



คู่มือการให้บริการ เรื่อง การรับคำปรึกษาด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

จัดทำโดย

หน่วยตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



สารบัญ

	หน้า
หลักการและวิธีการ	1
ระเบียบ/หลักเกณฑ์	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขตการรับบริการคำปรึกษา	2
ขั้นตอนการขอรับคำปรึกษาจากหน่วยตรวจสอบภายใน	2
Flowchart	3
บรรณานุกรม	4
แบบประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ	5

คู่มือการให้บริการ

เรื่อง การรับคำปรึกษาด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง จากหน่วยตรวจสอบภายใน ภายใต้ขอบเขตของงานตรวจสอบภายใน

หลักการและวิธีการ

การขอรับบริการคำปรึกษา กับหน่วยตรวจสอบภายใน เป็นการที่ผู้บริหาร หน่วยรับตรวจ ที่ต้องการขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อสงสัยในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ระบบการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทั้งโดยวาจาและเป็นลายลักษณ์อักษร ดังนั้น คู่มือการขอรับบริการคำปรึกษา จึงเป็นสิ่งสำคัญเปรียบเสมือนเครื่องมือของผู้ขอรับบริการ ให้ได้รับทราบเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติการขอรับบริการคำปรึกษา กับหน่วยตรวจสอบภายใน ภายใต้ขอบเขตของงานตรวจสอบภายใน

ระเบียบ/หลักเกณฑ์

หน่วยตรวจสอบภายในปฏิบัติตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้ให้คำนิยามของงานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) ว่า “การบริการให้คำปรึกษาแนะนำ และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงานและขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการและมีจุดประสงค์ เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับหน่วยงานของรัฐ โดยการปรับปรุงกระบวนการการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องความคล่องตัวในการดำเนินงาน การออกแบบระบบงาน วิธีการต่างๆ ในการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม เป็นต้น”

วัตถุประสงค์

- เพื่อเป็นช่องทางสื่อสารที่สะดวกสำหรับให้หน่วยงานสามารถสอบถามประเด็นปัญหาหรือข้อสงสัยต่างๆ กับหน่วยตรวจสอบภายใน ได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ
- เพื่อลดความบกพร่องในการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ที่เกิดจากการไม่ทราบ ไม่เข้าใจ หรือเข้าใจไม่ถูกต้อง เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ระบบการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- เพื่อให้หน่วยงานมั่นใจได้ว่าจะได้รับคำตอบที่มีการปฏิบัติแล้วเชื่อถือได้

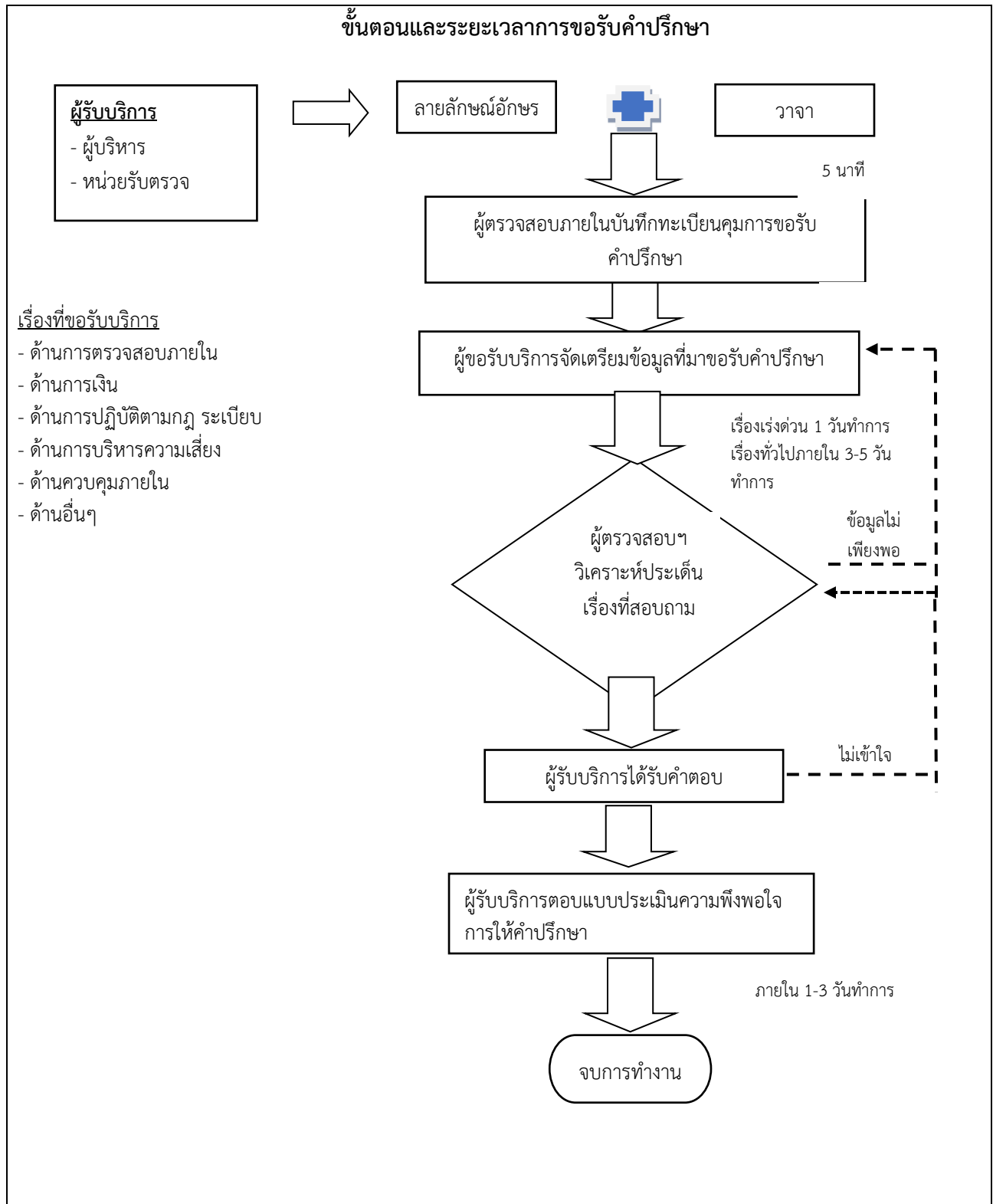
ขอบเขตการรับบริการคำปรึกษา

ขอบเขตงานของหน่วยรับตรวจมีความหลากหลาย แต่ต่างกันตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของหน่วยรับตรวจ ซึ่งการให้คำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายในนั้นจะไม่เข้าไปร่วมรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานหรือ กระบวนการ โดยคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาทั้งลักษณะของงาน เวลา และการสื่อสาร ผลภารกิจ ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น โดยมีลักษณะในเรื่องที่เกี่ยวกับงานประจำของหน่วยรับตรวจ เช่น การเบิกจ่ายเงิน การจัดทำบัญชี การบริหารโครงการ ระบบควบคุมภายใน เป็นต้น

ขั้นตอนการขอรับคำปรึกษาจากหน่วยตรวจสอบภายใน

1. ผู้รับบริการเข้าขอคำปรึกษา โดยผ่านช่องทางโทรศัพท์, ณ ขณะเข้าตรวจสอบ, การติดต่อด้วยตนเอง, ทาง email และเป็นลายลักษณ์อักษร โดยจัดทำหนังสือบันทึกข้อความถึงหน่วยตรวจสอบภายใน
2. ผู้ขอรับบริการจัดข้อมูลที่มาขอรับคำปรึกษาต่างๆ เช่น เอกสาร/หลักฐาน ให้ครบถ้วน และแจ้งประเด็นที่ขอคำปรึกษา
3. ผู้ตรวจสอบภายในรับฟังข้อมูล/ข้อเท็จจริงและประเด็นปัญหาที่ผู้รับคำปรึกษามาขอรับบริการ ผู้ตรวจสอบภายในมีการบันทึกข้อมูลการให้บริการคำปรึกษาเป็นลายลักษณ์อักษรในทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา ทุกครั้งเพื่อนำมาวิเคราะห์ของปัญหานั้นๆ ในการให้บริการคำปรึกษา
4. หากผู้ตรวจสอบภายในขอข้อมูลเพิ่มเติมให้ผู้ขอรับบริการดำเนินการรวบรวมข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถาม เพื่อให้สามารถตอบข้อคำถาม หรือข้อสงสัยของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง
5. ถ้าผู้รับบริการยังไม่เข้าใจกับคำปรึกษาต้องย้อนไปสอบถามถึงปัญหานั้นกับผู้ตรวจสอบภายในอีกครั้ง เพื่อให้ได้ วิธีการ/แนวทางการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการให้ตรงความต้องการ และตรงประเด็นมากที่สุด
6. กรณีผู้รับบริการได้ขอคำปรึกษาเป็นลายลักษณ์อักษร หน่วยตรวจสอบภายในจะจัดส่งหนังสือตอบคำปรึกษา ถึงส่วนงานผู้ขอรับบริการ
7. ผู้ขอรับบริการให้คำปรึกษาจะต้องประเมินความพึงพอใจในระบบออนไลน์หลังจากที่รับบริการให้คำปรึกษาเสร็จสิ้นแล้ว (ตามภาคผนวก ก)

แผนภูมิที่ 1 แสดงขั้นตอนการขอรับคำปรึกษา



บรรณานุกรม

กรมบัญชีกลาง หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับ
หน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

สำนักงานตรวจสอบ สภาวิชาชีพ : การรับคำปรึกษาจากหน่วยงานตรวจสอบ (สืบค้นเมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2566)



แบบประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ
หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ และนำผลการประเมินไปพัฒนา/ปรับปรุงการ ปฏิบัติงานของ
หน่วยตรวจสอบภายใน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1. หน่วยรับตรวจ.....
2. ผู้ประเมิน คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความ
☐ ผู้บริหาร ☐ ผู้ปฏิบัติงาน
3. เรื่องที่ขอรับบริการ.....

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นที่วัดความพึงพอใจในการให้คำปรึกษา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตามที่ร้องขอเกี่ยวกับเรื่องกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องมีความชัดเจน ตรงประเด็น และเป็นประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ					
2. การประทับใจในการใช้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้หน่วยรับตรวจอย่างสร้างสรรค์ มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เข้าใจเรื่องราวได้อย่างชัดเจน					
3. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้คำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือในโอกาสต่อไป



หน่วยตรวจสอบภายใน
114 ซอยสุขุมวิท 23 ถนนสุขุมวิท
แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
เบอร์โทร : 02 649 5000 ต่อ 15635 , 15637 , 11521
โทรสาร : 0-2259 2219
E-MAIL : INTERNALAUDIT@G.SWU.AC.TH