

แนวทางการบริการให้คำปรึกษา  
ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมส่งเสริมการเกษตร

เดือนธันวาคม ๒๕๖๖

## คำนำ

การตรวจสอบภายใน (Internal Auditing) คือ การให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษา ลักษณะงานตรวจสอบภายในที่เป็นการให้คำปรึกษาถือเป็นการบริการที่สำคัญและสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับส่วนราชการ โดยการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในจะเป็นไปตามมาตรฐานและจริยธรรมในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในควรให้มีงานบริการให้คำปรึกษา เพื่อช่วยให้เกิดโอกาสที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยง การสร้างคุณค่าเพิ่ม และการปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนราชการ โดยจะต้องกำหนดงานบริการให้คำปรึกษาดังกล่าวไว้ในแผนการตรวจสอบและในระหว่างการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ตรวจสอบสามารถระบุความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการทำงานและนำมาประเมินผลในกระบวนการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน รวมทั้งการให้คำปรึกษาจะเป็นการช่วยเหลือฝ่ายบริหารในการจัดให้มีหรือปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมหากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อส่วนราชการในภาพรวม ดังนั้น การบริการให้คำปรึกษา จึงเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษา ซึ่งต้องคำนึงถึงความต้องการ ความคาดหวัง รวมทั้งลักษณะของเรื่องที่จะให้คำปรึกษา ระเบียบและเทคนิค เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาและทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมทั้งเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

การจัดทำแนวทางการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจแก่งานรับตรวจ จึงเป็นเอกสารที่กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมส่งเสริมการเกษตร จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ และสามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้เป็นที่พึงพอใจ

กลุ่มตรวจสอบภายใน

เดือนธันวาคม ๒๕๖๖

## การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services)

### หลักการและเหตุผล

การให้คำปรึกษาถือเป็นการบริการที่สำคัญและเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กร โดยผู้ตรวจสอบภายใน จะให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหาร หน่วยรับตรวจ (สำนัก ศูนย์/กลุ่ม) หน่วยงานภายใต้สังกัดกรมส่งเสริมการเกษตร หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ทั้งโดยวาจาและเป็นลายลักษณ์อักษร หรือจะเป็นลักษณะจัดการประชุม บรรยาย แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบ/ข้อยุติ

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้กลุ่มตรวจสอบภายในมีคู่มือ/แนวทางในการให้บริการคำปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
๒. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในให้ถือปฏิบัติ รวมทั้งเผยแพร่ให้กับหน่วยรับตรวจ

### ความสำคัญของการบริการให้คำปรึกษา

๑. เพื่อการปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยง การสร้างคุณค่าเพิ่ม
๒. สนับสนุนให้มีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม เพียงพอ
๓. การปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงาน
๔. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบฯ
๕. สร้างความร่วมมือร่วมระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้มารับบริการในการพัฒนาแก้ไขปัญหาอุปสรรคสร้างความเข้าใจร่วมกัน
๖. สร้างความรอบรู้และตระหนักรู้เกี่ยวกับปัญหา แนวทางแก้ไข วิธีปฏิบัติระหว่างกันของผู้ขอรับบริการกับผู้ให้บริการ
๗. พัฒนาศักยภาพบุคลากรและภาคีเครือข่ายร่วมกันในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคการดำเนินงาน
๘. ช่วยกันผลักดันขับเคลื่อนงานตามภารกิจ บทบาทไม่ให้เกิดปัญหาอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น

### กลุ่มผู้บริการ

ผู้รับบริการ ประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้รับตรวจตามแผนประจำปี หัวหน้าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมส่งเสริมการเกษตร ผู้ตรวจสอบภายในภายใต้สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และหน่วยงาน/บุคคลภายนอกผู้เกี่ยวข้องกับภารกิจ/งาน/โครงการที่อยู่ภายใต้การปฏิบัติงานของกรมส่งเสริมการเกษตร

### ขอบเขต :

๑. การบริการให้คำปรึกษาตามแผนการตรวจสอบภายในประจำปี
๒. การบริการให้คำปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ/งาน/โครงการที่อยู่ภายใต้การปฏิบัติงานของกรมส่งเสริมการเกษตร
๓. การบริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ หน่วยงานภายใต้สังกัดกรมส่งเสริมการเกษตร บรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจ รวมทั้งความคุ้มค่าของภารกิจทำให้คำปรึกษาต่อผลประโยชน์ ที่คาดว่าจะเกิดแก่องค์กร

## กฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

๑. หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรฐานการด้านคุณสมบัติ รหัสมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑๐๐๐.C๑ : การตรวจสอบภายในที่เป็นลักษณะของงานบริการให้คำปรึกษาต้องกำหนดไว้ในกฎบัตรการตรวจสอบภายใน

๑๑๓๐.A๓ : หน่วยงานตรวจสอบภายในสามารถให้ความเชื่อมั่นต่องานที่เคยให้บริการคำปรึกษามาก่อนศ ถ้าลักษณะการให้คำปรึกษานั้นไม่ได้มีผลกระทบต่อความเที่ยงธรรม ดังนั้นการมอบหมายงานต้องพิจารณาถึงความเที่ยงธรรมส่วนบุคคลของผู้ตรวจสอบภายในที่จะไปตรวจสอบด้วย

๑๑๓๐.C๑ : ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาในงานที่ตนเคยมีหน้าที่รับผิดชอบมาก่อนด้วยความเที่ยงธรรม

๑๑๓๐.C๒ : ในกรณีที่มีเหตุหรือข้อจำกัดในอันที่จะทำให้ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถบริการให้คำปรึกษาได้อย่างอิสระหรือเที่ยงธรรมผู้ตรวจสอบภายในต้องเปิดเผยเหตุหรือข้อจำกัดดังกล่าวให้กับผู้มอบหมายงานหรือผู้รับบริการทราบก่อนที่จะรับงานนั้น

๑๒๑๐.C๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องไม่รับงานบริการให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ หากที่มงานขาดความรู้ ทักษะ และความสามารถอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในเรื่องนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นอย่างบางส่วนหรือทั้งหมด

๑๒๒๐.C๑ : ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาด้วยความระมัดระวังอย่างรอบคอบเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ โดยคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ความต้องการและความคาดหวังของผู้มอบหมายงานหรือผู้รับบริการ รวมทั้งลักษณะของเรื่องที่จะให้คำปรึกษา เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และการรายงานผลการตรวจสอบ
- ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์
- ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการบริการให้คำปรึกษาเมื่อเทียบกับผลประโยชน์ที่คาดว่าจะหน่วยงานของรัฐจะได้รับ

๒. หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรฐานการด้านการปฏิบัติงาน รหัสมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๒๐๑๐.C๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในควรให้มีงานบริการให้คำปรึกษาเพื่อช่วยให้เกิดโอกาสในการปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยงการสร้างคุณค่าเพิ่ม และการปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งต้องกำหนดงานบริการให้คำปรึกษาดังกล่าวไว้ในแผนการตรวจสอบด้วย

๒๑๒๐.C๑ : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องสามารถระบุถึงความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและระมัดระวังความเสี่ยงอื่น ๆ ที่มีนัยสำคัญที่อาจเกิดขึ้นด้วย

๒๑๒๐.C๒ : ผู้ตรวจสอบภายในต้องนำ ความรู้ในเรื่องของความเสี่ยงที่ได้รับจากการปฏิบัติงานบริการ ให้คำปรึกษา มาใช้ในการประเมินผลกระทบการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน

๒๑๓๐.C๑ : ผู้ตรวจสอบภายในต้องนำความรู้ในเรื่องของการควบคุมที่ได้รับจากการบริหารงาน ให้คำปรึกษาใช้ในการประเมินผลการควบคุมของหน่วยงานของรัฐ

๒๒๐๑.C๑ : การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่น ๆ ของผู้รับบริการ ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญ ต้องมีการบันทึกเรื่องทำความเข้าใจไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

๒๒๑๐.C๑ : วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องคำนึงถึง กระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมตามขอบเขตที่มีการเห็นชอบร่วมกันกับผู้รับบริการ

๒๒๑๐.C๒ : วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ต้องสอดคล้องกับการสร้างคุณค่า ยุทธศาสตร์ และวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของหน่วยงานของรัฐ

๒๒๒๐.A๒ : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้ความเชื่อมั่น หากผู้รับบริการขอรับคำปรึกษาในเรื่องที่มีนัยสำคัญ ผู้ตรวจสอบภายในควรทำความเข้าใจกับผู้รับบริการเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ และความคาดหวังอื่น ๆ ของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ในการรายงานผลการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา แก่ผู้รับบริการผู้ตรวจสอบภายในควรปฏิบัติตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ให้คำปรึกษา

๒๒๒๐.C๑ : การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาผู้ตรวจสอบภายในต้องมั่นใจว่าได้กำหนดขอบเขต การปฏิบัติงานไว้เพียงพอที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ หากในระหว่างปฏิบัติงานมีการปรับปรุงเงื่อนไขเกี่ยวกับขอบเขต การปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบภายในต้องหารือกับผู้รับบริการถึงเงื่อนไขที่ปรับปรุงนั้น เพื่อพิจารณาว่าจะปฏิบัติงาน ต่อไปหรือไม่

๒๒๒๐.C๒ : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องระบุนการควบคุม ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานและระมัดระวังต่อประเด็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

๒๒๔๐.C๑ : แนวทางการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา อาจจะมีรูปแบบและเนื้อหาสาระที่แตกต่างไปตามแต่ละลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย

### วิธีการ ขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow) และระยะเวลาการให้บริการ

๑. จัดทำทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา เพื่อจัดลำดับการให้บริการ โดยเรียงตามลำดับการขอรับบริการ หรือพิจารณาจากเรื่องที่มีผลกระทบ หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ส่วนราชการจะได้รับการให้บริการก่อน

๒. ศึกษาประเด็นหรือเรื่องที่จะให้คำปรึกษา

๓. กำหนดทางเลือก หรือวิธีการในการให้คำปรึกษา ซึ่งสามารถให้คำปรึกษา โดยแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร หรือชี้แจงทำความเข้าใจโดยสื่อสารผ่านทางพูดคุย

๔. วิเคราะห์ความเสี่ยง หากเป็นข้อตรวจพบที่พบอยู่เป็นประจำ อาจใช้วิธีการจัดประชุมชี้แจง หรือการจัดฝึกอบรม เป็นต้น

๕. บันทึกและสรุปผลการให้คำปรึกษาในทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา

๖. ติดตามผลการให้คำปรึกษา

๗. นำเข้าข้อมูลเข้าสู่ระบบสารสนเทศด้านการตรวจสอบภายใน

## สรุปผลการให้คำปรึกษา

ตารางสรุปการให้คำปรึกษา คือ ตารางสรุปรายละเอียดการให้คำปรึกษา สำคัญสำคัญของตารางการให้คำปรึกษา ประกอบด้วย ๑) เรื่อง ๒) วันที่ ๓) ผู้ให้คำปรึกษา ๔) ผู้ขอคำปรึกษา ๕) เบอร์ติดต่อ และ ๖) รายละเอียดการให้คำปรึกษา คำถาม และคำตอบ

## รายงานผลการให้คำปรึกษา

๑. การให้คำปรึกษามีการสรุปผลเป็นรายเดือน และรายงานเป็นรายไตรมาสในรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

๒. การประเมินความพึงพอใจของการให้คำปรึกษา รวมถึงหลังการบรรยายหรือและเปลี่ยนความรู้

## รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานการบริการให้คำปรึกษา

๑. ผู้ขอรับบริการ ขอคำปรึกษา ณ ขณะเข้าตรวจสอบ, ติดต่อด้วยตนเอง ณ กลุ่มตรวจสอบภายใน, โทรศัพท์, ไลน์, Facebook กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมส่งเสริมการเกษตร หรือช่องทางอื่น ๆ

๒. ผู้ตรวจสอบ ให้คำปรึกษาเมื่อได้รับการร้องขอ, การนิเทศ/ สอนงาน /วางระบบในพื้นที่หรือหน่วยรับตรวจ

๓. ผู้ตรวจสอบ ให้คำปรึกษาในลักษณะบรรยาย ให้ความรู้ หรือแลกเปลี่ยนองค์ความรู้

๔. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการปัญหาอุปสรรค

๕. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานของผู้รับบริการ

๖. รวบรวมข้อคำถาม ประเด็นสำคัญ อุปสรรคปัญหา เพื่อหาแนวทางการดำเนินการให้คำปรึกษาอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และนำเชื่อถือต่อผู้รับบริการ

๗. ติดตามผล และสรุปรายงานการดำเนินงาน พร้อมผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๘. เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ สื่อสาร ข้อคำถาม ประเด็นสำคัญ ของการบริการให้คำปรึกษา ในรูปแบบอินโฟกราฟิก และพัฒนาการเผยแพร่ในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อให้สะดวกต่อการสืบค้นข้อมูล

## เครื่องมือและข้อมูลในการบริการให้คำปรึกษา

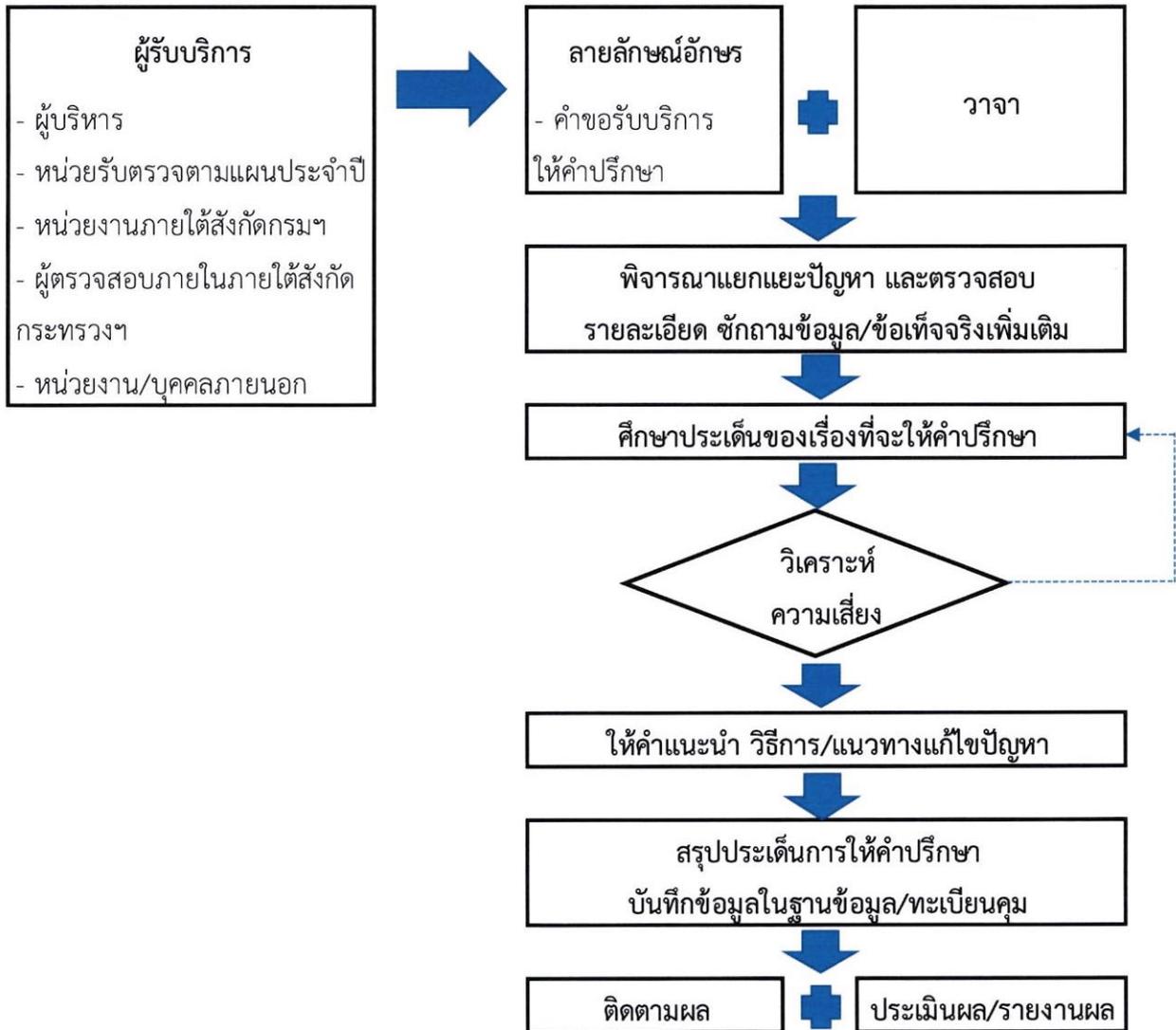
การบริการให้คำปรึกษา จำเป็นต้องมีเครื่องมือในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพโดยเครื่องมือเหล่านี้ได้จัดทำขึ้นมาเพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อนการบริการให้คำปรึกษาได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ขอรับบริการ ดังนี้

๑. แบบฟอร์มการบันทึกการบริการให้คำปรึกษา

๒. แบบฟอร์มการติดตามประเมินผลการบริการให้คำปรึกษา

๓. ฐานข้อมูลการบริการให้คำปรึกษา เช่น ข้อควรระวัง/พึงระวัง ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

### ขั้นตอนการให้คำปรึกษา



ภาคผนวก

แบบฟอร์มบันทึกการบริการให้คำปรึกษา (กรณีไม่ใช่ลักษณะบรรยาย/แลกเปลี่ยนองค์ความรู้)

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมส่งเสริมการเกษตร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

บริการให้คำปรึกษา ครั้งที่.....

ชื่อบุคคล/หน่วยงานผู้มาขอรับบริการ.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ประเภทผู้รับบริการ ( ) ผู้บริหาร ( ) หน่วยรับตรวจตามแผนประจำปี.....

( ) หน่วยงานส่วนกลาง ( ) หน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค

( ) สำนักงานเกษตรจังหวัด/อำเภอ ( ) ผู้ตรวจสอบภายในภายใต้สังกัดกระทรวงฯ

( ) หน่วยงาน/บุคคลภายนอก ( ) อื่น ๆ ระบุ.....

ช่องทางการขอรับบริการให้คำปรึกษา ( ) โทรศัพท์ ( ) ไลน์ ( ) การติดต่อด้วยตนเอง

( ) Facebook กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมส่งเสริมการเกษตร

( ) อื่น ๆ ระบุ.....

คำถาม ปัญหา/ประเด็น/ข้อสงสัย.....

.....

.....

.....

ข้อพิจารณาจากผู้ตรวจสอบ

(๑) ประเภทเรื่องที่สอบถาม

( ) การบริหารงบประมาณ

( ) จัดซื้อจัดจ้าง/ระบบ e-GP

( ) บริหารทรัพยากร

( ) ระบบ New GFMS Thai

( ) เดินทางไปราชการ

( ) ฝึกอบรม/สัมมนา/จัดงาน

( ) บริหารงานของส่วนราชการ

( ) ลูกหนี้เงินยืมราชการ

( ) การรับ นำส่ง และการจ่ายเงิน

( ) ค่าเช่าบ้าน

( ) ค่าเล่าเรียนบุตร

( ) ค่ารักษาพยาบาล

( ) เงินนอกงบประมาณ

( ) ระบบควบคุมภายใน

( ) อื่น ๆ ระบุ.....

(๒) ความเสี่ยง.....

.....

.....

คำตอบ/สรุปการบริการให้คำปรึกษา วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

.....

.....

.....

.....