



คู่มือการปฏิบัติงาน  
เรื่อง กระบวนการให้บริการคำปรึกษา

กลุ่มตรวจสอบภายใน  
สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

## คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการให้บริการคำปรึกษา

การให้บริการคำปรึกษา (Consulting service) เป็นอีกบทบาทหนึ่งที่สำคัญของผู้ตรวจสอบภายใน เป็นการให้บริการที่เน้นการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร โดยการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง การให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ตลอดจนการสร้างความปลอดภัยตัวในการปฏิบัติงาน ดังนั้นรูปแบบการให้บริการคำปรึกษาที่เป็นระบบจึงเป็นสิ่งที่สำคัญเพราะเปรียบเสมือนเครื่องมือสำคัญของผู้ตรวจสอบภายในที่จะใช้เป็นหลักฐานและสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเป็นไปในแนวทางเดียวกันได้ ประกอบกับในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ กรมบัญชีกลางได้กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ เพื่อใช้ในการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในใหม่ กลุ่มตรวจสอบภายใน จึงได้นำหลักเกณฑ์ดังกล่าวมาใช้ในการทบทวนกระบวนการให้บริการคำปรึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานและสอดคล้องกับบริบทของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

### ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการคำปรึกษาได้ตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจรรยาบรรณการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่กำหนดได้อย่างสม่ำเสมอ

๑.๒ เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในมีรูปแบบ/ระบบการให้บริการคำปรึกษาสำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

### ๒. ขอบเขต

“คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการให้บริการคำปรึกษา” นี้ มีผู้ตรวจสอบภายในสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก โดยอธิบายครอบคลุมทุกขั้นตอนของกระบวนการตรวจสอบภายใน ตั้งแต่การรับขอหารือ การตอบข้อหารือ จนกระทั่งการบันทึกข้อมูลการให้บริการคำปรึกษา ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้าย

### ๓. นิยามศัพท์

๓.๑ ผู้ตรวจสอบภายใน หมายถึง นักวิชาการตรวจสอบภายใน สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

๓.๒ ผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากรในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

๓.๓ การให้บริการคำปรึกษา (Consulting service) หมายถึง การบริการให้คำปรึกษา แนะนำและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงานและขอบเขตของงานขึ้นอยู่กับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่ส่วนราชการ โดยการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของส่วนราชการให้ดีขึ้น

๓.๔ แบบบันทึกการให้บริการคำปรึกษา หมายถึง แบบบันทึกผลการให้บริการคำปรึกษาที่กลุ่มตรวจสอบภายในได้พัฒนาขึ้น สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการคำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

### ๔. ข้อกำหนดที่สำคัญ

หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการตรวจสอบภายใน และถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ อ้างถึงหนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๔๐๙.๒/ว ๑๒๓ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ซึ่งประกอบด้วย

๑. มาตรฐานการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ ประกอบด้วย

โครงสร้างการตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ ๑ มาตรฐานด้านคุณสมบัติ

ส่วนที่ ๒ มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ ๓ คำอธิบายศัพท์

๒. หลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ และแนบท้ายหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ “จรรยาบรรณการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ”


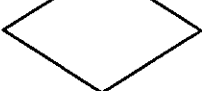


#### ๕. ระบบติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน โดยการประเมินตนเอง (Self-Assessment) ตามแนวทางการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ที่กรมบัญชีกลางกำหนด ซึ่งจะต้องดำเนินการอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

## ๖.๑ กระบวนการและรายละเอียด


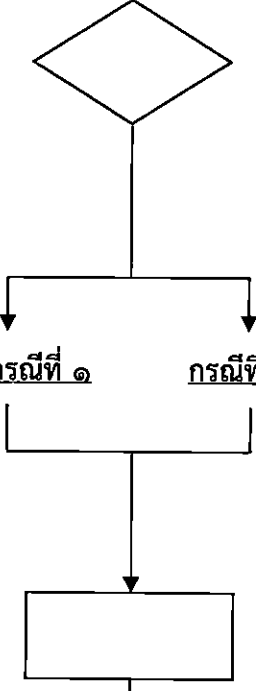

## ๖.๑.๑ กระบวนการให้บริการคำปรึกษาแบบเป็นทางการ

ผังกระบวนการปฏิบัติงานให้คำปรึกษา  
“การให้บริการคำปรึกษาแบบเป็นทางการ”

ผังกระบวนการ (Flow chart)	คำอธิบาย
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่มตรวจสอบภายในลงรับหนังสือในระบบสารบรรณ</li> <li>- เสนอผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายในพิจารณาสั่งการ</li> <li>- มอบหมายผู้ตรวจสอบภายใน</li> </ul>
 <p data-bbox="288 1272 395 1301">กรณีที่ ๑</p> <p data-bbox="480 1272 587 1301">กรณีที่ ๒</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ตรวจสอบภายในที่ได้รับมอบหมายวิเคราะห์ข้อหาหรือ/คำถาม</li> <li><b>กรณีที่ ๑</b> ข้อหาหรือ/คำถาม ไม่ซับซ้อน มีระเบียบฯ หรือหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำหนังสือตอบข้อหาหรือ/คำถาม เสนอผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายในลงนามในหนังสือตอบข้อหาหรือถึงหน่วยงานนั้น ๆ</li> </ul> </li> <li><b>กรณีที่ ๒</b> ข้อหาหรือ/คำถาม มีความซับซ้อน ไม่มีระเบียบฯ หรือหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน <ul style="list-style-type: none"> <li>- วิเคราะห์ข้อหาหรือ/คำถาม และหาข้อสรุปร่วมกันในกลุ่มงานตรวจสอบภายใน</li> <li>- กรณียังหาข้อสรุปไม่ได้จะประสานไปยังส่วนการคลังและหน่วยงานเจ้าของระเบียบตามลำดับ และตอบข้อหาหรือให้ผู้ขอรับบริการ</li> <li>- หากยังมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน กลุ่มตรวจสอบภายในจะทำหนังสือราชการขอหาหรือไปยังหน่วยงานเจ้าของระเบียบต่อไป และเมื่อได้รับการตอบข้อหาหรือ/คำถามจากหน่วยงานเจ้าของระเบียบแล้ว กลุ่มตรวจสอบภายในจะดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานผู้ขอรับบริการคำปรึกษาทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวียนให้หน่วยงานในสังกัดทราบและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกันต่อไป</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ตรวจสอบภายในบันทึกการให้บริการคำปรึกษาใน “แบบบันทึกการให้บริการคำปรึกษา”</li> </ul>

## ๖.๑.๒ กระบวนการให้บริการคำปรึกษาแบบไม่เป็นทางการ

ผังกระบวนการปฏิบัติงานให้คำปรึกษา  
“การให้บริการคำปรึกษาแบบไม่เป็นทางการ”

ผังกระบวนการ (Flow chart)	คำอธิบาย
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ตรวจสอบภายในรับข้อหาหรือผ่านทางโทรศัพท์ อีเมล และทางแอปพลิเคชันต่าง ๆ</li> <li>- สอบถามข้อมูลของผู้ขอรับบริการคำปรึกษา</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ตรวจสอบภายในวิเคราะห์ข้อหาหรือ/คำถาม</li> <li><b>กรณีที่ ๑</b> ข้อหาหรือ/คำถาม ไม่ซับซ้อน มีระเบียบฯ หรือหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ตรวจสอบภายในวิเคราะห์ คั่นหาระเบียบฯ</li> <li>- แจงคำตอบให้ผู้ขอรับบริการในทันที หรือแจ้งกลับภายหลัง</li> </ul> </li> <li><b>กรณีที่ ๒</b> ข้อหาหรือ/คำถาม มีความซับซ้อน ไม่มีระเบียบฯ หรือหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน <ul style="list-style-type: none"> <li>- วิเคราะห์ข้อหาหรือ/คำถาม และหาข้อสรุปร่วมกันในกลุ่มงานตรวจสอบภายใน และตอบข้อหาหรือให้ผู้ขอรับบริการ</li> <li>- กรณียังหาข้อสรุปไม่ได้จะประสานไปยังส่วนการคลังและหน่วยงานเจ้าของระเบียบตามลำดับ และตอบข้อหาหรือให้ผู้ขอรับบริการ</li> <li>- หากยังมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน กลุ่มตรวจสอบภายในจะทำหนังสือราชการขอหาหรือไปยังหน่วยงานเจ้าของระเบียบต่อไป และเมื่อได้รับการตอบข้อหาหรือ/คำถามจากหน่วยงานเจ้าของระเบียบแล้ว กลุ่มตรวจสอบภายในจะดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานผู้ขอรับบริการคำปรึกษาทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวียนให้หน่วยงานในสังกัดทราบและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกันต่อไป</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ตรวจสอบภายในบันทึกการให้บริการคำปรึกษาใน “แบบบันทึกการให้บริการคำปรึกษา”</li> </ul>

## ๖.๒ ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัด

### ๖.๒.๑ ข้อกำหนดที่สำคัญ

ส่วนที่ ๑ มาตรฐานด้านคุณสมบัติ
<p><b>๑๐๐๐ : วัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ</b></p> <p>๑๐๐๐.C๑ : การตรวจสอบภายในที่เป็นลักษณะของงานบริการให้คำปรึกษาต้องกำหนดไว้ในกฎบัตรการตรวจสอบภายใน</p> <p>๑๑๓๐ : ข้อจำกัดของความเป็นอิสระหรือความเที่ยงธรรม</p> <p>๑๑๓๐.C๑ : ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาในงานที่ตนเคยมีหน้าที่รับผิดชอบมาก่อนด้วยความเที่ยงธรรม</p> <p>๑๑๓๐.C๒ : ในกรณีที่มีเหตุหรือข้อจำกัดในอันที่จะทำให้ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถบริการให้คำปรึกษาได้อย่างอิสระหรือเที่ยงธรรมผู้ตรวจสอบภายในต้องเปิดเผยเหตุหรือข้อจำกัดดังกล่าวให้กับผู้มอบหมายงานหรือผู้รับบริการทราบก่อนที่จะรับงานนั้น</p> <p><b>๑๒๐๐ : ความเชี่ยวชาญและความระมัดระวังรอบคอบ</b></p> <p>๑๒๑๐ : ความเชี่ยวชาญ</p> <p>๑๒๑๐.C๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องไม่รับงานบริการให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ หากทีมงานขาดความรู้ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในเรื่องนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นส่วนหนึ่งหรือทั้งหมด</p> <p>๑๒๒๐ : ความระมัดระวังรอบคอบ</p> <p>๑๒๒๐.C๑ : ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาด้วยความระมัดระวังอย่างรอบคอบเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ โดยคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความต้องการและความคาดหวังของผู้มอบหมายงานหรือผู้รับบริการ รวมทั้งลักษณะของเรื่องที่จะให้คำปรึกษา เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และการรายงานผลการตรวจสอบ</li> <li>- ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์</li> <li>- ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการบริการให้คำปรึกษาเมื่อเทียบกับผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับของรัฐจะได้รับ</li> </ul>
ส่วนที่ ๒ มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน
<p><b>๒๐๐๐ : การบริหารงานตรวจสอบภายใน</b></p> <p>๒๐๑๐ : การวางแผนการตรวจสอบ</p> <p>๒๐๑๐.C๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในควรให้ทีมงานบริการให้คำปรึกษาเพื่อช่วยทำให้เกิดโอกาสในการปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยง การสร้างคุณค่าเพิ่ม และการปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งต้องกำหนดงานบริการให้คำปรึกษาดังกล่าวไว้ในแผนการตรวจสอบด้วย</p> <p><b>๒๑๐๐ : ลักษณะของงานตรวจสอบภายใน</b></p> <p>๒๑๒๐ : การบริหารความเสี่ยง</p> <p>๒๑๒๐.C๑ : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องสามารถระบุถึงความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการทำงาน และระมัดระวังความเสี่ยงอื่น ๆ ที่มีนัยสำคัญที่อาจเกิดขึ้นด้วย</p>

## ส่วนที่ ๒ มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน

๒๑๒๐.C๒ : ผู้ตรวจสอบภายในต้องนำความรู้ในเรื่องของความเสี่ยงที่ได้รับจากการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา มาใช้ในการประเมินผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน

๒๑๒๐.C๓ : การให้ความช่วยเหลือกับฝ่ายบริหารในการจัดให้มีหรือปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยง ผู้ตรวจสอบภายในต้องพึงละเว้นในส่วนของการดำเนินการซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร

### ๒๑๓๐ : การควบคุม

๒๑๓๐.C๑ : ผู้ตรวจสอบภายในต้องนำความรู้ในเรื่องของการควบคุมที่ได้รับจากการบริหารงานให้คำปรึกษา มาใช้ในการประเมินผลการควบคุมของหน่วยงานของรัฐ

### ๒๒๐๐ : การวางแผนการปฏิบัติงาน

#### ๒๒๐๑ : ข้อพิจารณาในการวางแผน

๒๒๐๑.C๑ : การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ และความคาดหวังอื่น ๆ ของผู้รับบริการ ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญต้องมีการบันทึกเรื่องทำความเข้าใจไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

#### ๒๒๑๐ : การกำหนดวัตถุประสงค์

๒๒๑๐.C๑ : วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องคำนึงถึงกระบวนการ กำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุม ตามขอบเขตที่มีการเห็นชอบร่วมกันกับผู้รับบริการ

๒๒๑๐.C๒ : วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ต้องสอดคล้องกับการสร้างคุณค่า ยุทธศาสตร์ และวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของหน่วยงานของรัฐ

#### ๒๒๒๐ : การกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงาน

๒๒๒๐.C๑ : การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องมั่นใจว่าได้กำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานไว้เพียงพอที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ หากในระหว่างการปฏิบัติงานมีการปรับปรุงเงื่อนไขเกี่ยวกับขอบเขตการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบภายในต้องหารือกับผู้รับบริการถึงเงื่อนไขปรับปรุงนั้น เพื่อพิจารณาว่าจะปฏิบัติงานต่อหรือไม่

๒๒๒๐.C๒ : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องระบุนการควบคุมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานและระมัดระวังต่อประเด็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

#### ๒๒๔๐ : แผนการปฏิบัติงาน

๒๒๔๐.C๑ : แนวทางปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา อาจจะมีรูปแบบและเนื้อหาสาระที่แตกต่างไปตามแต่ละลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย

### ๒๓๐๐ : การปฏิบัติงาน

#### ๒๓๓๐ : การบันทึกข้อมูล

๒๓๓๐.C๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องกำหนดนโยบายในการเก็บรักษาข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวให้กับบุคคลภายในและภายนอกหน่วยงานของรัฐ ทั้งนี้ ต้องให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐและระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

### ๒๔๐๐ : การรายงานผลการปฏิบัติงาน

#### ๒๔๑๐ : หลักเกณฑ์ในการรายงานผลการปฏิบัติงาน

๒๔๑๐.C๑ : รูปแบบและเนื้อหาของการรายงานความคืบหน้าและการรายงานผลการตรวจสอบบริการให้คำปรึกษาจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานและความต้องการของผู้รับบริการ

**ส่วนที่ ๒ มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน**

**๒๔๔๐ : การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน**

๒๔๔๐.๐๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในมีหน้าที่รับผิดชอบในการเผยแพร่รายงานผลการตรวจสอบการบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ

๒๔๔๐.๐๒ : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา อาจมีการบ่งชี้ประเด็นเกี่ยวกับการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมหากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานของรัฐในภาพรวม ผู้ตรวจสอบภายในต้องรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐและคณะกรรมการตรวจสอบทราบ

**๒๕๐๐ : การติดตามผล**

๒๕๐๐.๐๑ : หน่วยงานตรวจสอบภายในต้องมีการติดตามการไม่ปฏิบัติตามผลของงานบริการให้คำปรึกษาตามขอบเขตการปฏิบัติงานที่ได้มีการเห็นชอบร่วมกับผู้รับบริการ

**๖.๒.๒ ตัวชี้วัด**

๑. ระดับความสำเร็จของการให้บริการคำปรึกษา กลุ่มตรวจสอบภายใน

๒. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการคำปรึกษา กลุ่มตรวจสอบภายใน

**๗. มาตรการสำรองเพื่อคงความต่อเนื่อง**

ปัจจัยเสี่ยง	กิจกรรมที่จะดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	กรอบระยะเวลา	งบประมาณ

**๘. การควบคุมบันทึก**

บันทึก	เก็บไว้ที่หน่วยงาน	เก็บไว้อ้างอิง