



# คู่มือ / แนวทาง

## การบริการให้คำปรึกษา



หน่วยตรวจสอบภายใน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2

## การบริการให้คำปรึกษา

### ๑. บทนำ

งานตรวจสอบภายใน เป็นการบริการให้ความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรม และเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ รวมถึงทำให้หน่วยงานของรัฐบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

งานให้คำปรึกษา หมายถึง การให้บริการ การให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาและบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงานขึ้นอยู่กับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับส่วนราชการ และปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนราชการให้ดีขึ้น

การให้บริการให้คำปรึกษา ถือเป็นบริการที่สำคัญ และเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กร โดยผู้ตรวจสอบภายใน จะให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารหน่วยรับตรวจ ทั้งโดยวาจาและเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ซึ่งจะต้องมีระบบ ระเบียบ มีเทคนิคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ การช่วยเหลือ การวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถแก้ปัญหา และทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมทั้งเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.๒๕๖๑

### ๒. วัตถุประสงค์ ของงานให้คำปรึกษา มีดังนี้

๑. เพื่อส่งเสริมให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลที่ดี และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ป้องกันการประพฤติมิชอบ หรือการทุจริต และเป็นการลดความเสี่ยง ที่อาจเกิดขึ้น จนทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์

๒. เพื่อให้เกิดการปรับปรุง แก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ เพิ่มคุณค่าแก่หน่วยรับตรวจ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

๓. เพื่อสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒ สามารถปฏิบัติหน้าที่และดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลยิ่งขึ้น

### ๓. ขอบเขตของงาน

การให้คำปรึกษา เป็นการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ โดยขอบเขตของงานของหน่วยรับตรวจมีความหลากหลาย แตกต่างกันตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของหน่วยรับตรวจ ซึ่งการให้คำปรึกษานั้น จะไม่เข้าไปร่วมรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานหรือกระบวนการ และผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ คำนึงถึงความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาทั้งลักษณะของงาน เวลา และการสื่อสารผลของภารกิจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจ

ขอบเขตของงานให้คำปรึกษากระทำได้ ๒ ลักษณะ คือ ด้วยวาจา และเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีขอบเขตการให้คำปรึกษา ดังนี้

๑. ด้านการควบคุมภายใน บริหารความเสี่ยง การกำกับดูแลที่ดี มุ่งเน้นการบริการ การให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา แก่ฝ่ายบริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒ และสถานศึกษาในสังกัด

๒. ด้านการบัญชี การเงิน การดูแลทรัพย์สิน และการปฏิบัติตามกฎหมาย มุ่งเน้นการบริการให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒ และ สถานศึกษาในสังกัด

#### ๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ศึกษาประเด็นของเรื่องที่ได้รับการร้องขอคำปรึกษา  
 ๒. กำหนดวัตถุประสงค์ / เป้าหมาย ของเรื่องที่จะให้คำปรึกษา  
 ๓. กำหนดทางเลือกวิธีการให้คำปรึกษาเพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมาย  
 ๔. วิเคราะห์ความเสี่ยงและข้อดีข้อเสียของแต่ละทางเลือก เลือกทางเลือกที่เหมาะสมโดยใช้หลักการวิเคราะห์ที่เป็นเหตุเป็นผล พิสูจน์ได้ สอบทานได้ โดยคำนึงถึงลักษณะของคำปรึกษาที่พึงประสงค์ ดังนี้

๔.๑ ตรงตามความต้องการของผู้ร้องขอ

๔.๒ ตรงตามประเด็น

๔.๓ อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริงที่พิสูจน์ได้

๔.๔ มีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

๔.๕ ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร หรือระหว่างองค์กร

๔.๖ ให้คำปรึกษาแบบเป็นไปได้

๕. สรุปประเด็น ทางเลือกในการให้คำปรึกษา ทั้งนี้ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการให้คำปรึกษา มีดังนี้

๕.๑ ผู้ให้คำปรึกษามีความพร้อม

๕.๒ ผู้ให้คำปรึกษามีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เช่น

- มีภาพลักษณ์ที่ดี
- มีกิจกรรมารยาทที่ดี
- รับผิดชอบในงานวิชาชีพ
- ไม่โอ้อวดเกินจริง
- ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน
- ไม่สร้างความแตกร้างในองค์กร
- รักษาความลับ

๕.๓ ข้อมูลที่ใช้ประกอบการให้คำปรึกษาเป็นข้อมูลจริง เชื่อถือได้

๕.๔ ข้อเสนอแนะสามารถวิเคราะห์บนพื้นฐานของหลักการและสมเหตุสมผล

๕.๕ การสื่อสารใช้วิธีการที่เหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์

๕.๖ ข้อเสนอแนะ/ข้อแนะนำ สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และปฏิบัติแล้วได้ผลตามที่

ต้องการ

### Flow Chart การให้คำปรึกษา

ขั้นตอนการให้คำปรึกษาของท่าน  
(Walk In)  
ระยะเวลาการให้บริการ ๑๕-๓๐ นาที

รับเรื่องจากผู้ขอรับคำปรึกษา

พิจารณาเอกสารผู้ขอรับคำปรึกษา

เอกสารไม่ครบ

นำเอกสารมาแสดง  
เพิ่มเติม

เอกสารครบ

วิเคราะห์/กลั่นกรอง  
เรื่องที่อยู่ในเขต

กฎหมาย ระเบียบ

การแก้ไขปัญหา

หาข้อมูล/กฎหมาย  
ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์สาเหตุ/  
แนวทางการแก้ไขปัญหา

ให้คำปรึกษากับผู้ขอรับ  
คำปรึกษา

ให้คำปรึกษากับผู้ขอรับ  
คำปรึกษา

ประสานงานเพื่อหาแนว  
ทางแก้ไขปัญหา  
→ ผู้ขอรับคำปรึกษา  
→ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ  
ภายใน  
→ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สรุปรายงานให้ ผอ. สพป. เพชรบุรี เขต๒ ทราบ

## ช่องทางการให้บริการให้คำปรึกษา


หน่วยตรวจสอบภายใน  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒

### ช่องทางที่ ๑

โทรศัพท์

 นางสาวเกษร แก้วเจริญ ผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน

โทรศัพท์ ๐๓๒-๔๗๓๘๖๔ ต่อ ๒๐๘ หรือ ๐๘๗-๙๙๑๑๕๕๓

 นางวริศรา อารีรบ นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

โทรศัพท์ ๐๓๒-๔๗๓๘๖๔ ต่อ ๒๐๘ หรือ ๐๖๓-๙๕๖๔๒๘๗

### ช่องทางที่ ๒

 ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตอบข้อสงสัย ชักถาม ณ หน่วยตรวจสอบภายใน  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒

### ช่องทางที่ ๓

 Application Line เกษร ID Line ๐๘๗-๙๙๑๑๕๕๓

 Application Line วริศรา ID Line ๐๖๓-๙๕๖๔๒๘๗

### ช่องทางที่ ๔

 เว็บไซต์ <http://www.pbi.๒.go.th/audit>

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒

โดยไม่มีค่าธรรมเนียมใด ๆ ทั้งสิ้น

ครั้งที่...../.....

แบบฟอร์มบันทึกการบริการให้คำปรึกษา  
 หน่วยตรวจสอบภายใน  
 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒

วันที่..... เดือน.....พ.ศ. ....

ชื่อ / หน่วยงาน ผู้มาขอรับบริการ.....โทรศัพท์.....

ช่องทางการขอรับบริการให้คำปรึกษา ( ) โทรศัพท์ ( ) การติดต่อด้วยตนเอง  
 ( ) Application Line ( ) อื่นๆ.....

คำถาม ปัญหา/ ประเด็น/ ข้อสงสัย.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

คำตอบ/สรุปการบริการให้คำปรึกษาในประเด็นต่างๆ (ตามระเบียบ กฎ กฎหมาย นโยบาย ข้อบังคับ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....

## แบบติดตามประเมินการบริการให้คำปรึกษา

ประเด็นปัญหาการขอรับบริการให้คำปรึกษา เมื่อวันที่.....

เรื่องที่ขอรับบริการให้คำปรึกษา

.....

คำตอบที่ได้รับ เมื่อวันที่ .....

.....

เพื่อให้สามารถประมวลผลถึงระดับความสำเร็จของการบริการให้คำปรึกษา จึงขอความ  
อนุเคราะห์ และความร่วมมือจากผู้รับบริการให้คำปรึกษา กรุณาช่วยกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนตามความเป็น  
จริง เพื่อจะได้นำข้อมูล ปัญหาการควบคุมภายในไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๑. การนำการควบคุมภายในที่ได้รับจาก ผู้ให้บริการไปใช้ประโยชน์

สามารถนำความรู้จากการควบคุมภายในไปใช้ประโยชน์ได้

ไม่สามารถนำความรู้จากการควบคุมภายในไปใช้ประโยชน์ได้ เพราะ.....

.....

๒. ท่านนำความรู้ไปขยายผลต่อในรูปแบบ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประยุกต์เป็นองค์ความรู้ใหม่

เป็นวิทยากรถ่ายทอดองค์ความรู้ / เผยแพร่ต่อในหน่วยงาน

ให้บริการรายบุคคลในหน่วยงาน

อื่นๆ.....

๓. โดยภาพรวมท่านได้รับคำตอบตรงกับคำถามหรือไม่

ตรง

ไม่ตรง

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....