

๑. หน่วยรับตรวจ/ผู้รับคำปรึกษา

สำนัก..... กลุ่ม.....

๒. ผู้ประเมิน

ผู้บริหาร ลูกจ้างประจำ

ข้าราชการ ผู้ช่วยนักวิชาการ

๓. เรื่องที่ขอรับบริการ.....

ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อกลุ่มตรวจสอบภายใน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๑. การให้คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบในด้านต่าง ๆ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนตรงประเด็น และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
๒. การใช้ปฏิญาณ ไหวพริบ สติปัญญาแก้ไขปัญหาให้หน่วยรับตรวจ/ผู้รับคำปรึกษา อย่างสร้างสรรค์					
๓. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้คำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือด้วยดี เช่นนี้อีกในโอกาสต่อไป

กลุ่มตรวจสอบภายใน

โทร. ๐๒๖๖๘๗๑๒๓ ต่อ ๑๔๑๕, ๑๔๑๗