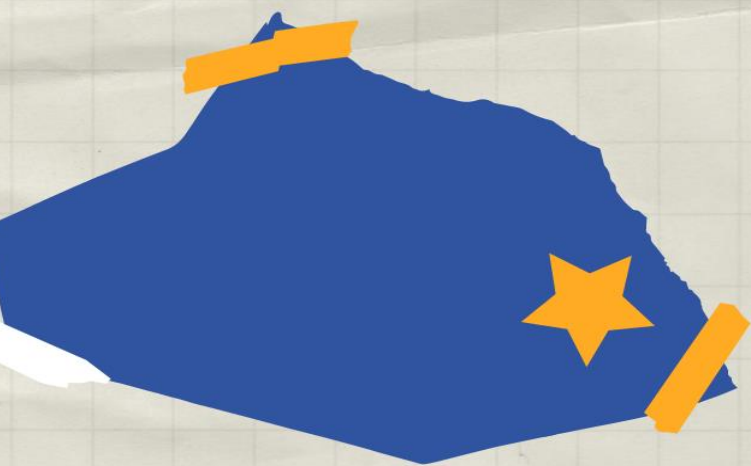




คู่มือการให้คำปรึกษา กลุ่มตรวจสอบภายใน





คำนำ



การตรวจสอบภายใน (INTERNAL AUDITING) คือ การให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงาน สามารถช่วยให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแล โดยผู้ตรวจสอบภายในเป็นผู้ที่ทำหน้าที่วิเคราะห์และให้คำปรึกษา จากกระบวนการตรวจสอบภายใน โดยในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในเป็นไปตามมาตรฐานและจริยธรรม ซึ่งผู้ตรวจสอบภายใน ให้บริการงานให้คำปรึกษา เพื่อเปิดโอกาสที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุง การบริหารจัดการความเสี่ยง และการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่หน่วยงาน

กลุ่มตรวจสอบภายใน จึงจัดทำคู่มือนี้ขึ้นมาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษา เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของผู้ตรวจสอบภายใน เรื่องของการบริการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของการตรวจสอบภายในเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการตรวจสอบภายในภาครัฐ การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน QUALITY OF CONFORMANCE และรวมถึงคุณภาพตามการรับรู้ (RECEIVED QUALITY) ในการตอบสนองความต้องการเป็นที่พอใจตามคาดหวังของผู้เกี่ยวข้อง

กลุ่มตรวจสอบภายใน
มีนาคม ๒๕๖๕



สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา	๒
มาตรฐานการปฏิบัติงานให้คำปรึกษา	๓
ลักษณะของการบริการให้คำปรึกษา	๔
กระบวนการปฏิบัติงานให้คำปรึกษา	๕
กระบวนการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาอย่างเป็นทางการ	๖
ผังกระบวนการให้คำปรึกษาแบบเป็นทางการ	๗
กระบวนการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาอย่างไม่เป็นทางการ	๘
ผังกระบวนการให้คำปรึกษาแบบไม่เป็นทางการ	๙
ภาคผนวก	๑๐

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้กระบวนการให้คำปรึกษา เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจรรยาบรรณการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ
- 2) เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในมีรูปแบบการให้คำปรึกษาสำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของผู้ตรวจสอบภายในให้เกิดความเชี่ยวชาญในเรื่องของการบริการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของการตรวจสอบ



บทบาทของผู้ตรวจสอบภายใน : การบริการให้คำปรึกษา

งานตรวจสอบภายในที่เป็นการให้คำปรึกษาถือเป็นการบริการที่สำคัญและเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กรโดยผู้ตรวจสอบภายในจะให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารหน่วยรับตรวจ (สำนัก/กอง/กลุ่ม/ศูนย์) หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องทั้งโดยวาจาและเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งการให้คำปรึกษานั้นจะไม่เข้าไปร่วมรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานหรือกระบวนการงาน และผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ คำนี้ถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาทั้งลักษณะของงาน เวลา และการสื่อสารผลของภารกิจ ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจ รวมทั้งความคุ้มค่าของภารกิจการให้คำปรึกษาต่อผลประโยชน์ที่คาดว่าจะเกิดแก่หน่วยงาน โดยมีขอบเขตการให้คำปรึกษา ดังนี้

- 1) การให้คำปรึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานประจำของหน่วยรับตรวจ เช่น การเบิกจ่ายเงิน การจัดทำบัญชี การจัดวางระบบควบคุมภายใน
- 2) การบริการให้คำปรึกษาในกรณีพิเศษ ซึ่งเป็นงาน/โครงการที่มีอยู่นอกเหนือจากการปฏิบัติงานประจำ เช่น การให้คำปรึกษาในเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากงานประจำ



มาตรฐานการปฏิบัติงานให้คำปรึกษา

วิชาชีพการตรวจสอบภายใน ได้กำหนดคำนิยามของการบริการให้คำปรึกษา ดังนี้ “การบริการให้คำปรึกษา (CONSULTING SERVICES) คือ กิจกรรมการให้คำปรึกษาแนะนำ และบริการที่เกี่ยวข้องแก่ผู้รับบริการโดยลักษณะ และขอบเขตของงานจะเป็นไปตามข้อตกลงที่ทำขึ้นร่วมกันกับผู้รับบริการ และมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแลของหน่วยงานโดยไม่เข้าไปร่วมรับผิดชอบในฐานะผู้บริหาร การบริการให้คำปรึกษามีลักษณะเป็นการให้คำแนะนำ และโดยทั่วไปจะให้บริการก็ต่อเมื่อได้รับการร้องขอจากผู้รับบริการเป็นการเฉพาะลักษณะและขอบเขตของภารกิจการให้คำปรึกษาจะขึ้นอยู่กับข้อตกลงกับผู้รับบริการ ภารกิจการให้คำปรึกษาจะมี ผู้ที่เกี่ยวข้อง 2 ฝ่ายคือ 1) ผู้ตรวจสอบภายใน ได้แก่ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ให้คำปรึกษา และ 2) ผู้รับบริการ ได้แก่ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการรับคำปรึกษาในการให้บริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในควรให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ โดยที่ลักษณะงานบริการให้คำปรึกษาขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้บริหารในหน่วยงานที่ต้องการรับบริการในการแก้ปัญหาหรือเพิ่มคุณค่าให้แก่หน่วยงานในเรื่องต่าง ๆ

ลักษณะของการบริการให้คำปรึกษา

ภารกิจการให้คำปรึกษามีรูปแบบที่หลากหลายขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น ในการวางแผนภารกิจการให้คำปรึกษาผู้ตรวจสอบภายในควรทำความเข้าใจกับผู้รับบริการเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ขอบเขตความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่น ๆ ของผู้รับบริการ ในกรณีที่เป็นเรื่องที่สำคัญ ผู้ตรวจสอบภายในควรบันทึกเรื่องที่ทำความเข้าใจไว้เป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบภายในควรกำหนดทรัพยากร เช่น บุคลากร เวลา เงิน เป็นต้น ให้เหมาะสม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจ การบริการให้คำปรึกษาที่ได้ตกลงไว้กับผู้รับบริการเพื่อให้เกิดการปรับปรุง เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง การเพิ่มคุณค่าและการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรตามภารกิจที่ได้กำหนดไว้ โดยลักษณะของการบริการให้คำปรึกษาสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

- 1.ภารกิจบริการให้คำปรึกษาอย่างเป็นทางการ บริการให้คำปรึกษาลักษณะนี้ ผู้ตรวจสอบภายในควรวางแผนและมีข้อตกลงกับผู้รับบริการอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร
- 2.ภารกิจบริการให้คำปรึกษาอย่างไม่เป็นทางการ บริการให้คำปรึกษาลักษณะนี้จะเกี่ยวข้องกับงานประจำ
- 3.ภารกิจบริการให้คำปรึกษาพิเศษ เป็นบริการที่เกิดขึ้นในกรณีที่หน่วยงานมีโครงการพิเศษหรือการปรับโครงสร้างขององค์กร เช่น การเข้ามีส่วนร่วมในทีมงานที่ใช้ระบบใหม่
- 4.ภารกิจบริการให้คำปรึกษากรณีมีเหตุฉุกเฉิน เป็นบริการให้คำปรึกษาภายหลังเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติหรือเหตุการณ์พิเศษอื่นเกี่ยวกับภาระงาน โดยผู้ตรวจสอบภายในอาจเข้าร่วมกับทีมงานที่จัดตั้งเพื่อทำการกู้คืนเพื่อให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานต่อไปได้หรือการเข้ามีส่วนร่วมในทีมที่จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือชั่วคราวที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอเป็นพิเศษ

กระบวนการปฏิบัติงานให้คำปรึกษา

การบริการให้คำปรึกษาเป็นการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ โดยขอบเขตงานของหน่วยรับตรวจมีความหลากหลาย แตกต่างกันไปตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของหน่วยรับตรวจ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถแก้ปัญหา และทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมทั้งเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร หน่วยตรวจสอบภายใน ซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่ให้คำปรึกษา จึงต้องมีระบบ ระเบียบ เทคนิค กระบวนการปฏิบัติงานให้คำปรึกษา การวางแผนการดำเนินงาน ซึ่งจะจำแนกเป็น 2 รูปแบบคือ การให้คำปรึกษาอย่างเป็นทางการ และการให้คำปรึกษาอย่างไม่เป็นทางการ

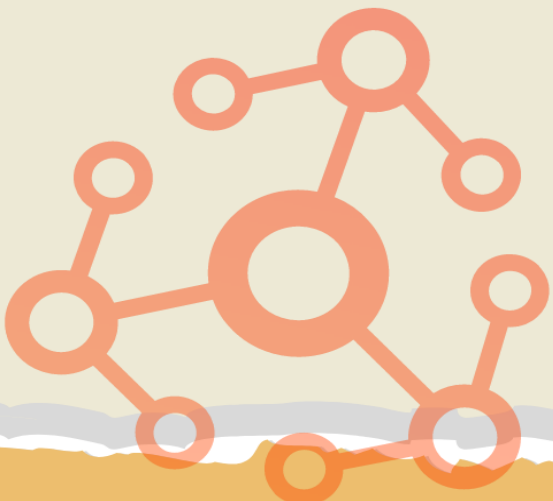


กระบวนการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาอย่างเป็นทางการ

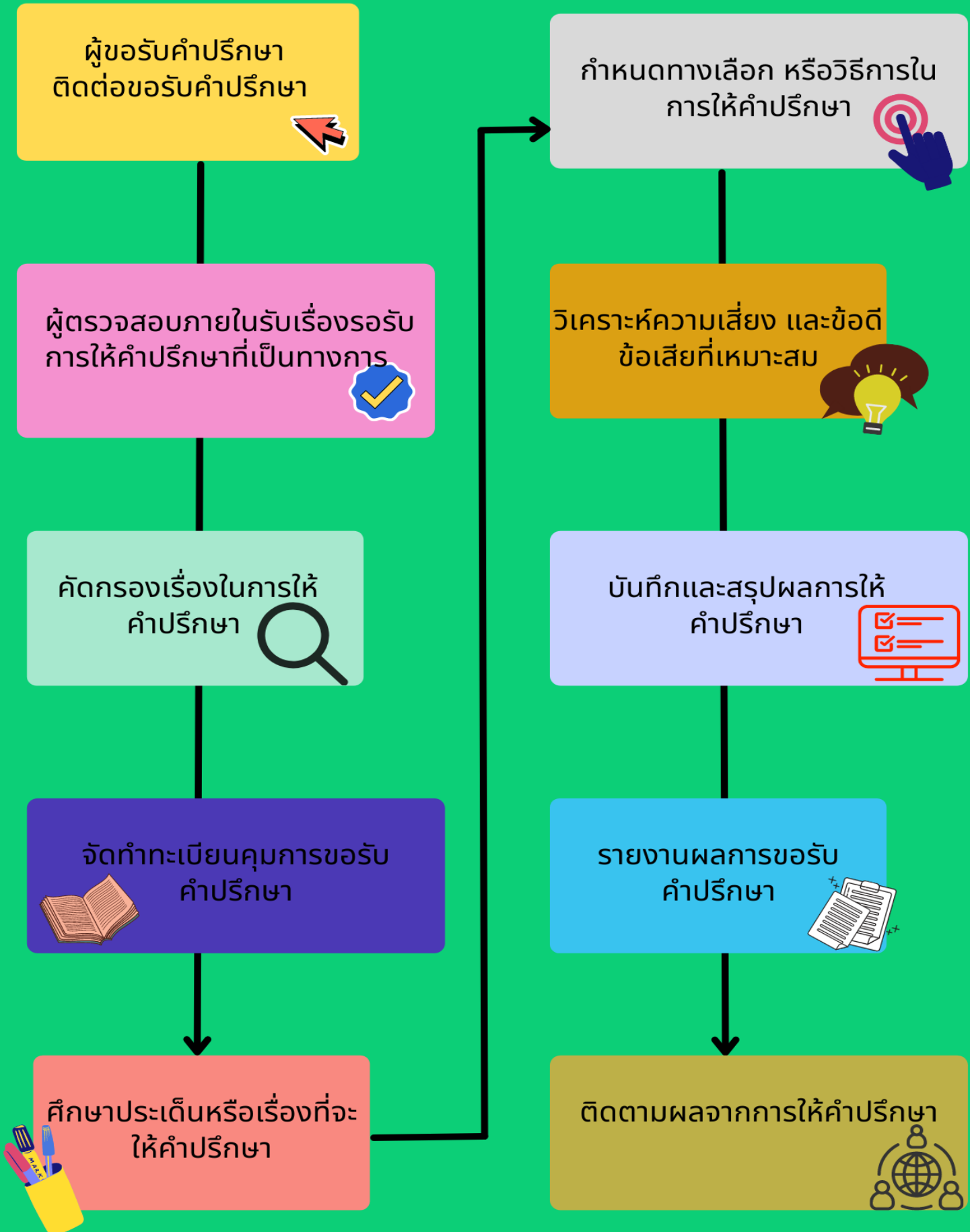
เป็นการให้คำปรึกษาที่มีการร้องขอมาเป็นลายลักษณ์อักษร หรือการขอรับคำปรึกษาผ่านช่องทางออนไลน์ที่ต้องการได้รับคำปรึกษาอย่างเป็นทางการ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

ลำดับขั้นตอน	คำอธิบายการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาดำเนินการ
รับเรื่องร้องรับการปรึกษาที่เป็นทางการ	- กรณีไม่มีหนังสือขอรับคำปรึกษาให้ทำการบันทึก รับหนังสือในระบบสารบรรณ แล้วทำการคัดกรอง เรื่อง ลงทะเบียนคุมการขอรับคำปรึกษา - กรณีการขอรับคำปรึกษาผ่านช่องทางออนไลน์ ให้ทำการทำการคัดกรองเรื่องและลงทะเบียนคุม การขอรับคำปรึกษา	เมื่อทราบว่ามีการ ขอรับการปรึกษาเข้า ให้ทำการลงบันทึก อย่างช้าภายใน 1 วัน
คัดกรองเรื่องในการให้คำปรึกษา	- เป็นการคัดกรองเบื้องต้นว่า เรื่องที่ขอรับการ ปรึกษานั้น อยู่ในขอบเขต ฮานาจอหน้าที่ ความสามารถ ความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ให้ คำปรึกษาหรือไม่ - กรณีให้คำปรึกษาได้ ทำการลงทะเบียนคุม ต่อไป - กรณีไม่สามารถให้คำปรึกษาได้ ควรแนะนำ หน่วยงาน หรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ ในการให้คำปรึกษา หรือทำหน้าที่สื่อกลางในการ ให้คำปรึกษา	ภายใน ๕ นาที หลังจากรับเรื่อง
จัดทำทะเบียนคุมการขอรับคำปรึกษา	- ทำการจัดลำดับการให้บริการ โดยเรียงตามลำดับ การขอรับบริการหรือพิจารณาจากเรื่องที่มี ผลกระทบ หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ ส่วนราชการจะได้รับบริการก่อน มี องค์ประกอบดังนี้ - ลำดับ - วัน เดือน ปี - เรื่องที่ขอรับคำปรึกษา - ความเร่งด่วน - ผู้ขอรับคำปรึกษา/หน่วยงาน - รับปรึกษา/ไม่รับปรึกษา - วิธีให้คำปรึกษา - ข้อเท็จจริงของเรื่องที่ขอรับการปรึกษา - รายละเอียดการให้คำปรึกษา - กำหนดการติดตามผลการปฏิบัติตามคำปรึกษา	- ลงทะเบียนขั้นต้นใน 5 นาที หลังจากคัด กรองเรื่อง - ลงทะเบียนอย่าง ละเอียดภายใน 1 วัน นับแต่รายงานผลการ ให้คำปรึกษาต่อผู้ ขอรับคำปรึกษาแล้ว

ศึกษาประเด็นหรือเรื่องที่จะให้คำปรึกษา	ศึกษาข้อมูลปัญหา เรื่องที่รับการปรึกษา โดย คำนึงถึง - สิ่งที่เป็นอยู่ - สิ่งที่จะเป็น - สาเหตุ - ผลกระทบ	3 ชั่วโมง
กำหนดทางเลือก หรือวิธีการในการให้คำปรึกษา	เป็นการกำหนดช่องทาง/วิธีการในการให้ คำปรึกษาอย่างเป็นทางการ ได้แก่ - แจ้งผลการให้คำปรึกษาเป็นลายลักษณ์ อักษร - ประชุมชี้แจง ณ ห้องประชุม - ประชุมชี้แจงผ่านระบบออนไลน์ - ตอบกลับด้วย E-mail	หรือกำหนด ทางเลือก ๓๐ นาที
วิเคราะห์ความเสี่ยง และข้อดี ข้อเสียที่เหมาะสม	เป็นการวิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล ประเด็นที่ ขอรับการให้คำปรึกษาลงกระดาษทำการของ ผู้ให้คำปรึกษา	1-5 วันแล้วแต่กรณี
บันทึกและสรุปผลการให้คำปรึกษา	- ทำการบันทึกข้อมูลที่ได้ให้คำปรึกษา แนว ทางแก้ไข ข้อเสนอแนะ ลงในรายงานสรุปผล การให้คำปรึกษา - บันทึกผลการให้คำปรึกษาในทะเบียนคุม การขอรับคำปรึกษา	1-5 วันแล้วแต่กรณี
รายงานผลการขอรับคำปรึกษา	ทำการรายงานผลการขอรับการปรึกษาอย่าง เป็นทางการด้วยลายลักษณ์อักษรต่อผู้ขอรับ คำปรึกษา	1 วัน
ติดตามผลจากการให้คำปรึกษา	ทำการติดตามความคืบหน้า หรือผลการ ดำเนินการตามคำปรึกษา เพื่อวิเคราะห์ได้ว่า มีความสัมฤทธิ์ผลหรือไม่ อย่างไร	ภายหลังรายงานผล ให้ทราบแล้วอย่าง น้อย 7 วัน



ผังกระบวนการให้คำปรึกษาแบบเป็นทางการ



กระบวนการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาอย่างไม่เป็นทางการ

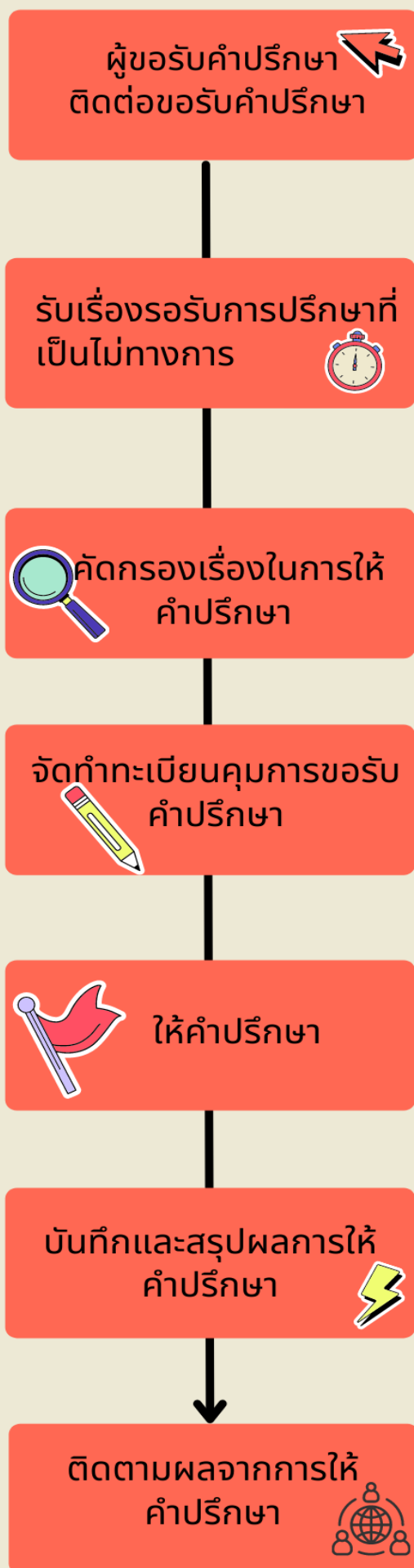
เป็นการให้คำปรึกษาที่มีการร้องขออย่างไม่เป็นทางการ ณ ขณะเข้าตรวจสอบ ติดต่อขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์, LINE, ช่องทางอื่น ๆ การขอคำปรึกษาในประเด็นที่ ที่ต้องการได้รับคำปรึกษาอย่างเร่งด่วนทันที ไม่มีความสลับซับซ้อน เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยปกติทั่วไป มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

ลำดับขั้นตอน	คำอธิบายการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาดำเนินการ
รับเรื่องหรือรับการปรึกษาที่เป็นทางการ	- กรณี ณ ขณะเข้าตรวจสอบ - ขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์ - line - เข้าพบ ณ หน่วยตรวจสอบ - ช่องทางอื่น ๆ	ทันทีเมื่อผ่านการคัดกรองแล้ว
คัดกรองเรื่องในการให้คำปรึกษา	เป็นการคัดกรองเบื้องต้นว่า เรื่องที่ขอรับการปรึกษานั้น อยู่ในขอบเขต อำนาจหน้าที่ ความสามารถ ความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ให้คำปรึกษาหรือไม่ - กรณีให้คำปรึกษาได้ ทำการลงทะเบียนตามต่อไป - กรณีไม่สามารถให้คำปรึกษาได้ ควรแนะนำหน่วยงาน หรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ ในการให้คำปรึกษา หรือทำหน้าที่สื่อกลางในการให้คำปรึกษา	ภายใน ๕ นาที
จัดทำทะเบียนคุมการขอรับคำปรึกษา	ทำการจัดลำดับการให้บริการ โดยเรียงตามลำดับการขอรับบริการหรือพิจารณาจากเรื่องที่มีผลกระทบ หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ส่วนราชการจะได้รับการให้บริการก่อน มีองค์ประกอบดังนี้ - ลำดับ - วัน เดือน ปี - เรื่องที่ขอรับคำปรึกษา - ความเร่งด่วน - ผู้ขอรับคำปรึกษา/หน่วยงาน - รับปรึกษา/ไม่รับปรึกษา - วิธีให้คำปรึกษา - ข้อเท็จจริงของเรื่องที่ขอรับการปรึกษา - รายละเอียดการให้คำปรึกษา - กำหนดการติดตามผลการปฏิบัติตามคำปรึกษา	- ลงทะเบียนขั้นต้นใน 5 นาที หลังจากคัดกรองเรื่อง - ลงทะเบียนอย่างละเอียดภายใน 1 วัน นับแต่ให้คำปรึกษาแล้ว

การให้คำปรึกษา	การให้คำปรึกษาอย่างไม่เป็นทางการ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญแม่นยำ ในเรื่องที่รับปรึกษานั้นๆ และสามารถให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็นและชัดเจน ด้วยวิธีการต่างๆ อาทิ - พูดคุย หรือในประเด็นนั้นๆ - มีข้อมูลประกอบความเชื่อมั่น - ตอบข้อซักถาม ข้อหาหรือทางไลน์	30 นาที
บันทึกและสรุปผลการให้คำปรึกษา	- บันทึกผลการให้คำปรึกษาในทะเบียนคุมการขอรับคำปรึกษา	1 วัน
ติดตามผลจากการให้คำปรึกษา	ทำการติดตามความคืบหน้า หรือผลการดำเนินการตามคำปรึกษา เพื่อวิเคราะห์ได้ว่ามีความสัมฤทธิ์ผลหรือไม่ อย่างไร อย่างไม่เป็นทางการ อาทิ - โทรศัพท์ถาม - สอบถามผ่าน line	ภายหลังรายงานผลให้ทราบแล้วอย่างน้อย 7 วัน



ผังกระบวนการให้คำปรึกษาแบบไม่เป็นทางการ



คณะผู้จัดทำ

นางสาวปราณี สิกธิโรจน์
นางณิชาภา เทศธรรม
นางสาวรานิษฐ์ ศิริพรอมาศย์
นางสาวพลอยขวัญ ไชยเมืองชื่น
นางสาวภาวิที สุวรรณศรี
นางสาวนภััสสร รุ่งนิมิตร

