



คู่มือการให้คำปรึกษา : การตรวจสอบภายใน

จัดทำโดย

นางนริศรา ปลอดกระโทก

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

หน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

ลักษณะงานตรวจสอบภายในที่เป็นการให้คำปรึกษาถือเป็นการบริการที่สำคัญ และสร้างคุณค่าเพิ่ม ให้กับส่วนราชการสำนัก/กอง องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา โดยการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภายในจะเป็นไปตามมาตรฐานและจริยธรรมในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ซึ่งผู้ตรวจสอบ ภายในควรให้ทีมงานบริการให้คำปรึกษา เพื่อช่วยให้เกิดโอกาสที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุง การบริหารจัดการ ความเสี่ยง การสร้างมูลค่าเพิ่ม และการปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนราชการสำนัก/กอง โดยจะต้องกำหนด งานบริการให้คำปรึกษาดังกล่าวไว้ในแผนการ ตรวจสอบและในระหว่างการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ตรวจสอบ สามารถระบุความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการ ปฏิบัติงานและนำมาประเมินผลในกระบวนการบริหารความเสี่ยง ของสำนักงาน รวมทั้งการให้คำปรึกษาจะเป็นการช่วยเหลือฝ่ายบริหารในการจัดให้มีหรือปรับปรุงกระบวนการ บริหารความเสี่ยง และการควบคุมหาก เป็นเรื่องที่มีความสำคัญ ต่อส่วนราชการในภาพรวม ดังนั้น การบริการ ให้คำปรึกษา จึงเป็นกระบวนการที่ เกี่ยวข้องกับผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษา ซึ่งต้องคำนึงถึงความ ต้องการ ความคาดหวัง รวมทั้งลักษณะ ของเรื่องที่จะให้คำปรึกษา ระเบียบและเทคนิคในการสร้างมนุษย์ สัมพันธ์ การวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้ สามารถแก้ปัญหาและทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมทั้งเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

การจัดทำคู่มือการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจแก่หน่วยรับตรวจ จึงเป็นเอกสารที่หน่วย ตรวจสอบภายในจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน และจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ และสามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้ เป็นที่พึงพอใจ

หน่วยตรวจสอบภายใน
ผู้จัดทำ/รวบรวม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. นิยามศัพท์	๑
๓. วัตถุประสงค์	๒
๔. กลุ่มผู้รับบริการ	๒
๕. ขอบเขตการให้คำปรึกษา	๓
๖. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๖
๗. กรอบความประพฤติของผู้ให้คำปรึกษา	๘
๘. การป้องกันหรือตรวจสอบการละเว้นการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นตอน	๙
๙. ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ตัวอย่างทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา	
ภาคผนวก ข ตัวอย่างความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ	

การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบแก่หน่วยรับตรวจ

๑. บทนำ

งานตรวจสอบภายในที่เป็นการให้คำปรึกษาถือเป็นการบริการที่สำคัญและเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กรโดย ผู้ตรวจสอบภายในจะให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหาร หน่วยรับตรวจ (สำนัก/กอง) หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ทั้งโดยวาจาและเป็นลายลักษณ์อักษร การบริการให้คำปรึกษา จึงเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาซึ่งต้องมี ระบบ ระเบียบ มีเทคนิคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ การช่วยเหลือ การวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถ แก้ปัญหา และทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมทั้งเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรซึ่งตาม มาตรฐานการตรวจสอบภายใน และจริยธรรมการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๕๕ ได้ให้คำ นิยามของงานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) ว่า “เป็นการให้คำปรึกษาแนะนำ และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องโดยลักษณะงานและขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการ และมีจุดประสงค์ เพื่อ เพิ่มคุณค่าให้กับส่วนราชการ โดยการปรับปรุงกระบวนการ กำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุม ของส่วนราชการให้ดีขึ้น” ดังนั้น หน่วยตรวจสอบภายใน จึงได้จัดทำคู่มือการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจ แก่หน่วยรับตรวจ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐานดังกล่าวข้างต้น

๒. นิยามศัพท์

การตรวจสอบภายใน หมายถึง กิจกรรมให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรม และเป็นอิสระ ซึ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้น และจะช่วยให้หน่วยงานของรัฐบรรลุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วยการประเมินและปรับปรุง ประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบ

ผู้ตรวจสอบภายใน หมายถึง เจ้าหน้าที่ในองค์กรซึ่งทำหน้าที่เป็นเครื่องมือหรือเป็นที่ปรึกษาของฝ่ายบริหาร มีภารกิจด้านตรวจสอบ การวิเคราะห์และประเมินระบบงานและการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ พร้อมทั้งให้ข้อมูลและเสนอแนะมาตรการแก้ไขปรับปรุงที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยมุ่งเน้น ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและการประหยัดเป็นสำคัญ และsinvผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการขอรับคำปรึกษา

การกำกับดูแล (Governance) หมายถึง กระบวนการดำเนินงานเพื่อกำกับดูแลและควบคุม ให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในหน่วยงานของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส และเป็นธรรม

การควบคุม (Control) หมายถึง การกระทำใด ๆ ก็ตามที่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ ฝ่ายบริหารและกลุ่มบุคคลกำหนดให้มีขึ้นในการจัดความเสี่ยง โดยการวางแผนงานจัดองค์กรและกำหนดแนวทางในการ ดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่า การดำเนินงานสามารถบรรลุผล สำเร็จได้ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง ความเป็นไปได้ที่จะเกิดเหตุการณ์ที่เป็นอุปสรรคต่อการบรรลุ เป้าหมายของหน่วยงานของรัฐ ความเสี่ยงสามารถวัดได้ในรูปของผลกระทบและโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์นั้น

การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) หมายถึง กระบวนการระบุ ประเมิน จัดการ และควบคุมเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผล ว่าหน่วยงานของรัฐสามารถบรรลุเป้าหมาย

การสร้างคุณค่าเพิ่ม/...

การสร้างคุณค่าเพิ่ม (Add Value) หมายถึง การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ด้วยความเที่ยงธรรมใน อันที่จะเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับหน่วยงานของรัฐและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยทำให้หน่วยงานของรัฐสามารถ ปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ซึ่งอาจดำเนินการในรูปแบบของการให้คำปรึกษา แนะนำหรือการรายงานเป็นลายลักษณ์อักษรหรืออื่น ๆ ที่เห็นสมควร เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้

การบริการให้คำปรึกษา (Consulting services) หมายถึง การบริการให้คำปรึกษาแนะนำและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงานและขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการ และมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับหน่วยงานของรัฐ โดยการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องความคล่องตัวในการดำเนินงาน การออกแบบระบบงาน วิธีการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม เป็นต้น

การให้คำปรึกษา คือ การที่ผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์เฉพาะด้านได้รับการติดต่อจากผู้อื่น เพื่อขอรับคำแนะนำในเรื่องที่ผู้ให้คำปรึกษามีความรู้

๓. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้หน่วยตรวจสอบภายในมีคู่มือการให้บริการคำปรึกษาที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน ด้านการดำเนินงาน และด้านการปฏิบัติงาน

๒) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบ ภายใน ถือปฏิบัติ รวมทั้งเผยแพร่ให้กับหน่วยรับตรวจ เพื่อให้เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ใน การขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๔. กลุ่มผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ ประกอบด้วย ผู้บริหาร หน่วยรับตรวจ สำนัก กอง ในสังกัด และหน่วยงาน หรือผู้ตรวจสอบจากภายนอก

๕. ขอบเขตการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาเป็นการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ โดยขอบเขตงานของหน่วยรับตรวจมีความหลากหลาย แตกต่างกันตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของหน่วยรับตรวจ ซึ่งการให้ คำปรึกษานั้นจะไม่เข้าไปร่วมรับผิดชอบต่อการดำเนินงานหรือกระบวนการและผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังอย่างยิ่งผู้ประกอบวิชาชีพ คำนี้ถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับ คำปรึกษาทั้งลักษณะของงาน เวลา และการสื่อสารผลของภารกิจ ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจ รวมทั้งความคุ้มค่าของภารกิจการให้คำปรึกษาต่อผลประโยชน์ที่ คาดว่าจะเกิดแก่องค์กรโดยมีขอบเขตการให้คำปรึกษา ดังนี้

๑.ผู้ตรวจสอบภายในมีการบันทึกข้อมูลการให้บริการคำปรึกษาเป็นลายลักษณ์อักษรในทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา

๒.การบริการให้คำปรึกษาในเรื่องที่เกี่ยวกับงานประจำของหน่วยรับตรวจ เช่น การเบิกจ่ายเงิน การ จัดทำบัญชี การบริหารโครงการจ้างที่ปรึกษา การออกแบบระบบการควบคุมภายใน เป็นต้น

๓. การบริการให้คำปรึกษาในกรณีพิเศษ ซึ่งเป็นงาน/กิจกรรม/โครงการที่อยู่นอกเหนือการปฏิบัติงาน ประจำ เช่น การเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับโครงสร้างองค์กร การให้คำปรึกษาเพื่อให้ความช่วยเหลือในกรณี ที่มีคำร้องขอเป็นพิเศษ เป็นต้น

๖. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๑. จัดทำทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา เพื่อจัดลำดับการให้บริการ โดยเรียงตามลำดับการขอรับบริการหรือพิจารณาจากเรื่องที่มีผลกระทบ หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ส่วนราชการจะได้รับการ ให้บริการ (ตัวอย่างทะเบียนคุมการให้คำปรึกษาปรากฏตามภาคผนวก)

๒. ศึกษาประเด็นหรือเรื่องที่จะให้คำปรึกษา โดยมาจากประเด็นข้อตรวจพบจากการปฏิบัติงาน ตรวจสอบทั้งหมดในส่วนของรายงานผลการตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบภายใน และสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินรวมทั้งเรื่องที่ได้รับการขอคำปรึกษาจากหน่วยรับตรวจ ทั้งโดยวาจา และเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งมี รายละเอียด ดังนี้

๒.๑ สิ่งที่เป็นอยู่ หมายถึง สิ่งที่ผู้ตรวจสอบภายในค้นพบ และได้จากการตรวจสอบที่แน่ชัด ว่าถูกต้อง โดยมีข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานประกอบสนับสนุน

๒.๒ สิ่งที่จะควรจะเป็น หมายถึง สิ่งที่ผู้ตรวจสอบภายในใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบเปรียบเทียบกับสภาพที่เกิดขึ้นจริงในการตรวจสอบ ได้แก่ กฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี คำสั่ง และ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ สาเหตุ หมายถึง สิ่งที่ทำให้ข้อตรวจพบหรือสิ่งที่เป็นอยู่แตกต่างไปจากสิ่งที่จะควรจะเป็น เช่น การไม่ปฏิบัติตามระเบียบ การควบคุมภายในที่ไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

๒.๔ ผลกระทบ หมายถึง ความเสี่ยง หรือผลเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น เมื่อสิ่งที่เป็นอยู่แตกต่างจากสิ่งที่จะควรจะเป็น

๒.๕ ข้อเสนอแนะ หมายถึง ความเห็น หรือข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายใน

๓. กำหนดทางเลือก หรือวิธีการในการให้คำปรึกษา

ซึ่งสามารถให้คำปรึกษาซึ่งสามารถให้ คำปรึกษา โดยแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรหรือชี้แจงทำความเข้าใจโดยสื่อสารผ่านทางการคุย E-mail หรือLine เพื่อให้ผู้ขอรับบริการรับทราบ

๔. วิเคราะห์ความเสี่ยง และข้อดี ข้อเสียที่เหมาะสม

หากเป็นข้อตรวจพบที่พบอยู่เป็นประจำ หรือพบค่อนข้างบ่อย อาจใช้วิธีการจัดประชุมชี้แจงหรือการจัดฝึกอบรม เป็นต้น

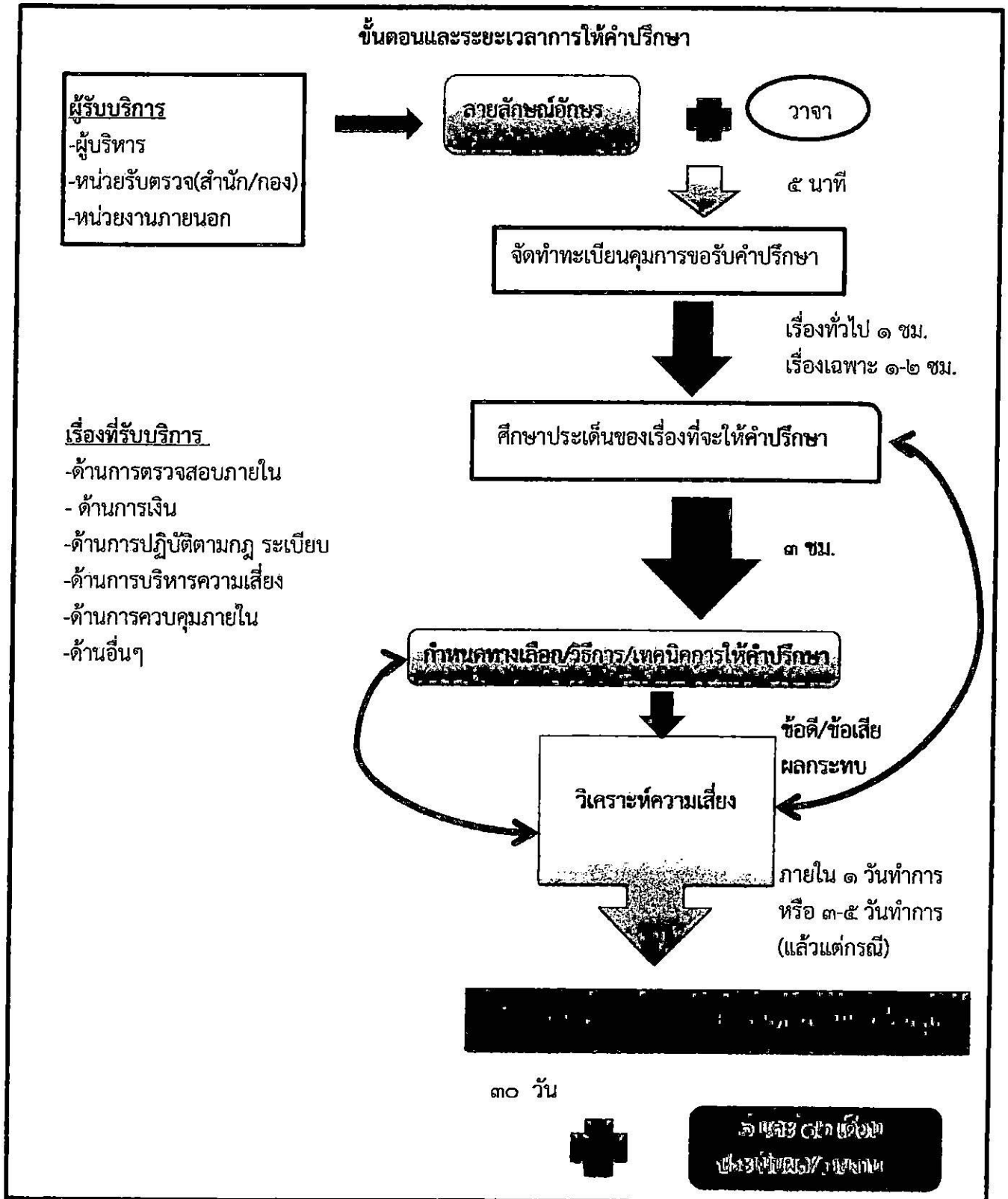
๕. บันทึกและสรุปผลการให้คำปรึกษาในทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา เพื่อเก็บเป็นข้อมูล และสถิติของการให้บริการ

๖. ติดตามผลการให้คำปรึกษา

โดยดูจากผลการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจและประเมินผล เพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการให้คำปรึกษา

โดยมีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการปรากฏตามแผนภูมิที่ ๑

แผนภูมิที่ ๑ แสดงขั้นตอนการให้คำปรึกษา



การให้บริการคำปรึกษาในงานตรวจสอบภายใน

ผู้ตรวจสอบภายในในฐานะผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๕๕ เพื่อให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างเที่ยงธรรมและมีคุณภาพ ดังนี้

๑. ความซื่อสัตย์ (Integrity)

๑.๑ ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อสัตย์ ขยันหมั่นเพียร และมีความ รับผิดชอบ

๑.๒ ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และเปิดเผยข้อมูลตามวิชาชีพ ที่กำหนด

๑.๓ ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการกระทำใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย หรือไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจนำความเสี่ยงมาสู่วิชาชีพการตรวจสอบภายใน หรือสร้างความเสียหายต่อส่วน ราชการ

๑.๔ ผู้ตรวจสอบภายในต้องให้ความเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และจรรยาบรรณของหน่วยงานของรัฐ

๒. ความเที่ยงธรรม (Objectivity)

๒.๑ ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือสร้างความสัมพันธ์ใดๆ ที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งกับผลประโยชน์ของหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งการกระทำใดๆ ที่อาจทำให้เกิดอคติ ลำเอียง จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม

๒.๒ ผู้ตรวจสอบภายในไม่พึงรับสิ่งของใดๆ ที่จะทำให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการใช้ วิจารณญาณ เยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพพึงปฏิบัติ

๒.๓ ผู้ตรวจสอบภายในต้องเปิดเผยหรือรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมด ที่ตรวจพบ ซึ่งหากละเว้นไม่เปิดเผยหรือไม่รายงานข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้ว อาจจะทำให้รายงานบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริงหรือ เป็นการบิดบังการกระทำผิดกฎหมาย

๓. การปกปิดความลับ (Confidentiality)

๓.๑ ผู้ตรวจสอบภายในต้องมีความรอบคอบในการใช้ และรักษาข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

๓.๒ ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่นำข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับการปฏิบัติงานไปใช้แสวงหาผลประโยชน์ เพื่อตนเอง และจะไม่กระทำการใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย และประโยชน์ของรัฐ

๔. ความสามารถในหน้าที่ (Competency)

๔.๑ ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติหน้าที่เฉพาะในส่วนที่ตนมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และ ประสบการณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานเท่านั้น

๔.๒ ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการตรวจสอบภายในของรัฐ

๔.๓ ผู้ตรวจสอบภายในต้องพัฒนาศักยภาพของตนเอง รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพ และคุณภาพของ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

๕. การรายงานผลการบริการให้คำปรึกษา

โดยหน่วยตรวจสอบภายใน ให้รวบรวมผลการให้คำปรึกษาตาม ผนวก ก

๖. การรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานการบริการให้คำปรึกษาในภาพรวม โดยหน่วยตรวจสอบภายในจัดทำ และนำเสนอเรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ภายในวันสิ้นเดือนถัดไปหลังจากสิ้นไตรมาส

๗. ระบบติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน โดยการประเมินตนเอง (Self Assessment) ตามแนวทางการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ที่กรมบัญชีกลางกำหนด ซึ่งจะต้องดำเนินการอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง โดยสรุปผลการบริการให้คำปรึกษาใช้เป็นหลักฐานประกอบในการ ประเมินตนเอง (Self-Assessment) ส่งกรมบัญชีกลางภายในเดือนธันวาคม ตามแนวทางการประกันคุณภาพ งานตรวจสอบภายในภาครัฐ ที่กรมบัญชีกลางกำหนด

๘. การป้องกันหรือตรวจสอบการละเว้นการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นตอน

การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบแก่หน่วยรับตรวจ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน จำเป็นต้อง ศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ ของหน่วยรับตรวจ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ชัดเจนในการให้ คำปรึกษาเพราะการให้คำปรึกษาเพราะการให้คำปรึกษาจะต้องตรงประเด็น มีหลักการ รวมทั้งการใช้วิธีคิด วิเคราะห์ และการเสนอทางเลือกในการปฏิบัติงานแก่หน่วยรับตรวจจะต้องมีเหตุผล พิสูจน์ได้ สามารถนำไป ปฏิบัติงานได้จริง และได้ผลตรงตามที่หน่วยรับตรวจต้องการ อีกทั้งการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้อง ปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัด โดยใช้ข้อมูลจากทะเบียนคุมการขอรับคำปรึกษาในการ จัดลำดับการ ให้บริการก่อน-หลัง และมีการรายงานผลการให้คำปรึกษาผ่านทางเว็บไซต์ หากการขอ คำปรึกษาเป็นเรื่อง เร่งด่วน ซึ่งอาจส่งผลกระทบหรือผลเสียหายต่อส่วนราชการจะต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้น กระบวนการภายใน ๑ วันทำการนับจากวันที่ได้รับการขอรับคำปรึกษาจากหน่วยรับตรวจ แต่หากเป็นเรื่อง ทั่วๆ ไปจะต้อง ดำเนินการให้เสร็จสิ้นกระบวนการภายใน ๓-๕ วันทำการนับจากวันที่ได้รับการขอรับ คำแนะนำ/ คำปรึกษา จากหน่วยรับตรวจและหน่วยงานภายนอก การประเมินผลและการรายงานผลการให้ คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจแก่หน่วยรับตรวจ หน่วย ตรวจสอบภายในกำหนดให้มีการรายงานทุก ๖ เดือน หรือ ๑ ปีงบประมาณ เสนอนายองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนาเพื่อทราบ และจักได้นำไปปรับปรุงปฏิบัติงาน ต่อไป

ทั้งนี้ ให้ถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ ๒๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นต้นไป

(ลงชื่อ)

ผู้จัดทำ/เสนอขออนุมัติคู่มือให้คำปรึกษา

(นางนริศรา ปลอดกระโทก)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

(ลงชื่อ)

ผู้เห็นชอบคู่มือการให้คำปรึกษา

(นายพรชัย อิมหาญ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา

(ลงชื่อ)

ผู้อนุมัติคู่มือการให้คำปรึกษา

(นางสาวพัฒน์นรี กุลรัตนพันธ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา

บรรณานุกรม

กรมบัญชีกลาง. มาตรฐานการตรวจสอบภายในและจรรยาบรรณการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ๒๕๖๐

หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค.๐๔๐๙.๒/ว ๓๒๖ ลงวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๐

หนังสือกระทรวงการคลัง ที่ กค. ๐๔๐๙.๒/ ว ๕๕ ลงวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๖

แบบประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ

ภาคผนวก ข

หน่วยตรวจสอบภายใน สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
วัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ และนำผลการประเมินไปพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานของ
หน่วยตรวจสอบภายใน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความ

๑. หน่วยรับตรวจ ☐ สำนักปลัดฯ ☐ กองคลัง ☐ กองช่าง ☐ กองสาธารณสุขฯ ☐ กองการศึกษาฯ

๒. ผู้ประเมิน ☐ ผู้บริหาร ☐ พนักงาน อบต. ☐ พนักงานจ้าง ☐ อื่น ๆ

๓. เรื่องที่ขอรับบริการ.....

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

ปัจจัยที่ใช้ประเมิน	คะแนนที่ได้				
	๕	๔	๓	๒	๑
ส่วนที่ ๑ : คุณภาพของงานตรวจสอบ					
๑. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบได้มีการแนะนำตัวและแจ้งวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบหน่วยงานของท่านได้ชัดเจน					
๒. ระหว่างการตรวจสอบเมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบข้อบกพร่อง ได้มีการเสนอแนะการแก้ไขให้กับหน่วยงานได้ถูกต้อง					
๓. เมื่อเสร็จสิ้นการตรวจสอบ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบได้มีการประชุมสรุปผลการตรวจสอบและแจ้งผลการตรวจให้ได้รับทราบ					
๔. รายงานการตรวจสอบที่ได้รับมีความถูกต้อง ชัดเจน และสามารถถือปฏิบัติได้ถูกต้อง					
๕. ในการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ มีส่วนช่วยแก้ไขปัญหาหรือป้องกันความเสียหายและสามารถนำไปบริหารความเสี่ยงอันเกิดจากการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านได้ถูกต้อง					
๖. กรณี ข้อตรวจพบ ซึ่งนำไปสู่การแก้ไขหรือปรับปรุงได้ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ตรวจสอบได้ดำเนินการติดตามผลตามกระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน					
ส่วนที่ ๒ : คุณสมบัติเฉพาะตัว					
๗. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบมีความรู้ในงานที่ปฏิบัติและสามารถให้คำแนะนำ ตลอดจนการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง					
๘. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบมีความเข้าใจถึงแหล่งข้อมูลและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง					
๙. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบมีการวางตัวที่เหมาะสม มีความรับผิดชอบและตรงต่อเวลา					
ส่วนที่ ๓ : ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
๑๐. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารทั้งทางวาจาและลายลักษณ์อักษรอย่างเหมาะสมและถูกต้องชัดเจน รวมทั้งมีความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					

สรุปผลการประเมิน

คะแนนรวม	ดีมาก	ดี/น่าพอใจ	พอใจ	ควรปรับปรุง	ไม่น่าพอใจ
ผลการประเมิน	(๔๑-๕๐)	(๓๒-๔๐)	(๒๓-๓๑)	(๑๔-๒๒)	(๙-๑๓)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

ทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา

หน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

ว.ด.ป.	ผู้ขอคำปรึกษา	เรื่องที่ให้ คำแนะนำ/ ปรึกษา	สรุปเรื่องที่ให้คำแนะนำ/ปรึกษา	ผู้ให้คำแนะนำ

เป็นแนวทางในการให้คำปรึกษา เชิงรับ ในหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน มาตรฐานและหลักเกณฑ์
กระทรวงการคลัง