

คู่มือสำหรับบริการ “การขอรับบริการให้คำปรึกษาจากหน่วยงานตรวจสอบภายใน”

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพะเยา

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

๑. ชื่อเรื่อง : การขอรับบริการให้คำปรึกษา

๒. หน่วยงานเจ้าของเรื่อง : หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพะเยา

๓. ประเภทของงานบริการ : งานบริการให้คำแนะนำปรึกษา

๔. หมวดหมู่ของงานบริการ : การตรวจสอบและให้คำปรึกษาภายในองค์กร

๕. นโยบายหรือวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้อง :

มุ่งเน้นการเพิ่มมูลค่าองค์กรและปรับปรุงระบบการบริหารจัดการองค์กร การบริหารความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายใน รวมถึงการประเมินการควบคุมด้วยตนเอง (Control self-assessment)

๖. ระดับผลกระทบ : บริการภายในองค์กร

๗. พื้นที่ให้บริการ : กลุ่มงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพะเยา

๘. ช่องทางการให้บริการ : หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพะเยา ติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพะเยา ในวันและเวลาราชการ (วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) ที่อยู่ เลขที่ ๕๘๘ หมู่ ๑๑ ถนนสนามกีฬา ตำบลบ้านต๋อม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ๕๖๐๐๐ โทร ๐๕๔-๐๗๙๘๗๓

๙. กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา : เป็นไปตามข้อตกลงและขอบเขตงานของแต่ละกรณี

๑๐. ค่าธรรมเนียม : ไม่มีค่าธรรมเนียม

๑๑. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ : ไม่มีรายการเอกสารหลักฐานที่ผู้ขอรับบริการต้องจัดเตรียมมาล่วงหน้า ทั้งนี้ สามารถเลือกดำเนินการได้ ๒ ช่องทาง ดังนี้

- จัดทำ บันทึกข้อความ รับบริการให้คำปรึกษา เสนอผ่านระบบสารบรรณมายังหน่วยตรวจสอบภายใน
- ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยตรวจสอบภายในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพะเยา

๑๒. หลักเกณฑ์วิธีการ เงื่อนไข ในการยื่นคำขอและการพิจารณาให้คำปรึกษา

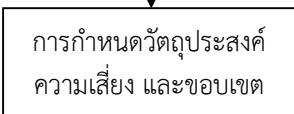
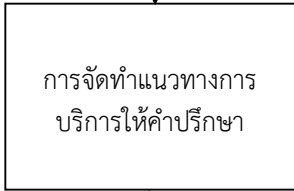
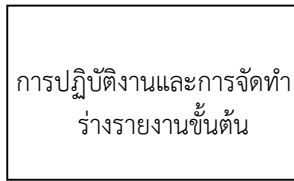
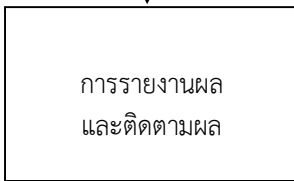
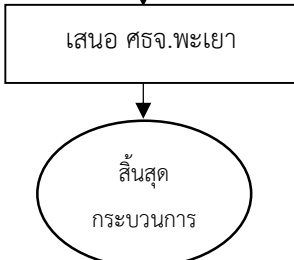
- ความโปร่งใสและเป็นอิสระ: ผู้ตรวจสอบภายในสามารถรับงานให้คำปรึกษาในงานที่เคยรับผิดชอบมาก่อนได้ แต่หากอาจเกิดความไม่เป็นอิสระหรือความเที่ยงธรรม จะต้องเปิดเผยให้ผู้รับคำปรึกษา รับทราบก่อนรับงาน และต้องเปิดเผยข้อมูลไว้ในแบบเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์

- **ความเชี่ยวชาญ:** หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องปฏิเสธการให้คำปรึกษา หรือขอคำแนะนำ และความช่วยเหลือจากหน่วยงานต่าง ๆ หากพิจารณาแล้วว่าผู้ตรวจสอบภายในไม่มีความเชี่ยวชาญ หรือความรู้ความสามารถเพียงพอในเรื่องที่ต้องการคำปรึกษา
- **การปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง:** ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ โดยต้องคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษา ความซับซ้อนของงาน และความคุ้มค่าต่อผลประโยชน์ที่จะเกิดแก่องค์กร
- **รูปแบบของการให้คำปรึกษา แบ่งเป็น ๔ รูปแบบ:**
 - **การให้คำปรึกษาอย่างเป็นทางการ:** ต้องมีการวางแผน ข้อตกลงชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร และต้องได้รับอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในก่อนเสมอ
 - **การให้คำปรึกษาที่ไม่เป็นทางการ:** ให้คำปรึกษาระหว่างเข้าร่วมกิจกรรมที่ดำเนินการตรวจสอบตามปกติ เช่น โครงการ หรือการประชุมเฉพาะกิจ
 - **การให้คำปรึกษาเฉพาะเรื่อง:** การให้คำปรึกษาในงานสำคัญ/โครงการพิเศษ ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเข้าร่วมงานกับทีมงานด้วย
 - **การให้คำปรึกษากรณีเร่งด่วน/ฉุกเฉิน:** การให้คำปรึกษาในงานเร่งด่วน เช่น การกู้คืนระบบ หรือการปฏิบัติงานหลังเกิดภัยพิบัติ

๑๓. ขั้นตอนการให้บริการคำปรึกษาอย่างเป็นทางการ

- **เริ่มต้นและทำความเข้าใจ** ผู้ตรวจสอบภายในและผู้ขอรับบริการทำความเข้าใจร่วมกันในประเด็นวัตถุประสงค์ ขอบเขต และความคาดหวังอื่น ๆ โดยจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร
- **การกำหนดวัตถุประสงค์ ความเสี่ยง และขอบเขต** ระบุกระบวนการกำกับดูแลและบริหารจัดการ ความเสี่ยงให้อยู่ในขอบเขตที่ตกลงกัน โดยผู้ตรวจสอบภายในจัดทำแผนการปฏิบัติงาน แผนผังทางเดินของงาน แบบสำรวจข้อมูลขั้นต้น และแบบประเมินระบบการควบคุมภายในและความเสี่ยง
- **การจัดทำแนวทางการบริการให้คำปรึกษา** จัดทำแนวทางการตรวจสอบ/บริการให้คำปรึกษา (Audit Program) ซึ่งจะประกอบด้วย เรื่องที่ให้คำปรึกษา หน่วยงาน วัตถุประสงค์ ขอบเขต ระยะเวลาดำเนินการ และความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานจะบรรลุวัตถุประสงค์
- **การปฏิบัติงานและการจัดทำรายงานขั้นต้น** ออกหนังสือแจ้งเปิดการบริการให้คำปรึกษา และปฏิบัติงานตามแนวทางที่วางไว้ พร้อมจัดทำรายงานผลการตรวจสอบขั้นต้น หากพบประเด็นสำคัญที่มีผลกระทบต่อสำนักงาน ต้องรายงานให้ผู้บริหารหน่วยงานที่ขอรับบริการทราบ
- **การรายงานผลและติดตามผล** จัดทำรายงานผลการบริการให้คำปรึกษา ฉบับร่างเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้รับบริการ ก่อนเสนอรายงานฉบับสมบูรณ์ต่อผู้บริหาร จากนั้นจัดส่งแบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อนำผลมาประเมินและติดตามการดำเนินการตามข้อเสนอแนะต่อไป

๑๔. ขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงานในการให้คำปรึกษา

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	เอกสารการ ดำเนินงาน
๑		ผู้ตรวจสอบภายในและผู้ขอรับบริการทำความเข้าใจร่วมกันในประเด็นวัตถุประสงค์ ขอบเขต และความคาดหวังอื่น ๆ โดยจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร	๓๐ นาที	บันทึกข้อความ
๒		จัดทำแผนการปฏิบัติงาน แผนผังทางเดินของงาน แบบสำรวจข้อมูลขั้นต้น และแบบประเมินระบบการควบคุมภายในและความเสี่ยง	๑๒๐ นาที	แผนการปฏิบัติงาน (ENGAGEMENT PLAN)
๓		จัดทำแนวทางการตรวจสอบ/บริการให้คำปรึกษา (Audit Program) ซึ่งจะประกอบด้วย เรื่องที่ให้คำปรึกษา หน่วยงาน วัตถุประสงค์ ขอบเขต ระยะเวลาดำเนินการ และความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานจะบรรลุวัตถุประสงค์	๒๔๐ นาที	แผนการปฏิบัติงาน (ENGAGEMENT PLAN)
๔		ออกหนังสือแจ้งเปิดการบริการให้คำปรึกษา และปฏิบัติงานตามแนวทางที่วางไว้ พร้อมจัดทำร่างรายงานผลการตรวจสอบขั้นต้น หากพบประเด็นสำคัญที่มีผลกระทบต่องาน ต้องรายงานให้ผู้บริหารหน่วยงานที่ขอรับบริการทราบ	๑๒๐ นาที	รายงานผลการตรวจสอบขั้นต้น
๕		จัดทำรายงานผลการบริการให้คำปรึกษา ฉบับร่างเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้รับบริการ ก่อนเสนอรายงานฉบับสมบูรณ์ต่อผู้บริหาร จากนั้นจัดส่งแบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อนำผลมาประเมินและติดตามการดำเนินการตามข้อเสนอแนะต่อไป	๑๒๐ นาที	รายงานผลการบริการ
๖		เสนอรายงานผลการให้บริการต่อศึกษาธิการจังหวัดพะเยา	๖๐ นาที	บันทึกข้อความ

๑๕. การรายงานและติดตามผลการให้คำปรึกษา

- การรายงานความคืบหน้าและผลของการให้คำปรึกษา อาจมีรูปแบบและสาระแตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะของแต่ละงานและความต้องการของผู้รับคำปรึกษา หากมีการพิจารณาในประเด็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการกำกับดูแล ซึ่งเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อสำนักงาน ผู้ตรวจสอบภายในควรรายงานให้กับผู้บริหารทราบ
- หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในเป็นผู้รับผิดชอบในการสื่อสารรายงานผลการบริการให้คำปรึกษาต่อผู้บริหารทราบ และสั่งการผู้ขอรับบริการให้คำปรึกษา รวมทั้งกำหนดให้มีการติดตามการดำเนินการตามข้อเสนอแนะในการให้คำปรึกษาตามขอบเขตที่ได้ตกลงไว้กับผู้รับคำปรึกษาในรายงานผลการบริการให้คำปรึกษา
- ผู้ตรวจสอบภายในต้องบันทึกประเด็น/เรื่องที่บริการให้คำปรึกษาพร้อมข้อเสนอแนะไว้ในทะเบียนคุมบริการให้คำปรึกษา เพื่อจัดเก็บและแสดงผลการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาในรูปแบบต่าง ๆ เนื้อหาของงานและระยะเวลาที่ดำเนินการ โดยให้รายงานให้ผู้บริหารทราบ ในกรณีที่เดือนใดไม่มีการให้คำปรึกษาให้ระบุว่าไม่มี