



**คู่มือการให้คำปรึกษา : การตรวจสอบภายใน**

**จัดทำโดย**

**นางชนกวรรณ รัตนพันธุ์**

**นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ**

**หน่วยตรวจสอบภายใน**

**องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอกู่สูง จังหวัดนครศรีธรรมราช**

## คำนำ

ลักษณะงานตรวจสอบภายในที่เป็นการให้คำปรึกษาถือเป็นการบริการที่สำคัญและสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับส่วนราชการ สำนัก/กอง โดยการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในจะเป็นไปตามมาตรฐานและจริยธรรมในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในควรมุ่งงานบริการให้คำปรึกษา เพื่อช่วยให้เกิดโอกาสที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุง การบริหารจัดการความเสี่ยง การสร้างมูลค่าเพิ่ม และการปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนราชการ สำนัก/กอง โดยจะต้องกำหนดงานบริการให้คำปรึกษาดังกล่าวไว้ในแผนการตรวจสอบและในระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ตรวจสอบสามารถระบุความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการทำงานและนำมาประเมินผลในกระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์กร รวมทั้งการให้คำปรึกษาจะเป็นการช่วยเหลือฝ่ายบริหารในการจัดให้มีหรือปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยงและการควบคุม หากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อองค์กรในภาพรวม ดังนั้น การบริการให้คำปรึกษา จึงเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ซึ่งต้องคำนึงถึงความต้องการ ความคาดหวัง รวมทั้งลักษณะของเรื่องที่จะให้คำปรึกษา ระเบียบและเทคนิคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ การวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาและทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมทั้งเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

การจัดทำคู่มือการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจแก่งานรับตรวจ จึงเป็นเอกสารที่หน่วยตรวจสอบภายในจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในขององค์กร และสามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้เป็นที่พึงพอใจ

นางชนกวรรณ รัตนพันธุ์  
นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. กลุ่มผู้รับบริการ	๑
๔. ขอบเขตการให้คำปรึกษา	๑
๕. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒
๖. กรอบความประพฤติของผู้ให้คำปรึกษา	๓
๗. การป้องกันหรือตรวจสอบการละเว้นไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นตอน	๔
ภาคผนวก ก	๕
ภาคผนวก ข	๖

## การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ

### ๑. บทนำ

งานตรวจสอบภายในที่เป็นการให้คำปรึกษาถือเป็นการบริการที่สำคัญและเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กร โดยผู้ตรวจสอบภายในจะให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหาร หน่วยรับตรวจ (สำนัก/กอง) หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ทั้งโดยวาจาและเป็นลายลักษณ์อักษร

การบริการให้คำปรึกษา จึงเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับปรึกษาซึ่งต้องมีระบบ ระเบียบ มีเทคนิคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ การช่วยเหลือ การวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาและทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมทั้งเกิดประโยชน์สูงสุด แก่องค์กรซึ่งตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้ให้คำอธิบายศัพท์ ของงานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) ว่า การบริการให้คำปรึกษาแนะนำ และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยลักษณะงานและขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้บริการและมีจุดประสงค์ เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับหน่วยงานของรัฐ โดยการปรับปรุงกระบวนการ การกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำ ในเรื่องความคล่องตัว ในการดำเนินงาน การออกแบบระบบงาน วิธีการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม เป็นต้น ดังนั้น หน่วยตรวจสอบภายใน จึงได้จัดทำคู่มือการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจแก่หน่วยรับตรวจ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว

### ๒. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้หน่วยตรวจสอบภายในมีคู่มือการให้บริการคำปรึกษาที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน ด้านการดำเนินงาน และด้านการปฏิบัติงาน
- ๒) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายในถือปฏิบัติ รวมทั้งเผยแพร่ให้กับหน่วยรับตรวจ เพื่อให้เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ในการขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

### ๓. กลุ่มผู้รับบริการ

ผู้รับบริการประกอบด้วย ผู้บริหาร หน่วยรับตรวจ (สำนัก/กอง) ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล นาโพธิ์ และหน่วยงานหรือผู้ตรวจสอบจากภายนอก

### ๔. ขอบเขตการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาเป็นการบริการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ โดยขอบเขตงานของหน่วยรับตรวจมีความหลากหลาย แตกต่างกันตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของหน่วยรับตรวจ ซึ่งการให้คำปรึกษานั้นจะไม่เข้าไปร่วมรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานหรือกระบวนการ และผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ คำนี้ถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาทั้งลักษณะของงาน เวลา และการสื่อสารผลของภารกิจ ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจ รวมทั้งความคุ้มค่าของภารกิจการให้คำปรึกษาต่อผลประโยชน์ที่คาดว่าจะเกิดแก่องค์กรโดยมีขอบเขตการให้คำปรึกษา ดังนี้

๑. ผู้ตรวจสอบภายในมีการบันทึกข้อมูลการให้บริการคำปรึกษาเป็นลายลักษณ์อักษรในทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา
๒. การบริการ ให้คำปรึกษาในเรื่องที่เกี่ยวกับงานประจำของหน่วยรับตรวจ เช่นการเบิกจ่ายเงิน การจัดทำบัญชี การออกแบบระบบการควบคุมภายใน เป็นต้น
๓. การบริการให้คำปรึกษาในกรณีพิเศษ ซึ่งเป็นงาน/กิจกรรม/โครงการที่อยู่นอกเหนือการปฏิบัติงานประจำ เช่น การเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับโครงสร้างองค์กร การให้คำปรึกษา เพื่อให้ความช่วยเหลือในกรณีที่มีคำร้องขอเป็นพิเศษ เป็นต้น

#### ๕. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๑. จัดทำทะเบียนคุมให้คำปรึกษา เพื่อจัดลำดับการให้บริการ โดยเรียงตามลำดับการขอรับบริการหรือพิจารณาจากเรื่องที่มีผลกระทบ หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ส่วนราชการจะได้รับการให้บริการ (ตัวอย่างทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา ปรากฏตามภาคผนวก)
๒. ศึกษาประเด็นหรือเรื่องที่จะให้คำปรึกษา โดยมาจากประเด็นข้อตรวจพบจากการปฏิบัติงานตรวจสอบทั้งหมดในส่วนของรายงานผลการตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบภายใน และสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินรวมทั้งเรื่องที่ได้รับคำขอคำปรึกษาจากหน่วยรับตรวจ ทั้งโดยวาจาและเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้
  - ๒.๑ สิ่งที่เป็นอยู่ หมายถึง สิ่งที่ผู้ตรวจสอบภายในค้นพบและได้จากการตรวจสอบที่แน่ชัดว่าถูกต้อง โดยมีข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานประกอบการสนับสนุน
  - ๒.๒ สิ่งที่ควรจะเป็น หมายถึง สิ่งที่ผู้ตรวจสอบภายในใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบเปรียบเทียบกับสภาพที่เกิดขึ้นจริงในการตรวจสอบ ได้แก่ กฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี คำสั่ง และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
  - ๒.๓ สาเหตุ หมายถึง สิ่งที่ทำให้ข้อตรวจพบหรือสิ่งที่เป็นอยู่แตกต่างไปจากสิ่งที่ควรจะเป็น เช่น การไม่ปฏิบัติตามระเบียบ การควบคุมภายในที่ไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น
  - ๒.๔ ผลกระทบ หมายถึง ความเสี่ยง หรือผลเสียหายที่อาจเกิดขึ้น เมื่อสิ่งที่เป็นอยู่แตกต่างจากสิ่งที่ควรจะเป็น
  - ๒.๕ ข้อเสนอแนะ หมายถึง ความเห็น หรือข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายใน
๓. กำหนดทางเลือก หรือวิธีการในการให้คำปรึกษา ซึ่งสามารถให้คำปรึกษา โดยแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรหรือชี้แจงทำความเข้าใจโดยสื่อสารผ่านทาง การคุย Line หรือ Messenger เพื่อให้ผู้ขอรับบริการรับทราบ
๔. วิเคราะห์ความเสี่ยง และข้อดี ข้อเสียที่เหมาะสม หากเป็นข้อตรวจพบที่พบอยู่เป็นประจำ หรือพบค่อนข้างบ่อย อาจใช้วิธีการจัดประชุมชี้แจง หรือการจัดฝึกอบรม เป็นต้น

๕. บันทึกและสรุปผลการให้คำปรึกษาในทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา เพื่อเก็บเป็นข้อมูลและสถิติของการให้บริการ

๖. ติดตามผลการให้คำปรึกษา โดยดูจากผลการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจและประเมินผลเพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการให้คำปรึกษา

## ๖. กรอบความประพฤติของผู้ให้คำปรึกษา

การให้บริการคำปรึกษาในงานตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบภายในในฐานะผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามจรรยาบรรณการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ ตามแนบท้ายหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างเที่ยงธรรมและมีคุณภาพ ดังนี้

### ๑. ความซื่อสัตย์ (Integrity)

๑.๑ ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อสัตย์ ขยันหมั่นเพียร และมีความรับผิดชอบ

๑.๒ ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติตามกฎหมาย หลักเกณฑ์ ข้อบังคับ และเปิดเผยข้อมูลตามวิชาชีพที่กำหนด

๑.๓ ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องในการกระทำใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย หรือไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจนำความเสื่อมเสียมาสู่วิชาชีพการตรวจสอบภายใน หรือสร้างความเสียหายต่อหน่วยงานของรัฐ

๑.๔ ผู้ตรวจสอบภายในต้องให้ความเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมาย หลักเกณฑ์ ข้อบังคับและจรรยาบรรณของหน่วยงานของรัฐ

### ๒. ความเที่ยงธรรม (Objectivity)

๒.๑ ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใด ๆ ที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งกับผลประโยชน์ของหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งกระทำการใด ๆ ที่จะทำให้เกิดอคติลำเอียง จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม

๒.๒ ผู้ตรวจสอบภายในไม่ควรรับสิ่งของใด ๆ ที่จะทำให้เกิดหรือก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการใช้วิจารณญาณเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพพึงปฏิบัติ

๒.๓ ผู้ตรวจสอบภายในต้องเปิดเผยหรือรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ ซึ่งอาจละเว้นไม่เปิดเผยหรือไม่รายงานข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้ว อาจจะทำให้รายงานบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริงหรือเป็นการปิดบังการกระทำผิดกฎหมาย

### ๓. การปกปิดความลับ (Confidentiality)

๓.๑ ผู้ตรวจสอบภายในต้องมีความรอบคอบในการใช้และรักษาข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

๓.๒ ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับการปฏิบัติงานไปใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง และจะไม่กระทำการใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมายและประโยชน์ของหน่วยงานของรัฐ

#### ๔. ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ (Competency)

๔.๑ ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติหน้าที่เฉพาะในส่วนที่ตนมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานเท่านั้น

๔.๒ ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ

๔.๓ ผู้ตรวจสอบภายในต้องพัฒนาศักยภาพของตนเอง รวมทั้งพัฒนาประสิทธิผลและคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

#### ๗. การป้องกันหรือตรวจสอบการละเว้นการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นตอน

การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบแก่หน่วยรับตรวจ ผู้ตรวจสอบภายในจำเป็นต้องศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ ของหน่วยรับตรวจ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ชัดเจนในการให้คำปรึกษา เพราะการให้คำปรึกษาจะต้องต้องประเด็น มีหลักการ รวมทั้งการใช้วิธีคิดวิเคราะห์ และเสนอทางเลือกในการปฏิบัติงานแก่หน่วยรับตรวจจะต้องมีเหตุผล พิสูจน์ได้ สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริงและได้ผลตรงตามที่หน่วยรับตรวจต้องการ อีกทั้งการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัด โดยใช้ข้อมูลจากทะเบียนคุมการขอรับคำปรึกษาในการจัดลำดับการให้บริการก่อนหลัง และมีการรายงานผลการให้คำปรึกษาผ่านทางเว็บไซต์ หากการขอคำปรึกษาเป็นเรื่องเร่งด่วน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อส่วนราชการจะต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นกระบวนการภายใน ๑ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับการขอคำปรึกษาจากหน่วยรับตรวจ แต่หากเป็นเรื่องทั่วๆ ไปจะต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นกระบวนการภายใน ๓-๕ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับการขอรับคำแนะนำ/คำปรึกษาจากหน่วยรับตรวจและหน่วยงานภายนอก

การประเมินผลและรายงานผลการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจแก่หน่วยรับตรวจ หน่วยตรวจสอบภายในกำหนดให้มีการรายงานทุก ๖ เดือน หรือ ๑ ปีงบประมาณ เสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ เพื่อทราบและได้นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

ทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา

วัน เดือน ปี	ผู้ขอคำแนะนำ ปรึกษา	สำนัก/ กอง	เรื่องที่ให้คำ แนะนำปรึกษา	ผู้ให้ คำแนะนำ ปรึกษา	สรุปผลการให้ คำแนะนำ	รายงาน ผู้บังคับบัญชา ทราบ



## แบบประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ

หน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช  
วัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ และนำผลการประเมินไปพัฒนา/ปรับปรุงการ  
ปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความ

๑. หน่วยรับตรวจ

สำนักปลัด

กอง.....

๒. ผู้ประเมิน

ผู้บริหาร

พนักงานส่วนตำบล

พนักงานจ้าง

อื่น ๆ.....

๓. เรื่องที่ขอรับบริการ.....

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๑. การให้คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบในด้านต่าง ๆ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน ตรงประเด็น					
๒. การให้คำปรึกษาเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
๓. การใช้ปฏิญาณ ไหวพริบ สติปัญญาแก้ไขปัญหาให้หน่วยรับตรวจอย่างสร้างสรรค์					
๔. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้คำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความร่วมมือด้วยดีเช่นนี้อีกในโอกาสต่อไป

## บรรณานุกรม

. หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงาน  
ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑