

คู่มือ การให้บริการ



Internal
Audit

สพป.เชียงใหม่
เขต 3

หน่วย

ตรวจสอบภายใน

หน่วยตรวจสอบภายใน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

คำนำ

การตรวจสอบภายใน เป็นกิจกรรมให้ความเชื่อมั่นและมีการให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้น และช่วยให้หน่วยงานของรัฐบรรลุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบ งานตรวจสอบภายในสามารถสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยผ่านกิจกรรม ๒ กิจกรรม คือ กิจกรรมบริการให้ความเชื่อมั่น ซึ่งเป็นการตรวจสอบหลักฐานต่าง ๆ อย่างเที่ยงธรรม ตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการเงินการบัญชี เพื่อให้ได้มาซึ่งการประเมินผลอย่างอิสระ และกิจกรรมการให้คำปรึกษา เป็นการให้คำปรึกษาแนะนำ และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงานและขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลงร่วมกันกับผู้รับบริการ และมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓ ซึ่งหน่วยตรวจสอบภายใน ได้กำหนดงานบริการให้คำปรึกษาดังกล่าวไว้ในแผนปฏิบัติการตรวจสอบภายในประจำปี และในระหว่างปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ตรวจสอบสามารถระบุความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและนำมาประเมินผลในกระบวนการบริหารความเสี่ยงของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓ รวมทั้งการให้คำปรึกษา จะเป็นการช่วยเหลือฝ่ายบริหารในการจัดให้มีการปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมหากเป็นเรื่องที่มีนัยสำคัญต่อส่วนราชการในภาพรวม ดังนั้น การบริการให้คำปรึกษา จึงเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษา ซึ่งต้องคำนึงถึงความต้องการ ความคาดหวัง รวมทั้งลักษณะของเรื่องที่จะให้คำปรึกษา ระเบียบ และเทคนิคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ การวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาและทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมทั้งเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

การจัดทำคู่มือการให้คำปรึกษา แนะนำและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบแก่หน่วยรับตรวจ จึงเป็นเอกสารที่ หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจรรยาบรรณการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ และสามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้เป็นที่พึงพอใจของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

หน่วยตรวจสอบภายใน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓

สารบัญ

หน้า

คำนำ	
สารบัญ	
คู่มือการปฏิบัติงาน การบริการให้คำปรึกษา	๑
บทนำ	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขตการบริการให้คำปรึกษา	๑
นิยามศัพท์	๒
ข้อกำหนดที่สำคัญ	๒
ส่วนที่ ๑ มาตรฐานด้านคุณสมบัติ	๓
ส่วนที่ ๒ มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน	๔
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๖
แผนภูมิที่ ๑ ขั้นตอนการบริการให้คำปรึกษา	๗
แผนภูมิที่ ๒ กระบวนการให้คำปรึกษาอย่างเป็นทางการ	๘
แผนภูมิที่ ๓ กระบวนการให้คำปรึกษาอย่างไม่เป็นทางการ	๙
ตัวชี้วัด	๑๐
ตัวอย่างทะเบียนคุมการบริการให้คำปรึกษา	๑๑
ผู้จัดทำ	๑๒

คู่มือการปฏิบัติงาน การบริการให้คำปรึกษา

หลักการและเหตุผล

การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Service) เป็นอีกบทบาทหนึ่งที่สำคัญของผู้ตรวจสอบภายใน เป็นการบริการที่เน้นการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร โดยการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง การให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ตลอดจนการสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ดังนั้น รูปแบบการให้บริการให้คำปรึกษาที่เป็นระบบ จึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเปรียบเสมือนเครื่องมือสำคัญของผู้ตรวจสอบภายในที่จะใช้เป็นหลักฐานและสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเป็นไปในแนวทางเดียวกันได้ ดังนั้น หน่วยตรวจสอบภายใน จึงได้จัดทำคู่มือการให้บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจแก้หน่วยรับตรวจ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานดังกล่าวข้างต้น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติหน้าที่การบริการให้คำปรึกษาได้ตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ
๒. เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในมีรูปแบบ/ระบบการการบริการให้คำปรึกษาสำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามแนวทางเดียวกัน
๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ถิ่นปฏิบัติ รวมทั้งเผยแพร่ให้กับหน่วยรับตรวจ ได้เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการงานที่มีอยู่ในการขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

ขอบเขตการบริการให้คำปรึกษา

การบริการให้คำปรึกษาเป็นการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ โดยขอบเขตงานของหน่วยรับตรวจมีความหลากหลาย แตกต่างกันตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของหน่วยรับตรวจ ซึ่งการบริการให้คำปรึกษานั้นจะไม่เข้าไปร่วมรับผิดชอบต่อการดำเนินงาน หรือกระบวนการ และผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้วยความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ คำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาทั้งลักษณะของงาน เวลา และการสื่อสาร ผลของภารกิจ ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจ รวมทั้งความคุ้มค่าของภารกิจบริการให้คำปรึกษาต่อผลประโยชน์ที่คาดว่าจะเกิดแก่องค์กร โดยคู่มือได้อธิบายครอบคลุมทุกขั้นตอนของกระบวนการตรวจสอบภายใน ตั้งแต่การรับขอหารือ การตอบข้อหารือ จนกระทั่งการบันทึกข้อมูลการให้บริการคำปรึกษา ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้าย

นิยามศัพท์

“ผู้ตรวจสอบภายใน” หมายถึง นักวิชาการตรวจสอบภายใน / เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

“ผู้รับบริการ” หมายถึง บุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓ และในสถานศึกษา สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓

“การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Service)” หมายถึง การบริการให้คำปรึกษา แนะนำ และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงานและขอบเขตของงานขึ้นอยู่กับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่ส่วนราชการ โดยการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของส่วนราชการให้ดีขึ้น

“แบบบันทึกการให้บริการคำปรึกษา” หมายถึง แบบบันทึกผลการให้บริการคำปรึกษาที่หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓ ได้พัฒนาขึ้น สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการคำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓

ข้อกำหนดที่สำคัญ

หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการตรวจสอบภายใน และถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตามหนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๔๐๘.๒/ว ๑๒๓ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ซึ่งประกอบด้วย

๑. มาตรฐานการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ

ส่วนที่ ๑ มาตรฐานด้านคุณสมบัติ

ส่วนที่ ๒ มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน

๒. หลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ และแนบท้ายหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ “จรรยาบรรณการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ”

ส่วนที่ ๑ มาตรฐานด้านคุณสมบัติ

๑๐๐๐ : วัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

๑๐๐๐.C๑ : การตรวจสอบภายในที่เป็นลักษณะของงานบริการให้คำปรึกษาต้องกำหนดไว้ในกฎบัตรการตรวจสอบภายใน

๑๑๓๐ : ข้อจำกัดของความเป็นอิสระหรือความเที่ยงธรรม

๑๑๓๐.C๑ : ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาในงานที่ตนเคยมีหน้าที่รับผิดชอบมาก่อนด้วยความเที่ยงธรรม

๑๑๓๐.C๒ : ในกรณีที่มีเหตุหรือข้อจำกัดในอันที่จะทำให้ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถบริการให้คำปรึกษาได้อย่างอิสระหรือเที่ยงธรรมผู้ตรวจสอบภายในต้องเปิดเผยเหตุหรือข้อจำกัดดังกล่าวให้กับผู้มอบหมายงานหรือผู้รับบริการทราบก่อนที่จะรับงานนั้น

๑๒๐๐ : ความเชี่ยวชาญและความระมัดระวังรอบคอบ

๑๒๑๐ : ความเชี่ยวชาญ

๑๒๑๐.C๑ : หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายในต้องไม่รับงานบริการให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ หากทีมงานขาดความรู้ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในเรื่องนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นบางส่วนหรือทั้งหมด

๑๒๒๐ : ความระมัดระวังรอบคอบ

๑๒๒๐.C๑ : ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาด้วยความระมัดระวังอย่างรอบคอบเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ โดยคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ความต้องการและความคาดหวังของผู้มอบหมายงาน หรือผู้รับบริการ รวมทั้งลักษณะของเรื่องที่จะให้คำปรึกษา เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และการรายงานผลการตรวจสอบ

- ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

- ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการบริการให้คำปรึกษา เมื่อเทียบกับผลประโยชน์ที่คาดว่าจะหน่วยงานของรัฐจะได้รับ

ส่วนที่ ๒ มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน

๒๐๐๐ : การบริหารงานตรวจสอบภายใน

๒๐๑๐ : การวางแผนการตรวจสอบ

๒๐๑๐.C๑ : หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายในควรให้ทีมงานบริการให้คำปรึกษาเพื่อช่วยให้เกิดโอกาสในการปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยง การสร้างคุณค่าเพิ่ม และการปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งต้องกำหนดงานบริการให้คำปรึกษาดังกล่าวไว้ในแผนการตรวจสอบด้วย

๒๑๐๐ : ลักษณะของงานตรวจสอบภายใน

๒๑๒๐ : การบริหารความเสี่ยง

๒๑๒๐.C๑ : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องสามารถระบุถึงความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน และระมัดระวังความเสี่ยงอื่น ๆ ที่มีนัยสำคัญที่อาจเกิดขึ้นด้วย

๒๑๒๐.C๒ : ผู้ตรวจสอบภายในต้องนำความรู้ในเรื่องของความเสี่ยงที่ได้รับจากการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษามาใช้ในการประเมินผลกระทบกระบวนการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน

๒๑๒๐.C๓ : การให้ความช่วยเหลือฝ่ายบริหารในการจัดให้มีหรือปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยง ผู้ตรวจสอบภายในต้องพึงละเว้นในส่วนของการดำเนินการซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร

๒๑๓๐ : การควบคุม

๒๑๓๐.C๑ : ผู้ตรวจสอบภายในต้องนำความรู้ในเรื่องของการควบคุมที่ได้รับจากการบริหารงานให้คำปรึกษามาใช้ในการประเมินผลการควบคุมของหน่วยงานของรัฐ

๒๒๐๐ : การวางแผนการปฏิบัติงาน

๒๒๐๑ : ข้อพิจารณาในการวางแผน

๒๒๐๑.C๑ : การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องทำความเข้าใจกับผู้รับบริการเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ และความคาดหวังอื่น ๆ ของผู้รับบริการ ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญ ต้องมีการบันทึกเรื่องทำความเข้าใจไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

๒๒๑๐ : การกำหนดวัตถุประสงค์

๒๒๑๐.C๑ : วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องคำนึงถึงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุม ตามขอบเขตที่มีการเห็นชอบร่วมกันกับผู้รับบริการ

๒๒๑๐.C๒ : วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ต้องสอดคล้องกับการสร้างคุณค่า ยุทธศาสตร์ และวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของหน่วยงานของรัฐ

๒๒๒๐ : การกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงาน

๒๒๒๐.C๑ : การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องมั่นใจว่าได้กำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานไว้เพียงพอที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ หากในระหว่างการปฏิบัติงานมีการปรับปรุงเงื่อนไขเกี่ยวกับขอบเขตการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบภายในต้องหารือกับผู้รับบริการถึงเงื่อนไขปรับปรุงนั้นเพื่อพิจารณาว่าจะปฏิบัติงานต่อไปหรือไม่

๒๒๒๐.C๒ : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องระบุนการควบคุมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานและระดับความเสี่ยงต่อประเด็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

๒๒๔๐ : แผนการปฏิบัติงาน

๒๒๔๐.C๑ : แนวทางปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา อาจจะมีรูปแบบและเนื้อหาสาระที่แตกต่างไปตามแต่ละลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย

๒๓๐๐ : การปฏิบัติงาน**๒๓๓๐ : การบันทึกข้อมูล**

๒๓๓๐.C๑ : หัวหน้าผู้ตรวจสอบภายในต้องกำหนดนโยบายในการเก็บรักษาข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวให้กับบุคคลภายในและภายนอกหน่วยงานของรัฐ ทั้งนี้ ต้องให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐและระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

๒๔๐๐ : การรายงานผลการปฏิบัติงาน**๒๔๑๐ : หลักเกณฑ์ในการรายงานผลการปฏิบัติงาน**

๒๔๑๐.C๑ : รูปแบบและเนื้อหาของการรายงานความคืบหน้าและการรายงานผลการตรวจสอบบริการให้คำปรึกษาจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานและความต้องการของผู้รับบริการ

๒๔๔๐ : การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน

๒๔๔๐.C๑ : หัวหน้าผู้ตรวจสอบภายในมีหน้าที่รับผิดชอบในการเผยแพร่รายงานผลการตรวจสอบการบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ

๒๔๔๐.C๒ : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา อาจมีการบ่งชี้ประเด็นเกี่ยวกับการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง การควบคุมหากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานของรัฐในภาพรวม ผู้ตรวจสอบภายในต้องรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐทราบ

๒๕๐๐ : การติดตามผล

๒๕๐๐.C๑ : หน่วยตรวจสอบภายในต้องมีการติดตามการไม่ปฏิบัติตามผลของงานบริการ ให้คำปรึกษา ตามขอบเขตการปฏิบัติงานที่ได้มีการเห็นชอบร่วมกับผู้รับบริการ

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๑. จัดทำทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา เพื่อจัดลำดับการให้บริการ โดยเรียงลำดับการขอรับบริการ หรือพิจารณาจากเรื่องที่มีผลกระทบ หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ส่วนราชการ

๒. ศึกษาประเด็นหรือเรื่องที่จะให้คำปรึกษา โดยมาจากประเด็นข้อตรวจพบจากการปฏิบัติงาน ตรวจสอบทั้งหมดในส่วนของการรายงานผลการตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบภายใน และสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ทั้งเรื่องที่ได้รับการขอคำปรึกษาจากหน่วยรับตรวจ ทั้งโดยวาจาและเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

๑) สิ่งที่เป็นอยู่ หมายถึง สิ่งที่ผู้ตรวจสอบภายในค้นพบ และได้จากการตรวจสอบที่แน่ชัดว่า ถูกต้อง โดยมีข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานประกอบสนับสนุน

๒) สิ่งที่ควรจะเป็น 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 แตกต่างจากสิ่งที่ควรจะเป็น

๕) ข้อเสนอแนะ หมายถึง ความเห็น หรือข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายใน

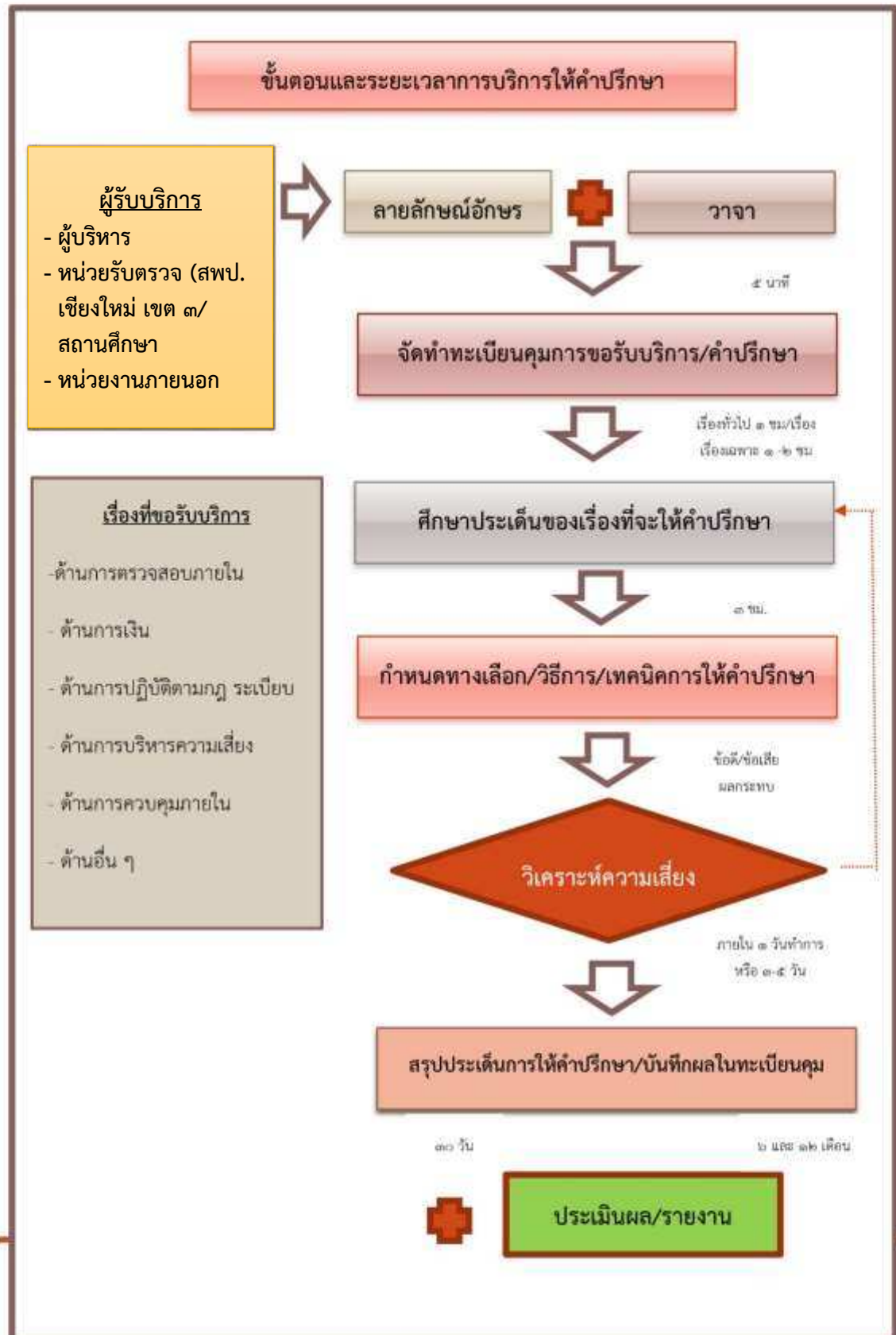
๓. กำหนดทางเลือก หรือวิธีการในการบริการให้คำปรึกษา ซึ่งสามารถให้คำปรึกษา โดยแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร หรือชี้แจงทำความเข้าใจโดยการสื่อสารผ่านทาง การพูดคุย e-Mail หรือ Line หรือ Facebook เพื่อให้ผู้ขอรับบริการรับทราบ

๔. วิเคราะห์ความเสี่ยง และข้อดี ข้อเสียที่เหมาะสม หากเป็นข้อตรวจพบที่พบอยู่เป็นประจำ หรือพบค่อนข้างบ่อย อาจใช้วิธีการจัดประชุมชี้แจง หรือการจัดฝึกอบรม เป็นต้น

๕. บันทึกและสรุปผลการบริการให้คำปรึกษาในทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา เพื่อเก็บเป็นข้อมูล และสถิติของการให้บริการ

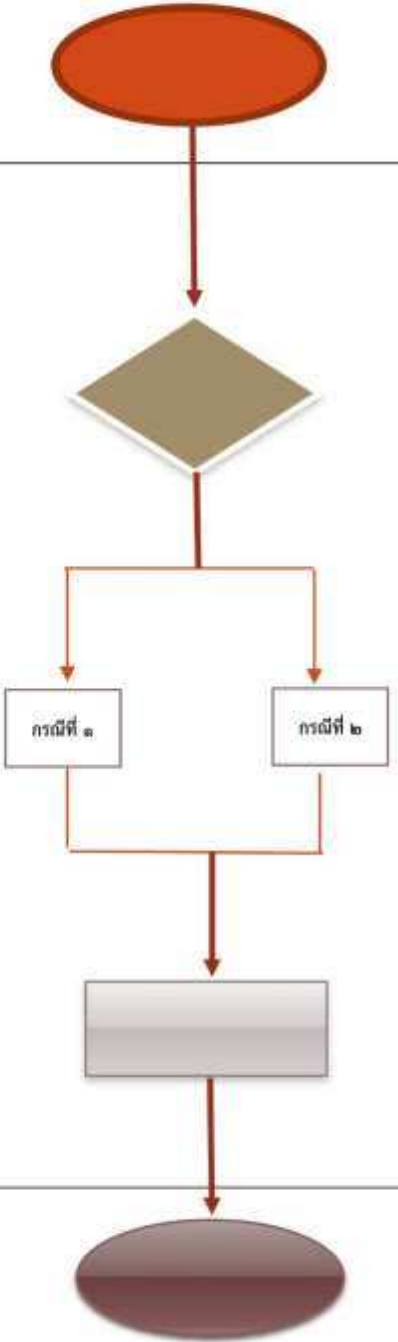
๖. ติดตามผลการบริการให้คำปรึกษา โดยดูจากผลการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจและประเมินผลเพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการบริการให้คำปรึกษา

ขั้นตอนและระยะเวลาการบริการให้คำปรึกษาปรากฏตามแผนภูมิ ดังนี้
 แผนภูมิที่ ๑ แสดงขั้นตอนการบริการให้คำปรึกษา



แผนภูมิที่ ๒ กระบวนการและรายละเอียด

กระบวนการให้คำปรึกษาแบบเป็นทางการ

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

ตัวชี้วัด

๑. ระดับความสำเร็จของการให้บริการคำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน
๒. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการคำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน

ตัวอย่าง
ทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา
หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๓

ที่	วัน เดือน ปี	กลุ่มงาน/ สถานศึกษา	ผู้ขอคำปรึกษา	เรื่องที่ปรึกษา	ผู้ให้คำปรึกษา	สรุปผลการให้คำปรึกษา

คู่มือการปฏิบัติงาน การบริการให้คำปรึกษา : หน่วยตรวจสอบภายใน สพป. เชียงใหม่ เขต ๓

ผู้จัดทำ

นายรพีพัฒน์ศักดิ์	ทวีอภิตีพัชร	ผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน
นางสาวสุภัชชา	บุญทา	นักวิชาการตรวจสอบภายใน ปฏิบัติการ
นายโกมล	แก้วใส่เงิน	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี ชำนาญงาน
		หน่วยตรวจสอบภายใน
		สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
		เชียงใหม่ เขต ๓
		สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
		https://www.cmarea3.go.th/2567/