



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการให้คำปรึกษา

กลุ่มตรวจสอบภายใน

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

ครั้งที่ ๑/๒๕๖๗

คำนำ

หลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ ข้อ ๑๗ กำหนดให้หน่วยงานตรวจสอบภายในมีหน้าที่ปฏิบัติงานในการให้คำปรึกษาแก่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ หน่วยรับตรวจและผู้ที่เกี่ยวข้อง ลักษณะงานตรวจสอบภายในที่เป็นการให้คำปรึกษาถือเป็นการบริการที่สำคัญ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับหน่วยงานโดยการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในจะเป็นไปตามมาตรฐานและจริยธรรม ในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในควรให้ทีมงานบริการให้คำปรึกษา เพื่อช่วยทำให้เกิด โอกาสที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุง การบริหารจัดการความเสี่ยง การสร้างมูลค่าเพิ่ม และการปรับปรุงการ ดำเนินงานของหน่วยงาน โดยจะต้องกำหนดงานบริการให้คำปรึกษาดังกล่าวไว้ในแผนการตรวจสอบและ ในระหว่างการทำงาน เพื่อให้ผู้ตรวจสอบสามารถระบุความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการทำงานและนำมา ประเมินผลในกระบวนการบริหารความเสี่ยงของสำนักงาน รวมทั้งการให้คำปรึกษาจะเป็นการช่วยเหลือ ฝ่ายบริหารในการจัดให้มีหรือปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมหากเป็นเรื่องที่มีความ สำคัญต่อส่วนราชการในภาพรวม ดังนั้น การบริการให้คำปรึกษา จึงเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้ คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ซึ่งต้องคำนึงถึงความต้องการ ความคาดหวัง รวมทั้งลักษณะของเรื่องที่จะให้ คำปรึกษา ระเบียบและเทคนิคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ การวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถแก้ปัญหา และทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมทั้งเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ขั้นตอน และ รายละเอียดการปฏิบัติงานได้รวบรวมเนื้อหาจากแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา รวมทั้ง แลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้ตรวจสอบภายในที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่โดยตรง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพแก่ผู้รับบริการต่อไป

กลุ่มตรวจสอบภายใน
สำนักงาน ป.ป.ท.
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. ความรับผิดชอบ	๑
๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
๖. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการงาน	๓
๗. ส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๓
๘. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๓
๙. การจัดเก็บเอกสาร	๓
๑๐. ภาคผนวก	๓

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการให้คำปรึกษา

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในสังกัดกลุ่มตรวจสอบภายใน สำนักงาน ป.ป.ท. และผู้ที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษา ให้เป็นไปตามมาตรฐานอย่างเป็นระบบเดียวกัน และสอดคล้องกับแนวทางที่กรมบัญชีกลางกำหนด

๒. ขอบเขต

เริ่มจากผู้ขอรับบริการแจ้งรายละเอียดคำขอรับบริการให้คำปรึกษากับผู้ตรวจสอบภายใน จากนั้นผู้ตรวจสอบภายในพิจารณาแยกแยะปัญหาและตรวจสอบรายละเอียด ซักถามข้อมูล ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม กำหนดประเด็นสำคัญของข้อเท็จจริง ให้คำแนะนำ วิธีการ/แนวทางแก้ไขปัญหาเบื้องต้น บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มที่กำหนดจนกระทั่งบันทึกทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา

๓. คำจำกัดความ

งานบริการให้คำปรึกษา หมายถึง การบริการให้คำปรึกษาแนะนำ และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงาน และขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการ และมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับหน่วยงานของรัฐโดยการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องความคล่องตัวในการดำเนินงาน การออกแบบระบบงาน วิธีการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และการฝึกอบรม เป็นต้น

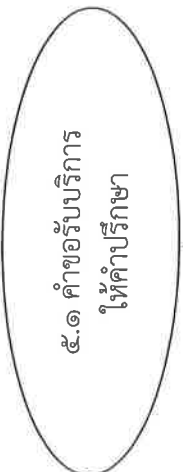
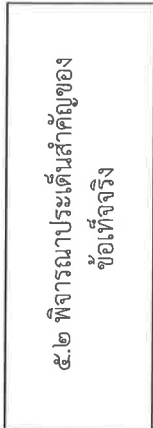
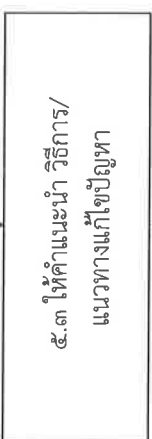
ผู้ตรวจสอบภายใน หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการตรวจสอบภายในของสำนักงาน ป.ป.ท. หรือดำรงตำแหน่งอื่นที่ทำหน้าที่เช่นเดียวกับนักวิชาการตรวจสอบภายในของสำนักงาน ป.ป.ท.

ผู้ขอรับบริการ หมายถึง หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ หน่วยรับตรวจและผู้ที่เกี่ยวข้อง

๔. ความรับผิดชอบ

ผู้ตรวจสอบภายใน มีบทบาทหน้าที่ปฏิบัติงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ขอรับบริการ

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติการ

ลำดับ	ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	 ๕.๑ คำขอรับบริการให้คำปรึกษา	ผู้ขอรับบริการ แจ้งความประสงค์ขอรับคำปรึกษาผ่านช่องทาง Walk in, โทรศัพท์, Line, Facebook, ช่องทางอื่น ๆ และผู้ตรวจสอบภายในแจ้งวัตถุประสงค์ ขอบเขตของการบริการให้คำปรึกษา	๕ นาที	ผู้ตรวจสอบภายใน
๒	 ๕.๒ พิจารณาประเด็นสำคัญของข้อเท็จจริง	ผู้ตรวจสอบภายใน พิจารณาแยกแยะปัญหาและตรวจสอบรายละเอียดซักถามข้อมูล ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม กำหนดประเด็นสำคัญข้อเท็จจริง	๒๐ นาที	ผู้ตรวจสอบภายใน
๓	 ๕.๓ ให้คำแนะนำ วิธีการ/แนวทางแก้ไขปัญหา	ให้คำแนะนำ วิธีการ/แนวทางแก้ไขปัญหา	๑๐ นาที	ผู้ตรวจสอบภายใน
๔	 ๕.๔ บันทึกข้อมูลทะเบียนคุม	บันทึกข้อมูลการให้คำปรึกษาในรูปแบบฟอร์มคำขอรับบริการให้คำปรึกษา และทะเบียนคุม จบบทให้คำปรึกษา	๕ นาที	ผู้ตรวจสอบภายใน

๖. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

กิจกรรม	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดควบคุมข้อกำหนด
-	-	-
-	-	-
-	-	-

๗. ส่วนราชการ / องค์กรที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานภายในสำนักงาน ป.ป.ท.

๘. กฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ มาตรฐานงาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๘.๑ หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับ
หน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑

๘.๒ นโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

๙. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
แบบฟอร์มคำขอรับบริการ ให้คำปรึกษา	ตู้เก็บเอกสาร	เก็บในแฟ้มงานบริการ ให้คำปรึกษา	๑๐ ปี	จนท.ธุรการ
ทะเบียนคุมคำขอรับบริการ ให้คำปรึกษา	ตู้เก็บเอกสาร	เก็บในแฟ้มงานบริการ ให้คำปรึกษา	๑๐ ปี	จนท.ธุรการ

๑๐. ภาคผนวก

๑๐.๑ แบบฟอร์มคำขอรับบริการให้คำปรึกษา

๑๐.๒ ทะเบียนคุมคำขอรับบริการให้คำปรึกษา

ภาคผนวก

ลำดับ.....

แบบขอรับบริการให้คำปรึกษาแนะนำ (Consulting Services)

บันทึกฝ่ายเดียว

กลุ่มตรวจสอบภายใน สำนักงาน ป.ป.ท.

วันที่ เดือน ปี

หน่วยงาน ☐ กอง/กลุ่ม/ศูนย์

☐ ปปท. เขต

ช่องทางที่ขอรับคำปรึกษา ☐ โทรศัพท์ ☐ Line

☐ Facebook ☐ อื่น ๆ

ด้านที่ต้องการขอรับบริการปรึกษาแนะนำ ☐ ด้านการเงิน/บัญชี ☐ ด้านพัสดุ ☐ ด้านบริหารความเสี่ยง

☐ ด้านการควบคุมภายใน ☐ ด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ ☐ ด้านอื่น ๆ

คำถาม

..... ผู้ถาม/ผู้ขอรับบริการให้คำปรึกษาแนะนำ
(.....)

ตำแหน่ง

วันที่

คำตอบ.....

..... ผู้ตอบ/ผู้ให้บริการให้คำปรึกษาแนะนำ
(.....)

ตำแหน่ง

วันที่

☐ รับทราบการบริการให้คำปรึกษาแนะนำแล้ว ตามเอกสารที่แนบ

วันที่

ทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา
กลุ่มตรวจสอบภายใน สำนักงาน ป.ป.ท.

[illegible]

“ ... เอกสารที่
หน่วยงานสร้างขึ้นมา เพื่อเป็น
แนวทางในการปฏิบัติงานของ
หน่วยงาน และใช้เป็นคู่มือสำหรับศึกษา
การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน
ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ...

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ”