



คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ

การให้คำปรึกษาหน่วยตรวจสอบภายใน Walk in
หน่วยตรวจสอบภายใน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม



ผู้ให้บริการ : นางสาวจิรวรรณ วรางกูร
(ผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม

 42 ถนนปิยะมหาราชาลัย ตำบลในเมือง อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 48000

 ติดต่อเราได้ที่นี่ 042-511773  โทรสาร 042-520940



คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ

การให้คำปรึกษาหน่วยตรวจสอบภายใน Walk in
หน่วยตรวจสอบภายใน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม



รับเรื่องจากผู้ขอรับคำปรึกษา
และลงทะเบียนรับเรื่อง



1

นาที



ศึกษาประเด็นของเรื่องที่
ได้รับการร้องขอคำปรึกษา



2 นาที



วิเคราะห์/กลั่นกรองเรื่องที่ปรึกษา



2 นาที



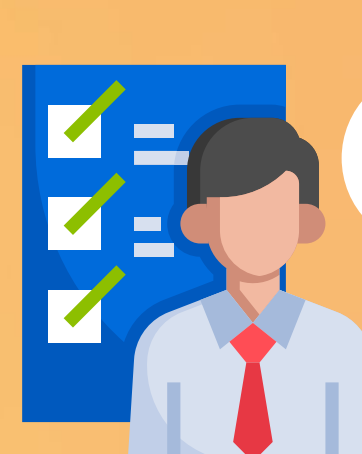
ให้คำปรึกษากับผู้ขอรับคำปรึกษา



10 นาที



ติดตามประเมินผลการให้คำปรึกษา



ตามระยะเวลา
ที่กำหนด

ผู้ให้บริการ : นางสาวจิรวรรณ วรางกูร
(ผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม

42 ถนนปิยะมหาราชาลัย ตำบลในเมือง อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 48000

ติดต่อเราได้ที่นี่ 042-511773 โทรสาร 042-520940



คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ

การให้คำปรึกษาหน่วยตรวจสอบภายใน Walk in
หน่วยตรวจสอบภายใน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม



1

รับเรื่องจากผู้ขอรับคำปรึกษา และลงทะเบียนรับเรื่อง

- จากหนังสือราชการ
- จากช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล และทางแอปพลิเคชัน Line
- จัดทำทะเบียนคุมการให้คำปรึกษาเพื่อจัดลำดับและเก็บสถิติข้อมูลการให้บริการ (ตามแบบตัวอย่างทะเบียนคุมการให้คำปรึกษา) และใช้เป็นข้อมูลในการจัดการความรู้แก่หน่วยรับตรวจได้

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



2

ศึกษาประเด็นของเรื่องที่ ได้รับการร้องขอคำปรึกษา

- พิจารณาเอกสารประกอบหรือข้อมูลคำถามจากผู้ขอรับคำปรึกษา (มีความครบถ้วน ชัดเจน หรือกรณีที่ไม่ครบถ้วน ให้แสดงเอกสารหรือให้ข้อมูลเพิ่มเติม)



4

ให้คำปรึกษากับผู้ขอรับคำปรึกษา

- 4.1) กรณีไม่ซับซ้อน ผู้ตรวจสอบภายในวิเคราะห์ต้นหาระเบียบ หลักเกณฑ์ หรือแนวปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้อง แล้วแจ้งตอบกลับผู้ขอรับบริการทันที หรือแจ้งกลับภายหลังโดยเร็ว
- 4.2) กรณีซับซ้อน ผู้ตรวจสอบภายในวิเคราะห์หาหรือหาคำถาม และหาข้อสรุปร่วมกับผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน แล้วแจ้งตอบกลับผู้ขอรับบริการ กรณี ประเด็นที่ยังหาข้อสรุปไม่ได้ ต้องหาหรือหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อจะหาคำตอบให้กับผู้ขอรับบริการ (ระยะเวลาให้บริการขึ้นอยู่กับความยุ่งยากซับซ้อนของประเด็นที่หาหรือ)



3

วิเคราะห์/กลั่นกรองเรื่องที่ปรึกษา

- 3.1) ข้อหาหรือ / คำถาม ไม่ซับซ้อน โดยมีระเบียบหรือหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน
- 3.2) ข้อหาหรือ / คำถาม มีความซับซ้อนไม่มีระเบียบหรือหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน



5

ติดตามประเมินผลการให้คำปรึกษา

- พิจารณาจากข้อมูลผลการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ
- รวบรวมสรุปผลการบริหารให้คำปรึกษา ให้แต่ละด้านรายงานกลุ่มตรวจสอบภายใน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (ตามรอบการรายงานที่กำหนด) และใช้เป็นข้อมูลประกอบในการประเมินตนเอง (Self-Assessment) ในการจัดวางระบบควบคุมภายในของหน่วยตรวจสอบภายใน

การบริการให้คำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน

หลักการและเหตุผล



- การตรวจสอบภายในของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม เป็นกิจกรรมให้ความเชื่อมั่น (Assurance Service) และงานให้บริการให้คำปรึกษา (Consulting Service) ให้กับหน่วยรับตรวจ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนมอย่างเป็นอิสระและเที่ยงธรรม รวมทั้งเป็นเครื่องมือที่สำคัญ ของผู้บริหารในการกำกับ ดูแล ติดตาม ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานให้บรรลุถึงเป้าหมายตามภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
- การบริการให้คำปรึกษา เป็นกิจกรรมที่สำคัญและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับหน่วยรับตรวจ โดยการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมให้ดีขึ้น โดยได้มีการกำหนดการบริการ ให้คำปรึกษาไว้ในแผนการตรวจสอบภายใน และระหว่างปฏิบัติงานตรวจสอบตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายในสามารถระบุความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานนำมาประเมินผลในกระบวนการบริหารความเสี่ยงและกระบวนการให้คำปรึกษา เป็นการช่วยฝ่ายบริหารในการบริหาร ความเสี่ยงและการควบคุม ดังนั้นผู้ตรวจสอบภายในต้องคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งลักษณะของเรื่องที่จะให้คำปรึกษาให้เป็นไปตาม กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและหนังสือสั่งการ ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ และมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการบริการให้คำปรึกษา หรือการวางแผนการ ดำเนินการเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาและทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เป็น ประโยชน์ต่อหน่วยรับตรวจและผู้ที่เกี่ยวข้องสูงสุด

วัตถุประสงค์



1. เพื่อสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานทุกระดับของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาสามารถปฏิบัติหน้าที่และดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลยิ่งขึ้น และลดความเสี่ยงที่อาจเกิดการทุจริตหรือประพฤติดีมีชอบจนทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์
2. เพื่อให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพิ่มคุณค่าแก่หน่วยรับตรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
3. เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายในใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติงานให้คำปรึกษา ตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน สำหรับหน่วยงานของรัฐ

ขอบเขตของงาน



- ลักษณะการให้คำปรึกษา กระทำได้ 2 แบบ ดังนี้
 1. แบบเป็นทางการ คือ การบริการให้คำปรึกษาที่เป็นลายลักษณ์อักษร
 2. แบบไม่เป็นทางการ คือ การบริการให้คำปรึกษาโดยวาจา ทางโทรศัพท์, Line, e-mail เป็นต้น
- แบ่งตามกลุ่มผู้รับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาในสังกัด ดังนี้
 1. ฝ่ายบริหาร มุ่งเน้น การบริการให้คำปรึกษาด้านการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแลที่ดี
 2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มุ่งเน้น การบริการให้คำปรึกษาด้านการบัญชี การเงิน การดูแลทรัพย์สิน และการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย

(ตัวอย่าง) ทะเบียนคุมการบริการให้คำปรึกษา (กรณีให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ)



ลำดับ	วัน/เดือน/ปี ที่ให้คำปรึกษา	หน่วยงาน/ผู้ขอรับคำปรึกษา	เรื่อง	ผู้ให้คำปรึกษา	หมายเหตุ

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

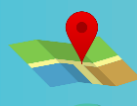
- 1. มาตรฐานการตรวจสอบภายในและจรรยาบรรณการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ พ.ศ. 2560
- 2. มาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561





คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ หน่วยตรวจสอบภายใน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม

 42 ถนนปิยะมหาราชาลัย ตำบลในเมือง อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 48000

 ติดต่อเราได้ที่นี่ 042-511773  โทรสาร 042-520940