



คู่มือ งานบริการให้คำปรึกษา

หน่วยตรวจสอบภายใน เทศบาลเมืองศรีสะเกษ
อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

คำนำ

คู่มือนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานบริการให้คำปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าใจบทบาท หน้าที่ กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน อันจะช่วยให้การให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการและบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานจริงได้อย่างเหมาะสม

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนผู้สนใจทั่วไป และหากมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้จัดทำยินดีน้อมรับเพื่อนำไปปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

หน่วยตรวจสอบภายใน
เทศบาลเมืองศรีสะเกษ
สิงหาคม ๒๕๖๘

สารบัญ

หน้า

งานบริการให้คำปรึกษา หน่วยตรวจสอบภายใน เทศบาลเมืองศรีสะเกษ

๑. บทนำ	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. กลุ่มผู้รับบริการ	๑
๔. ขอบเขตการให้คำปรึกษา	๑
๕. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒
๖. กรอบความประพฤติของผู้ให้คำปรึกษา	๕
๗. การป้องกันหรือตรวจสอบการละเว้นการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นตอน	๖

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบบันทึกการขอรับบริการคำปรึกษา หน่วยตรวจสอบภายใน เทศบาลเมืองศรีสะเกษ	๘
---	---

งานบริการให้คำปรึกษา

หน่วยตรวจสอบภายใน เทศบาลเมืองศรีสะเกษ

๑. บทนำ

งานตรวจสอบภายใน เป็นการบริการให้ความเชื่อมั่น (Assurance Services) อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ รวมถึงทำให้หน่วยงานของรัฐบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

งานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) หมายถึง การให้คำแนะนำ โดยลักษณะและขอบเขตของงานเป็นไปตามความตกลงร่วมกันกับหน่วยรับตรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้หน่วยงานของรัฐ โดยการปรับปรุงกระบวนการ การกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุม

การบริการให้คำปรึกษา (Consulting services) เป็นอีกบทบาทหนึ่งที่สำคัญของผู้ตรวจสอบภายในเป็นการให้บริการที่เน้นการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร โดยการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง การให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องต่างๆ ตลอดจนการสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นรูปแบบการให้บริการคำปรึกษาที่เป็นระบบจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะเปรียบเสมือนเครื่องมือสำคัญของผู้ตรวจสอบภายในที่จะใช้เป็นหลักฐานและสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพและเป็นไปในแนวทางเดียวกันได้ ประกอบกับกรมบัญชีกลางได้กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการเพื่อใช้ในการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายใน หน่วยตรวจสอบภายในจึงได้นำหลักเกณฑ์ดังกล่าวมาใช้ในการทบทวนกระบวนการงานบริการให้คำปรึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐาน และสอดคล้องกับบริบทของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้หน่วยตรวจสอบภายในมีคู่มืองานบริการให้คำปรึกษาที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน ด้านการดำเนินงาน และด้านการปฏิบัติงาน

๒) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายในถือปฏิบัติ รวมทั้งเผยแพร่ให้กับหน่วยรับตรวจเพื่อให้เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ในการขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๓. กลุ่มผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ ประกอบด้วย ผู้บริหาร หน่วยรับตรวจ (สำนัก/กอง) และหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลในสังกัดเทศบาลเมืองศรีสะเกษ และหน่วยงานหรือผู้ตรวจสอบจากภายนอก

๔. ขอบเขตการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาเป็นการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ โดยขอบเขตงานหน่วยรับตรวจมีความหลากหลายแตกต่างกันตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของหน่วยรับตรวจ ซึ่งการให้คำปรึกษานั้นจะไม่เข้าไปร่วมรับผิดชอบต่อการดำเนินงานหรือกระบวนการ และผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ คำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาทั้งลักษณะของงาน เวลา และการสื่อสารผลของภารกิจ ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการกิจกรรมทั้งความคุ้มค่าของการกิจการให้คำปรึกษาต่อผลประโยชน์ที่คาดว่าจะเกิดแก่องค์กรโดยมีขอบเขตการให้คำปรึกษา ดังนี้

๑. ผู้ตรวจสอบภายในมีการบันทึกข้อมูลการให้บริการคำปรึกษาเป็นลายลักษณ์อักษรในทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา

๒. งานบริการให้คำปรึกษาในเรื่องที่เกี่ยวกับงานประจำของหน่วยรับตรวจ เช่น การเบิกจ่ายเงิน การจัดทำบัญชี การบริหารโครงการฯ การออกแบบระบบการควบคุมภายใน เป็นต้น

๓. งานบริการให้คำปรึกษาในกรณีพิเศษ ซึ่งเป็นงาน/กิจกรรม/โครงการที่อยู่นอกเหนือการปฏิบัติงานประจำ เช่น การเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับโครงสร้างองค์กร การให้คำปรึกษา เพื่อให้ความช่วยเหลือในกรณีที่มีคำร้องขอเป็นพิเศษ เป็นต้น

๕. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๑. จัดทำแบบบันทึกขอรับบริการให้คำปรึกษา เพื่อจัดลำดับการให้บริการโดยเรียงตามลำดับการขอรับบริการหรือพิจารณาจากเรื่องที่มีผลกระทบ หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ส่วนราชการจะได้รับการให้บริการ (ตัวอย่างแบบบันทึกขอรับบริการให้คำปรึกษาปรากฏตามภาคผนวก)

๒. ศึกษาประเด็นหรือเรื่องที่จะให้คำปรึกษา โดยมาจากประเด็นข้อตรวจพบจากการปฏิบัติงานตรวจสอบทั้งหมดในส่วนของรายงานผลการตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบภายใน และสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินรวมทั้งเรื่องที่ได้รับการขอคำปรึกษาจากหน่วยรับตรวจ ทั้งโดยวาจาและเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

๒.๑ สิ่งที่เป็นอยู่ หมายถึง สิ่งที่ผู้ตรวจสอบภายในค้นพบ และได้จากการตรวจสอบที่แน่ชัดว่าถูกต้อง โดยมีข้อมูลเอกสารหรือหลักฐานประกอบสนับสนุน

๒.๒ สิ่งที่ควรจะเป็น หมายถึง สิ่งที่ผู้ตรวจสอบภายในใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบเปรียบเทียบกับสภาพที่เกิดขึ้นจริงในการตรวจสอบ ได้แก่ กฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี คำสั่ง และข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ สาเหตุ หมายถึง สิ่งที่ทำให้ข้อตรวจพบหรือสิ่งที่เป็นอยู่แตกต่างไปจากสิ่งที่ควรจะเป็น เช่น การไม่ปฏิบัติตามระเบียบ การควบคุมภายในที่ไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

๒.๔ ผลกระทบ หมายถึง ความเสี่ยง หรือผลเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น เมื่อสิ่งที่เป็นอยู่แตกต่างจากสิ่งที่ควรจะเป็น

๒.๕ ข้อเสนอแนะ หมายถึง ความเห็น หรือข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายใน

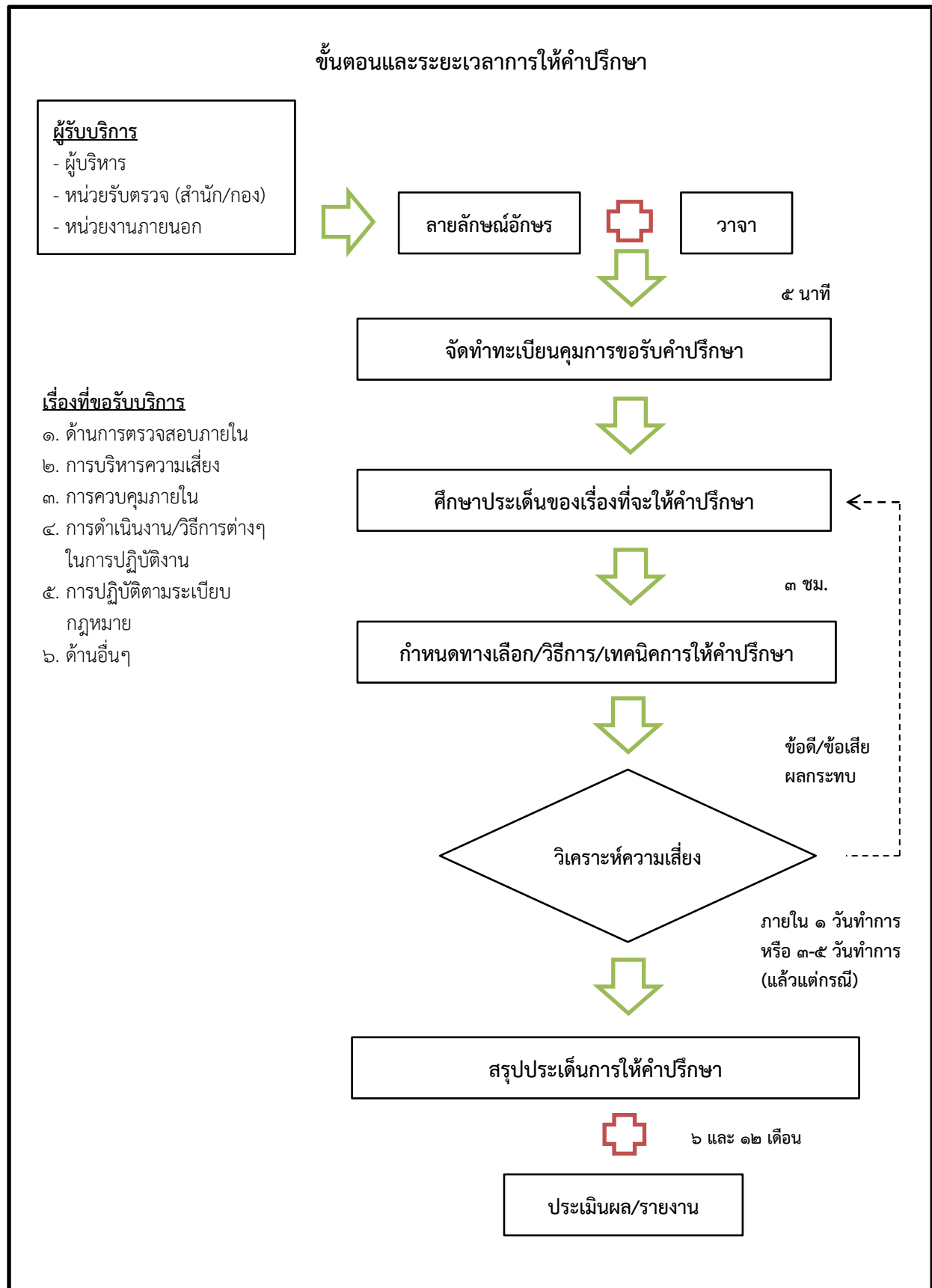
๓. กำหนดทางเลือก หรือวิธีการในการให้คำปรึกษา ซึ่งสามารถให้คำปรึกษาซึ่งสามารถให้คำปรึกษาโดยแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรหรือชี้แจงทำความเข้าใจโดยสื่อสารผ่านทาง การคุย E-mall หรือ Line เพื่อให้ผู้ขอรับบริการรับทราบ

๔. วิเคราะห์ความเสี่ยง และข้อดีข้อเสียที่เหมาะสม หากเป็นข้อตรวจพบที่พบอยู่เป็นประจำหรือพบค่อนข้างบ่อย อาจใช้วิธีการจัดประชุมชี้แจง หรือการจัดฝึกอบรม เป็นต้น

๕. บันทึกและสรุปผลการให้คำปรึกษาในแบบบันทึกขอรับบริการให้คำปรึกษา เพื่อเก็บเป็นข้อมูลและสถิติของการให้บริการ

๖. ติดตามผลการให้คำปรึกษา โดยดูจากผลการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจและประเมินผลเพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการให้คำปรึกษา

โดยมีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการปรากฏตามแผนภูมิที่ ๑
 แผนภูมิที่ ๑ แสดงขั้นตอนงานบริการให้คำปรึกษา



ตัวอย่างงานบริการให้คำปรึกษา

๑ การเงินและบัญชี

ผู้มาขอรับคำปรึกษา : ใบแจ้งหนี้ลงชื่อผู้ให้บริการ
ไม่ตรงกับสัญญาเช่า สามารถเบิกจ่ายได้หรือไม่



นักวิชาการตรวจสอบภายใน : ไม่ได้เพราะชื่อผู้ให้
บริการไม่ตรงกับในสัญญาจะเบิกได้ ก็ต่อเมื่อเปลี่ยน
ชื่อในใบแจ้งหนี้

๑ การดำเนินงานและการปฏิบัติงาน

ผู้มาขอรับคำปรึกษา : การให้คำปรึกษาแก้ไขรายงานเพื่อ
ความสมบูรณ์ของเนื้อหาจำเป็นต้องกำหนดระยะเวลาใน
การให้ที่ปรึกษาแก้ไขหรือไม่



นักวิชาการตรวจสอบภายใน : ควรมีการกำหนดระยะเวลา
ในการให้คำปรึกษาปรับปรุงแก้ไขงานด้วยเพื่อใช้เป็นหลักฐาน
ในการพิจารณาตรวจรับ และเพื่อควบคุมการดำเนินการให้
เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ รวมทั้งเพื่อป้องกันความ
ผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

๑ การปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย

ผู้มาขอรับคำปรึกษา : รถจักรยานยนต์ (รถส่วนกลาง)
สามารถติดตราเครื่องหมายประจำองค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นเป็นสติ๊กเกอร์ได้หรือไม่



นักวิชาการตรวจสอบภายใน : รถส่วนกลางทุกคันต้องมีตรา
เครื่องหมายประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ด้านข้าง
นอกรถทั้งสองข้าง ให้พ้นด้วยสีขาวเว้นแต่สีขาวมองไม่เห็น
ชัดเจนให้ใช้สีอื่นแทน

๖. กรอบความประพฤติของผู้ให้คำปรึกษา

การให้บริการคำปรึกษาในงานตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบภายในในฐานะผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน และจรรยาบรรณการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ และให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมเป็นอิสระและเปี่ยมด้วยคุณภาพ ดังนี้

๑. หลักปฏิบัติที่กำหนดในจรรยาบรรณการตรวจสอบภายใน เป็นหลักการพื้นฐานในการปฏิบัติหน้าที่ที่ผู้ตรวจสอบภายในพึงปฏิบัติ โดยใช้สามัญสำนึกและวิจารณ์ญาณอันเหมาะสม

๒. ผู้ตรวจสอบภายในควรประพฤติปฏิบัติตนตามกรอบจรรยาบรรณนี้ นอกเหนือจากการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และกฎหมายหรือหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้อง

๓. ผู้ตรวจสอบภายในพึงยึดถือและดำรงไว้ซึ่งหลักปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

๓.๑ ความซื่อสัตย์ (Integrity) ความซื่อสัตย์ของผู้ตรวจสอบภายในจะสร้างให้เกิดความไว้วางใจและทำให้ดุลยพินิจของผู้ตรวจสอบภายในมีความน่าเชื่อถือและยอมรับจากบุคคลทั่วไป

๓.๒ ความเที่ยงธรรม (Objectivity) ผู้ตรวจสอบภายในจะแสดงความเที่ยงธรรมเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพในการรวบรวมข้อมูล ประเมินผล และรายงานด้วยความไม่ลำเอียง ผู้ตรวจสอบภายในต้องทำหน้าที่อย่างเป็นธรรมในทุกๆ สถานการณ์ และไม่ปล่อยให้ความรู้สึกส่วนตัวหรือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลอื่นเข้ามามีอิทธิพลเหนือการปฏิบัติงาน

๓.๓ การปกปิดความลับ (Confidentiality) ผู้ตรวจสอบภายในจะเคารพในคุณค่าและสิทธิของผู้เป็นเจ้าของข้อมูลที่ได้รับทราบจากการปฏิบัติงาน และไม่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวโดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้ที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงเสียก่อน ยกเว้นในกรณีที่มีพันธะในแง่ของงานอาชีพและเกี่ยวข้องกับกฎหมายเท่านั้น

๓.๔ ความสามารถในหน้าที่ (Competency) ผู้ตรวจสอบภายในจะนำความรู้ ทักษะ และประสบการณ์มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

๗. การป้องกันหรือตรวจสอบการละเว้นการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นตอน

การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบแก่หน่วยรับตรวจ นักวิชาการตรวจสอบภายใน จำเป็นต้องศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ของหน่วยรับตรวจ เพื่อให้เกิดความถูกต้องชัดเจนในการให้คำปรึกษา เพราะการให้คำปรึกษาจะต้องตรงประเด็น มีหลักการ รวมทั้งการใช้วิธีคิดวิเคราะห์และการเสนอทางเลือกในการปฏิบัติงานแก่หน่วยรับตรวจจะต้องมีเหตุผลพิสูจน์ได้ สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง และได้ผลตรงตามที่หน่วยรับตรวจต้องการ อีกทั้งการให้คำปรึกษาผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัด โดยใช้ข้อมูลจากทะเบียนคู่มือการขอรับคำปรึกษาในการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง และมีการรายงานผลการให้คำปรึกษาผ่านทางเว็บไซต์ หากการขอคำปรึกษาเป็นเรื่องเร่งด่วน ซึ่งอาจส่งผลกระทบหรือผลเสียหายต่อส่วนราชการจะต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นกระบวนการภายใน ๑ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับการขอรับคำปรึกษาจากหน่วยรับตรวจ แต่หากเป็นเรื่องทั่วไป จะต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นกระบวนการภายใน ๓-๕ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับการขอรับคำแนะนำ/คำปรึกษาจากหน่วยรับตรวจและหน่วยงานภายนอก

การประเมินผลและการรายงานผลการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจแก่หน่วยรับตรวจ หน่วยตรวจสอบภายในกำหนดให้มีการรายงานทุก ๖ เดือนหรือ ๑ ปีงบประมาณ เสนอนายกเทศมนตรีเมืองศรีสะเกษเพื่อทราบ และจักได้นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

ภาคผนวก

ตัวอย่าง

เลขที่/.....

แบบบันทึกขอรับบริการให้คำปรึกษา หน่วยตรวจสอบภายใน เทศบาลเมืองศรีสะเกษ

วันที่ เดือน พ.ศ.

ชื่อ – สกุล (นาย / นาง / นางสาว)

สังกัด

วิธีการขอรับคำปรึกษาและคำแนะนำ

- () มาพบด้วยตนเอง
- () โทรศัพท์
- () หนังสือ
- () อื่นๆ ระบุ

ปัญหา/ประเด็น/เรื่องที่ขอคำปรึกษา	การให้การปรึกษา/การแนะนำ

(ลงชื่อ).....ผู้ขอ
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้ให้คำปรึกษา
(.....)