



คู่มือการบริการให้คำปรึกษา
และข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service level Agreement : SLA)

สำนักตรวจสอบภายใน
กรกฎาคม 2565

	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)
	ชื่อ SOP : คู่มือการบริการให้คำปรึกษา และข้อตกลงระดับการให้บริการ
	หมายเลข SOP : OIA – 2565 – 002 - 02

โปรดตรวจสอบว่าเป็นฉบับล่าสุดก่อนการนำไปใช้งาน

หมายเลข SOP:	OIA – 2565 – 002 - 02
ปรับปรุงจาก SOP:	OIA – 2565 – 002 - 01
วันที่อนุมัติ:	พฤษภาคม 2564
วันที่ทบทวน:	18 กรกฎาคม 2565
ระดับของการบังคับใช้:	☒ บางส่วน..... ☐ ทั้งหมด
จำนวนหน้า:	18 หน้า
ผู้จัดทำ/ตำแหน่ง:	นางสาวศิณภัฏร์ คันธักยาพงศ์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในชำนาญการ

1. การปรับปรุงแก้ไข :

ปรับปรุงคู่มือการบริการให้คำปรึกษาเดิม โดยการเพิ่มเติมข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service level Agreement : SLA)

2. ตารางสารบัญ:

Title Page	หน้า	1
การแก้ไขปรับปรุง	หน้า	1
ตารางสารบัญ	หน้า	1
วัตถุประสงค์และขอบเขตของ SOP	หน้า	2
บุคคลที่เกี่ยวข้อง	หน้า	2
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	หน้า	2
INPUT/OUTPUT	หน้า	4
กฎระเบียบข้อบังคับ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	หน้า	4
อภิธานศัพท์	หน้า	4
การลงนามอนุมัติ	หน้า	5
การบริการให้คำปรึกษาและข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service level Agreement : SLA)	หน้า	6
ภาคผนวก	หน้า	14

3. วัตถุประสงค์และขอบเขตของ SOP:

เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการให้คำปรึกษาได้ตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในที่กำหนดไว้ โดยคำนึงถึงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุม ตามขอบเขตที่มีการเห็นชอบร่วมกันกับผู้รับบริการ และเพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบภายในถือปฏิบัติ รวมทั้งเผยแพร่ให้กับหน่วยรับตรวจ เพื่อให้เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ในการขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

4. บุคคลที่เกี่ยวข้องกับ SOP:

ผอ.สตส. (มาลิน) : พิจารณาลงนามระดับสำนัก

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในชำนาญการ (ศิญาภัทร์) : ทบทวนคู่มือวิธีปฏิบัติการตรวจสอบภายใน

เจ้าหน้าที่สำนักตรวจสอบภายใน : นำไปใช้งานในการปฏิบัติงานในการให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ของ สทอภ.

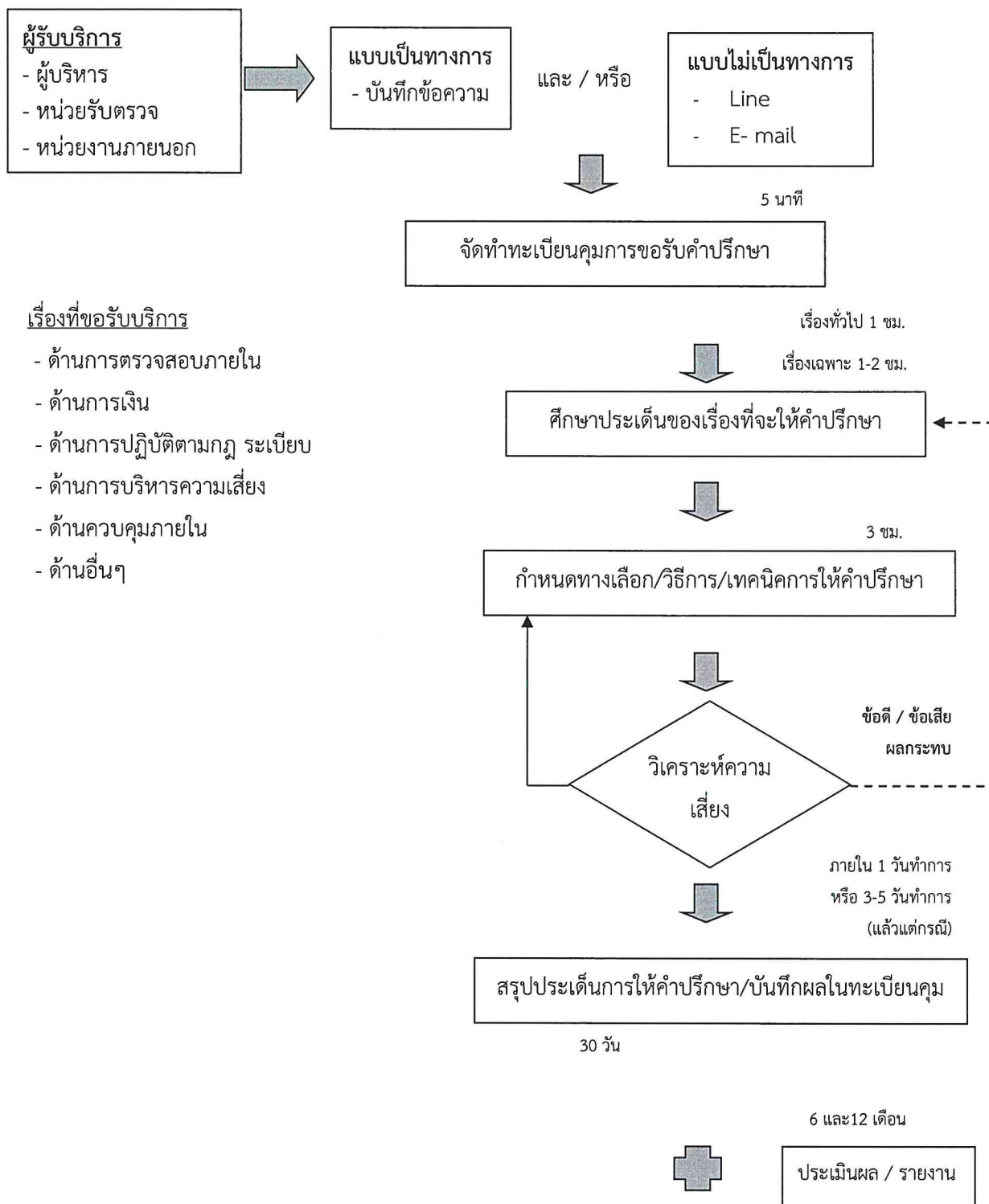
เจ้าหน้าที่ สทอภ. : เพื่อทราบขั้นตอนปฏิบัติ

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน :

☐ เป็น SOP ใหม่

☒ เป็นการปรับปรุง SOP เดิม

แผนภูมิที่ 1 แสดงขั้นตอนการให้คำปรึกษา



6. INPUT/OUTPUT :

ข้อมูลนำเข้าหรือสิ่งที่ต้องใช้ก่อนเริ่มกระบวนการ (INPUT):

1. บันทึกข้อความจากหน่วยรับตรวจภายใน สทอภ.
2. เอกสารประกอบเรื่องที่ต้องการปรึกษา

ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการ (OUTPUT):

รายงานสรุปประเด็นการให้คำปรึกษา และการแก้ไขปัญหา เสนอคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อทราบ และเสนอผู้บริหาร สทอภ. เพื่อทราบ

7. กฎระเบียบ ข้อบังคับ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง:

1. ระเบียบคณะกรรมการ สทอภ. ว่าด้วยการตรวจสอบภายใน พ.ศ. 2564
2. ระเบียบ สทอภ. ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมการจัดงาน และ การประชุม พ.ศ. 2554 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
3. ระเบียบ สทอภ. ว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายภายในสำนักงาน พ.ศ. 2554 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
4. ระเบียบ สทอภ. ว่าด้วยการบริหารงบประมาณจากทุกแหล่งเงิน พ.ศ. 2560
5. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
6. ระเบียบ และข้อบังคับอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

8. อภิธานศัพท์:

1. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) หมายความว่า ข้อตกลงหรือสัญญาการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เพื่อให้บริการในระดับที่ทั้งสองฝ่ายตกลงกัน โดยจัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร และมีผลใช้บังคับภายในเวลาหรือเงื่อนไขที่กำหนด
2. ผู้ให้บริการ หมายความว่า สำนักตรวจสอบภายใน สทอภ.
3. ผู้รับบริการ หมายความว่า ผู้บริหาร หน่วยรับตรวจ หน่วยงานภายนอก
4. หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบภายใน
5. ผู้ตรวจสอบภายใน หมายความว่า เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

9. ลงนามผู้จัดทำผู้อนุมัติ :

ผู้จัดทำ :



(นางสาวศิญาภัสร์ คันธกัลยาพงศ์)

ตำแหน่ง.....เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในชำนาญการ.....

..... ๑๘ / ๓ - ๓ / ๖๕

ผู้อนุมัติ :



(นางมาลิน บุญเรือง)

ผอ. สตส.

..... ๑๘ / ๓ - ๓ / ๖๕ 2565

การบริการให้คำปรึกษา และข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

1. บทนำ

งานตรวจสอบภายในที่เป็นการให้คำปรึกษาถือเป็นการบริการที่สำคัญและเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กรโดยผู้ตรวจสอบภายในจะให้บริการแก่ผู้บริหาร หน่วยงานรับตรวจ หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ทั้งโดยวาจาและเป็นลายลักษณ์อักษร

การบริการให้คำปรึกษาในงานตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบภายในในฐานะผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายใน เพื่อให้งานบริการให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างเที่ยงธรรม มีประสิทธิภาพ และเพิ่มคุณค่าให้กับหน่วยงานรับตรวจอย่างแท้จริง

การบริการให้คำปรึกษา จึงเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษา ซึ่งต้องมีระบบ ระเบียบ มีเทคนิคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ การช่วยเหลือ การวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาและทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมทั้งเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ซึ่งตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในได้ให้คำนิยามของงานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) ว่า “เป็นการให้คำปรึกษา แนะนำ และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องโดยลักษณะงานและขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการ และมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร โดยการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมให้ดีขึ้น”

2. ภาพรวมของสัญญา (Agreement Overview)

ข้อตกลงนี้เป็นข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement – SLA) ระหว่าง สำนักตรวจสอบภายใน ซึ่งเป็น “ผู้ให้บริการ” กับ หน่วยงานภายใน สทอภ. ซึ่งเป็น “ผู้รับบริการ” เพื่อให้คำปรึกษาถือซึ่งเป็นการบริการที่สำคัญและเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กร โดยผู้ตรวจสอบภายในจะให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหาร หน่วยงานรับตรวจ หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ทั้งโดยวาจาและเป็นลายลักษณ์อักษร การประเมินให้คำปรึกษาให้ข้อมูล และข้อเสนอแนะเพื่อสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานทุกระดับขององค์กรสามารถปฏิบัติหน้าที่ และดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ข้อตกลงนี้แสดงรายละเอียดของการให้บริการตรวจสอบภายในทั้งหมดตามความเข้าใจร่วมกันของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหลัก

3. วัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมาย (Goals & Objectives)

SLA นี้จัดทำขึ้นเพื่อความเหมาะสมและถือเป็นการทำพันธะสัญญาร่วมกันในการให้บริการ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ให้บริการจะรักษาระดับการให้บริการการตรวจสอบภายในตามข้อตกลงนี้ เป้าหมายของข้อตกลงนี้คือการยอมรับร่วมกันในการให้บริการตรวจสอบภายในระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการให้คำปรึกษาได้ตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในที่กำหนดไว้ โดยคำนึงถึงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุม ตามขอบเขตที่มีการเห็นชอบร่วมกันกับผู้รับบริการ

2. เพื่อให้สำนักตรวจสอบภายในมีคู่มือการให้บริการคำปรึกษาที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน ด้านการดำเนินงาน และด้านการปฏิบัติงาน

3. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบภายใน ถือบปฏิบัติ รวมทั้งเผยแพร่ให้กับหน่วยรับตรวจ เพื่อให้เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ในการขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

4. คำนินยม

1. งานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services)

เป็นการให้คำปรึกษาแนะนำ และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องโดยลักษณะงานและขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการ และมีจุดประสงค์ เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร โดยการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมให้ดีขึ้น”

2. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service level Agreement : SLA)

ข้อตกลงระดับการให้บริการ เป็นข้อตกลงหรือสัญญาการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อให้บริการในระดับที่ทั้งสองฝ่ายตกลงกัน โดยจัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร และมีผลใช้บังคับภายในเวลาหรือเงื่อนไขที่กำหนด

3. ผังกระบวนการ (Flow Process Chart)

ผังกระบวนการ (Flow Process Chart) เป็นเครื่องมือชิ้นสำคัญที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลได้อย่างละเอียด กระชับ ประกอบด้วยสัญลักษณ์ คำบรรยายและลายเส้น เพื่อบอกรายละเอียดของขั้นตอนกระบวนการ เพื่อช่วยให้สามารถมองเห็นภาพของกระบวนการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนตั้งแต่ต้น จนถึง และนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น

5. กลุ่มผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ ประกอบด้วย ผู้บริหาร หน่วยรับตรวจ (สำนัก) ใน สทอภ. และ หน่วยงานหรือผู้ตรวจสอบจากภายนอก

6. ขอบเขตการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาเป็นการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ โดยขอบเขตงานของหน่วยรับตรวจมีความหลากหลาย แตกต่างกันตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของหน่วยรับตรวจ ซึ่งการให้คำปรึกษานั้นจะไม่เข้าไปร่วมรับผิดชอบต่อการดำเนินงานหรือกระบวนการ และผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพ คำนี้ถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษา ทั้งลักษณะของงาน เวลา และการสื่อสารถึงผลที่ได้รับของภารกิจ ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจ รวมทั้งความคุ้มค่าของภารกิจการให้คำปรึกษาต่อผลประโยชน์ที่คาดว่าจะเกิดแก่องค์กรโดยมีขอบเขตการให้คำปรึกษา ดังนี้

1. ผู้ตรวจสอบภายในมีการบันทึกข้อมูลการให้บริการคำปรึกษาเป็นลายลักษณ์อักษรในทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา

2. การบริการให้คำปรึกษาในเรื่องที่เกี่ยวกับงานประจำของหน่วยรับตรวจ เช่น การเบิกจ่ายเงิน การจัดทำบัญชี การบริหารโครงการจ้างที่ปรึกษา การออกแบบระบบการควบคุมภายใน เป็นต้น

3. การบริการให้คำปรึกษาในกรณีพิเศษ ซึ่งเป็นงาน/กิจกรรม/โครงการที่อยู่นอกเหนือการปฏิบัติงานประจำ เช่น การเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับโครงสร้างองค์กร การให้คำปรึกษา เพื่อให้ความช่วยเหลือในกรณีที่มีคำร้องขอเป็นพิเศษ เป็นต้น

7. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

การบริการให้คำปรึกษาแบบเป็นทางการ

เมื่อสำนักตรวจสอบภายในได้รับหนังสือขอรับบริการให้คำปรึกษา เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในจะดำเนินการดังนี้

1. จัดทำทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา เพื่อจัดลำดับการให้บริการ โดยเรียงตามลำดับการขอรับบริการหรือพิจารณาจากเรื่องที่มีผลกระทบ หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร (ตัวอย่างทะเบียนคุมการให้คำปรึกษาปรากฏตามภาคผนวก)

2. ศึกษาประเด็นหรือเรื่องที่จะให้คำปรึกษา โดยมาจากประเด็นข้อตรวจพบจากการปฏิบัติงาน ประเด็นจากรายงานผลการตรวจสอบของสำนักตรวจสอบภายใน และสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน รวมทั้งเรื่องที่ได้รับคำปรึกษาจากหน่วยรับตรวจ ทั้งโดยวาจาและเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1 สิ่งที่เป็นอยู่ หมายถึง สิ่งที่ผู้ตรวจสอบภายในค้นพบ และได้จากการตรวจสอบที่แน่ชัดว่าถูกต้อง โดยมีข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานประกอบสนับสนุน

2.2 สิ่งที่จะเป็น หมายถึง สิ่งที่ผู้ตรวจสอบภายในใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบ เปรียบเทียบกับสภาพที่เกิดขึ้นจริงในการตรวจสอบ ได้แก่ กฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี คำสั่ง และ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.3 สาเหตุ หมายถึง สิ่งที่ทำให้ข้อตรวจพบหรือสิ่งที่เป็นอยู่แตกต่างไปจากสิ่งที่จะเป็น เช่น การไม่ปฏิบัติตามระเบียบ การควบคุมภายในที่ไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

2.4 ผลกระทบ หมายถึง ความเสี่ยง หรือผลเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น เมื่อสิ่งที่เป็นอยู่ แตกต่างจากสิ่งที่จะเป็น

2.5 ข้อเสนอแนะ หมายถึง ความเห็น หรือข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายใน

3. กำหนดทางเลือก หรือวิธีการในการให้คำปรึกษา ซึ่งสามารถให้คำปรึกษาโดยแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรหรือชี้แจงทำความเข้าใจโดยสื่อสารผ่านทาง การคุย E-mail หรือ Line เพื่อให้ผู้ขอรับบริการรับทราบ

4. วิเคราะห์ความเสี่ยง และข้อดี ข้อเสียที่เหมาะสม หากเป็นข้อตรวจพบที่พบอยู่เป็นประจำ หรือพบค่อนข้างบ่อย อาจใช้วิธีการจัดประชุมชี้แจง หรือการจัดฝึกอบรม เป็นต้น

5. บันทึกและสรุปผลการให้คำปรึกษาในทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา เพื่อเก็บเป็นข้อมูลและสถิติของการให้บริการ

6. ติดตามผลการให้คำปรึกษา โดยดูจากผลการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจและประเมินผล เพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการให้คำปรึกษา โดยมีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการปรากฏตามแผนภูมิที่ 1

7. สรุปประเด็นการให้คำปรึกษา รายงานผลการบริการให้คำปรึกษาเสนอคณะกรรมการตรวจสอบภายในและผู้บริการ ทราบ

การให้คำปรึกษาแบบไม่เป็นทางการ

1. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในรับประเด็นข้อหาหรือด้วยตนเอง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และทางแอปพลิเคชันต่างๆ เป็นต้น จากนั้นรวบรวมข้อมูลประกอบประเด็นการขอรับคำปรึกษาจากผู้รับบริการให้คำปรึกษา

2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในวิเคราะห์ข้อหาหรือ

- ข้อหาหรือไม่ซับซ้อน มีระเบียบหรือหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในค้นหาระเบียบที่เกี่ยวข้องและแจ้งคำตอบให้ผู้ขอรับบริการทราบโดยเร็ว

- ข้อยกเว้นหรือมีความซับซ้อน ไม่มีระเบียบหรือหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในวิเคราะห์ข้อหาหรือและหาข้อสรุปร่วมกันกับผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบภายใน และแจ้งคำตอบให้ผู้ขอรับบริการทราบ

6. เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในให้บริการให้คำปรึกษาแล้ว ทำการบันทึกข้อมูลการให้คำปรึกษาในรูปแบบบันทึกการให้บริการให้คำปรึกษา และทะเบียนคุณภาพการบริการให้คำปรึกษา

7. ติดตามประเมินผลการบริการให้คำปรึกษา รวมทั้งติดตามความคืบหน้าในกรณีที่ให้คำปรึกษาแล้ว ผู้ขอรับคำปรึกษายังดำเนินการไม่เรียบร้อย

8. สรุปประเด็นการให้คำปรึกษา รายงานผลการบริการให้คำปรึกษาเสนอคณะกรรมการตรวจสอบภายใน และผู้บริการ ทราบ

ตัวอย่าง : การให้คำปรึกษา

ด้านการเงินและบัญชี

ผู้มาขอคำปรึกษา : ใบแจ้งหนี้ลงชื่อผู้ให้บริการไม่ตรงกับสัญญาเช่า สามารถเบิกจ่ายได้หรือไม่

ผู้ตรวจสอบภายใน : ไม่ได้ เพราะชื่อผู้ให้บริการไม่ตรงกับในสัญญาจะเบิกได้ก็ต่อเมื่อเปลี่ยนชื่อในใบแจ้งหนี้

ด้านการดำเนินงานและการปฏิบัติงาน

ผู้มาขอคำปรึกษา : การให้ที่ปรึกษาแก้ไขรายงาน เพื่อความสมบูรณ์ของเนื้อหาจำเป็นต้องกำหนดระยะเวลาในการให้ที่ปรึกษาแก้ไขหรือไม่

ผู้ตรวจสอบภายใน : ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการให้ที่ปรึกษาปรับปรุงแก้ไขงานด้วยเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการพิจารณาตรวจรับและเพื่อควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ รวมทั้งเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

ด้านการปฏิบัติตามกฎ - ระเบียบ

ผู้มาขอคำปรึกษา : การจัดซื้อจัดจ้างควรมีการบันทึกข้อมูลในระบบ e-GP ทุกขั้นตอนใช่หรือไม่ ถ้าไม่ได้ทำ ควรมีการแก้ไขอย่างไร

ผู้ตรวจสอบภายใน : ควรบันทึกในระบบ e-GP ทุกขั้นตอน เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามระเบียบ หากไม่ได้ทำ ควรแจ้งให้ฝ่ายพัสดุดำเนินการให้ถูกต้องและแจ้งให้ผู้บริหารรับทราบ เนื่องจากจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนใหม่ตั้งแต่เริ่มต้น

8. มาตรฐานการตรวจสอบภายในที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 1 มาตรฐานด้านคุณสมบัติ

1000 : วัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ

1000.C1 : การตรวจสอบภายในที่มีลักษณะเป็นงานบริการให้คำปรึกษา ต้องกำหนดไว้ในกฎบัตรการตรวจสอบภายใน

1130 : ข้อจำกัดของความเป็นอิสระหรือความเที่ยงธรรม

1130.C1 : ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาในงานที่ตนเคยมีหน้าที่รับผิดชอบมาก่อนด้วยความเที่ยงธรรม

1130.C2 : ในกรณีที่มีเหตุหรือข้อจำกัดในอันที่จะทำให้ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถบริการให้คำปรึกษาได้อย่างอิสระหรือเที่ยงธรรมผู้ตรวจสอบภายในต้องเปิดเผยเหตุ หรือข้อจำกัดดังกล่าวให้กับผู้มอบหมายงาน หรือผู้รับบริการทราบก่อนที่จะรับงานนั้น

1200 : ความเชี่ยวชาญและความระมัดระวังรอบคอบ

1210 : ความเชี่ยวชาญ

1210.C1 : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องไม่รับงานบริการให้คำปรึกษา หรือให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ หากทีมงานขาดความรู้ ทักษะ และความสามารถอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในเรื่องนั้นๆ ไม่ว่าจะบางส่วนหรือทั้งหมด

1220 : ความระมัดระวังรอบคอบ

1220.C1 : ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้วยความระมัดระวังรอบคอบเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ โดยคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

- ความต้องการและความคาดหวังของผู้มอบหมายงาน หรือผู้รับบริการ รวมทั้งลักษณะของเรื่องที่จะให้คำปรึกษา เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และการรายงานผลการปฏิบัติงาน

- ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

- ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการบริหารงานให้คำปรึกษาเมื่อเทียบกับผลประโยชน์ที่คาดว่าจะส่วนราชการจะได้รับ

ส่วนที่ 2 มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน

2000 : การบริหารงานตรวจสอบภายใน

2010 : การวางแผนการตรวจสอบ

2010.C1 : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในควรให้ทีมงานบริการให้คำปรึกษาเพื่อช่วยให้เกิดโอกาสในการปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยง การสร้างคุณค่าเพิ่ม และการปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งต้องกำหนดงานบริการให้คำปรึกษาดังกล่าวไว้ในแผนการตรวจสอบด้วย

2100 : ลักษณะของงานตรวจสอบภายใน

2120 : การบริหารความเสี่ยง

2120.C1 : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องสามารถระบุถึงความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน และระมัดระวังความเสี่ยงอื่นๆ ที่มีนัยสำคัญที่อาจเกิดขึ้นด้วย

2120.C2 : ผู้ตรวจสอบภายในต้องนำความรู้ในเรื่องของความเสี่ยงที่ได้รับจากการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา มาใช้ในการประเมินผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน

2120.C3 : การให้ความช่วยเหลือกับฝ่ายบริหารในการจัดให้มี หรือปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยง ผู้ตรวจสอบภายในต้องพึงละเว้นในส่วนของการดำเนินการซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร

2130 : การควบคุม

2130.C1 : ผู้ตรวจสอบภายในต้องนำความรู้ในเรื่องของการควบคุมที่ได้รับจากการบริหารงานให้คำปรึกษา มาใช้ในการประเมินผลการควบคุมของหน่วยงานของรัฐ

2200 : การวางแผนการปฏิบัติงาน

2201 : ข้อพิจารณาในการวางแผน

2201.C1 : การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องทำความเข้าใจกับผู้รับบริการเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ และความคาดหวังอื่นๆ ของผู้รับบริการ ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญต้องมีการบันทึกเรื่องทำความเข้าใจไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

2210 : การกำหนดวัตถุประสงค์

2210.C1 : วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องคำนึงถึงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุม ตามขอบเขตที่มีการเห็นชอบร่วมกันกับผู้รับบริการ

2210.C2 : วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ต้องสอดคล้องกับการสร้างคุณค่า ยุทธศาสตร์ และวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของหน่วยงานของรัฐ

2220 : การกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงาน

2220.C1 : การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องมั่นใจว่าได้กำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานไว้เพียงพอที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ หากในระหว่างการปฏิบัติงานมีการปรับปรุงเงื่อนไขเกี่ยวกับขอบเขตการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบภายในต้องหารือกับผู้รับบริการถึงเงื่อนไขปรับปรุงนั้น เพื่อพิจารณาว่าจะปฏิบัติงานต่อหรือไม่

2220.C2 : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องระบุการควบคุมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานและระมัดระวังต่อประเด็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

2240 : แผนการปฏิบัติงาน

2240.C1 : แนวทางปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา อาจจะมีรูปแบบและเนื้อหาสาระที่แตกต่างไปตามแต่ละลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย

2300 : การปฏิบัติงาน

2330 : การบันทึกข้อมูล

2330.C1 : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องกำหนดนโยบายในการเก็บรักษาข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวให้กับบุคคลภายในและภายนอกหน่วยงานของรัฐ ทั้งนี้ ต้องให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐและระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

2400 : การรายงานผลการปฏิบัติงาน

2410 : หลักเกณฑ์ในการรายงานผลการปฏิบัติงาน

2410.C1 : รูปแบบและเนื้อหาของการรายงานความคืบหน้าและการรายงานผลการตรวจสอบบริการให้คำปรึกษาจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานและความต้องการของผู้รับบริการ

2440 : การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน

2440.C1 : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในมีหน้าที่รับผิดชอบในการเผยแพร่รายงานผลการตรวจสอบการบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ

2440.C2 : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา อาจมีการบ่งชี้ประเด็นเกี่ยวกับการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมหากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานของรัฐในภาพรวม ผู้ตรวจสอบภายในต้องรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐและคณะกรรมการตรวจสอบทราบ

2500 : การติดตามผล

2500.C1 : หน่วยงานตรวจสอบภายในต้องมีการติดตามการไม่ปฏิบัติตามผลของงานบริการให้คำปรึกษาตามขอบเขตการปฏิบัติงานที่ได้มีการเห็นชอบร่วมกับผู้รับบริการ

9. กรอบความประพฤติของผู้ให้คำปรึกษา

การให้บริการคำปรึกษาในงานตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบภายในในฐานะผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน เพื่อให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างเที่ยงธรรมและมีคุณภาพ ดังนี้

1. ความซื่อสัตย์ (Integrity)

- 1.1 ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อสัตย์ ขยันหมั่นเพียรและมีความ รับผิดชอบ
- 1.2 ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และเปิดเผยข้อมูลตามวิชาชีพที่กำหนด
- 1.3 ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการกระทำใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย หรือไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจนำความเสื่อมเสียมาสู่วิชาชีพการตรวจสอบภายใน หรือสร้างความเสียหายต่อองค์กร
- 1.4 ผู้ตรวจสอบภายในต้องให้ความเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และจรรยาบรรณของทางราชการ

2. ความเที่ยงธรรม (Objectivity)

2.1 ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือสร้างความสัมพันธ์ใดๆ ที่จะทำให้เกิดอคติ ลำเอียง จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม

2.2 ผู้ตรวจสอบภายในไม่พึงรับสิ่งของใดๆ ที่จะทำให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการใช้วิจารณ์ญาณเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพปฏิบัติ

2.3 ผู้ตรวจสอบภายในต้องเปิดเผยหรือรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบซึ่งหากละเว้นไม่เปิดเผย หรือไม่รายงานข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้ว อาจจะทำให้รายงานบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริงหรือ เป็นการบิดบังการกระทำผิดกฎหมาย

3. การปกปิดความลับ (Confidentiality)

3.1 ผู้ตรวจสอบภายในต้องมีความรอบคอบในการใช้ และรักษาข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับการปฏิบัติงาน

3.2 ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่นำข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับการปฏิบัติงานไปใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง และจะไม่กระทำการใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย และประโยชน์ของทางราชการ

4. ความสามารถในหน้าที่ (Competency)

4.1 ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติหน้าที่เฉพาะในส่วนที่ตนมีความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานเท่านั้น

4.2 ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วน ราชการ

4.3 ผู้ตรวจสอบภายในต้องพัฒนาศักยภาพของตนเอง รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

10. การป้องกันหรือตรวจสอบการละเว้นการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นตอน

การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบแก่หน่วยรับตรวจ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในจำเป็นต้องศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ของหน่วยรับตรวจ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ชัดเจนในการให้คำปรึกษา เพราะการให้คำปรึกษาจะต้องตรงประเด็น มีหลักการ รวมทั้งการใช้วิธีคิด วิเคราะห์และการเสนอทางเลือกในการปฏิบัติงานแก่หน่วยรับตรวจจะต้องมีเหตุผล พิสูจน์ได้ สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง และได้ผลตรงตามที่หน่วยรับตรวจต้องการ อีกทั้งการให้คำปรึกษาผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัด โดยใช้ข้อมูลจากทะเบียนคุมการขอรับคำปรึกษาในการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง และมีการรายงานผลการให้คำปรึกษาผ่านทางเว็บไซต์ หากการขอคำปรึกษาเป็นเรื่องเร่งด่วน ซึ่งอาจส่งผลกระทบหรือผลเสียหายต่อองค์กร จะต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นกระบวนการภายใน 1 วันทำการนับจากวันที่ได้รับการขอรับคำปรึกษาจากหน่วยรับตรวจ แต่หากเป็นเรื่องทั่วๆ ไปจะต้อง ดำเนินการให้เสร็จสิ้นกระบวนการภายใน 3-5 วันทำการนับจากวันที่ได้รับการขอรับคำแนะนำ/ คำปรึกษา จากหน่วยรับตรวจและหน่วยงานภายนอก

การประเมินผลและการรายงานผลการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจแก่หน่วยรับตรวจ สำนักตรวจสอบภายในกำหนดให้มีการรายงานทุก 6 เดือน หรือ 1 ปีงบประมาณ เสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อทราบ และจะได้นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

ภาคผนวก

แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

1. การบันทึกการบริการให้คำปรึกษา
2. แบบประเมินความพึงพอใจ
3. แบบฟอร์มลงนามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
4. แบบฟอร์มข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

แบบประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ

วัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ และนำผลการประเมินไปพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบภายใน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความ

1. หน่วยรับตรวจ.....

2. ผู้ประเมิน

☐ ผู้บริหาร

☐ เจ้าหน้าที่ สทอภ.

☐ อื่นๆ.....

3. เรื่องที่ขอรับบริการ.....

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อสำนักตรวจสอบภายใน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. การให้คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบในด้านต่างๆ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนตรงประเด็น และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
2. การใช้ปฏิธาน ไหวพริบ สติปัญญาแก้ไขปัญหาให้หน่วยรับตรวจอย่างสร้างสรรค์					
3. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้คำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือด้วยดีเช่นนี้อีกในโอกาสต่อไป

แบบฟอร์มลงนามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

กระบวนการ.....

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงระดับการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงระดับการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ และ ผู้รับบริการในงาน.....โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่าจะ ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

1.
2.

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่.....เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้งจาก ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA :.....		
ผู้ให้บริการ		ผู้รับบริการ
ชื่อ - สกุล		ชื่อ - สกุล
()		()
ตำแหน่ง.....		ตำแหน่ง.....
วันที่.....		วันที่.....

