

แนวทางการให้บริการ ให้คำปรึกษา (Consulting Services)



กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

คำนำ

แนวทางการให้บริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) ฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาแก่ ผู้รับบริการ หรือหน่วยรับตรวจอย่างเป็นระบบ และสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ ของผู้ตรวจสอบภายในตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและ หลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 โดยได้รวบรวมรายละเอียดที่เป็นสาระสำคัญและขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางการให้บริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ผู้เกี่ยวข้อง และผู้สนใจได้มีความรู้ความเข้าใจสามารถนำไปประยุกต์ใช้หรือ ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องต่อไป

คณะผู้จัดทำ
กลุ่มตรวจสอบภายใน
กรกฎาคม 2569

สารบัญ

ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขตงานบริการให้คำปรึกษา	1
คำจำกัดความ	2
หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
ลักษณะของงานบริการให้คำปรึกษา	3
ประเภทของงานบริการให้คำปรึกษา	4
หลักการสำคัญในงานบริการให้คำปรึกษา	4
ความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับงานบริการให้คำปรึกษา	5
ข้อจำกัดของผู้ตรวจสอบภายใน	5
ขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา	6
กระบวนการงานบริการให้คำปรึกษา	7
ระบบการติดตามประเมินผล	8
เอกสารอ้างอิง	9
แบบฟอร์มที่ใช้	9
ภาคผนวก	9



ความเป็นมา

หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 ข้อ 17 (9) ให้หน่วยงานตรวจสอบภายในของหน่วยงานของรัฐ ปฏิบัติงานในการให้คำปรึกษาแก่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ หน่วยรับตรวจและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ดีขึ้น รวมถึงทำให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้



วัตถุประสงค์

1

เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายใน มีแนวทางงานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) ที่ชัดเจน ที่แสดงถึงแนวทางและรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพการตรวจสอบภายในได้อย่างเป็นระบบ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน



2

เพื่อให้ผู้รับบริการหรือหน่วยรับตรวจ ได้มีความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบ ขั้นตอน และขอบเขตการให้บริการคำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน และสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน



3

เพื่อส่งเสริมการนำผลการให้คำปรึกษาไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารงาน การบริหารความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายในของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



ขอบเขตงานบริการให้คำปรึกษา

การให้บริการคำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน เป็นการให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และความเห็นทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง



ทั้งนี้ ผู้ตรวจสอบภายในจะไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การตัดสินใจ หรือรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานแทนหน่วยรับตรวจ โดยการให้คำปรึกษาต้องอยู่ภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่ ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบภายใน รวมถึงต้องคำนึงถึงความเป็นอิสระ และความเที่ยงธรรมในการปฏิบัติงาน



โดยคำนึงถึง

1

ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ รวมทั้งลักษณะของเรื่องที่จะปรึกษา เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน



2

ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์



3

ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการบริการให้คำปรึกษาเมื่อเทียบกับผลประโยชน์ที่คาดว่าจะหน่วยงานจะได้รับ



คำจำกัดความ



ผู้ตรวจสอบภายใน

หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการตรวจสอบภายใน หรือบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรวจสอบ หรือผู้ดำรงตำแหน่งอื่นที่ทำหน้าที่เช่นเดียวกับนักวิชาการตรวจสอบภายในของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว โดยทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการคำปรึกษาแก่ผู้รับบริการหรือหน่วยรับตรวจ



ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานราชการ หรือบุคลากรในหน่วยงานในสังกัดกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว และให้รวมถึงผู้ตรวจสอบภายในทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่มีการประสานงานหรือปฏิบัติงานร่วมกัน



หน่วยรับตรวจ

หมายถึง หน่วยงานในสังกัดกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว



งานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services)

หมายถึง เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาซึ่งต้องมีระบบ ระเบียบ มีเทคนิคในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ การช่วยเหลือ การวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาและทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมทั้งเกิดประโยชน์สูงสุดแก่กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ซึ่งตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 ได้ให้นิยามของงานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) ว่า “เป็นการให้คำปรึกษา แนะนำ และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงานและขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการและมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับหน่วยงานของรัฐโดยการปรับปรุงกระบวนการ การกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้น” เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องความคล่องตัวในการดำเนินงาน การออกแบบระบบงาน วิธีการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม เป็นต้น



ทะเบียนผลการให้คำปรึกษา

หมายถึง แบบฟอร์มบันทึกผลการให้คำปรึกษาที่กลุ่มตรวจสอบภายในจัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมเป็นฐานข้อมูลในการบริการให้คำปรึกษา



หน้าที่ความรับผิดชอบ



ผู้ตรวจสอบภายใน มีบทบาทหน้าที่ปฏิบัติงานในการให้คำปรึกษา แนะนำ และบริการอื่นที่เกี่ยวข้องแก่ผู้รับบริการหรือหน่วยรับตรวจ



ในฐานะที่ผู้ให้บริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในควรมีทักษะความรู้ความสามารถในหลายๆ ด้านที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่และต้องสามารถเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว หากผู้ตรวจสอบภายในขาดความรู้ ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้ตรวจสอบภายในไม่ควรรับงานให้คำปรึกษา หากเรื่องใดเกินขอบเขตความเชี่ยวชาญหรืออาจส่งผลกระทบต่อความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรมในการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบภายในอาจปฏิเสธหรือยุติการให้บริการคำปรึกษาได้ตามความเหมาะสม โดยยึดถือตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561



ลักษณะของงานบริการให้คำปรึกษา



งานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) เป็นภารกิจสำคัญของงานตรวจสอบภายในที่มุ่งสร้างคุณค่าเพิ่มและสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน โดยผู้ตรวจสอบภายในทำหน้าที่ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และความเห็นทางวิชาชีพ เพื่อช่วยปรับปรุงกระบวนการ การกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น การให้บริการคำปรึกษาต้องดำเนินการภายใต้กรอบมาตรฐานการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ หลักจริยธรรม และหลักความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน โดยผู้ตรวจสอบภายในจะไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การตัดสินใจ หรือรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานแทนฝ่ายบริหาร หรือหน่วยรับตรวจ ทั้งนี้ การให้คำปรึกษาอาจเป็นภารกิจที่กำหนดไว้

ในแผนการตรวจสอบภายในประจำปี หรือเป็นการให้บริการตามคำร้องขอของผู้บริหารและหน่วยรับตรวจ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหา พัฒนาระบบงาน ลดความเสี่ยง และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของหน่วยงาน



ปรับปรุง
กระบวนการ



การกำกับดูแล
ความเสี่ยง



การบริหาร
ความเสี่ยง



การควบคุม
ภายใน

งานบริการให้คำปรึกษา



ประเภทของงานบริการให้คำปรึกษา

การให้บริการคำปรึกษา สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.



การให้คำปรึกษาแบบเป็นทางการ

เป็นการให้บริการที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต ระยะเวลา และผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้อย่างชัดเจน โดยมีการตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จัดทำหนังสือราชการเป็นลายลักษณ์อักษร

2.



การให้คำปรึกษาแบบไม่เป็นทางการ

เป็นการให้คำแนะนำหรือข้อหาหรือที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานประจำวัน หรือการตอบข้อซักถามของหน่วยรับตรวจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ผ่านช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง (Walk in)/ โทรศัพท์/ Application Line โดยตรงกับผู้ตรวจสอบภายใน



หลักการสำคัญในงานบริการให้คำปรึกษา

ผู้ตรวจสอบภายในต้องยึดถือหลักการสำคัญในการบริการให้คำปรึกษา ดังนี้



1.

ความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม

ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติงานด้วยความเป็นกลาง ปราศจากอคติ และไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารงานหรือการตัดสินใจแทนฝ่ายบริหาร เพื่อคงไว้ซึ่งความเป็นอิสระและความน่าเชื่อถือของงานตรวจสอบภายใน



2.

ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ

ผู้ตรวจสอบภายในต้องรับงานให้คำปรึกษาเฉพาะเรื่องที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน หากเรื่องใดเกินขอบเขตความเชี่ยวชาญ ควรขอรับการสนับสนุนจากผู้เชี่ยวชาญหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



3.

ความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพ

ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการ ความซับซ้อนของงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และความคุ้มค่าของทรัพยากรที่ใช้เมื่อเทียบกับประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ



4.

การรักษาความลับ

ผู้ตรวจสอบภายในต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับจากการให้คำปรึกษาและไม่นำข้อมูลดังกล่าวไปเปิดเผยหรือใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามอำนาจหน้าที่หรือข้อกำหนดของกฎหมาย



5.

การสร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่องค์กร

การให้คำปรึกษาต้องมุ่งเน้นการปรับปรุงการดำเนินงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายและพันธกิจของหน่วยงาน

ความรู้และทักษะที่จำเป็น สำหรับงานบริการให้คำปรึกษา



ผู้ตรวจสอบภายในที่ปฏิบัติงานด้านการให้คำปรึกษาควรมีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เหมาะสม ดังนี้

- 

1 กฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง
มีความรู้และติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้องและเป็นปัจจุบัน
- 

2 การบริหารการเงินการคลังภาครัฐ
มีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงบประมาณ การเงิน การบัญชี การพัสดุ และการบริหารทรัพยากรภาครัฐ เพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์และให้คำแนะนำแก่หน่วยรับตรวจ
- 

3 การวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานทางการเงิน
สามารถวิเคราะห์ข้อมูล รายงานทางการเงิน และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน
- 

4 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบการบริหารจัดการของหน่วยงาน
- 

5 ทักษะด้านการสื่อสารและการประสานงาน
สามารถสื่อสาร ถ่ายทอดข้อมูล และสร้างความเข้าใจร่วมกับผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถวิเคราะห์ปัญหาและนำเสนอแนวทางแก้ไขได้อย่างเหมาะสม



ข้อจำกัดของผู้ตรวจสอบภายใน

การให้บริการคำปรึกษาของผู้ตรวจสอบภายใน มีข้อจำกัดดังนี้

- 

1 ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่เข้าไปปฏิบัติหน้าที่หรือรับผิดชอบแทนฝ่ายบริหารหรือหน่วยรับตรวจ
- 

2 ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่รับงานให้คำปรึกษาที่อาจกระทบต่อความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรมในการปฏิบัติงาน
- 

3 ผู้ตรวจสอบภายในจะไม่รับงานให้คำปรึกษาในกรณีที่ขาดความรู้ ทักษะ หรือความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เว้นแต่จะได้รับการสนับสนุนจากผู้เชี่ยวชาญหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 

4 หากมีการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์หรือขอบเขตของงานระหว่างการดำเนินการ ผู้ให้บริการต้องหารือร่วมกับผู้รับบริการ เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมต่อไป



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน บริการให้คำปรึกษา

1.



1. การขอรับบริการให้คำปรึกษา ผู้รับบริการ ติดต่อขอรับบริการ ให้คำปรึกษาผ่านช่องทาง ดังนี้

- แบบเป็นทางการ จัดทำหนังสือราชการเป็นลายลักษณ์อักษร
- แบบไม่เป็นทางการ การติดต่อด้วยตนเอง (Walk in)/ โทรศัพท์/ Application Line โดยตรงกับผู้ตรวจสอบภายใน

ผู้รับบริการต้องอธิบายประเด็นปัญหาหรือข้อสงสัยให้ชัดเจน ครอบคลุมสาระสำคัญ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการวิเคราะห์ แนวทางที่เหมาะสม

2.



2. ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลประเด็นปัญหาหรือข้อสงสัย

ผู้ตรวจสอบภายในต้องรับข้อมูลประเด็นปัญหาหรือข้อสงสัยจากผู้รับบริการ มาศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลประเด็นปัญหาหรือข้อสงสัย ที่ผู้รับบริการต้องการทราบให้ครอบคลุมทุกด้าน และจัดลำดับ ความสำคัญของข้อมูลประเด็นปัญหาหรือข้อสงสัยตามความเร่งด่วนของ การให้คำปรึกษาในแต่ละกรณี

3.



3. การให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะแนวทาง

ผู้ตรวจสอบภายในให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะแนวทาง โดยพิจารณาความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมวิเคราะห์ข้อดี ข้อจำกัด และความเสี่ยงของแต่ละ แนวทาง เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ และปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

4.



4. การบันทึกและสรุปผลการให้คำปรึกษา

ผู้ตรวจสอบภายในจัดทำบันทึกและสรุปผลการให้คำปรึกษา ในทะเบียนคุณการให้คำปรึกษา เพื่อเก็บรวบรวมเป็นฐานข้อมูล ในการบริการให้คำปรึกษา

กระบวนการงานบริการให้คำปรึกษา

ขั้นตอน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1 การขอรับบริการให้คำปรึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> - แบบเป็นทางการ จัดทำหนังสือราชการ เป็นลายลักษณ์อักษร - แบบไม่เป็นทางการ การติดต่อด้วยตนเอง (Walk in)/โทรศัพท์/Application Line โดยตรงกับผู้ตรวจสอบภายใน <p>ผู้รับบริการต้องอธิบายประเด็นปัญหาหรือข้อสงสัยให้ชัดเจน ครอบคลุมสาระสำคัญ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการวิเคราะห์แนวทางที่เหมาะสม</p>	5 - 7 วัน 15 - 30 นาที (แล้วแต่กรณี)	- หนังสือราชการ - ประเด็นปัญหาหรือข้อสงสัยที่ชัดเจน	ผู้รับบริการ	กรณีประเด็นปัญหาหรือข้อสงสัยมีความซับซ้อน เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ระเบียบหลายฉบับ/หลายเรื่องอาจต้องใช้เวลามากกว่าที่กำหนดแล้วแต่กรณี
2 ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลประเด็นปัญหาหรือข้อสงสัย 	ผู้ตรวจสอบภายในต้องรับข้อมูลประเด็นปัญหาหรือข้อสงสัยจากผู้รับบริการ มาศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลประเด็นปัญหาหรือข้อสงสัยที่ผู้รับบริการต้องการทราบให้ครอบคลุมทุกด้าน และจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลประเด็นปัญหาหรือข้อสงสัยตามความเร่งด่วนของการให้คำปรึกษาในแต่ละกรณี	30 นาที (แล้วแต่กรณี)	กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง	ผู้ตรวจสอบภายใน	
3 การให้คำปรึกษาแนะนำ และเสนอแนะแนวทาง 	ผู้ตรวจสอบภายในให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะแนวทาง โดยพิจารณาความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง พร้อมวิเคราะห์ข้อดีข้อจำกัด และความเสี่ยงของแต่ละแนวทาง เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจและปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม	30 นาที (แล้วแต่กรณี)	- กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง - ทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา	ผู้ตรวจสอบภายใน	
4 การบันทึกและสรุปผลการให้คำปรึกษา 	ผู้ตรวจสอบภายในจัดทำบันทึกและสรุปผลการให้คำปรึกษาในทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา เพื่อเก็บรวบรวมเป็นฐานข้อมูลในการบริการให้คำปรึกษา	20 นาที (แล้วแต่กรณี)	ทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา	ผู้ตรวจสอบภายใน	



หมายเหตุ

กรณีประเด็นปัญหาหรือข้อสงสัยมีความซับซ้อน เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ระเบียบหลายฉบับ/หลายเรื่อง อาจต้องใช้เวลามากกว่าที่กำหนดแล้วแต่กรณี



ระบบการติดตามประเมินผล



การติดตามผลการให้คำปรึกษา

ผู้ตรวจสอบภายในติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจ ภายหลังได้รับคำปรึกษา เพื่อประเมินผลลัพธ์และประสิทธิผล ของการให้บริการ รวมทั้งรวบรวมข้อมูล เพื่อจัดทำรายงานสรุปผล การให้คำปรึกษาและใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการ ในอนาคต โดยการดำเนินการตรวจสอบการดำเนินงานของ หน่วยรับตรวจ ตามแผนการตรวจสอบประจำปีงบประมาณ



ติดตามผล
การดำเนินงาน



ประเมินผลลัพธ์
และประสิทธิผล



รวบรวมข้อมูล



จัดทำรายงาน
สรุปผล



ใช้เป็นข้อมูล
ในการพัฒนาการ
ให้บริการในอนาคต



เอกสารอ้างอิง

หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนมาก ที่ กค 0409.2/ว 123 ลงวันที่ 14 พฤศจิกายน 2561 เรื่องหลักเกณฑ์กระทรวงการคลัง ว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายใน สำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561



แบบฟอร์มที่ใช้

ทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา

ภาคผนวก

แบบฟอร์มทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา

ทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

วันที่/เวลา (๑)	หน่วยงานที่ขอรับคำปรึกษา (๒)	ช่องทางการรับคำปรึกษา (๓)	ประเด็นปัญหาหรือข้อสงสัย (๔)	ข้อเสนอแนะ/ คำแนะนำ (๕)	หมายเหตุ (๖)

หมายเหตุ

(๑) วันที่/เวลา : วันที่และเวลาที่รับคำปรึกษาในช่องทางต่าง ๆ

(๒) หน่วยงานที่ขอรับคำปรึกษา : ชื่อหน่วยงาน

(๓) ช่องทางการรับคำปรึกษา : ช่องทางการรับคำปรึกษาต่าง ๆ เช่น หนังสือราชการ การติดต่อด้วยตนเอง (Walk in)/ โทรศัพท์/ Application Line

(๔) ประเด็นปัญหา : ประเด็นปัญหาหรือข้อสงสัยของหน่วยงานที่ขอรับคำปรึกษา

(๕) แนวทางการแก้ไขปัญหา : ข้อเสนอแนะ/คำแนะนำ/ความเห็น หรือแนวทางการแก้ไขที่ผู้ตรวจสอบภายในเสนอต่อหน่วยงานที่ขอรับคำปรึกษา

(๖) หมายเหตุ : ข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาของผู้ตรวจสอบภายใน

คณะผู้จัดทำ

1. นางสาวชลธิสร จินาวัน หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน
2. นางสาวธัญพร วุฒิสฐิโก นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ
3. นางสาวอลิษา สว่างวงศ์ เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
4. นางสาวสุชาดา รอดกันภัย นักพัฒนาสังคม