



คู่มือการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษา
(Consulting Services)

กลุ่มตรวจสอบภายใน
สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

คู่มือการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services)

๑. บทนำ

งานตรวจสอบภายใน เป็นงานบริการให้ความเชื่อมั่น (Assurance Services) และงานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้น รวมถึงทำให้หน่วยงานของรัฐบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ ให้คำนิยามของงานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) หมายถึง การบริการให้คำปรึกษาแนะนำ และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงานและขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการและมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับหน่วยงานของรัฐ โดยการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำ ในเรื่องความคล่องตัวในการดำเนินงาน การออกแบบระบบงาน วิธีการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรม เป็นต้น

การให้บริการให้คำปรึกษา เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ทั้งโดยวาจาและลายลักษณ์อักษร ซึ่งต้องมีระบบ ระเบียบ มีเทคนิคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ การช่วยเหลือ การวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาและทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมทั้งเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายในเห็นว่า การให้บริการให้คำปรึกษาเป็นการบริการที่สำคัญ และเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กร จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติงานให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารหน่วยรับตรวจและผู้ร้องขอรับบริการเป็นไปตามมาตรฐานงานที่กรมบัญชีกลางกำหนดต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในมีแนวทางการปฏิบัติงาน งานบริการให้คำปรึกษาที่ชัดเจน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และได้มาตรฐานการตรวจสอบภายใน

๒. เพื่อส่งเสริมให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลที่ดี และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ป้องกันการประพฤติมิชอบ หรือการทุจริต และเป็นการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น จนทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์

๓. เพื่อสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติหน้าที่และดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

๓. กลุ่มผู้รับบริการ

ผู้บริหาร หน่วยรับตรวจ บุคลากร สกศ. และบุคคลภายนอก เช่น อดีตข้าราชการ สกศ. ผู้ตรวจสอบภายในจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นต้น

๔. ขอบเขตของงาน

งานบริการให้คำปรึกษาเป็นการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ โดยขอบเขตงานของหน่วยรับตรวจมีความหลากหลาย แตกต่างกันตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของหน่วยรับตรวจ ซึ่งการให้คำปรึกษานั้น จะไม่เข้าไปร่วมรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานหรือกระบวนการ และผู้ตรวจสอบภายใน จะต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพ โดยคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาทั้งลักษณะของงาน เวลา และการสื่อสารผลของภารกิจ ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจ รวมทั้งความคุ้มค่าของภารกิจ การให้คำปรึกษาต่อผลประโยชน์ที่คาดว่าจะเกิดแก่องค์กร โดยมีขอบเขตการให้คำปรึกษา ดังนี้

๑. การบริการให้คำปรึกษาในเรื่องที่เกี่ยวกับงานประจำของหน่วยรับตรวจ เช่น ด้านการเงิน การบัญชี การบริหารงบประมาณ การพัสดุ การดูแลทรัพย์สิน งบการเงินของเงินทุนสวัสดิการสำนักงาน เลขาธิการสภาการศึกษา การดำเนินงานโครงการ การกำกับดูแล การควบคุม การบริหารความเสี่ยง เป็นต้น
๒. ผู้ตรวจสอบภายในมีการบันทึกข้อมูลงานบริการให้คำปรึกษาเป็นลายลักษณ์อักษรในทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา และประเมินการบริการให้คำปรึกษาของผู้รับบริการทุกครั้ง

๕. ความรับผิดชอบ

ผู้ตรวจสอบภายในต้องทำความเข้าใจกับผู้รับบริการเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ และความคาดหวังอื่น ๆ ของผู้รับบริการ ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญต้องมีการบันทึกเรื่อง ที่ทำความเข้าใจเป็นลายลักษณ์อักษร

๖. แผนปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาและระยะเวลาการให้บริการ

ลำดับที่	ขั้นตอนการดำเนินการ	จุดควบคุม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	ผู้รับบริการติดต่อเพื่อขอรับบริการให้คำปรึกษา	บันทึกการบริการให้คำปรึกษาในทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา	๑๕ นาที	นางสาวจันทนา วัฒนากนกวงศ์
๒	สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการ	เรื่องที่ขอรับบริการ ได้แก่ ด้านการเงิน การบัญชี การบริหารงบประมาณ การพัสดุ การดูแลทรัพย์สิน งบการเงินของเงินทุนสวัสดิการ สกศ. การดำเนินงานโครงการ การกำกับดูแล การควบคุม การบริหารความเสี่ยง และด้านอื่น ๆ	๑๕ นาที	นางสาววิไลรัตน์ พวงพิทักษ์
๓	ศึกษาประเด็นหรือเรื่องที่จะให้คำปรึกษา	ประเด็นสำคัญของข้อเท็จจริง และความครบถ้วนของข้อมูลที่ขอรับคำปรึกษา	๓๐ นาที	นางสาววิไลรัตน์ พวงพิทักษ์

ลำดับที่	ขั้นตอนการดำเนินการ	จุดควบคุม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๔	วิเคราะห์ความเสี่ยง	พิจารณาถึงความเป็นไปได้ที่อาจจะเกิดข้อผิดพลาด ข้อบกพร่อง การทุจริต การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ และข้อบังคับ รวมทั้งความเสี่ยงอื่น ๆ ที่มีนัยสำคัญ	๒ ชั่วโมง	นางสาววิไลรัตน์ พวงพิทักษ์
๕	คำแนะนำ วิธีการ หรือแนวทางแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	ฐานข้อมูลการบริการให้คำปรึกษา เช่น คู่มือการเบิกจ่าย คู่มือการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น	๒ ชั่วโมง	นางสาววิไลรัตน์ พวงพิทักษ์
๖	กำหนดทางเลือก วิธีการ หรือเทคนิคในการให้คำปรึกษา	ติดต่อผู้ขอรับบริการให้คำปรึกษา เพื่อสื่อสารชี้แจงทำความเข้าใจคำแนะนำ พร้อมทั้งบันทึกสรุปผลการให้คำปรึกษา ในทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา	๒๐ นาที	นางสาวจันทนา วัฒนากนกวงค์
๗	ประเมินผลและสำรวจความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการให้คำปรึกษา	แบบสำรวจความพึงพอใจจากผู้ขอรับบริการให้คำปรึกษา	๑๕ นาที	นางสาววิไลรัตน์ พวงพิทักษ์
๘	รวบรวมข้อมูล ผลการดำเนินการให้บริการคำปรึกษา	สรุปผลการปฏิบัติงานประจำปี และเผยแพร่ให้บุคลากรทุกคนทราบ	๓ ชั่วโมง	นางสาววิไลรัตน์ พวงพิทักษ์
รวม			๑ วัน ๑ ชั่วโมง ๓๕ นาที	

๗. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา

๑. ผู้ขอรับบริการ ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตอบข้อสงสัย ชักถาม ณ กลุ่มตรวจสอบภายใน อาคาร ๑ ชั้น ๔ หรือทางโทรศัพท์ หรือ Application Line โดยตรง
๒. ผู้ให้บริการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ ปัญหาอุปสรรค โดยทำความเข้าใจและเห็นชอบร่วมกันถึงวัตถุประสงค์และขอบเขตความรับผิดชอบ
๓. ผู้ให้บริการจัดทำทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา เพื่อจัดลำดับการให้บริการ โดยเรียงลำดับการขอรับบริการหรือพิจารณาจากเรื่องที่มีผลกระทบ หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ส่วนราชการจะได้รับการบริการเป็นลำดับแรก

๔. ผู้ให้บริการศึกษาประเด็นหรือเรื่องที่จะให้คำปรึกษา โดยคำนึงถึงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุม เพื่อให้คำปรึกษามีความสอดคล้องกับคุณค่า ยุทธศาสตร์ และวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของหน่วยงาน

๕. วิเคราะห์ความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ วัตถุประสงค์ ทรัพยากร และการดำเนินงานของ กิจกรรม ตลอดจนวิธีการที่จะนำมาใช้จัดการกับผลกระทบที่เกิดจากความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ หากเป็นข้อตรวจพบที่พบอยู่เป็นประจำ อาจใช้วิธีการจัดประชุมชี้แจง หรือการจัดฝึกอบรม เป็นต้น

๖. กำหนดทางเลือก วิธีการ หรือเทคนิคในการให้คำปรึกษา ซึ่งสามารถให้คำปรึกษา โดย แจ่มเป็นลายลักษณ์อักษร หรือชี้แจงทำความเข้าใจโดยสื่อสารผ่านการพูดคุยแก่ผู้รับบริการ

๗. บันทึกสรุปผลการให้คำปรึกษาในทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา เพื่อเก็บเป็นข้อมูลและ สถิติของการให้บริการ

๘. ประเมินผลและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๙. จัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานประจำปี โดยรวบรวมข้อคำถาม ประเด็นสำคัญ คำตอบและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากร สกศ. ใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้อง

๘. ช่องทางการให้บริการ

๑. ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตอบข้อสงสัย ชักถาม ณ กลุ่มตรวจสอบภายใน อาคาร ๑ ชั้น ๔

๒. ติดต่อทางโทรศัพท์ เบอร์ ๐๒-๖๖๘-๗๑๒๓

๒.๑ ต่อ ๑๔๑๕ นางสาวพัชราภรณ์ ศรีคล้าย ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

๒.๒ ต่อ ๑๔๑๗ นางสาววิไลรัตน์ พวงพิทักษ์ นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ

๓. Application Line โดยตรงกับผู้ตรวจสอบภายใน

๙. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียมบริการ

๑๐. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนมาก ที่ กค ๐๔๐๙.๒/ว ๑๒๓ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ เรื่อง หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับ หน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑

๒. หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค ๐๔๐๙.๒/ว ๐๑๔ ลงวันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๕ เรื่อง แนวปฏิบัติการประกันและการปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายใน : การประเมินภายในองค์กร

๓. หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค ๐๔๐๙.๔/ว ๑๗๒ ลงวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๕ เรื่อง หลักเกณฑ์การประเมินการประกันและการปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐจากภายนอกองค์กร

แบบสำรวจความพึงพอใจจากผู้ขอรับบริการให้คำปรึกษา ของกลุ่มตรวจสอบภายใน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน สกศ.
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานบริการให้คำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน
ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ส่วนที่ ๑ ประเด็นปัญหาการขอรับบริการให้คำปรึกษา เมื่อวันที่

เรื่องที่ขอรับบริการให้คำปรึกษา

.....

เพื่อสามารถประมวลผลถึงระดับความสำเร็จของการบริการให้คำปรึกษา จึงขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือจากผู้รับบริการให้คำปรึกษา กรุณาช่วยกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนตามความเป็นจริง เพื่อนำข้อมูลปัญหาการควบคุมภายในไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๑. การนำการควบคุมภายในที่ได้รับจากผู้ให้บริการไปใช้ประโยชน์

- สามารถนำความรู้จากการควบคุมไปใช้ประโยชน์
- ไม่สามารถนำความรู้จากการควบคุมไปใช้ประโยชน์ได้ เพราะ

๒. ท่านนำความรู้ไปขยายผลต่อในรูปแบบ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ประยุกต์เป็นองค์ความรู้ เป็นวิทยากรถ่ายทอดองค์ความรู้/เผยแพร่ต่อในหน่วยงาน
- ให้บริการรายบุคคลในหน่วยงาน อื่น ๆ

๓. โดยภาพรวมท่านได้รับคำตอบตรงกับคำถามหรือไม่

- ตรง ไม่ตรง

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้คำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน สกศ.

คำชี้แจง โปรดแสดงเครื่องหมาย ✓ ลงใน ให้ตรงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด

เกณฑ์การพิจารณาระดับความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

๔ = ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๓ = ระดับความพึงพอใจมาก

๒ = ระดับความพึงพอใจน้อย ๑ = ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อที่	รายการที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				ความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะ
		๔	๓	๒	๑	
๑.	การให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเข้าใจง่าย					
๒.	การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว					
๓.	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
๔.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ					
๕.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๖.	เจ้าหน้าที่มีความรู้เข้าใจกฎหมาย/ระเบียบ และ ความสามารถบริการให้คำปรึกษา					
๗.	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๘.	มีช่องทางในการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก เช่น การติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ Application Line					
๙.	ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ คุ่มค่า และเป็นประโยชน์					
๑๐.	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการรับบริการ					
๑๑.	ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการบริการให้
คำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือด้วยดีเช่นนี้อีกในอนาคตต่อไป

กลุ่มตรวจสอบภายใน

โทร. ๐๒๖๖๘๗๑๒๓ ต่อ ๑๔๑๕, ๑๔๑๗