แนวทาง
การบริการให้คำปรึกษา
(Consulting Services)

หน่วยตรวจสอบภายใน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2





แนวทางการบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services)

๑. บทนำ

งานตรวจสอบภายใน เป็นการบริการให้ความเชื่อมั่น (Assurance Services) และงานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ รวมถึงทำให้หน่วยงานของรัฐบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

งานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) หมายถึง การให้บริการ การให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาและบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงานขึ้นอยู่กับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับส่วนราชการ และปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนราชการให้ดีขึ้น

การให้บริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) ถือเป็นการบริการที่สำคัญ และเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กร โดยผู้ตรวจสอบภายใน จะให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารหน่วยรับตรวจ ทั้งโดยวาจา และเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ซึ่งจะต้องมีระบบระเบียบ มีเทคนิคในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ การช่วยเหลือ การวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถแก้ปัญหา และทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมทั้งเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.๒๕๖๑

๒. วัตถุประสงค์ ของงานให้คำปรึกษา มีดังนี้

๑. เพื่อส่งเสริมให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลที่ดี และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ป้องกันการประพฤติมิชอบ หรือการทุจริต และเป็นการลดความเสี่ยง ที่อาจเกิดขึ้น จนทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์

๒. เพื่อให้เกิดการปรับปรุง แก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ เพิ่มคุณค่าแก่หน่วยรับตรวจ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

๓. เพื่อสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒ สามารถปฏิบัติหน้าที่และดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลยิ่งขึ้น

๓. ขอบเขตของงาน

การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) เป็นการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ โดยขอบเขตของงานของหน่วยรับตรวจมีความหลากหลาย แตกต่างกันตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของหน่วยรับตรวจ ซึ่งการให้คำปรึกษานั้น จะไม่เข้าไปร่วมรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานหรือกระบวนงาน และผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ คำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาทั้งลักษณะของงาน เวลา และการสื่อสารผลของภารกิจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจ

ขอบเขตของงานให้คำปรึกษากระทำได้ ๒ ลักษณะ คือ ด้วยวาจา และเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีขอบเขตการให้คำปรึกษา ดังนี้

๑. ด้านการควบคุมภายใน บริหารความเสี่ยง การกำกับดูแลที่ดี มุ่งเน้นการบริการ การให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา แก่ฝ่ายบริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด

๒. ด้านการบัญชี การเงิน การดูแลทรัพย์สิน และการปฏิบัติตามกฎหมาย มุ่งเน้นการบริการให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒ และ สถานศึกษาในสังกัด

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ศึกษาประเด็นของเรื่องที่ได้รับการร้องขอคำปรึกษา

๒. กำหนดวัตถุประสงค์ / เป้าหมาย ของเรื่องที่จะให้คำปรึกษา

๓. กำหนดทางเลือกวิธีการให้คำปรึกษาเพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมาย

๔. วิเคราะห์ความเสี่ยงและข้อดีข้อเสียของแต่ละทางเลือก เลือกทางเลือกที่เหมาะสมโดยใช้หลักการวิเคราะห์ที่เป็นเหตุเป็นผล พิสูจน์ได้ สอบทานได้ โดยคำนึงถึงลักษณะของคำปรึกษาที่พึงประสงค์ ดังนี้

๔.๑ ตรงตามความต้องการของผู้ร้องขอ

๔.๒ ตรงตามประเด็น

๔.๓ อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริงที่พิสูจน์ได้

๔.๔ มีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

๔.๕ ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร หรือระหว่างองค์กร

๔.๖ ให้คำปรึกษาแบบเป็นไปได้

๕. สรุปประเด็น ทางเลือกในการให้คำปรึกษา ทั้งนี้ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการให้คำปรึกษา มีดังนี้

๕.๑ ผู้ให้คำปรึกษามีความพร้อม

๕.๒ ผู้ให้คำปรึกษามีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เช่น

- มีภาพลักษณ์ที่ดี
- มีกิริยามารยาทที่ดี
- รับผิดชอบในงานวิชาชีพ
- ไม่โอ้อวดเกินจริง
- ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน
- ไม่สร้างความแตกร้าวในองค์กร
- รักษาความลับ

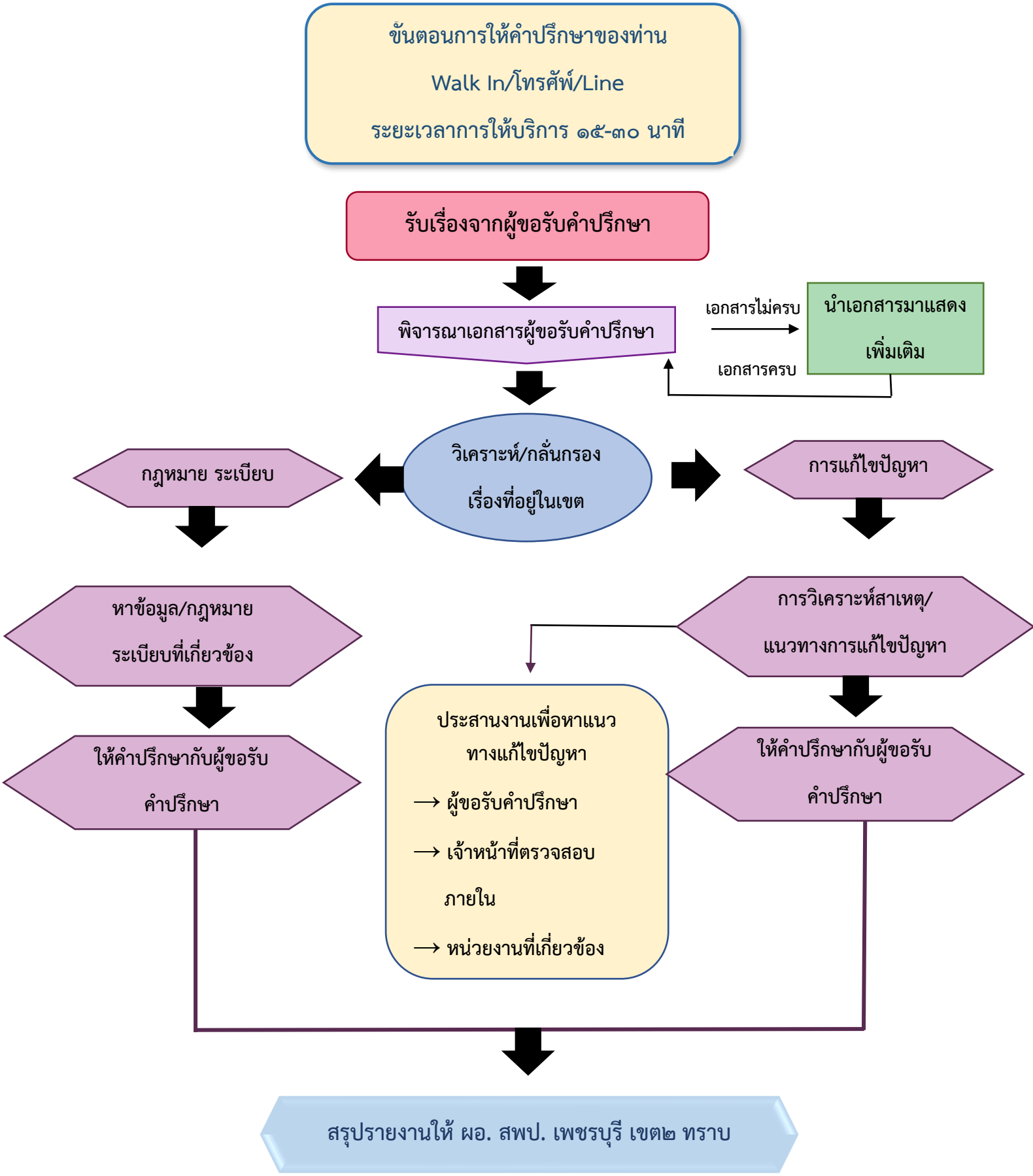
๕.๓ ข้อมูลที่ใช้ประกอบการให้คำปรึกษาเป็นข้อมูลจริง เชื่อถือได้

๕.๔ ข้อเสนอแนะสามารถวิเคราะห์บนพื้นฐานของหลักการและสมเหตุสมผล

๕.๕ การสื่อสารใช้วิธีการที่เหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์

๕.๖ ข้อเสนอแนะ/ข้อแนะนำ สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และปฏิบัติแล้วได้ผลตามที่ต้องการ

Flow Chart การให้คำปรึกษา



ช่องทางการให้บริการให้คำปรึกษา

หน่วยตรวจสอบภายใน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒

ช่องทางที่ ๑

โทรศัพท์

☎ นางสาวเกษร แก้วเจริญ ผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน
โทรศัพท์ ๐๓๒-๔๗๓๘๖๔ ต่อ ๒๐๘ หรือ ๐๘๗-๙๙๑๑๕๕๓
นางวริศรา อารีรบ นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ
โทรศัพท์ ๐๓๒-๔๗๓๘๖๔ ต่อ ๒๐๘ หรือ ๐๖๓-๓๙๕๖๔๒๘๗

ช่องทางที่ ๒

ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตอบข้อสงสัย ซักถาม ณ หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒

ช่องทางที่ ๓

Application Line ID Line ๐๘๗-๙๙๑๑๕๕๓
(นางสาวเกษร แก้วเจริญ ผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน)
Application Line ID Line ๐๖๓-๓๙๕๖๔๒๘๗
นางวริศรา อารีรบ นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

ช่องทางที่ ๔

เว็บไซต์ http://www.pbi.๒.go.th/audit
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒

ครั้งที่...../.....

แบบฟอร์มบันทึกการบริการให้คำปรึกษา
หน่วยตรวจสอบภายใน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒

วันที่..... เดือน.....พ.ศ. .....

ชื่อ / หน่วยงาน ผู้มาขอรับบริการ.....โทรศัพท์.....

ช่องทางการขอรับบริการให้คำปรึกษา ( ) โทรศัพท์ ( ) การติดต่อด้วยตนเอง
( ) Application Line ( ) อื่นๆ.....

คำถาม ปัญหา/ ประเด็น/ ข้อสงสัย.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

คำตอบ/สรุปการบริการให้คำปรึกษาในประเด็นต่างๆ (ตามระเบียบ กฎ กฎหมาย นโยบาย ข้อบังคับ)
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
(นางสาวเกษร แก้วเจริญ)
วันที่.....

แบบติดตามประเมินการบริการให้คำปรึกษา

ประเด็นปัญหาการขอรับบริการให้คำปรึกษา เมื่อวันที่.....

เรื่องที่ขอรับบริการให้คำปรึกษา

.....

.....

คำตอบที่ได้รับ เมื่อวันที่ .....

.....

.....

.....

.....

เพื่อให้สามารถประมวลผลถึงระดับความสำเร็จของการบริการให้คำปรึกษา จึงขอความอนุเคราะห์ และความร่วมมือจากผู้รับบริการให้คำปรึกษา กรุณาช่วยกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนตามความเป็นจริง เพื่อจะได้นำข้อมูล ปัญหาการควบคุมภายในไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๑. การนำการควบคุมภายในที่ได้รับจาก ผู้ให้บริการไปใช้ประโยชน์

☐ สามารถนำความรู้จากการควบคุมภายในไปใช้ประโยชน์ได้

☐ ไม่สามารถนำความรู้จากการควบคุมภายในไปใช้ประโยชน์ได้ เพราะ.....

.....

๒. ท่านนำความรู้ไปขยายผลต่อในรูปแบบ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

☐ ประยุกต์เป็นองค์ความรู้ใหม่

☐ เป็นวิทยากรถ่ายทอดองค์ความรู้ / เผยแพร่ต่อในหน่วยงาน

☐ ให้บริการรายบุคคลในหน่วยงาน

☐ อื่นๆ.....

๓. โดยภาพรวมท่านได้รับคำตอบตรงกับคำถามหรือไม่

☐ ตรง ☐ ไม่ตรง

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....