



คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา
(Consulting Services)

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมควบคุมมลพิษ
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

คำนำ

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมควบคุมมลพิษ เป็นหน่วยงานที่ดำเนินกิจกรรมให้ความเชื่อมั่น (Assurance Service) และงานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) ต่อผู้บริหารตลอดจนบุคลากรของหน่วยรับตรวจภายในกรมควบคุมมลพิษ อย่างเป็นอิสระและเที่ยงธรรม รวมทั้งเป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้บริหารในการกำกับดูแล ติดตาม ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจภายในกรมควบคุมมลพิษ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจให้บรรลุถึงเป้าหมายและภารกิจที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและการที่จะทำให้บุคลากรของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมควบคุมมลพิษ สามารถปฏิบัติงานตามกฎหมาย กฎ ระเบียบและข้อบังคับที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง บุคลากรจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องและกระบวนการที่จะให้คำปรึกษา โดยต้องมีหนังสือหรือคู่มือซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) ฉบับนี้มีจุดประสงค์ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ตามอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมควบคุมมลพิษหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องการบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และบุคคลที่สนใจ

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมควบคุมมลพิษ

สารบัญ

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services)

วัตถุประสงค์

ขอบเขต

นิยามศัพท์

ลักษณะของการให้บริการให้คำปรึกษา

ภารกิจของการบริการให้คำปรึกษา

ข้อมูลสนับสนุนในการให้คำปรึกษา

ข้อกำหนดที่สำคัญ

ระบบติดตามและประเมินผล

กระบวนการและรายละเอียด

ผลการประเมินความพึงพอใจ

แบบฟอร์ม "การบันทึกการบริการให้คำปรึกษา"

หน้า

๑

๑

๑

๒

๒

๒

๓

๓

๔

๖

๖

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services)

การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) ตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลัง ว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ ให้คำอธิบายว่า “การบริการให้คำปรึกษาแนะนำ และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงานและขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการและมีจุดประสงค์ เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับหน่วยงานของรัฐ โดยการปรับปรุงกระบวนการ การกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องความคล่องตัวในการดำเนินงาน การออกแบบระบบงาน วิธีการต่างๆ ในการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม เป็นต้น” ซึ่งเป็นหน้าที่และบทบาทสำคัญของผู้ตรวจสอบภายใน เป็นการให้บริการที่เพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร ดังนั้น การให้บริการคำปรึกษา (Consulting Services) จึงควรกำหนดแนวทางปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานและสอดคล้องกับบริบทของกรมควบคุมมลพิษ เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานให้เป็นทิศทางเดียวกัน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ในการบริการให้คำปรึกษาตามหลักเกณฑ์ กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ ที่กรมบัญชีกลางกำหนดไว้

๒. เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในมีแนวทางปฏิบัติในการบริการให้คำปรึกษาให้เป็นทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา นี้ เป็นแนวทางปฏิบัติให้ผู้ตรวจสอบภายในและผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน กรมควบคุมมลพิษ โดยอธิบายครอบคลุมกระบวนการ บริการให้คำปรึกษา ตั้งแต่การรับข้อหารือ การตอบข้อหารือ จนถึงการบันทึกข้อมูลการบริการให้คำปรึกษาในแบบฟอร์มที่กำหนด

นิยามศัพท์

๑. ผู้ตรวจสอบภายใน หมายถึง ผู้ตรวจสอบภายในของกรมควบคุมมลพิษที่เป็นผู้ให้คำปรึกษา

๒. ผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากรในสังกัดกรมควบคุมมลพิษที่ต้องการรับคำปรึกษาในการบริการให้คำปรึกษา

๓. การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) หมายถึง การบริการให้คำปรึกษาแนะนำ และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงานและขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการ และมีจุดประสงค์ เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับหน่วยงานของรัฐ โดยการปรับปรุงกระบวนการ การกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องความคล่องตัวในการดำเนินงาน การออกแบบระบบงาน วิธีการต่างๆ ในการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม เป็นต้น

๔. แบบฟอร์ม “การบันทึกการบริการให้คำปรึกษา” หมายถึง แบบบันทึกผลการให้คำปรึกษา ที่กลุ่มตรวจสอบภายในได้จัดทำขึ้น สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการคำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมควบคุมมลพิษ

ลักษณะของการให้บริการคำปรึกษา

ลักษณะงานตรวจสอบภายในที่เป็นการบริการให้คำปรึกษาถือเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กร อีกวิธีหนึ่ง ประกอบกับในปัจจุบันนี้หน่วยงานกำกับต่างๆ ผู้สอบบัญชี ผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ได้ให้ความสนใจต่อระบบการควบคุมภายในขององค์กรเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกแบบระบบการควบคุมภายในที่ดีและกิจกรรมการควบคุมภายในแก่ผู้บริหาร รวมถึงการนำมาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร และการปรับปรุงพัฒนาระบบการควบคุมภายในเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยข้อเรียกร้องดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นข้อเรียกร้องพิเศษที่นอกเหนือจากแผนการตรวจสอบภายในประจำปีขององค์กร

ภารกิจของการบริการให้คำปรึกษา

การบริการให้คำปรึกษามีลักษณะงานที่กว้างขวาง ซึ่งลักษณะงานบริการให้คำปรึกษา ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้บริหารในองค์กรที่ต้องการรับบริการ ในการแก้ไขปัญหาหรือเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กรในเรื่องต่างๆ ในปัจจุบันนี้การบริการให้คำปรึกษาได้รับความนิยมจากองค์กรจำนวนมาก ผู้ตรวจสอบภายในควรมีความรู้ ทักษะ และความสามารถอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้คำปรึกษานั้น เพื่อให้การบริการให้คำปรึกษาเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ผู้ตรวจสอบภายในของแต่ละองค์กร จะต้องพิจารณาประเภทการบริการให้คำปรึกษาที่จะให้บริการและประเมินว่าต้องกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติโดยเฉพาะสำหรับแต่ละกิจกรรมหรือไม่ ภารกิจของการบริการให้คำปรึกษาสามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

๑. การกิจบริการให้คำปรึกษาอย่างเป็นทางการ บริการให้คำปรึกษาลักษณะนี้ ผู้ตรวจสอบภายใน ควรวางแผนและมีข้อตกลงกับผู้รับบริการอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร
๒. การกิจบริการให้คำปรึกษาอย่างไม่เป็นทางการ การบริการให้คำปรึกษาลักษณะนี้จะเกี่ยวข้องกับงานประจำ เช่น การเข้าร่วมในคณะกรรมการประจำ งานโครงการที่มีกำหนดเวลาการประชุมเฉพาะกิจ
๓. การกิจบริการให้คำปรึกษาพิเศษ เป็นบริการที่เกิดขึ้นในกรณีที่ต้องการมีโครงการพิเศษหรือการปรับโครงสร้างขององค์กร เช่น การเข้ามีส่วนร่วมในทีมงานที่ใช้ระบบใหม่
๔. การกิจบริการให้คำปรึกษากรณีมีเหตุฉุกเฉิน เป็นบริการให้คำปรึกษาภายหลังเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติหรือเหตุการณ์พิเศษอื่นเกี่ยวกับองค์กร โดยผู้ตรวจสอบภายในอาจเข้าร่วมกับทีมงานที่จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือชั่วคราวที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอเป็นพิเศษ

ข้อมูลสนับสนุนในการให้คำปรึกษา

นอกเหนือจากคุณสมบัติตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ผู้ตรวจสอบภายในที่ดีจะต้องเป็นผู้มีความรู้ในวิชาชีพและความรู้ในสาขาวิชาอื่นซึ่งจำเป็นต่อการให้คำปรึกษา ดังนี้

๑. กฎหมาย กฎระเบียบและสวัสดิการภาครัฐ เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในนำข้อมูลไปใช้ควบคู่ในการตรวจสอบและต้องหมั่นติดตามการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เป็นปัจจุบันเสมอ
๒. การบริหารการเงินและบัญชีภาครัฐ ผู้ตรวจสอบภายในต้องรู้ถึงระบบการบริหารการเงินเพื่อนำข้อมูลไปวางแผนการให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง ตรงกับระบบที่หน่วยงานได้วางไว้

๓. การตรวจสอบรายงานทางการเงิน เป็นปัจจัยสำคัญในการตรวจสอบภายใน เนื่องจากรายงานทางการเงินถือเป็นสื่อกลางในการสื่อสารและแสดงผลการดำเนินงานของหน่วยงานผู้ตรวจสอบภายในจึงต้องมีความรู้ความสามารถในการตรวจสอบ วิเคราะห์รายงานทางการเงิน

๔. การตรวจสอบระบบควบคุมภายในทางการเงินการบัญชี ถือเป็นตัวช่วยกำกับให้การปฏิบัติการด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบที่ใช้บังคับกิจการ

๕. โครงสร้างการจัดการองค์กร สายการบังคับบัญชา ตำแหน่งและอัตรากำลัง ขอบเขตการปฏิบัติงาน หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนการปฏิบัติงาน จำเป็นต่อผู้ตรวจสอบภายในในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ว่าได้ปฏิบัติงานตรงสายงาน ตรงตามตำแหน่ง หรือตรงหน้าที่ที่รับผิดชอบหรือไม่ และเป็นข้อมูลสนับสนุนการให้คำปรึกษาของผู้ตรวจสอบภายในได้

ข้อกำหนดที่สำคัญ

ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ อ้างถึงหนังสือกรมบัญชีกลางที่ กค ๐๔๐๙.๒/ว ๑๒๓ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ซึ่งกำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ ๓ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ มาตรฐานด้านคุณสมบัติ

ส่วนที่ ๒ มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ ๓ คำอธิบายศัพท์

ระบบติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน โดยการประเมินตนเอง (Self - Assessment) ตามแนวทางการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ที่กรมบัญชีกลางกำหนด ซึ่งจะต้องดำเนินการอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

กระบวนการและรายละเอียด

๑. กระบวนการบริการให้คำปรึกษาแบบเป็นทางการ

กระบวนการบริการให้คำปรึกษาแบบเป็นทางการ	
กระบวนการ (Flow chart)	คำอธิบาย
๑. หนังสือขอหารือจากบุคลากร กรมควบคุมมลพิษ	- งานธุรการลงรับหนังสือในระบบสารบรรณ - เสนอผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายในพิจารณาสั่งการ - มอบเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน
๒. ผู้ตรวจสอบภายในที่ได้รับ มอบหมายตอบข้อหารือ	ผู้ตรวจสอบภายในที่ได้รับมอบหมายวิเคราะห์ข้อหารือ/คำถาม กรณีที่ ๑ ข้อหารือ/คำถาม ไม่ซับซ้อน มีระเบียบฯ หรือ หลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน - จัดทำหนังสือตอบข้อหารือ/คำถาม เสนอผู้อำนวยการ กลุ่มตรวจสอบภายใน พิจารณาและลงนามในหนังสือตอบข้อหารือ ถึงหน่วยงานนั้นๆ กรณีที่ ๒ ข้อหารือ/คำถาม มีความซับซ้อน ไม่มีระเบียบฯหรือ หลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน - วิเคราะห์ข้อหารือ/คำถาม และหาข้อสรุปร่วมกันใน กลุ่มตรวจสอบภายใน - กรณียังหาข้อสรุปไม่ได้จะประสานไปยังหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง และตอบข้อหารือให้ผู้ขอรับบริการ - หากยังมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน กลุ่มตรวจสอบภายใน จะทำหนังสือขอหารือไปยังหน่วยงานเจ้าของระเบียบต่อไป และเมื่อ ได้รับการตอบข้อหารือ/คำถามจากหน่วยงานเจ้าของระเบียบแล้ว กลุ่มตรวจสอบภายใน จะดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานผู้ขอรับบริการ ให้คำปรึกษาทราบ กรณีเป็นเรื่องที่สามารถเปิดเผยได้จะเผยแพร่ใน เว็บไซต์ของกลุ่มตรวจสอบภายใน พร้อมทั้งแจ้งเวียนให้เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานในสังกัดทราบและถือปฏิบัติแนวทางเดียวกัน หากเป็น เรื่องเฉพาะหน่วยงาน/ไม่สามารถเปิดเผยได้จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบ ต่อไป
๓. บันทึกการให้บริการคำปรึกษา ในรูปแบบฟอร์ม	- ผู้ตรวจสอบภายในบันทึกการให้คำปรึกษาในรูปแบบฟอร์ม”การ บันทึกการบริการให้คำปรึกษา”

๒. กระบวนการบริการให้คำปรึกษาแบบไม่เป็นทางการ

กระบวนการบริการให้คำปรึกษาแบบไม่เป็นทางการ	
กระบวนการ (Flow chart)	คำอธิบาย
๑. ผู้ขอรับบริการขอหารือ/คำปรึกษา	- ผู้ตรวจสอบภายในรับข้อหารือผ่านทางโทรศัพท์ แอปพลิเคชัน ต่างๆ ผู้ขอรับบริการเข้ามาหารือด้วยตนเอง - สอบถามข้อมูลของผู้ขอรับบริการคำปรึกษา
๒. ผู้ตรวจสอบภายในตอบข้อหารือ/คำปรึกษา	ผู้ตรวจสอบภายในที่ได้รับมอบหมายวิเคราะห์ข้อหารือ/คำถาม กรณีที่ ๑ ข้อหารือ/คำถาม ไม่ซับซ้อน มีระเบียบฯ หรือหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน - ผู้ตรวจสอบภายในวิเคราะห์ ค้นหาระเบียบฯ - แจ้งคำตอบให้ผู้ขอรับบริการในทันที หรือแจ้งกลับภายหลัง กรณีที่ ๒ ข้อหารือ/คำถาม มีความซับซ้อน ไม่มีระเบียบฯหรือหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน - วิเคราะห์ข้อหารือ/คำถาม และหาข้อสรุปร่วมกันในกลุ่มตรวจสอบภายใน และตอบข้อหารือให้ผู้ขอรับบริการ - กรณียังหาข้อสรุปไม่ได้จะประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และตอบข้อหารือให้ผู้ขอรับบริการ - หากยังมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน กลุ่มตรวจสอบภายในจะทำหนังสือขอหารือไปยังหน่วยงานเจ้าของระเบียบต่อไป และเมื่อได้รับการตอบข้อหารือ/คำถามจากหน่วยงานเจ้าของระเบียบแล้ว กลุ่มตรวจสอบภายในจะดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานผู้ขอรับบริการให้คำปรึกษาทราบ กรณีเป็นเรื่องที่สามารถเปิดเผยได้จะเผยแพร่ในเว็บไซต์ของกลุ่มตรวจสอบภายใน พร้อมทั้งแจ้งเวียนให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานในสังกัดทราบและถือปฏิบัติแนวทางเดียวกัน หากเป็นเรื่องเฉพาะหน่วยงาน/ไม่สามารถเปิดเผยได้จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบต่อไป
๓. บันทึกการให้บริการคำปรึกษาในแบบฟอร์ม	- ผู้ตรวจสอบภายในบันทึกการให้บริการคำปรึกษาในแบบฟอร์ม "การบันทึกการบริการให้คำปรึกษา"

ผลการประเมินความพึงพอใจ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการคำปรึกษา กลุ่มตรวจสอบภายใน

แบบฟอร์ม “การบันทึกการบริการให้คำปรึกษา”

(๑) วันที่/เวลา	(๒) หน่วยงาน ที่ขอรับ คำปรึกษา	(๓) ช่องทางการ รับคำปรึกษา	(๔) ประเด็นปัญหา	(๕) แนวทางการ แก้ไข	(๖) การติดตาม และ ประเมินผล (ถ้ามี)	(๗) หมายเหตุ

หมายเหตุ

- (๑) วันที่/เวลา : วันที่และเวลาที่รับคำปรึกษาในช่องทางต่างๆ
- (๒) หน่วยงานที่ขอรับคำปรึกษา : ชื่อหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมมลพิษ และหน่วยงานอื่นที่ติดต่อเพื่อขอรับคำปรึกษา
- (๓) ช่องทางรับคำปรึกษา : ช่องทางการรับคำปรึกษาต่างๆ เช่น โทรศัพท์ หนังสือราชการ แอปพลิเคชันต่างๆ หรือมาขอรับบริการด้วยตนเอง เป็นต้น
- (๔) ประเด็นปัญหา : ปัญหาหลักของหน่วยงานที่ขอรับคำปรึกษา
- (๕) แนวทางการแก้ไข : แนวทางการแก้ไขที่ผู้ตรวจสอบภายในเสนอต่อหน่วยงานที่ขอรับคำปรึกษา
- (๖) การติดตามและประเมินผล (ถ้ามี) : ผลลัพธ์จากการที่ผู้ตรวจสอบภายในให้คำปรึกษาหน่วยงานที่ขอรับคำปรึกษานั้น ๆ โดยผลลัพธ์อาจเกิดขึ้นทันทีหลังจากการให้คำปรึกษาหรืออาจใช้ระยะเวลาหนึ่งปีขึ้นไปก็ได้
- (๗) หมายเหตุ : ข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาของผู้ตรวจสอบภายใน