



คู่มือบริการงานให้คำปรึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๔

หน่วยตรวจสอบภายใน

พฤษภาคม ๒๕๖๙

คำนำ

การตรวจสอบภายใน เป็นกิจกรรมให้ความเชื่อมั่นและมีการให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรม และเป็นอิสระ ซึ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้น และช่วยให้หน่วยงานของรัฐบรรลุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วยการประเมินและปรับปรุง ประสิทธิภาพ ของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบ งานตรวจสอบภายใน สามารถสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๔ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยผ่านกิจกรรม ๒ กิจกรรม คือ กิจกรรมบริการให้ความเชื่อมั่น ซึ่งเป็นการตรวจสอบ หลักฐาน ต่าง ๆ อย่างเที่ยงธรรม ตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการเงิน การบัญชี เพื่อให้ได้มาซึ่งการประเมินผลอย่างอิสระ และกิจกรรมการให้คำปรึกษา เป็นการให้คำปรึกษาแนะนำ และบริการ อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หน่วยตรวจสอบภายใน ได้กำหนดงานบริการให้คำปรึกษาดังกล่าวไว้ในแผนปฏิบัติการตรวจสอบภายในประจำปี และในระหว่างปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ตรวจสอบสามารถระบุความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและนำมาประเมินผลในกระบวนการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๔ รวมทั้งการให้คำปรึกษาจะเป็นการช่วยเหลือฝ่ายบริหารในการจัดให้มีการปรับปรุงกระบวนการ บริหารความเสี่ยง จึงเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษา ซึ่งต้องคำนึงถึง ความต้องการ ความคาดหวัง รวมทั้งลักษณะของเรื่องที่จะให้คำปรึกษา ระเบียบ และเทคนิคในการสร้าง มนุษย์สัมพันธ์การวางแผนการดำเนินงานเพื่อให้สามารถแก้ปัญหาและทำให้ การปฏิบัติงานเกิด ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมทั้งเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

การจัดทำคู่มือการบริการของหน่วยตรวจสอบภายใน จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ และสามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้ เป็นที่พึงพอใจของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

หน่วยตรวจสอบภายใน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๔

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

ชื่องาน การบริการให้คำปรึกษา

๑

หลักการและเหตุผล

๑

วัตถุประสงค์

๑

ขอบเขตการบริการให้คำปรึกษา

๑

นิยามศัพท์

๒

ข้อกำหนดที่สำคัญ

๒

 ส่วนที่ ๑ มาตรฐานด้านคุณสมบัติ

๓

 ส่วนที่ ๒ มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน

๔

วิธีการขั้นตอนการขอรับบริการ

๖

ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ

๖

 แผนภูมิที่ ๑ วิธีการขั้นตอนการขอรับบริการ

๗

 แผนภูมิที่ ๒ กระบวนการให้คำปรึกษาอย่างเป็นทางการ

๘

 แผนภูมิที่ ๓ กระบวนการให้คำปรึกษาอย่างไม่เป็นทางการ

๙

 ตัวอย่างทะเบียนคุมการบริการให้คำปรึกษา

๑๐

 กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑๑

ชื่องาน การบริการให้คำปรึกษา

หลักการและเหตุผล

การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Service) เป็นอีกบทบาทหนึ่งที่สำคัญของผู้ตรวจสอบภายใน เป็นการบริการที่เน้นการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร โดยการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การบริหาร ความเสี่ยง การให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ตลอดจนการสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ดังนั้น รูปแบบการให้บริการให้คำปรึกษาที่เป็นระบบ จึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเปรียบเสมือน เครื่องมือสำคัญของผู้ ตรวจสอบภายในที่จะใช้เป็นหลักฐานและสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเป็นไปในแนวทางเดียวกันได้ ดังนั้น หน่วยตรวจสอบภายใน จึงได้จัดทำคู่มือ การให้บริการให้คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจแก้หน่วยรับตรวจ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติหน้าที่การบริการให้คำปรึกษาได้ตาม มาตรฐาน การตรวจสอบภายในและจรรยาบรรณการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่กำหนดไว้ อย่าง สม่าเสมอ

๒. เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในมีรูปแบบ/ระบบการการบริการให้คำปรึกษาสำหรับใช้เป็นเครื่องมือ ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามแนวทางเดียวกัน

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบ ภายใน ถือปฏิบัติ รวมทั้งเผยแพร่ให้กับหน่วยรับตรวจ ได้เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ใน การ ขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

ขอบเขตการบริการให้คำปรึกษา

การบริการให้คำปรึกษาเป็นการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ โดยขอบเขตงานของหน่วยรับตรวจมีความหลากหลาย แตกต่างกันไปตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของหน่วยรับ ตรวจ ซึ่งการบริการให้คำปรึกษานั้นจะไม่เข้าไปร่วมรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงาน หรือกระบวนการงาน และผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้วยความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ คำนึงถึง ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาทั้งลักษณะของงาน เวลา และการสื่อสาร ผลของ ภารกิจ ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจ รวมทั้งความ คุ่มค่าของ ภารกิจการบริการให้คำปรึกษาต่อผลประโยชน์ที่คาดว่าจะเกิดแก่องค์กร โดยคู่มือได้อธิบาย ครอบคลุมทุก ขั้นตอนของกระบวนการตรวจสอบภายใน ตั้งแต่การรับขอหารือ การตอบข้อหารือ จนกระทั่งการบันทึก ข้อมูลการให้บริการคำปรึกษา ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้าย

นิยามศัพท์

“ผู้ตรวจสอบภายใน” หมายถึง นักวิชาการตรวจสอบภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

“ผู้รับบริการ” หมายถึง บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต ๖ และในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖

“การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Service)” หมายถึง การบริการให้คำปรึกษา แนะนำ และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงานและขอบเขตของงานขึ้นอยู่กับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มคุณค่า ให้แก่ส่วนราชการ โดยการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของ ส่วนราชการให้ดีขึ้น

“แบบบันทึกการให้บริการคำปรึกษา” หมายถึง แบบบันทึกผลการให้บริการคำปรึกษาที่หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๔ ได้พัฒนาขึ้น สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการคำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๔

ข้อกำหนดที่สำคัญ

หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการตรวจสอบภายใน และถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่า ด้วย มาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตาม หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๔๐๙.๒/ว ๑๒๓ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ซึ่ง ประกอบด้วย

๑. มาตรฐานการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ

ส่วนที่ ๑ มาตรฐานด้านคุณสมบัติ

ส่วนที่ ๒ มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน

๒. หลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ และแนบท้ายหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ “จรรยาบรรณการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงาน ของรัฐ”

ส่วนที่ ๑ มาตรฐานด้านคุณสมบัติ

๑๐๐๐ : วัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

๑๐๐๐.C๑ : การตรวจสอบภายในที่เป็นลักษณะของงานบริการให้คำปรึกษาต้องกำหนดไว้ในกฎบัตรการตรวจสอบภายใน

๑๑๓๐ : ข้อจำกัดของความเป็นอิสระหรือความเที่ยงธรรม

๑๑๓๐.๑ : ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาในงานที่ตนเคยมีหน้าที่รับผิดชอบมาก่อนด้วยความเที่ยงธรรม

๑๑๓๐.๕๒ : ในกรณีที่มีเหตุหรือข้อจำกัดในอันที่จะทำให้ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถบริการให้คำปรึกษาได้อย่างอิสระหรือเที่ยงธรรมผู้ตรวจสอบภายในต้องเปิดเผยเหตุหรือข้อจำกัดดังกล่าวให้กับ ผู้มอบหมายงานหรือผู้รับบริการทราบก่อนที่จะรับงานนั้น

๑๒๐๐ : ความเชี่ยวชาญและความระมัดระวังรอบคอบ

๑๒๑๐ : ความเชี่ยวชาญ

๑๒๑๐.Co : หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายในต้องไม่รับงานบริการให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำ และความช่วยเหลือ หากทีมงานขาดความรู้ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในเรื่องนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นบางส่วนหรือทั้งหมด

๑๒๒๐ : ความระมัดระวังรอบคอบ

๑๒๒๐.๑ : ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาดด้วยความระมัดระวังอย่างรอบคอบเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพ โดยคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ความต้องการและความคาดหวังของผู้มอบหมายงาน หรือผู้รับบริการ รวมทั้งลักษณะของเรื่องที่จะให้คำปรึกษา เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และการรายงานผลการตรวจสอบ
- ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จตาม วัตถุประสงค์
- ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการบริการให้คำปรึกษา เมื่อเทียบกับผลประโยชน์ที่คาดว่าจะหน่วยงานของรัฐจะได้รับ

ส่วนที่ ๒ มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน

๒๐๐๐ : การบริหารงานตรวจสอบภายใน

๒๐๑๐ : การวางแผนการตรวจสอบ

๒๐๒๐.Co : หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายในควรให้ทีมงานบริการให้คำปรึกษาเพื่อช่วยใหเกิดโอกาสในการปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยง การสร้างคุณค่าเพิ่ม และการปรับปรุงการดำเนินงาน ของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งต้องกำหนดงานบริการให้คำปรึกษาดังกล่าวไว้ในแผนการตรวจสอบด้วย

๒๑๐๐ : ลักษณะของงานตรวจสอบภายใน

๒๑๒๐ : การบริหารความเสี่ยง

๒๑๒๐.๑ : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องสามารถระบุถึง ความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน และระดับความเสี่ยงอื่น ๆ ที่มีนัยสำคัญที่อาจเกิดขึ้นด้วย

๒๑๒๐.๕๒ : ผู้ตรวจสอบภายในต้องนำความรู้ในเรื่องของความเสี่ยงที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน บริการให้คำปรึกษามาใช้ในการประเมินผลกระทบการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน

๒๑๒๐.๓ : การให้ความช่วยเหลือฝ่ายบริหารในการจัดให้มีหรือปรับปรุงกระบวนการบริหาร ความเสี่ยง ผู้ตรวจสอบภายในต้องฟังละไว้ในส่วนของการดำเนินการซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร

๒๑๓๐ : การควบคุม

๒๑๓๐.๑ : ผู้ตรวจสอบภายในต้องนำความรู้ในเรื่องของการควบคุมที่ได้รับจากการบริหารงานให้คำปรึกษามาใช้ในการประเมินผลการควบคุมของหน่วยงานของรัฐ

๒๒๐๐ : การวางแผนการปฏิบัติงาน

๒๒๐๑ ข้อพิจารณาในการวางแผน

๒๒๐๑.๑ การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องทำความเข้าใจกับ ผู้รับบริการเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ และความคาดหวังอื่น ๆ ของผู้รับบริการ ใน กรณีที่เป็นเรื่องสำคัญต้องมีการบันทึกเรื่องทำความเข้าใจไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

๒๒๑๐ : การกำหนดวัตถุประสงค์

๒๒๑๐.๓ : วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องคำนึงถึง กระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุม ตามขอบเขตที่มีการเห็นชอบร่วมกันกับผู้รับบริการ

๒๒๑๐.๒ : วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ต้องสอดคล้องกับการสร้างคุณค่า ยุทธศาสตร์ และวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของหน่วยงานของรัฐ

๒๒๒๐ : การกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงาน

๒๒๒๐.๕๓ : การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องมั่นใจว่าได้กำหนด ขอบเขต การปฏิบัติงานไว้เพียงพอที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ หากในระหว่างการทำงานมีการปรับปรุง เงื่อนไขเกี่ยวกับ ขอบเขตการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบภายในต้องหารือกับผู้รับบริการถึงเงื่อนไขปรับปรุงนั้น เพื่อพิจารณาว่าจะ ปฏิบัติงานต่อไปหรือไม่

๒๒๒๐.๕๒ : ในระหว่างการทำงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องระบุการ ควบคุมที่ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานและระมัดระวังต่อประเด็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

๒๒๕๔๐ : แผนการปฏิบัติงาน

๒๒๕๐.๑ : แนวทางปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา อาจจะมีรูปแบบและเนื้อหาสาระที่แตกต่าง ไป ตามแต่ละลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย

๒๓๐๐ : การปฏิบัติงาน

๒๓๓๐ : การบันทึกข้อมูล

๒๓๓๐.๑ : หัวหน้าผู้ตรวจสอบภายในต้องกำหนดนโยบายในการเก็บรักษาข้อมูลที่ได้จากการ ปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวให้กับบุคคลภายในและภายนอก หน่วยงาน ของรัฐ ทั้งนี้ ต้องให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐและระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

๒๔๐๐ : การรายงานผลการปฏิบัติงาน

๒๔๑๐ : หลักเกณฑ์ในการรายงานผลการปฏิบัติงาน

๒๔๑๐.๑ : รูปแบบและเนื้อหาของรายงานความคืบหน้าและการรายงานผลการตรวจสอบ บริการให้คำปรึกษาจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานและความต้องการของผู้รับบริการ

๒๔๔๐ : การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน

๒๔๔๐.๑ : หัวหน้าผู้ตรวจสอบภายในมีหน้าที่รับผิดชอบในการเผยแพร่รายงานผลการ ตรวจสอบการ บริการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ

๒๔๔๐.๕๒ : ในระหว่างการทำงานบริการให้คำปรึกษา อาจมีการบ่งชี้ประเด็นเกี่ยวกับการ กำกับ ดูแล การบริหารความเสี่ยง การควบคุมหากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานของรัฐในภาพรวม ผู้ตรวจสอบ ภายในต้องรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐทราบ

๒๕๐๐ : การติดตามผล

๒๕๕๐C) : หน่วยตรวจสอบภายในต้องมีการติดตามการไม่ปฏิบัติตามผลของงานบริการให้ คำปรึกษา ตามขอบเขตการปฏิบัติงานที่ได้มีการเห็นชอบร่วมกับผู้รับบริการ

วิธีการขั้นตอนการขอรับบริการ

๑. จัดทำทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา เพื่อจัดลำดับการให้บริการ โดยเรียงลำดับการขอรับบริการ หรือพิจารณาจากเรื่องที่มีผลกระทบ หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ส่วนราชการ

๒. ศึกษาประเด็นหรือเรื่องที่จะให้คำปรึกษา โดยมาจากประเด็นข้อตรวจพบจากการปฏิบัติงาน ตรวจสอบทั้งหมดในส่วนของรายงานผลการตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบภายใน และสำนักงานการ ตรวจเงินแผ่นดิน ทั้งเรื่องที่ได้รับการขอคำปรึกษาจากหน่วยรับตรวจ ทั้งโดยวาจาและเป็นลายลักษณ์ อักษร ซึ่งมี รายละเอียด ดังนี้

๑) สิ่งที่เป็นอยู่ หมายถึง สิ่งที่ผู้ตรวจสอบภายในค้นพบ และได้จากการตรวจสอบที่แน่ชัดว่า ถูกต้อง โดยมีข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานประกอบสนับสนุน

๒) สิ่งที่จะควรจะเป็น หมายถึง สิ่งที่ผู้ตรวจสอบภายในใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบเปรียบเทียบกับสภาพที่เกิดขึ้นจริงในการตรวจสอบ ได้แก่ กฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี คำสั่ง และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓) สาเหตุ หมายถึง สิ่งที่ทำให้ข้อตรวจพบ หรือสิ่งที่เป็นอยู่แตกต่างไปจากสิ่งที่ควรจะเป็น เช่น การไม่ปฏิบัติตามระเบียบ การควบคุมภายในที่ไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

๔) ผลกระทบ หมายถึง ความเสี่ยง หรือผลเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น เมื่อสิ่งที่เป็นอยู่ แตกต่าง จากสิ่งที่ควรจะเป็น

๕) ข้อเสนอแนะ หมายถึง ความเห็น หรือข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายใน

๓. กำหนดทางเลือก หรือวิธีการในการบริการให้คำปรึกษา ซึ่งสามารถให้คำปรึกษา โดยแจ้งเป็น ลายลักษณ์อักษร หรือชี้แจงทำความเข้าใจโดยการสื่อสารผ่านทาง การพูดคุย e-Mail หรือ Line หรือ Facebook เพื่อให้ผู้ขอรับบริการรับทราบ

๔. วิเคราะห์ความเสี่ยง และข้อดี ข้อเสียที่เหมาะสม หากเป็นข้อตรวจพบที่พบอยู่เป็นประจำ หรือพบค่อนข้างบ่อย อาจใช้วิธีการจัดประชุมชี้แจง หรือการจัดฝึกอบรม เป็นต้น

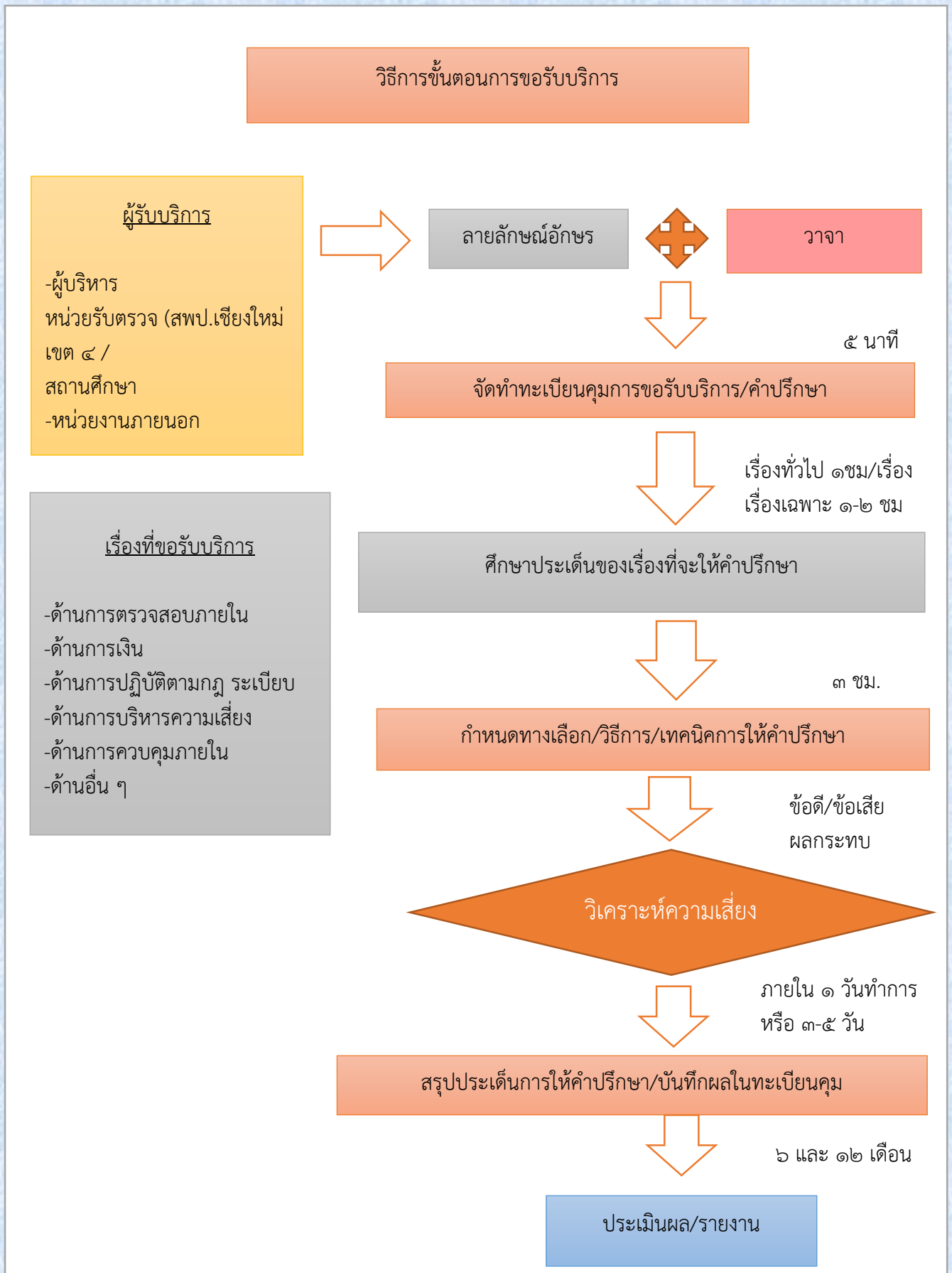
๕. บันทึกและสรุปผลการบริการให้คำปรึกษาในทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา เพื่อเก็บเป็นข้อมูล และสถิติของการให้บริการ

๖. ติดตามผลการบริการให้คำปรึกษา โดยดูจากผลการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจและ ประเมินผล เพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการบริการให้คำปรึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ

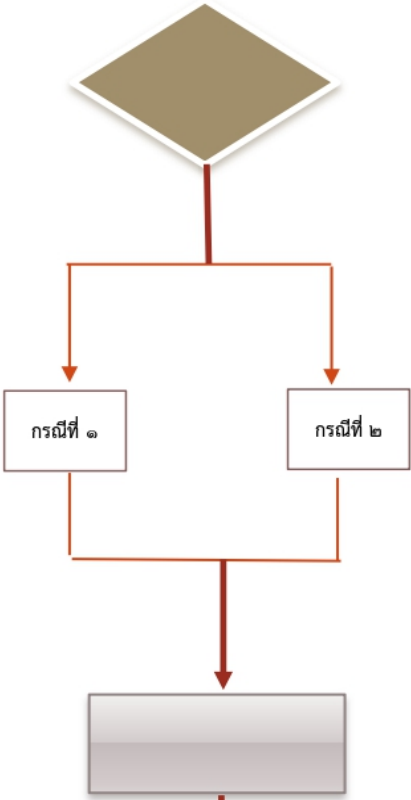
-เรื่องทั่วไป ๑ ชั่วโมง, เฉพาะเรื่อง ๑-๓ ชั่วโมง

ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ
 วิธีการขั้นตอนการขอรับบริการ ดังนี้
 แผนภูมิที่ ๑ แสดงวิธีการขั้นตอนการบริการให้คำปรึกษา



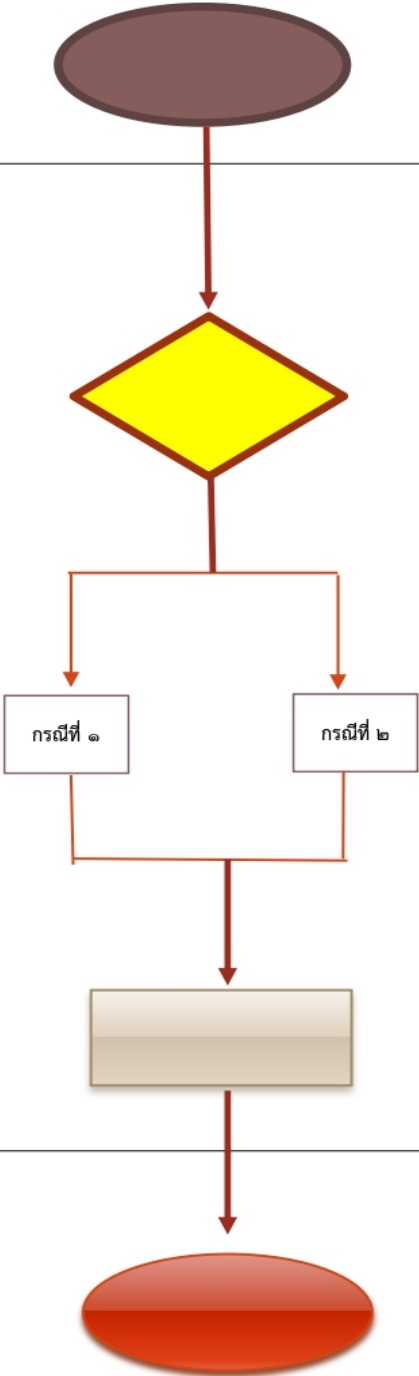
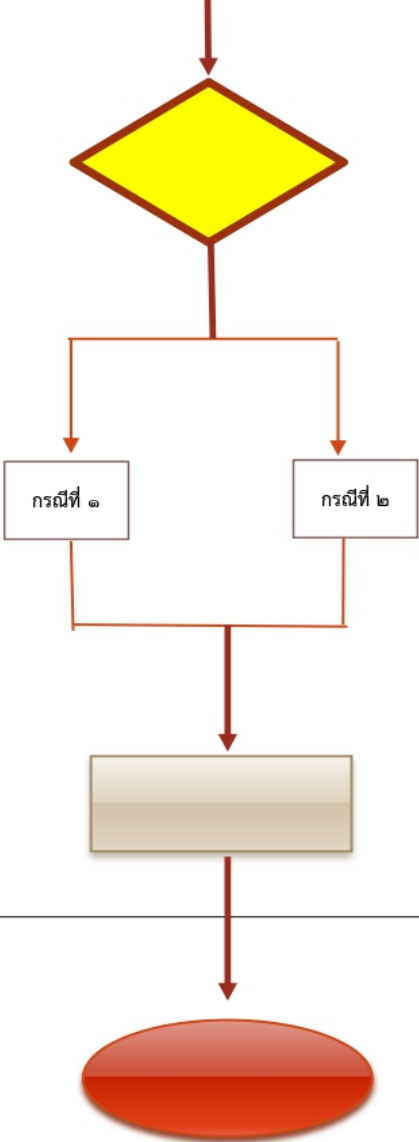
แผนภูมิที่ ๒ กระบวนการและรายละเอียด

กระบวนการให้คำปรึกษาแบบเป็นทางการ

ผังกระบวนการ (Flow chart)	คำอธิบาย
	- หน่วยตรวจสอบภายในลงรับหนังสือในระบบสารบรรณ - เสนอผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายในพิจารณาสั่งการ - มอบหมายผู้ตรวจสอบภายใน
	- ผู้ตรวจสอบภายในที่ได้รับมอบหมายวิเคราะห์ข้อหาหรือ/คำถาม กรณีที่ ๑ ข้อหาหรือ/คำถาม ไม่ซับซ้อน มีระเบียบฯ หรือหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน - จัดทำหนังสือตอบข้อหาหรือ/คำถาม เสนอผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายในลงนามในหนังสือตอบข้อหาหรือถึงหน่วยงานนั้น ๆ กรณีที่ ๒ ข้อหาหรือ/คำถาม มีความซับซ้อน ไม่มีระเบียบฯ หรือหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน - วิเคราะห์ข้อหาหรือ/คำถาม และหาข้อสรุปร่วมกันในหน่วยตรวจสอบภายใน - กรณียังหาข้อสรุปไม่ได้จะประสานไปยัง สพร. และหน่วยงานเจ้าของระเบียบตามลำดับ และตอบข้อหาหรือให้ผู้ขอรับบริการ - หากยังมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน หน่วยตรวจสอบภายในจะทำหนังสือราชการขอหารือไปยังหน่วยงานเจ้าของระเบียบต่อไป และเมื่อได้คำตอบข้อหาหรือ/คำถามจากหน่วยงานเจ้าของระเบียบแล้ว หน่วยตรวจสอบภายในจะดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานผู้ขอรับบริการคำปรึกษาทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวียนให้หน่วยงานในสังกัดทราบและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน
	- ผู้ตรวจสอบภายในบันทึกการบริการให้คำปรึกษาใน “แบบบันทึกการบริการให้คำปรึกษา”

แผนภูมิที่ ๓ กระบวนการและรายละเอียด

กระบวนการให้คำปรึกษาแบบไม่เป็นทางการ

ผังกระบวนการ (Flow chart)	คำอธิบาย
 <pre> graph TD Start([]) --> Decision{ } Decision --> Case1[กรณีที่ ๑] Decision --> Case2[กรณีที่ ๒] Case1 --> Process[] Case2 --> Process Process --> End([]) </pre>	- ผู้ตรวจสอบภายในรับข้อหาหรือผ่านทาโทรศัพท์ อีเมล แอปพลิเคชันต่าง ๆ - สอบถามข้อมูลของผู้ขอรับบริการคำปรึกษา
	- ผู้ตรวจสอบภายในวิเคราะห์ข้อหาหรือคำถาม กรณีที่ ๑ ข้อหาหรือคำถาม ไม่ซับซ้อน มีระเบียบๆ หรือหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน - ผู้ตรวจสอบภายในวิเคราะห์ ค้นหาระเบียบๆ - แจ้งคำตอบให้ผู้รับบริการในทันที หรือแจ้งกลับภายหลัง - กรณีที่ ๒ ข้อหาหรือคำถาม มีความซับซ้อน ไม่มีระเบียบๆ หรือหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน - วิเคราะห์ข้อหาหรือคำถาม และหาข้อสรุปร่วมกันในหน่วยตรวจสอบภายใน และตอบข้อหาหรือให้ผู้ขอรับบริการ - กรณียังหาข้อสรุปไม่ได้จะประสานไปยัง สพฐ. และหน่วยงานเจ้าของระเบียบตามลำดับ และตอบข้อหาหรือให้ผู้ขอรับบริการ - หากยังมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน หน่วยตรวจสอบภายในจะทำหนังสือราชการขอหารือไปยังหน่วยงานเจ้าของระเบียบต่อไป และเมื่อได้คำตอบข้อหาหรือคำถามจากหน่วยงานเจ้าของระเบียบแล้ว หน่วยตรวจสอบภายในจะดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานผู้ขอรับบริการคำปรึกษาทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวียนให้หน่วยงานในสังกัดทราบและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน
	- ผู้ตรวจสอบภายในบันทึกการบริการให้คำปรึกษาใน “แบบบันทึกการบริการให้คำปรึกษา”

ตัวอย่าง

ทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา

หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖

[illegible]

ช่องทางการให้บริการ

1. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 4 ห้องปฏิบัติงานหน่วยตรวจสอบภายใน
- 2.IDLINE : 0832299342
- 3.คลินิกตรวจสอบภายใน สพป.ชม 4

**ค่าธรรมเนียม**

“ไม่มีค่าธรรมเนียม”

รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ

“ไม่มีเอกสารประกอบการยื่นคำขอรับบริการ”

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๔๐๙.๒/ว ๑๒๓ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

<https://url.in.th/qCyvN>

ผู้รับผิดชอบ

นายภานุพันธ์ สมตา

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ