



คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการบริการให้คำปรึกษา

ศูนย์ตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยมหิดล
สำนักงานอธิการบดี ชั้น 3 มหาวิทยาลัยมหิดล 999 ถนนพุทธมณฑลสาย 4
ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170 โทร. 0-2849-6097 , 6098

คำนำ

การตรวจสอบภายใน เป็นกิจกรรมการให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระซึ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดีขึ้น และจะช่วยให้มหาวิทยาลัยมหิดลบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบ ศูนย์ตรวจสอบภายในจึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการบริการให้คำปรึกษา เพื่อเป็นแนวทางทั้งต่อผู้ตรวจสอบภายใน และผู้ที่ต้องการขอคำปรึกษา ให้การดำเนินกิจกรรมการตรวจสอบภายในมีคุณภาพเป็นที่น่าพึงพอใจมากยิ่งขึ้นต่อไป

งานบริการให้คำเชื่อมั่น (Assurance Services) คือ การตรวจสอบหลักฐานต่างๆ อย่างเที่ยงธรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งการประเมินผลอย่างอิสระ

งานบริการให้คำปรึกษา (Counseling Services) คือ การให้คำปรึกษาแนะนำ และบริการอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อวัตถุประสงค์ในการเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กรในด้านกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน ซึ่งหากเป็นเรื่องสำคัญจะต้องมีการจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการเกี่ยวกับลักษณะและขอบเขตของงาน

ดังนั้น การให้คำปรึกษาจึงเป็นอีกบทบาทหนึ่งที่ผู้ตรวจสอบภายในควรใช้ในการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร ซึ่งจะสามารถช่วยสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ในบทบาทของการให้คำเชื่อมั่นได้ด้วย เช่น เมื่อการตรวจสอบภายในแสดงผลว่ามีหน่วยรับตรวจหลายแห่งมีความเข้าใจเกี่ยวกับการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน ไม่ถูกต้อง การให้คำปรึกษาจะสามารถช่วยให้หน่วยรับตรวจเหล่านั้นปฏิบัติงานและออกแบบระบบงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน คือมีความถูกต้อง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และคำนึงและระแวดระวังถึงสิ่งคุกคาม รวมทั้งเห็นถึงและใช้ประโยชน์จากโอกาสในการพัฒนาองค์กรได้อย่างทันเวลา

ประกอบกับในปีงบประมาณ 2561 กรมบัญชีกลางได้กำหนดหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ ศูนย์ตรวจสอบภายในจึงได้นำหลักเกณฑ์ดังกล่าวมาใช้ในการจัดทำกระบวนการให้บริการคำปรึกษา เพิ่มเติมจากกระบวนการให้ความเชื่อมั่นที่ดำเนินงานมาอย่างปกติ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบ และบริบทของมหาวิทยาลัยมหิดล

นางสาวนันท์นิตร์ มีพร้อม

นางสาวกมลวรรณ สวัสดิ์

ผู้จัดทำ/ผู้รวบรวม

วันที่ 19 กรกฎาคม 2564

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ที่มาและเหตุผล	3
วัตถุประสงค์	3
ขอบเขตการบริการให้คำปรึกษา	4
ความสำคัญของการบริการให้คำปรึกษา	4
คำนิยามศัพท์	4
ขั้นตอนการให้บริการ	5
แผนภูมิกระบวนการบริการให้คำปรึกษา	7
ขั้นตอนกระบวนการติดตามประเมินผลการให้บริการให้คำปรึกษา	10
แผนภูมิกระบวนการติดตามประเมินผลการให้บริการให้คำปรึกษา	10
ตัวอย่าง : การบริการให้คำปรึกษา	11
กรอบความประพฤติของผู้ให้คำปรึกษา	11
ข้อตกลงในการบริการให้คำปรึกษา	13
ภาคผนวก	
ทะเบียนคู่มือการบริการให้คำปรึกษา	16
แบบฟอร์มการให้คำปรึกษา	17
แบบติดตามประเมินผลการบริการให้คำปรึกษา	18
แบบประเมินความพึงพอใจ	19

คู่มือการปฏิบัติงาน : กระบวนการให้คำปรึกษา

1. ที่มาและเหตุผล

การบริการให้คำปรึกษา (Counseling Services) เป็นอีกบทบาทหนึ่งที่สำคัญของผู้ตรวจสอบภายใน เป็นการให้บริการที่เน้นการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร โดยการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน ซึ่งจะสามารถช่วยสนับสนุนหน่วยรับตรวจเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขประเด็นที่ตรวจพบจากการตรวจสอบภายในโดยเฉพาะประเด็นที่คล้ายกันและตรวจพบในหลายหน่วยรับตรวจได้อย่างรวดเร็ว อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานในภาพรวมของมหาวิทยาลัยมหิดลเป็นไปตามหลักการควบคุมภายใน คือ มีความถูกต้อง มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานคือเป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีความโปร่งใสเที่ยงธรรม ตามหลักการกำกับดูแล รวมทั้ง มีการระแวดระวังเพื่อบริหารจัดการสิ่งคุกคามและเล็งเห็นและใช้ประโยชน์จากโอกาสในการดำเนินพันธกิจขององค์กรได้อย่างทันเวลา ตามหลักการบริหารความเสี่ยงด้วย

ประกอบกับในปีงบประมาณ 2561 กรมบัญชีกลางได้กำหนดหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ ศูนย์ตรวจสอบภายในจึงได้นำหลักเกณฑ์ดังกล่าวมาใช้ในการจัดทำกระบวนการการบริการให้คำปรึกษาเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานและสอดคล้องกับบริบทของมหาวิทยาลัยมหิดล

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ศูนย์ตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยมหิดล มั่นใจได้ว่าผู้ตรวจสอบภายใน ปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายใน ซึ่งสอดคล้องกับบริบทของมหาวิทยาลัยมหิดล และจรรยาบรรณการตรวจสอบภายในที่กำหนดไว้
2. ผู้ตรวจสอบภายในมีการพัฒนาศักยภาพให้เกิดความเชี่ยวชาญในเรื่องของการบริการให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของผู้ตรวจสอบภายใน
3. ผู้ตรวจสอบภายในทราบถึงรูปแบบ/ระบบงานการบริการให้คำปรึกษา เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ

3. ขอบเขตการบริการให้คำปรึกษา

การบริการให้คำปรึกษา เป็นการให้บริการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ/ผู้ขอคำปรึกษา ให้มีระบบการควบคุมที่เพียงพอ โปร่งใส เที่ยงธรรม และคำนึงถึงการบริหารความเสี่ยง โดยผู้ให้บริการให้คำปรึกษา จะไม่เข้าไปร่วมรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานหรือกระบวนการที่ให้ผู้ขอคำปรึกษา เนื่องจากผู้รับคำปรึกษาจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามคำปรึกษาที่ได้รับ

4. ความสำคัญของการบริการให้คำปรึกษา

เป็นการสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับมหาวิทยาลัยมหิดล คือ

- ช่วยปรับปรุง พัฒนา แก้ไขปัญหา อุปสรรค ให้กระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ/ผู้ขอคำปรึกษา มีจุดควบคุมที่เพียงพอ เป็นไปตามกฎเกณฑ์ เช่น กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และมีการคำนึงถึงความเสี่ยงที่อาจทำให้กระบวนการนั้นไม่บรรลุวัตถุประสงค์
- ช่วยสร้างความรอบรู้และตระหนักรู้ให้กับหน่วยรับตรวจ/ผู้ขอคำปรึกษาเกี่ยวกับ ระบบควบคุมที่เพียงพอ สามารถแก้ไขปัญหา และออกแบบระบบการปฏิบัติงานในอนาคตที่มีระบบควบคุมที่เพียงพอได้
- ช่วยให้เกิดการสื่อสาร ผู้ให้และผู้ขอคำปรึกษา มีการปฏิบัติงานร่วมกัน และมีความเข้าใจระหว่างกัน
- ช่วยพัฒนาศักยภาพของผู้ตรวจสอบภายในในการเข้าใจปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานจริง และร่วมคิดค้นแนวทางแก้ไขกับผู้ขอคำปรึกษาให้การดำเนินงานตามภารกิจบรรลุผลได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม โดยยังคงไว้ซึ่ง บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ และจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน

5. คำนิยามศัพท์

นิยามศัพท์	หมายถึง
ผู้อำนวยการ	ผู้อำนวยการศูนย์ตรวจสอบภายใน สำนักงานอธิการบดี
ผู้ตรวจสอบภายใน	นักตรวจสอบภายใน ศูนย์ตรวจสอบภายใน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล หรือผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากอธิการบดีให้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย
หน่วยรับตรวจ	ส่วนงานและหน่วยงานภายในส่วนงานที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย (สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี วิทยาเขต คณะ หรือส่วนงานที่เรียกชื่ออย่างอื่น)

นิยามศัพท์	หมายถึง
ผู้ขอคำปรึกษา	ผู้บริหาร หน่วยรับตรวจ ผู้ที่เกี่ยวข้องในสังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล
การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services)	การบริการให้คำปรึกษาแนะนำ และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงานและขอบเขตของงานจะจัดทำเป็นข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการและมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับมหาวิทยาลัยมหิดล โดยการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของมหาวิทยาลัยให้ดีขึ้น ทั้งนี้ ให้ความหมายรวมถึง การขอคำปรึกษาแนะนำในเรื่องที่ไม่ใช่เรื่องใหม่ ของมหาวิทยาลัย และไม่มีผลกระทบในวงกว้าง ซึ่งไม่ต้องมีการจัดทำข้อตกลงกับผู้รับบริการ ด้วย

6. ขั้นตอนกระบวนการบริการให้คำปรึกษา

1. ผู้ขอคำปรึกษา อาจขอคำปรึกษาอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น บันทึกรับคำปรึกษา แบบฟอร์มการให้คำปรึกษา(ดาวน์โหลดที่เว็บไซต์ของศูนย์ตรวจสอบภายใน) หรือไม่เป็นทางการ เช่น โทรศัพท์ Line หรือ การติดต่อโดยตรง ก็ได้

2. ผู้ตรวจสอบภายในที่รับเรื่อง ศึกษาประเด็นหรือเรื่องที่มีการขอคำปรึกษา พิจารณาแยกแยะปัญหาหรือความต้องการ ตรวจสอบรายละเอียด และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ขอคำปรึกษา

3. หากเรื่องที่ขอคำปรึกษาเป็นเรื่องไม่ซับซ้อน มีข้อบังคับ ประกาศ ระเบียบ หลักเกณฑ์กำหนดไว้อยู่แล้ว ให้ผู้ตรวจสอบภายในให้คำปรึกษาได้ทันที หรืออย่างช้าภายในไม่เกิน 2 วันทำการ

3.1 หลังจากนั้น ให้ผู้ตรวจสอบภายในบันทึกการให้คำปรึกษาไว้ใน แบบฟอร์มการให้คำปรึกษา และทะเบียนคู่มือการบริการให้คำปรึกษา รวมทั้ง พิมพ์แบบฟอร์มฯ ให้เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นำเสนอผู้อำนวยการศูนย์ตรวจสอบภายในเพื่อลงนามรับทราบ และให้เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปติดตามด้วยว่าผู้ตรวจสอบภายในได้บันทึกข้อมูลไว้ในทะเบียนคู่มือฯ ถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว

4. ในกรณี เรื่องที่ขอคำปรึกษาเป็นเรื่องค่อนข้างซับซ้อน ข้อบังคับ ประกาศ ระเบียบหลักเกณฑ์ครอบคลุมไม่ชัดเจน หรือยังไม่มี ให้ผู้ตรวจสอบภายในที่รับเรื่องแจ้งให้ผู้ขอคำปรึกษาจัดทำเป็นบันทึกอย่างน้อยถึงผู้อำนวยการศูนย์ตรวจสอบภายใน เพื่อให้ผู้อำนวยการพิจารณาความสามารถในการให้คำปรึกษา และประเมินความเสี่ยงที่จะเกิดผลกระทบด้านความเที่ยงธรรมต่อการตรวจสอบภายในในอนาคต

4.1 หากผู้อำนวยการ เห็นว่าสามารถให้คำปรึกษาได้โดยไม่มีความเสี่ยง หรือความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ให้ผู้ตรวจสอบภายในที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการดำเนินการตาม 3.1 โดยให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่ตกลงกับผู้ผู้อำนวยการแต่ไม่เกิน 30 วัน

ทั้งนี้ ยกเว้นกรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วน ให้ผู้อำนวยการพิจารณาโดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ในการให้บริการภายในกำหนดเวลาด้วย

4.2 หากผู้อำนวยการ เห็นว่าเกินสามารถ หรือมีความเสี่ยงเกินระดับที่ยอมรับได้ ให้มอบผู้ตรวจสอบภายในจัดทำบันทึกเพื่อแจ้งกลับผู้ขอคำปรึกษา

5. ในกรณี เรื่องที่ขอคำปรึกษาเป็นเรื่องใหม่ของมหาวิทยาลัย มีความซับซ้อน ยังไม่มีข้อบังคับประกาศ ระเบียบหลักเกณฑ์กำหนดไว้ และมีผลกระทบในวงกว้าง ให้ผู้ตรวจสอบภายในที่รับเรื่องแจ้งให้ผู้ขอคำปรึกษาจัดทำบันทึกถึง รองอธิการบดีที่กำกับดูแลศูนย์ตรวจสอบภายใน เพื่อวิเคราะห์ ทารื้อ และประเมินความเสี่ยงที่จะเกิดผลกระทบด้านความเที่ยงธรรมต่อการตรวจสอบภายในในอนาคต กับศูนย์ตรวจสอบภายในในการรับคำขอปรึกษานั้น โดยให้ได้ข้อสรุปภายในไม่เกิน 14 วัน

5.1 หากข้อสรุป คือ สามารถให้คำปรึกษาได้โดยไม่มีความเสี่ยง หรือความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ให้ผู้ตรวจสอบภายใน หรือคณะผู้ตรวจสอบภายในที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการดำเนินการตาม 3.1 โดยให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่ตกลงกับรองอธิการบดีที่กำกับดูแลศูนย์ตรวจสอบภายใน

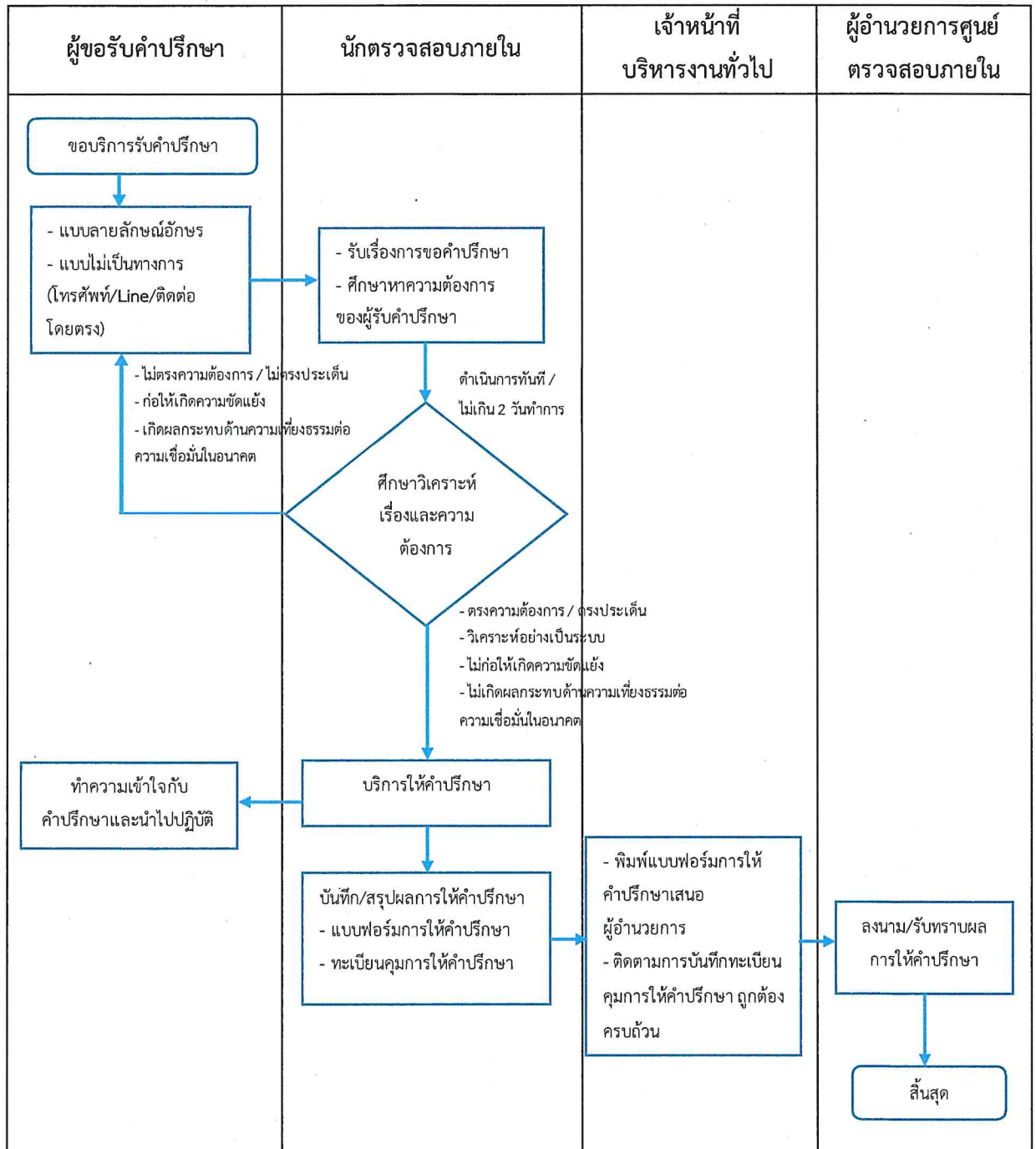
5.2 หากข้อสรุป คือ เกินกว่าขีดความสามารถ หรือมีความเสี่ยงเกินระดับที่ยอมรับได้ ให้ผู้อำนวยการมอบหมายผู้ตรวจสอบภายในให้จัดทำบันทึกแจ้งกลับผู้ขอคำปรึกษา

ทั้งนี้ ผู้ตรวจสอบภายในต้องให้บริการให้คำปรึกษา ด้วยความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ โดยคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาทั้งลักษณะของเรื่องที่มีการขอคำปรึกษา ความซับซ้อน เวลา วิธีการสื่อสารคำปรึกษาที่ให้ และโอกาสการเกิดผลกระทบด้านความเที่ยงธรรมต่อการให้ความเชื่อมั่น (การตรวจสอบภายใน) ในอนาคต เป็นสำคัญ

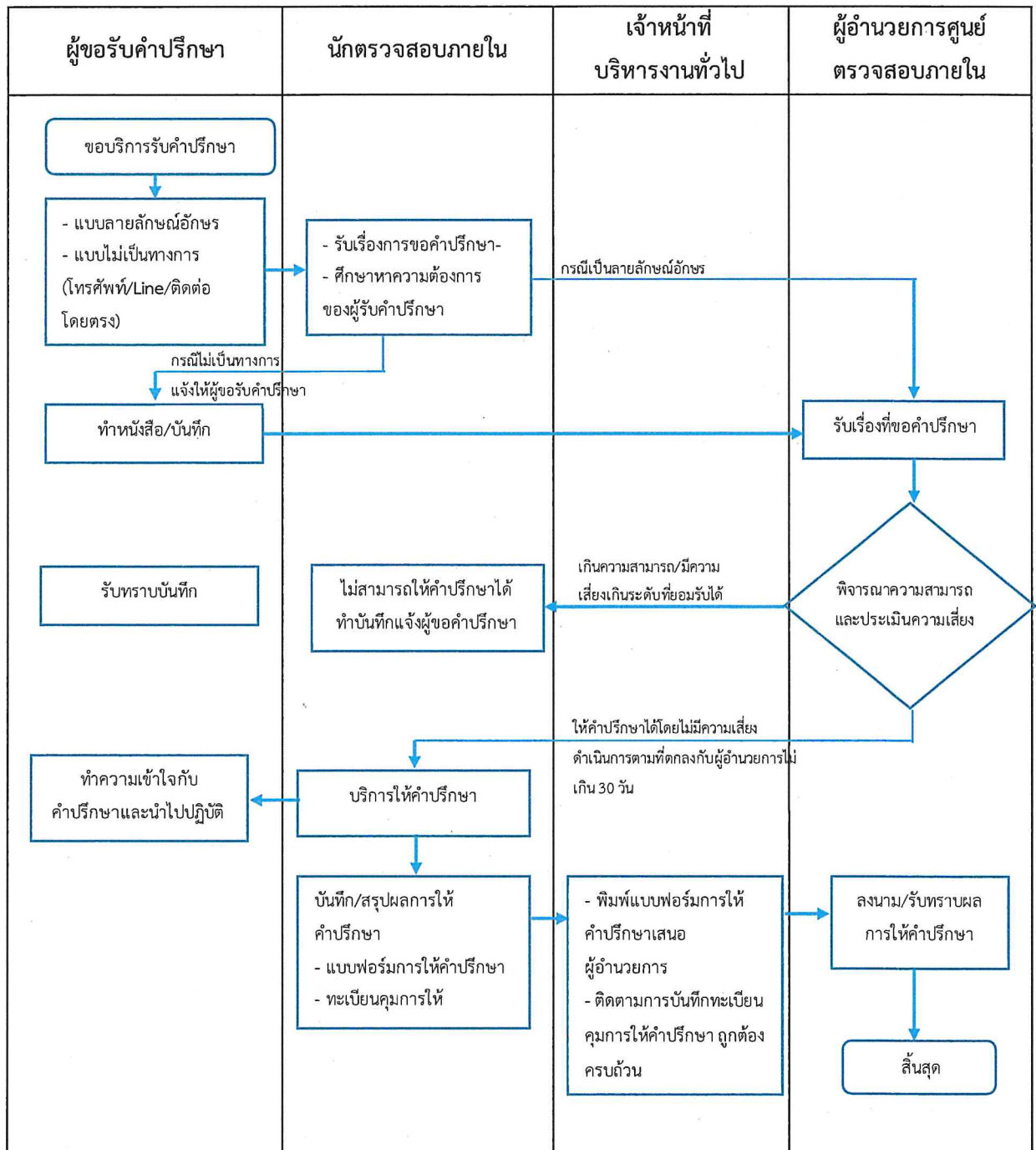
และในกรณีที่ผลการตรวจสอบพบประเด็นที่คล้ายกันหลายหน่วยรับตรวจ ให้ศูนย์ตรวจสอบภายในพิจารณาจัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้ความรู้แก่หน่วยรับตรวจที่เกี่ยวข้อง และเป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนปัญหา อุปสรรค และแนวทางการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และมีจุดควบคุมที่เพียงพอ และให้ถือโครงการที่เริ่มโดยศูนย์ตรวจสอบภายในนั้นเป็น การให้บริการให้คำปรึกษา ของศูนย์ฯ ด้วย

แผนภูมิขั้นตอนกระบวนการบริการให้คำปรึกษา

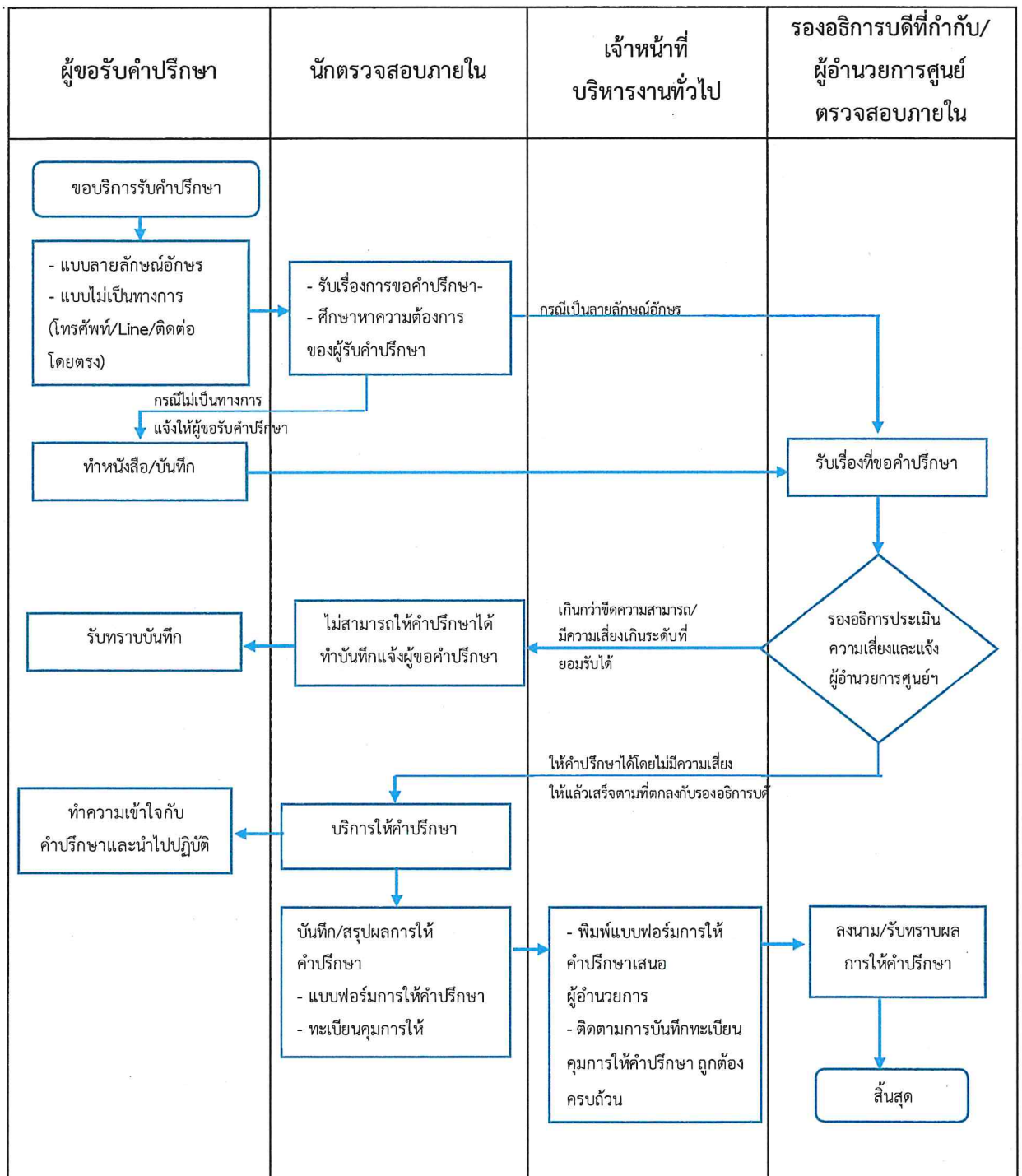
เรื่องไม่ซับซ้อน มีข้อบังคับ ประกาศ ระเบียบหลักเกณฑ์กำหนด



เรื่องค่อนข้างซับซ้อน มีข้อบังคับ ประกาศ ระเบียบหลักเกณฑ์ครอบคลุมไม่ชัดเจน หรือยังไม่มี



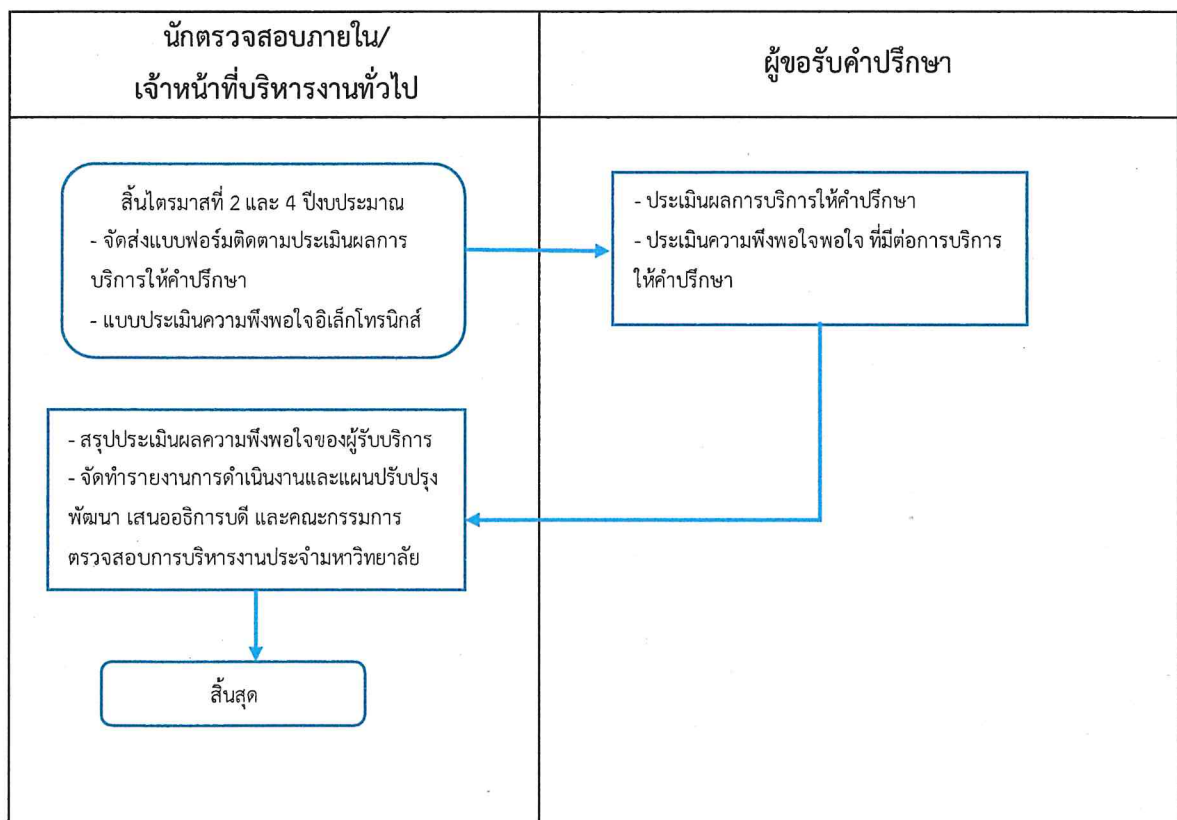
เรื่องใหม่ของมหาวิทยาลัย มีความซับซ้อน ไม่มีข้อบังคับ ประกาศ ระเบียบหลักเกณฑ์กำหนด



7. ขั้นตอนกระบวนการติดตามประเมินผลการให้บริการให้คำปรึกษา

1. ในทุกสิ้นไตรมาสที่ 2 และ 4 ของปีงบประมาณ ให้ผู้ตรวจสอบภายในที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการ จัดส่งแบบติดตามประเมินผลการบริการให้คำปรึกษา และแบบประเมินความพึงพอใจอิเล็กทรอนิกส์ ไปยังผู้ขอคำปรึกษาทั้งหมดในแต่ละช่วงเวลา
2. ผู้ขอคำปรึกษา ประเมินผลการบริการให้คำปรึกษาและประเมินความพึงพอใจ ที่มีการบริการให้คำปรึกษา และส่งกลับมายังศูนย์ตรวจสอบภายใน
3. ผู้ตรวจสอบภายในที่ได้รับมอบหมาย และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ร่วมกันสรุปผลการประเมิน จัดทำรายงานการดำเนินงานและแผนการนำผลไปปรับปรุง พัฒนา เพื่อเสนออธิการบดี และคณะกรรมการตรวจสอบการบริหารงานประจำมหาวิทยาลัย เพื่อทราบต่อไป

แผนภูมิขั้นตอนกระบวนการติดตามประเมินผลการให้บริการให้คำปรึกษา



8. ตัวอย่าง : การบริการให้คำปรึกษา (เรื่องทั่วไป)

ประเด็นคำขอปรึกษา	ข้อเสนอแนะคำปรึกษาที่ให้
ด้านการปฏิบัติตาม ประกาศ ข้อบังคับ (Compliance)	
การเบิกจ่าย การใช้รถยนต์ราชการไปร่วมงานศพของบุคลากร ของส่วนงานได้หรือไม่ และมีการเบิก OT ให้ พนักงานขับรถด้วยได้หรือไม่	หากมีความจำเป็นในครั้งนี้อย่าทำอนุมัติเป็นราย ครั้ง และต่อไปขอให้ทำเป็นประกาศการใช้รถยนต์ และอัตราค่าตอบแทนให้ชัดเจน
การจำหน่ายพัสดุ วิธีการจัดทำรายงานผลการพิจารณากรณีพัสดุชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหาย หรือหมดความจำเป็นในการใช้ งาน ของคณะกรรมการสอบหาข้อเท็จจริง/ กรรมการสอบหาตัวผู้รับผิดชอบและตามรายงาน ตรวจสอบพัสดุ	ขอให้จัดทำเป็นรายงานผลการพิจารณาแต่ละ รายการของครุภัณฑ์ที่ชำรุดเสื่อมสภาพ สูญหาย หมดความจำเป็นใช้งาน

9. กรอบความประพฤติของผู้ให้คำปรึกษา

การบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในในฐานะผู้ให้บริการต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตาม
มาตรฐานการตรวจสอบภายในและจรรยาบรรณการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561
เพื่อให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างเที่ยงธรรมและมีคุณภาพ ดังนี้

1. ความซื่อสัตย์ (Integrity)

- 1.1 ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อสัตย์ ขยันหมั่นเพียร และมีความรับผิดชอบ
- 1.2 ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติตามกฎหมาย หลักเกณฑ์ ข้อบังคับ และเปิดเผยข้อมูลตามวิชาชีพที่กำหนด
- 1.3 ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องในการกระทำใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย หรือไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจนำความเสียหายมาสู่วิชาชีพการตรวจสอบภายใน หรือสร้างความเสียหายต่อหน่วยงานของรัฐ

1.4 ผู้ตรวจสอบภายในต้องให้ความเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมาย หลักเกณฑ์ ข้อบังคับ และจรรยาบรรณของหน่วยงานของรัฐ

2. ความเที่ยงธรรม (Objectivity)

2.1 ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใดๆ ที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งกับผลประโยชน์ของหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งกระทำการใดๆ ที่จะทำให้เกิดอคติ ลำเอียง จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม

2.2 ผู้ตรวจสอบภายในไม่พึงรับสิ่งของใดๆ ที่จะทำให้เกิด หรือก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรม ในการใช้วิจารณญาณเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพพึงปฏิบัติ

2.3 ผู้ตรวจสอบภายในต้องเปิดเผย หรือรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบซึ่งหากละเว้นไม่เปิดเผยหรือไม่รายงานข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้ว อาจจะทำให้รายงานบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง หรือเป็นการปิดบังการกระทำผิดกฎหมาย

3. การปกปิดความลับ (Confidentiality)

3.1 ผู้ตรวจสอบภายในต้องมีความรอบคอบในการใช้ และรักษาข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

3.2 ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่นำข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานไปใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง และจะไม่กระทำการใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมายและประโยชน์ของหน่วยงานของรัฐ

4. ความสามารถในหน้าที่ (Competency)

4.1 ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติหน้าที่เฉพาะในส่วนที่ตนมีความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานเท่านั้น

4.2 ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการตรวจสอบภายใน สำหรับหน่วยงานของรัฐ

4.3 ผู้ตรวจสอบภายในต้องพัฒนาศักยภาพของตนเอง รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

10. ข้อตกลงในการบริการให้คำปรึกษา

ในการบริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ การควบคุมภายใน รวมถึงกฎหมาย ประกาศ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับหน่วยรับตรวจ/ผู้ขอคำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในจำเป็นต้องศึกษา และทำความเข้าใจกับข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ของหน่วยรับตรวจ/ผู้ขอคำปรึกษา เพื่อให้การบริการให้คำปรึกษามีความถูกต้อง ชัดเจน มีหลักการ และตรงประเด็น

การใช้วิธีคิด วิเคราะห์ และเสนอทางเลือกในการปฏิบัติงานให้แก่หน่วยรับตรวจ/ผู้ขอคำปรึกษา จะต้องไม่เกิดผล พิสูจน์ได้ สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และได้ผลตามที่ตกลงไว้กับหน่วยรับตรวจ/ผู้ขอคำปรึกษา

นอกจากนั้น ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการบริการให้คำปรึกษาตามระบบ ข้างต้นอย่างเคร่งครัด ในกรณีที่มีการขอคำปรึกษาพร้อมๆ กันหลายกรณี ให้หารือกับผู้อำนวยการในการ จัดลำดับการให้บริการก่อน-หลังทุกครั้ง

บรรณานุกรม

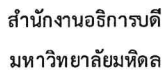
กรมบัญชีกลาง การกำหนดประเภทของงานตรวจสอบภายใน หนังสือกรมบัญชีกลางที่ กค 0409.2/ว 614 ลงวันที่ 23 ธันวาคม 2563

กรมบัญชีกลาง หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายใน สำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 หนังสือกรมบัญชีกลางเลขที่ กค 0409.2/ว 123 ลงวันที่ 14 พฤศจิกายน ตุลาคม 2561

กรมบัญชีกลาง หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายใน สำหรับหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 หนังสือกรมบัญชีกลางเลขที่ กค 0409.2/ว 118 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2562

ภาคผนวก

- ทะเบียนคุมการบริการให้คำปรึกษา
- แบบฟอร์มการให้คำปรึกษา
- แบบติดตามประเมินการบริการให้คำปรึกษา
- แบบประเมินความพึงพอใจ



แบบฟอร์มการให้คำปรึกษา

ส่วนงาน/หน่วยงาน.....

วัน เดือน ปี

☐ ลายลักษณ์อักษร ☐ โทรศัพท์ ☐ E-Mail ☐ Line ☐ อื่นๆ ..(โปรดระบุ).....

.....

.....

.....

.....

.....

■ มีโอกาสเกิดผลกระทบด้านความเที่ยงธรรมต่อการให้ความเชื่อมั่น (การตรวจสอบภายใน) ในอนาคต

○มี เนื่องจาก ไม่มี เนื่องจาก

ผู้ให้คำปรึกษา

ผู้อำนวยการศูนย์ตรวจสอบภายใน

เพื่อขออนุมัติจากประธานคณะกรรมการตรวจสอบฯ ก่อนด้วย (มาตรฐานฯ ข้อ 2210 - 2220)

- กรณีให้คำปรึกษาเป็นลายลักษณ์อักษร ให้จัดพิมพ์ไว้แนบกับแบบฟอร์มด้วย



สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล

ศูนย์ตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยมหิดล
แบบติดตามประเมินผลการบริการให้คำปรึกษา

เรื่องที่ขอคำปรึกษา.....

วัน เดือน ปี

เรื่องที่ขอคำปรึกษาโดยสรุป

.....

.....

.....

คำตอบที่ได้รับ เมื่อวันที่

.....

.....

.....

กรุณารอกข้อมูลให้ครบถ้วนตามความเป็นจริงเพื่อที่ศูนย์ตรวจสอบภายในจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุง พัฒนา ต่อไป

1. ท่านได้นำคำปรึกษาที่ได้รับไปใช้แก้ปัญหาที่พบหรือไม่

☐ ได้นำไปใช้

☐ ไม่ได้ นำไปใช้ เนื่องจาก

2. ท่านได้นำคำปรึกษาที่ได้รับไปใช้ประโยชน์อื่น หรือขยายผลต่อในรูปแบบใดบ้างหรือไม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ ประยุกต์เป็นองค์ความรู้ใหม่

☐ ถ่ายทอดองค์ความรู้/เผยแพร่ต่อในส่วนงาน

☐ อื่นๆ.....

☐ ไม่ เนื่องจาก

3. ในภาพรวมท่านได้รับคำตอบตรงคำถามหรือไม่

☐ ตรง

☐ ไม่ตรง

4. ในภาพรวมท่านได้รับประโยชน์จากการขอคำปรึกษาครั้งนี้หรือไม่

☐ ได้

☐ ไม่ได้

ข้อควรปรับปรุง / ความคาดหวังเพิ่มเติม

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

ศูนย์ตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยมหิดล
แบบประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ

วัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ และนำผลการประเมินไปพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานของศูนย์ตรวจสอบภายใน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

หน่วยรับตรวจ ☐ ส่วนงาน ☐ สำนักงานอธิการบดี กอง/ศูนย์..... เรื่องที่ขอรับบริการ	ผู้ประเมิน ☐ ผู้บริหารส่วนงาน ☐ หัวหน้างาน ☐ ผู้ปฏิบัติงาน
--	---

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อหน่วยตรวจสอบภายใน
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย **O** ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ						
ด้านทักษะ และการปฏิบัติงานให้คำปรึกษา		มากที่สุด →				
1.	มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องที่ให้คำปรึกษา และมีความเข้าใจรูปแบบ/ระบบงานการบริการให้คำปรึกษา	1	2	3	4	5
2.	ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบในด้านต่างๆ การควบคุมภายใน รวมถึงกฎหมาย ประกาศ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนตรงประเด็น เป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษา	1	2	3	4	5
3.	ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาภายในระยะเวลาที่ได้ชี้แจงให้ทราบ	1	2	3	4	5
ด้านการติดต่อสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์		มากที่สุด →				
4.	การใช้ปฏิภาณไหวพริบ สติปัญญาแก้ไขปัญหาให้หน่วยรับตรวจ/ผู้ขอคำปรึกษาอย่างสร้างสรรค์	1	2	3	4	5
5.	ได้มีการหารือและการให้คำปรึกษาในลักษณะที่เป็นมิตรและให้เกียรติ	1	2	3	4	5

6.	การสื่อสารผลการให้คำปรึกษาเป็นไปตามแนวทางที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเข้าใจง่าย	1	2	3	4	5
ประโยชน์ที่ได้รับ		มากที่สุด 				
7.	ผลการให้คำปรึกษาช่วยปรับปรุง พัฒนา แก้ไขปัญหา อุปสรรค ให้กระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ/ผู้ขอคำปรึกษา มีจุดควบคุมที่เพียงพอ เป็นไปตามกฎเกณฑ์ และช่วยลดความเสี่ยงที่อาจทำให้กระบวนการนั้นไม่บรรลุวัตถุประสงค์	1	2	3	4	5
8.	ผลการให้คำปรึกษาเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ช่วยสร้างความรอบรู้และตระหนักรู้ให้กับหน่วยรับตรวจ/ผู้ขอคำปรึกษาให้สามารถแก้ไขปัญหา และออกแบบระบบการปฏิบัติงานในอนาคตที่มีระบบควบคุมที่เพียงพอได้	1	2	3	4	5
9.	ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการให้คำปรึกษาของศูนย์ตรวจสอบภายใน	1	2	3	4	5
ความพึงพอใจในภาพรวม		1	2	3	4	5

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อควรปรับปรุง / ความคาดหวังเพิ่มเติม
.....
.....
.....