

คู่มือการให้บริการให้คำปรึกษา (Consulting Service)

หน่วยตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำนำ

การตรวจสอบภายใน หมายถึง การให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษา อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร สามารถช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแล อย่างเป็นระบบ ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานมีมาตรฐาน จึงได้จัดทำคู่มือการให้บริการให้คำปรึกษา (Consulting Service) เพื่อเป็น แนวทางการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาและเป็นการพัฒนาศักยภาพของผู้ตรวจสอบภายใน เพื่อให้บริการ คำปรึกษาได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

ผู้จัดทำหวังว่าคู่มือการให้บริการให้คำปรึกษา (Consulting Service) เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อ ผู้ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายในและผู้สนใจทั่วไป

หน่วยตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. บทนำ	๔
๒. วัตถุประสงค์	๔
๓. ขอบเขตการให้คำปรึกษา	๔
๔. ประโยชน์ที่ได้รับ	๕
๕. มาตรฐานการตรวจสอบภายในและระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๕
มาตรฐานด้านคุณสมบัติ	๕
มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน	๖
๖. นิยามศัพท์	๗
๗. ข้อกำหนดที่สำคัญ	๘
๘. ระบบติดตามและประเมินผล	๘
๙. ลักษณะของการบริการให้คำปรึกษา	๘
๑๐. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๙
แผนภูมิที่ ๑ แสดงกระบวนการให้คำปรึกษา	๑๐
เอกสารอ้างอิง	๑๑
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา	๑๒
ภาคผนวก ข แบบประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ	๑๓
ภาคผนวก ค ช่องทางการให้คำปรึกษา	๑๔

คู่มือการให้บริการให้คำปรึกษา (Consulting Service)

๑. บทนำ

การให้บริการให้คำปรึกษา (Consulting Service) ตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน สำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ ให้คำอธิบายว่า “การบริการ ให้คำปรึกษาแนะนำ และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงานและขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลง ร่วมกับผู้รับบริการ และมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับส่วนราชการ โดยการปรับปรุงกระบวนการ การกำกับ ดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของส่วนราชการให้ดีขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำ ในเรื่องความคล่องตัวในการดำเนินงาน การออกแบบระบบงาน วิธีการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม เป็นต้น” ซึ่งเป็นหน้าที่และบทบาทสำคัญของผู้ตรวจสอบภายใน เป็นการให้บริการที่เพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร ดังนั้น การให้บริการให้คำปรึกษา (Consulting Service) จึงควรกำหนดแนวทางปฏิบัติให้เป็นตามมาตรฐานและสอดคล้องกับบริบทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานให้เป็นทิศทางเดียวกัน

การให้คำปรึกษาที่ดีต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเชี่ยวชาญ (Competency) และการมีข้อมูลที่เพียงพอ ประกอบกับการสื่อสารที่ชัดเจนกับผู้รับคำปรึกษา โดยต้องไม่มีลักษณะของการตัดสินใจแทน ผู้บริหาร หรือการปฏิบัติหน้าที่บริหารโดยตรง ซึ่งการปฏิบัติที่เหมาะสมจะช่วยให้การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และธรรมาภิบาลของหน่วยงานมีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุนี้ หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนา และดำเนินการให้บริการด้านคำปรึกษาอย่างมีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริหารและผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม จึงได้กำหนดรูปแบบการให้บริการให้คำปรึกษา ที่เป็นระบบ สนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริการให้คำปรึกษาสามารถช่วยให้ส่วนราชการมีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นไป

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อกำหนดแนวทางการให้บริการคำปรึกษาอย่างเป็นระบบ โดยมีขั้นตอน วิธีการ และขอบเขตที่ชัดเจน สอดคล้องตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่กรมบัญชีกลางกำหนดไว้

๒. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร และสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างหน่วยตรวจสอบภายในและผู้รับบริการอันจะนำไปสู่ความร่วมมือในการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

๓. เพื่อยกระดับคุณภาพงานตรวจสอบภายในในมิติของการให้คำปรึกษาให้สามารถสนับสนุนการบริหารงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขตการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษา (Consulting Service) เป็นการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน โดยขอบเขตงานของหน่วยรับตรวจมีความหลากหลาย ซึ่งการให้คำปรึกษานั้นจะไม่เข้าไปร่วมรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานหรือกระบวนการ และผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง เยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพ คำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาทั้งลักษณะของงาน เวลา และการสื่อสารผลของภารกิจ ความซับซ้อนขอบเขตงานที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจ รวมทั้งความคุ้มค่าของภารกิจการให้คำปรึกษาต่อผลประโยชน์ที่คาดว่าจะเกิดแก่องค์กร โดยมีขอบเขตการให้คำปรึกษา ดังนี้

๑. ผู้ตรวจสอบภายในมีการบันทึกข้อมูลการให้บริการคำปรึกษาเป็นลายลักษณ์อักษรในทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา

๒. การบริการให้คำปรึกษาในเรื่องที่เกี่ยวกับงานประจำของหน่วยรับตรวจ เช่น การเบิกจ่าย การจัดทำบัญชี การออกแบบระบบการควบคุมภายใน เป็นต้น

๓. การให้บริการให้คำปรึกษาในกรณีพิเศษ ซึ่งเป็นงาน/กิจกรรม/โครงการที่อยู่นอกเหนือการปฏิบัติงานประจำ เช่น การเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับโครงสร้างองค์กร การให้คำปรึกษาเพื่อให้ความช่วยเหลือในกรณีที่มีคำร้องขอเป็นพิเศษ เป็นต้น

๔. ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ผู้ตรวจสอบภายในหรือผู้ที่สนใจ มีแนวทางปฏิบัติในการบริการให้คำปรึกษาตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน สำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ที่กรมบัญชีกลางกำหนดไว้

๒. หน่วยรับตรวจรับทราบแนวทางปฏิบัติในการบริการให้คำปรึกษาตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน สำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ตรวจสอบภายในและผู้รับตรวจ

๓. ส่งเสริมให้หน่วยตรวจสอบภายในปฏิบัติงานภายใต้กรอบจริยธรรมและมาตรฐานวิชาชีพ เป็นการยกระดับภาพลักษณ์ของหน่วยตรวจสอบภายในให้เป็นที่น่าเชื่อถือ

๕. มาตรฐานการตรวจสอบภายในและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐานด้านคุณสมบัติ

๑๐๐๐ : วัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ

๑๐๐๐.C๑ : การตรวจสอบภายในที่เป็นลักษณะของงานบริการให้คำปรึกษาต้องกำหนดไว้ในกฎบัตรการตรวจสอบภายใน

๑๑๓๐ : ข้อจำกัดของความเป็นอิสระหรือความเที่ยงธรรม

ในกรณีที่มีเหตุหรือข้อจำกัดที่จะทำให้ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างเป็นอิสระหรือเที่ยงธรรม ผู้ตรวจสอบภายในต้องเปิดเผยถึงเหตุหรือข้อจำกัดดังกล่าวให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบตามความเหมาะสม โดยลักษณะของการเปิดเผย

๑๑๓๐.A๓ : หน่วยงานตรวจสอบภายในสามารถให้ความเชื่อมั่นต่องานที่เคยให้บริการคำปรึกษามาก่อน ถ้าลักษณะการให้คำปรึกษานั้นไม่ได้มีผลกระทบต่อความเที่ยงธรรม ดังนั้นการมอบหมายงานต้องพิจารณาถึงความเที่ยงธรรมส่วนบุคคลของผู้ตรวจสอบภายในที่จะไปตรวจสอบด้วย

๑๑๓๐.C๑ : ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาในงานที่ตนเคยมีหน้าที่รับผิดชอบมาก่อนด้วยความเที่ยงธรรม

๑๑๓๐.C๒ : ในกรณีที่มีเหตุหรือข้อจำกัดในอันที่จะทำให้ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถบริการให้คำปรึกษาได้อย่างอิสระหรือเที่ยงธรรมผู้ตรวจสอบภายในต้องเปิดเผยเหตุหรือข้อจำกัดดังกล่าวให้กับผู้มอบหมายงานหรือผู้รับบริการทราบก่อนที่จะรับงานนั้นจะขึ้นอยู่กับเหตุการณ์หรือข้อจำกัดที่เกิดขึ้นในแต่ละกรณี

๑๒๐๐ : ความเชี่ยวชาญและความระมัดระวังรอบคอบเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ

๑๒๑๐ : ความเชี่ยวชาญ

๑๒๑๐.C๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องไม่รับงานบริการให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ หากทีมงานขาดความรู้ ทักษะและความสามารถอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในเรื่องนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นบางส่วนหรือทั้งหมด

๑๒๒๐ : ความระมัดระวังรอบคอบ

๑๒๒๐.๐๑ : ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาด้วยความระมัดระวังอย่างรอบคอบเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพ โดยคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ความต้องการและความคาดหวังของผู้มอบหมายงานหรือผู้รับบริการ รวมทั้งลักษณะของเรื่องที่จะให้คำปรึกษา เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และการรายงานผลการตรวจสอบ
- ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์
- ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการบริการให้คำปรึกษาเมื่อเทียบกับผลประโยชน์ที่คาดว่าจะหน่วยงานของรัฐจะได้รับ

มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน

๒๐๑๐ : การวางแผนการตรวจสอบ

๒๐๑๐.๐๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในควรให้ทีมงานบริการให้คำปรึกษา เพื่อช่วยให้เกิดโอกาสในการปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยงการสร้างคุณค่าเพิ่ม และการปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐซึ่งต้องกำหนดงานบริการให้คำปรึกษาดังกล่าวไว้ในแผนการตรวจสอบด้วย

๒๐๑๐.๐๒ : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องสามารถระบุถึงความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและระมัดระวังความเสี่ยงอื่นๆ ที่มีความสำคัญที่อาจเกิดขึ้นด้วย

๒๐๑๐.๐๓ : ผู้ตรวจสอบภายใน ต้องนำความรู้ในเรื่องของความเสี่ยงที่ได้รับจากการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา มาใช้ในการประเมินผลกระทบจากการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน

๒๒๐๐ : การวางแผนการปฏิบัติงาน

๒๒๐๑ : ข้อพิจารณาในการวางแผน

๒๒๐๑.๐๑ : การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่น ๆ ของผู้รับบริการ ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญต้องมีกระบวนการที่ทำความเข้าใจไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

๒๒๑๐ : การกำหนดวัตถุประสงค์

๒๒๑๐.๐๑ : วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องคำนึงถึงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยงและการควบคุม ตามขอบเขตที่มีการเห็นชอบร่วมกันกับผู้รับบริการ

๒๒๑๐.๐๒ : วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ต้องสอดคล้องกับการสร้างคุณค่า ยุทธศาสตร์ และวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของหน่วยงานของรัฐ

๒๒๒๐ : การกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงาน

๒๒๒๐.๐๑ : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำแนะนำ หากผู้รับบริการขอรับคำปรึกษาในเรื่องที่มีความสำคัญ ผู้ตรวจสอบภายในควรทำความเข้าใจกับผู้รับบริการเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ และความคาดหวังอื่น ๆ ของผู้รับบริการ

ทั้งนี้ ในการรายงานผลการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการผู้ตรวจสอบภายในควรปฏิบัติตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานบริการให้คำปรึกษา

๒๒๒๐.๐๑ : การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาผู้ตรวจสอบภายในต้องมั่นใจว่า ได้กำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานไว้เพียงพอที่จะบรรลุวัตถุประสงค์หากในระหว่างปฏิบัติงานมีการปรับปรุงเงื่อนไขเกี่ยวกับขอบเขตการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบภายในต้องหารือกับผู้รับบริการถึงเงื่อนไขที่ปรับปรุงนั้น เพื่อพิจารณาว่าจะปฏิบัติงานต่อไปหรือไม่

๒๒๒๐.๐๒ : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายใน ต้องระบุนการควบคุมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานและระดับความเสี่ยงที่มันสำคัญ

๒๒๔๐ : แผนการปฏิบัติงาน

๒๒๔๐.๐๑ : แนวทางการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา อาจจะมีรูปแบบและเนื้อหาสาระที่แตกต่างกันไปตามแต่ละลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย

๒๓๐๐ : การปฏิบัติงาน

๒๓๓๐ : การบันทึกข้อมูล

๒๓๓๐.๐๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องกำหนดนโยบายในการเก็บรักษาข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวให้กับบุคคลภายในและภายนอกหน่วยงานของรัฐ ทั้งนี้ ต้องให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐและระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

๒๔๐๐ : การรายงานผลการปฏิบัติงาน

๒๔๑๐ : หลักเกณฑ์ในการรายงานผลการปฏิบัติงาน

๒๔๑๐.๐๑ : รูปแบบและเนื้อหาของรายงานความคืบหน้าและการรายงานผลการตรวจสอบบริการให้คำปรึกษาจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานและความต้องการของผู้รับบริการ

๒๔๔๐ : การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน

๒๔๔๐.๐๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในมีหน้าที่รับผิดชอบในการเผยแพร่รายงานผลการตรวจสอบการบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ

๒๔๔๐.๐๒ : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา อาจมีการบ่งชี้ประเด็นเกี่ยวกับการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมหากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานของรัฐในภาพรวม ผู้ตรวจสอบภายในต้องรายงานให้กับหัวหน้าหน่วยงานของรัฐและคณะกรรมการตรวจสอบทราบ

๒๕๐๐ : การติดตามผล

๒๕๐๐.๐๑ : หน่วยงานตรวจสอบภายในต้องมีการติดตามการปฏิบัติตามผลของงานบริการให้คำปรึกษาตามขอบเขตการปฏิบัติงานที่ได้มีการเห็นชอบร่วมกับผู้รับบริการ

๖. นิยามศัพท์

หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน หมายถึง หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ผู้ตรวจสอบภายใน หมายถึง นักตรวจสอบภายใน

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

การตรวจสอบภายใน (Auditing) หมายถึง กิจกรรมการให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ ซึ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้นและจะช่วยให้หน่วยงานของรัฐบรรลุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบ

งานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) หมายถึง การบริการให้คำปรึกษาแนะนำและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงานและขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการและมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับหน่วยงานของรัฐ โดยการปรับปรุงกระบวนการการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องความคล่องตัวในการดำเนินงาน การออกแบบระบบงาน วิธีการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม เป็นต้น

การสร้างคุณค่าเพิ่ม (Add Value) การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้วยความเที่ยงธรรมในอันที่จะเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับหน่วยงานของรัฐและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยทำให้หน่วยงานของรัฐสามารถปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ซึ่งอาจดำเนินการในรูปแบบของการให้คำปรึกษาแนะนำหรือการรายงานเป็นลายลักษณ์อักษรหรืออื่น ๆ ที่เห็นสมควร เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้

๗. ข้อกำหนดที่สำคัญ

ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติงานตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ ตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด (กรมบัญชีกลาง, ๒๕๖๑) ซึ่งกำหนดแนวทางการปฏิบัติไว้ ๔ ส่วน ประกอบด้วย

- มาตรฐานด้านคุณสมบัติ
- มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน
- หลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายใน
- จรรยาบรรณการตรวจสอบภายใน

การบริการให้คำปรึกษาในงานตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบภายในในฐานะผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายใน เพื่อให้งานบริการให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างเที่ยงธรรม มีประสิทธิภาพ และเพิ่มคุณค่าให้กับหน่วยรับตรวจอย่างแท้จริง

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน โดยการประเมินตนเอง (Self Assessment) ตามแนวทางการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ที่กรมบัญชีกลางกำหนด ซึ่งต้องดำเนินการอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๙. ลักษณะของการบริการให้คำปรึกษา

การบริการให้คำปรึกษามีลักษณะงานที่หลากหลาย โดยขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้บริหารและผู้รับบริการในองค์กรที่ประสงค์จะรับบริการ ไม่ว่าจะเป็นเพื่อการแก้ไขปัญหาเชิงระบบหรือเพื่อการเสริมสร้างคุณค่าและศักยภาพในการดำเนินงาน ทั้งนี้ สถานการณ์ปัจจุบันสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานกำกับดูแล ผู้ตรวจสอบภายนอก ผู้บริหาร ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ได้ให้ความสำคัญกับระบบการควบคุมภายในขององค์กรเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ตรวจสอบภายในจำเป็นต้องทำหน้าที่ในการให้ข้อเสนอแนะด้านการออกแบบระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนแนวทางการจัดกิจกรรมการควบคุมภายในที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้และพัฒนาต่อภายในองค์กร เพื่อยกระดับคุณภาพของระบบการควบคุมภายในให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

อนึ่ง การบริการให้คำปรึกษาที่มีคุณภาพนั้น ผู้ตรวจสอบภายในพึงมีความรู้ ความเชี่ยวชาญทักษะ และสมรรถนะที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ เพื่อให้การให้คำปรึกษาสามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ตรวจสอบภายในจะต้องพิจารณาลักษณะและประเภทของการให้บริการ

ปรึกษาที่เหมาะสม รวมทั้งดำเนินการประเมินความเสี่ยง เพื่อกำหนดนโยบาย แนวทาง และวิธีปฏิบัติ ที่สอดคล้อง และเหมาะสมกับแต่ละกิจกรรมอย่างรอบคอบและรัดกุม ลักษณะของการบริการให้คำปรึกษาสามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

๑. การบริการให้คำปรึกษาแบบเป็นทางการ บริการให้คำปรึกษาลักษณะนี้ ผู้ตรวจสอบภายใน ควรวางแผนและมีข้อตกลงกับผู้รับบริการหรือหน่วยรับตรวจอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

๒. การบริการให้คำปรึกษาอย่างไม่เป็นทางการ บริการให้คำปรึกษาลักษณะนี้จะเกี่ยวข้องกับ งานประจำ เช่น การดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑๐. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๑. การขอรับคำปรึกษาจากทาง Line:Consult โทรศัพท์ E-mail: Audit@md.go.th หรือ เดินทางมาด้วยตนเอง จะบันทึกลงในทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา เพื่อจัดลำดับการให้บริการ โดยเรียงตามลำดับ การขอรับบริการหรือพิจารณาจากเรื่องที่มีผลกระทบ หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ส่วนราชการจะได้รับการ ให้บริการ (ตัวอย่างทะเบียนคุมการให้คำปรึกษาปรากฏตามภาคผนวก)

๒. ศึกษาประเด็นหรือเรื่องที่ให้คำปรึกษา โดยมาจากประเด็นข้อตรวจพบจากการปฏิบัติงาน ตรวจสอบทั้งหมดในส่วนของรายงานผลการตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบภายใน และสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการขอคำปรึกษาจากหน่วยรับตรวจ ทั้งโดยวาจาและเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

๒.๑ หลักเกณฑ์/สิ่งที่ควรจะเป็น (Criteria) คือ สิ่งที่ผู้ตรวจสอบภายในใช้เป็นเกณฑ์ในการ ตรวจสอบเปรียบเทียบกับสภาพที่เกิดขึ้นจริงในการตรวจสอบ เช่น กฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี คำสั่ง และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒.๒ ข้อเท็จจริง/สิ่งที่เป็นอย่างจริง (Condition) คือ ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในกระบวนการ ปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในตรวจพบ และได้รับการตรวจสอบแน่ชัดว่าถูกต้อง ครบถ้วน มีข้อมูลหลักฐาน สนับสนุน

๒.๓ ผลกระทบ (Effects) คือ ความเสี่ยง ผลเสียหายหรือปัญหาที่จะได้รับ เนื่องจากสิ่งที่เป็นอยู่นั้นแตกต่างไปจากสิ่งที่ควรจะเป็น

๒.๔ สาเหตุ (Causes) คือ สิ่งที่ทำให้ข้อตรวจพบหรือสิ่งที่เป็นอย่างแตกต่างไปจากสิ่งที่ควรเป็น เช่น การไม่ปฏิบัติตามระเบียบ การควบคุมภายในที่ไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

๒.๕ ข้อเสนอแนะ (Recommendation) คือ ข้อคิดเห็นหรือความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อนำไปสู่ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

๓. กำหนดทางเลือกหรือวิธีการในการให้คำปรึกษา ซึ่งสามารถให้คำปรึกษาซึ่งสามารถคำปรึกษา โดยแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร เดินทางมาขอรับคำปรึกษาด้วยตัวเอง หรือชี้แจงทำความเข้าใจโดยสื่อสารผ่านทาง โทรศัพท์ E-mail หรือ Line:Consult เพื่อให้ผู้ขอรับบริการรับทราบ (ปรากฏตามประกาศช่องทางการให้ บริการด้านการให้คำปรึกษา)

๔. วิเคราะห์ความเสี่ยง และข้อดี ข้อเสียที่เหมาะสม หากเป็นข้อตรวจพบที่พบอยู่เป็นประจำหรือ พบค่อนข้างบ่อย อาจใช้วิธีการจัดประชุมชี้แจง หรือการจัดฝึกอบรม เป็นต้น

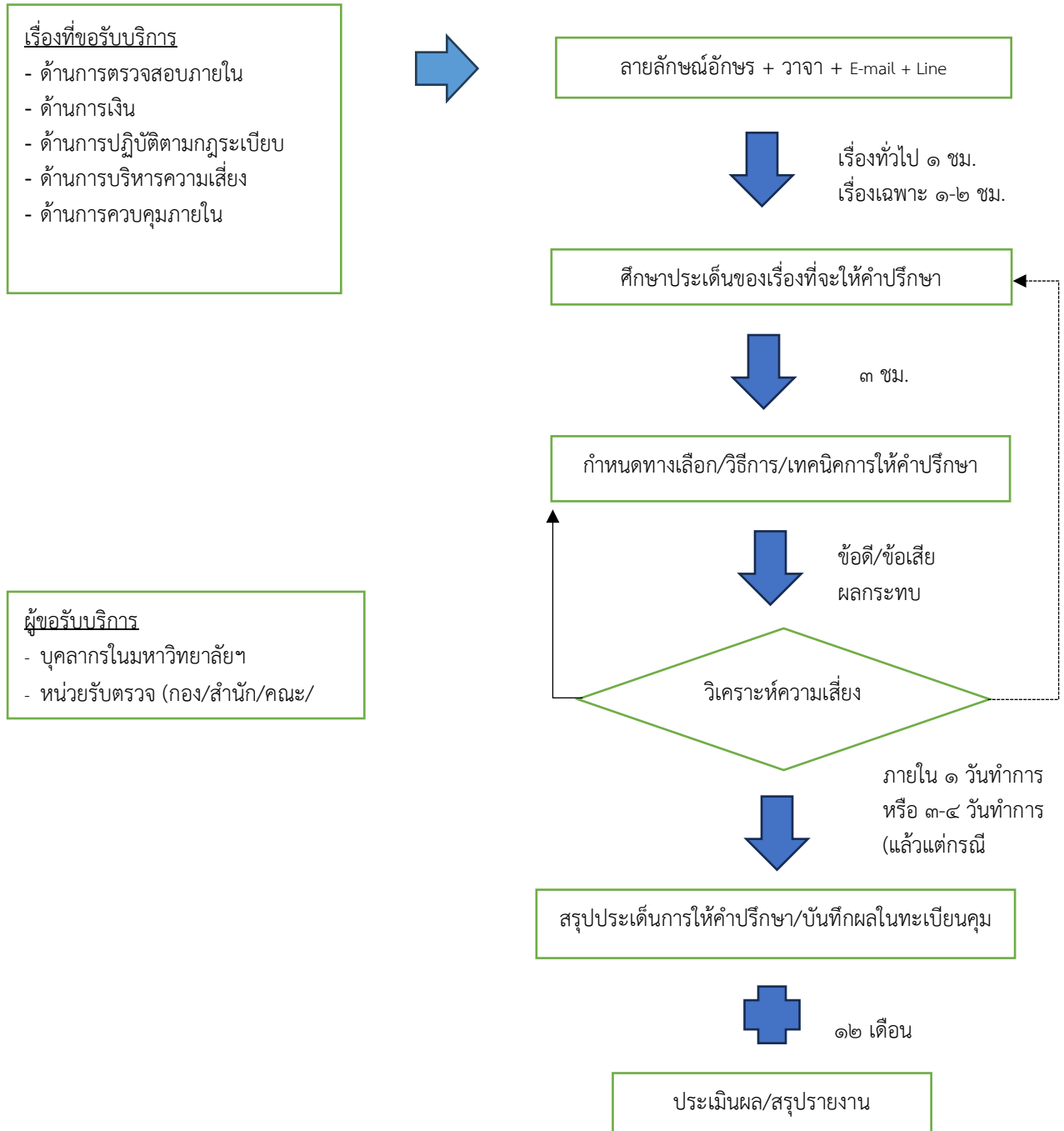
๕. บันทึกและสรุปผลการให้คำปรึกษาในทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา เพื่อเก็บเป็นข้อมูลและ สถิติของการให้บริการ

๖. จัดทำรายงานสรุปผลการให้คำปรึกษา

.....

แผนภูมิที่ ๑ แสดงกระบวนการให้คำปรึกษา

กระบวนการและระยะเวลาการให้คำปรึกษา



หมายเหตุ : ไม่เสียค่าธรรมเนียม

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการคลัง. (๒๕๖๑). หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนมาก ที่ กค ๐๔๐๙.๒/ว๑๒๓ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ เรื่อง หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑. กรุงเทพฯ: กระทรวงการคลัง

กรมบัญชีกลาง. (๒๕๖๕). หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค ๐๔๐๙.๔/ว๑๓๒ ลงวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๕ เรื่อง หลักเกณฑ์การประเมินการประกันและการปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐจากภายนอกองค์กร. กรุงเทพฯ: กรมบัญชีกลาง.

ภาคผนวก ก

ทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา
หน่วยตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

(๑) วันที่/เวลา	(๒) หน่วยงานที่ ขอรับคำปรึกษา	(๓) ช่องทางการ รับคำปรึกษา	(๔) ประเด็นปัญหา	(๕) แนวทางการแก้ไข	(๖) ติดตามและ ประเมินผล (ถ้ามี)	(๗) หมายเหตุ

หมายเหตุ

- (๑) วันที่/เวลา : วันที่และเวลาที่รับคำปรึกษาในช่องทางต่าง ๆ
- (๒) หน่วยงานที่ขอรับคำปรึกษา: ชื่อหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ และหน่วยงานอื่นที่ติดต่อเพื่อขอรับคำปรึกษา
- (๓) ช่องการรับคำปรึกษา : ช่องทางการรับคำปรึกษาต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ หนังสือราชการ E-mail หรือ แอปพลิเคชันต่างๆ เป็นต้น
- (๔) ประเด็นปัญหา : ปัญหาหลักของหน่วยที่ขอรับคำปรึกษา
- (๕) แนวทางแก้ไข : แนวทางแก้ไขที่ผู้ตรวจสอบภายในเสนอต่อหน่วยงานที่ขอรับคำปรึกษา
- (๖) การติดตามและประเมินผล (ถ้ามี) : ผลลัพธ์จากการที่ผู้ตรวจสอบภายในให้คำปรึกษาหน่วยงานที่ขอรับคำปรึกษานั้น ๆ โดยผลลัพธ์อาจเกิดขึ้นทันทีหลังจากการให้คำปรึกษาหรืออาจใช้ระยะเวลาหนึ่ง
- (๗) หมายเหตุ : ข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาของผู้ตรวจสอบภายใน

ภาคผนวก ข

แบบประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ

หน่วยตรวจสอบภายใน สังกัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

วัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ และนำผลการประเมินไปพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความ

๑. หน่วยรับตรวจ

พื้นที่สาขายา

☐ วิทยาลัย/คณะ/สำนัก..... ☐ สำนัก..... ☐ กอง.....

พื้นที่บพิตร จักรวรรดิ

☐ คณะ..... ☐ ฝ่ายงาน.....

พื้นที่บพิตร เพาะช่าง

☐ วิทยาลัย..... ☐ คณะ..... ☐ ฝ่ายงาน.....

พื้นที่วังไกลกังวล

☐ คณะ..... ☐ สำนัก..... ☐ ฝ่ายงาน.....

๒. ผู้ประเมิน

☐ ผู้บริหาร ☐ ข้าราชการ ☐ ลูกจ้างประจำ ☐ พนักงานมหาวิทยาลัย ☐ พนักงานราชการ

๓. เรื่องที่ขอรับบริการ.....

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๑. การให้คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบในด้านต่าง ๆ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนตรงประเด็น และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
๒. การใช้ปฏิภาณ ไหวพริบ สติปัญญาแก้ไขปัญหาให้หน่วยรับตรวจอย่างสร้างสรรค์					
๓. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้คำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือด้วยดี เช่นนี้อีกในโอกาสต่อไป

หน่วยตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คู่มือการให้บริการให้คำปรึกษา

ช่องทางการให้คำปรึกษา

หน่วยตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ช่องทางที่ ๑



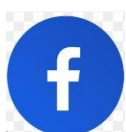
อาคารสัตตบงกช ชั้น ๑ เลขที่ ๙๖ ม.๓ ถนนพุทธมณฑลสาย ๕ ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล
จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐

ช่องทางที่ ๒



โทรศัพท์ ๐๒ ๔๔๑ ๖๐๐๐ ต่อ ๒๑๕๗ : งานตรวจสอบภายใน
ต่อ ๒๑๕๘ : หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน

ช่องทางที่ ๓



Facebook : Audit Rumtr

ช่องทางที่ ๔



Application LINE : หน่วยตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ศาลายา

ช่องทางที่ ๕



เว็บไซต์ <http://www.oia.rmutr.ac.th>