



กรมการแพทย์
DEPARTMENT OF MEDICAL SERVICES



INTERNAL AUDIT GROUP
กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมการแพทย์

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services)

ฉบับปรับปรุง 2569



คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา
(Consulting Services)
ฉบับปรับปรุง ๒๕๖๙

ปรับปรุงครั้งที่	ครั้งที่ ๓
วันที่อนุมัติใช้	<u>26 ม.ค. 2569</u>
จัดทำโดย	สายตรวจสอบที่ ๒
สอบทานโดย	นางสาวอุษา ปาทอง
อนุมัติโดย	นางสาวอุษา ปาทอง

อนุมัติโดย

(นางสาวอุษา ปาทอง)

ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

วันที่..... 26 ม.ค. 2569.....



คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา
(Consulting Services)
ฉบับปรับปรุง ๒๕๖๙

รายชื่อผู้จัดทำ

- | | |
|--------------------------|-------------------------------------|
| ๑. นางสาวอุษา ป่าทอง | ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน |
| ๒. นายไชยวัตร เถาหม้าย | นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ |
| ๓. นางสาวชนิดาภา นิยมทอง | นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ |
| ๔. นายพัสนัย อ่อนน้อม | นักวิชาการตรวจสอบภายใน |

ประวัติการแก้ไข / ปรับปรุง

แก้ไขครั้งที่	วันที่อนุมัติใช้	รายละเอียดการแก้ไข/ปรับปรุง
๑	๑๒ พ.ค. ๒๕๖๔	๑) แก้ไขให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ๒) แก้ไขแบบฟอร์ม "การบันทึกการบริการให้คำปรึกษา"
๒	๗ ธ.ค. ๒๕๖๔	๑) แก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม ๒) แก้ไขแบบฟอร์ม "การบันทึกการบริการให้คำปรึกษา"
๓	26 ม.ค. 2569	๑) แก้ไขแบบฟอร์ม "กระดานทำการ – การบริการให้คำปรึกษา" ๒) ผลการประเมินความพึงพอใจ

คำนำ

การตรวจสอบภายใน (Internal Auditing) คือ การบริการให้ความเชื่อมั่น (Assurance Service) และการบริหารให้คำปรึกษา (Consulting Service) อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรสามารถช่วยให้องค์กร บรรลุเป้าหมาย ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแล โดยผู้ตรวจสอบภายในเป็นผู้ที่ทำหน้าที่วิเคราะห์เสนอแนะ และให้คำปรึกษาจากกระบวนการตรวจสอบภายใน ทั้งนี้ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้งานตรวจสอบภายในประสบความสำเร็จ คือ ผู้บริหารสามารถนำผลผลิตของงานตรวจสอบภายในไปใช้ในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้เกิดมูลค่าเพิ่มและความสำเร็จแก่องค์กร ฉะนั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดดังกล่าว ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภายในอันได้แก่ผู้ตรวจสอบภายใน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน จึงควรมีความรู้ในหลักการ การปฏิบัติงาน สามารถให้คำปรึกษา แนะนำและบริการอื่นๆ ให้ความเห็นเกี่ยวกับ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง ต่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

กลุ่มตรวจสอบภายในจึงได้จัดทำคู่มือการบริการให้คำปรึกษาขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมการแพทย์ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษา เพื่อให้การดำเนินงานเป็นแนวทางมาตรฐานเดียวกัน เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของผู้ตรวจสอบภายใน เรื่องของการบริการให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของการตรวจสอบภายใน เพื่อสามารถบริการให้คำปรึกษาได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ขอรับบริการ ตามอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมการแพทย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Service) จะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และเครือข่ายตรวจสอบภายในสังกัดกรมการแพทย์ รวมถึงบุคคลที่สนใจ

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมการแพทย์

มกราคม ๒๕๖๔

สารบัญ

หน้า

ส่วนที่ ๑ หลักการและเหตุผล

- ความหมายของงานบริการให้คำปรึกษา
- วัตถุประสงค์ของการบริการให้คำปรึกษา
- บทบาทหน้าที่ของกลุ่มตรวจสอบภายใน
- ลักษณะของการให้บริการคำปรึกษา

๑
๑
๒
๒

ส่วนที่ ๒ ขั้นตอนการบริการให้คำปรึกษา

- กระบวนการบริการให้คำปรึกษาแบบเป็นทางการ
- กระบวนการบริการให้คำปรึกษาแบบไม่เป็นทางการ
- มาตรฐานการตรวจสอบภายในและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๔
๕
๖

ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจ

๘

กระดาษทำการ

๙

บรรณานุกรม

๑๑

ส่วนที่ ๑

หลักการและเหตุผล

ความหมายของงานบริการให้คำปรึกษา

การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Service) ตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้คำอธิบายว่า “การบริการให้คำปรึกษาแนะนำและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยลักษณะงานและขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการ และมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับหน่วยงานของรัฐ โดยการปรับปรุงกระบวนการการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องความคล่องตัวในการดำเนินงาน การออกแบบระบบงาน วิธีการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม เป็นต้น” ซึ่งเป็นหน้าที่และบทบาทสำคัญของผู้ตรวจสอบภายใน เป็นการให้บริการที่เพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร ดังนั้น การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) จึงควรกำหนดแนวทางปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานและสอดคล้องกับบริบทของกรมการแพทย์ เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานให้เป็นทิศทางเดียวกัน

วัตถุประสงค์ของการบริการให้คำปรึกษา

๑. เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ในการบริการให้คำปรึกษาตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่กรมบัญชีกลางกำหนดไว้
๒. เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในมีแนวทางปฏิบัติในการบริการให้คำปรึกษาให้เป็นทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา นี้ เป็นแนวทางปฏิบัติให้ผู้ตรวจสอบภายใน และผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน กรมการแพทย์ โดยอธิบายครอบคลุมกระบวนการบริการให้คำปรึกษา ตั้งแต่การรับข้อหารือ การตอบข้อหารือ จนถึงการบันทึกข้อมูลการบริการให้คำปรึกษาในแบบฟอร์มที่กำหนด

นิยามศัพท์

๑. ผู้ตรวจสอบภายใน หมายถึง นักวิชาการตรวจสอบภายใน และผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในกรมการแพทย์
๒. ผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากรในสังกัดกรมการแพทย์
๓. การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Service) หมายถึง การบริการให้คำปรึกษาแนะนำและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยลักษณะงานและขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการและมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับหน่วยงานของรัฐ โดยการปรับปรุงกระบวนการการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องความคล่องตัวในการดำเนินงาน การออกแบบระบบงาน วิธีการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม เป็นต้น
๔. แบบฟอร์ม “การบันทึกการบริการให้คำปรึกษา” หมายถึง แบบบันทึกผลการให้คำปรึกษาที่กลุ่มตรวจสอบภายในได้จัดทำขึ้น สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการคำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมการแพทย์

บทบาทหน้าที่ของกลุ่มตรวจสอบภายใน

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมการแพทย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการต่อฝ่ายบริหาร ด้านการให้หลักประกันและการให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานในสังกัด ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ ประเมินผล ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ เพื่อสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่และดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งความถูกต้อง เชื่อถือได้ของข้อมูลต่าง ๆ โดยมีพันธกิจ ดังนี้

❖ สร้างคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานของกรมการแพทย์ให้สามารถบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการ กำกับดูแลอย่างเป็นระบบ ส่งเสริมให้องค์กรมีการบริหารจัดการที่ดี

❖ สอบทานการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมประเภทการตรวจสอบ การตรวจสอบการเงิน (Financial Audit) การปฏิบัติงาน (Operation Audit) และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Audit) เพื่อสร้าง ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานให้กับผู้บริหารและหน่วยรับตรวจ

❖ การให้คำปรึกษา เสนอแนะแนวทางแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน และมาตรการป้องกัน ข้อผิดพลาดเคลื่อน ให้กับหน่วยรับตรวจ

❖ รายงานปัญหาการปฏิบัติงาน นำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ไปประกอบการพิจารณา แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

ลักษณะของการให้บริการคำปรึกษา

ลักษณะงานตรวจสอบภายในที่เป็นการบริการให้คำปรึกษาถือเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กร อีกวิธีหนึ่ง ประกอบกับในปัจจุบันนี้หน่วยงานกำกับต่าง ๆ ผู้สอบบัญชี ผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้ให้ความสนใจต่อระบบการควบคุมภายในขององค์กรเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการออกแบบระบบการควบคุมภายในที่ดีและกิจกรรมการควบคุมภายในแก่ผู้บริหาร รวมถึงการนำมาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร และการปรับปรุงพัฒนาระบบการควบคุมภายใน เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยข้อเรียกร้องดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นข้อเรียกร้องพิเศษที่นอกเหนือจากแผนการตรวจสอบภายในประจำปีขององค์กร

ภารกิจของการบริการให้คำปรึกษา

การบริการให้คำปรึกษามีลักษณะงานที่กว้างขวาง ซึ่งลักษณะงานบริการให้คำปรึกษาขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้บริหารในองค์กรที่ต้องการรับบริการ ในการแก้ปัญหาหรือเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กรในเรื่องต่าง ๆ ในปัจจุบันนี้การบริการให้คำปรึกษาได้รับความนิยมจากองค์กรจำนวนมาก ผู้ตรวจสอบภายในควรมีความรู้ ทักษะ และความสามารถอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้คำปรึกษานั้น เพื่อให้การบริการให้คำปรึกษาเกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ในหลายองค์กร ผู้ตรวจสอบภายในของแต่ละองค์กรจะต้องพิจารณา ประเภทการบริการให้คำปรึกษาที่จะให้บริการและประเมินว่าต้องกำหนดนโยบาย และวิธีปฏิบัติโดยเฉพาะ สำหรับแต่ละกิจกรรมหรือไม่ ภารกิจของการบริการให้คำปรึกษาสามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

๑. ภารกิจบริการให้คำปรึกษาอย่างเป็นทางการ บริการให้คำปรึกษาลักษณะนี้ ผู้ตรวจสอบภายใน ควรวางแผนและมีข้อตกลงกับผู้รับบริการอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร

๒. ภารกิจบริการให้คำปรึกษาอย่างไม่เป็นทางการ การบริการให้คำปรึกษาลักษณะนี้จะ เกี่ยวข้องกับงานประจำ เช่น การเข้าร่วมในคณะกรรมการชุดต่าง ๆ งานโครงการที่มีกำหนดเวลาการประชุม เฉพาะกิจต่าง ๆ เป็นต้น

๓. ภารกิจบริการให้คำปรึกษาพิเศษ เป็นบริการที่เกิดขึ้นในกรณีที่มีโครงการพิเศษ หรือการปรับโครงสร้างขององค์กร เช่น การเข้ามีส่วนร่วมในทีมงานการควบกิจการและการซื้อกิจการการเข้ามีส่วนร่วมในทีมงานที่ใช้ระบบใหม่

๔. การให้บริการให้คำปรึกษากรณีมีเหตุฉุกเฉิน เป็นบริการให้คำปรึกษาภายหลังเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติหรือเหตุการณ์พิเศษอื่นเกี่ยวกับองค์กร โดยผู้ตรวจสอบภายในอาจเข้าร่วมกับทีมงานที่จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือชั่วคราวที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอเป็นพิเศษ

ข้อมูลสนับสนุนในการให้คำปรึกษา

นอกเหนือจากคุณสมบัติตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ผู้ตรวจสอบภายในที่ดีจะต้องเป็นผู้มีความรู้ในวิชาชีพ และความรู้ในสาขาวิชาอื่นซึ่งจำเป็นต่อการให้คำปรึกษา ดังนี้

๑. กฎหมาย กฎระเบียบและสวัสดิการภาครัฐ เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในนำข้อมูลไปใช้ควบคุมในการตรวจสอบและต้องหมั่นติดตามการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เป็นปัจจุบันเสมอ

๒. การบริหารการเงินและบัญชีภาครัฐ ผู้ตรวจสอบภายในต้องรู้ถึงระบบการบริหารการเงินเพื่อนำข้อมูลไปวางแผนการให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง ตรงกับระบบที่หน่วยงานได้วางไว้

๓. การตรวจสอบรายงานทางการเงิน เป็นปัจจัยสำคัญในการตรวจสอบภายใน เนื่องจากรายงานทางการเงินถือเป็นสื่อกลางในการสื่อสารและแสดงผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ผู้ตรวจสอบภายในจึงต้องมีความรู้ความสามารถในการตรวจสอบ วิเคราะห์รายงานทางการเงิน

๔. การตรวจสอบระบบควบคุมภายในทางการเงินการบัญชี ถือเป็นตัวช่วยกำกับให้การปฏิบัติการด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบที่ใช้บังคับกิจการ

๕. โครงสร้างการจัดองค์กร สายการบังคับบัญชา ตำแหน่งและอัตรากำลัง ขอบเขตการปฏิบัติงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบและขั้นตอนการปฏิบัติงาน จำเป็นต่อผู้ตรวจสอบภายในในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ว่าได้ปฏิบัติงานตรงสายงาน ตรงตามตำแหน่ง หรือตรงหน้าที่ที่รับผิดชอบหรือไม่ และเป็นข้อมูลสนับสนุนการให้คำปรึกษาของผู้ตรวจสอบภายในได้

ข้อกำหนดที่สำคัญ

ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ระบบติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ตามแนวปฏิบัติการประกัน และการปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายใน : การประเมินภายในองค์กร ที่กรมบัญชีกลางกำหนด ซึ่งจะต้องดำเนินการอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

ส่วนที่ ๒

กระบวนการและรายละเอียด

๑. กระบวนการบริการให้คำปรึกษาแบบเป็นทางการ

ผังกระบวนการบริการให้คำปรึกษาแบบเป็นทางการ	
ผังกระบวนการ (Flow chart)	คำอธิบาย
<pre> graph TD Start([]) --> Step1[] Step1 --> Decision{ } Decision -- "กรณีที่ ๑" --> Merge[] Decision -- "กรณีที่ ๒" --> Merge Merge --> Step2[] Step2 --> End([]) </pre>	- งานธุรการลงรับหนังสือในระบบสารบรรณ - เสนอผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายในพิจารณาสั่งการ - มอบสายตรวจสอบ
	- หัวหน้าสายตรวจสอบพิจารณามอบหมายผู้รับผิดชอบ
	- ผู้ตรวจสอบภายในที่ได้รับมอบหมายวิเคราะห์ข้อหาหรือ/คำถาม กรณีที่ ๑ ข้อหาหรือ/คำถาม ไม่ซับซ้อน มีระเบียบฯ หรือหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน
	- จัดทำหนังสือตอบข้อหาหรือ/คำถาม เสนอหัวหน้าสายตรวจสอบ เพื่อเสนอผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายในพิจารณาและลงนามในหนังสือตอบข้อหาหรือถึงหน่วยงานนั้น ๆ
	กรณีที่ ๒ ข้อหาหรือ/คำถาม มีความซับซ้อน ไม่มีระเบียบฯหรือหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน - วิเคราะห์ข้อหาหรือ/คำถาม และหาข้อสรุปร่วมกันในกลุ่มตรวจสอบภายใน - กรณียังหาข้อสรุปไม่ได้จะประสานไปยังกองบริหารการคลังและหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และตอบข้อหาหรือให้ผู้ขอรับบริการ - หากยังมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน กลุ่มตรวจสอบภายในจะทำหนังสือขอหารือไปยังหน่วยงานเจ้าของระเบียบต่อไป และเมื่อได้รับการตอบข้อหาหรือ/คำถามจากหน่วยงานเจ้าของระเบียบแล้ว กลุ่มตรวจสอบภายในจะดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานผู้ขอรับบริการให้คำปรึกษาทราบ กรณีเป็นเรื่องที่สามารถเปิดเผยได้จะเผยแพร่ในเว็บไซต์ของกลุ่มตรวจสอบภายใน พร้อมทั้งแจ้งเวียน ให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานในสังกัดทราบ และถือปฏิบัติแนวทางเดียวกัน หากเป็นเรื่องเฉพาะหน่วยงาน/ไม่สามารถเปิดเผยได้จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบต่อไป
	- ผู้ตรวจสอบภายในบันทึกการให้คำปรึกษาในรูปแบบฟอร์ม “การบันทึกการบริการให้คำปรึกษา”

๒. กระบวนการบริการให้คำปรึกษาแบบไม่เป็นทางการ

ผังกระบวนการบริการให้คำปรึกษาแบบไม่เป็นทางการ	
ผังกระบวนการ (Flow chart)	คำอธิบาย
<pre> graph TD Start([]) --> Decision{ } Decision --> Case1[กรณีที่ ๑] Decision --> Case2[กรณีที่ ๒] Case1 --> Merge[] Case2 --> Merge Merge --> Process[] Process --> End([]) </pre>	- ผู้ตรวจสอบภายในรับขอหารือผ่านทางโทรศัพท์ อีเมล และทางแอปพลิเคชันต่าง ๆ - สอบถามข้อมูลของผู้ขอรับบริการคำปรึกษา
	- ผู้ตรวจสอบภายในวิเคราะห์ข้อหารือ/คำถาม กรณีที่ ๑ ข้อหารือ/คำถาม ไม่ซับซ้อน มีระเบียบฯ หรือหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน - ผู้ตรวจสอบภายในวิเคราะห์ ค้นหาระเบียบฯ - แจ้งคำตอบให้ผู้ขอรับบริการในทันที หรือแจ้งกลับภายหลัง กรณีที่ ๒ ข้อหารือ/คำถาม มีความซับซ้อน ไม่มีระเบียบฯหรือหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน - วิเคราะห์ข้อหารือ/คำถาม และหาข้อสรุปร่วมกันในกลุ่มตรวจสอบภายใน และตอบข้อหารือให้ผู้ขอรับบริการ - กรณียังหาข้อสรุปไม่ได้จะประสานไปยังกองบริหารการคลังและหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และตอบข้อหารือให้ผู้ขอรับบริการ - หากยังมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน กลุ่มตรวจสอบภายในจะทำหนังสือขอหารือไปยังหน่วยงานเจ้าของระเบียบต่อไป และเมื่อได้รับการตอบข้อหารือ/คำถามจากหน่วยงานเจ้าของระเบียบแล้ว กลุ่มตรวจสอบภายในจะดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานผู้ขอรับบริการให้คำปรึกษาทราบ กรณีเป็นเรื่องที่สามารถเปิดเผยได้จะเผยแพร่ในเว็บไซต์ของกลุ่มตรวจสอบภายใน พร้อมทั้งแจ้งเวียนให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานในสังกัดทราบและถือปฏิบัติแนวทางเดียวกัน หากเป็นเรื่องเฉพาะหน่วยงาน/ไม่สามารถเปิดเผยได้จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบต่อไป
	- ผู้ตรวจสอบภายในบันทึกการให้บริการคำปรึกษาในแบบฟอร์ม “การบันทึกการบริการให้คำปรึกษา”

มาตรฐานการตรวจสอบภายในและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ข้อกำหนดที่สำคัญ

ส่วนที่ ๑ มาตรฐานด้านคุณสมบัติ

๑๐๐๐ : วัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ

๑๐๐๐.C๑ : การตรวจสอบภายในที่เป็นลักษณะของงานบริการให้คำปรึกษาต้องกำหนดไว้ในกฎบัตรการตรวจสอบภายใน

๑๑๓๐ : ข้อจำกัดของความเป็นอิสระหรือความเที่ยงธรรม

๑๑๓๐.C๑ : ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาในงานที่ตนเคยมีหน้าที่รับผิดชอบมาก่อนด้วยความเที่ยงธรรม

๑๑๓๐.C๒ : ในกรณีที่มีเหตุหรือข้อจำกัดในอันที่จะทำให้ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถบริการให้คำปรึกษาได้อย่างอิสระหรือเที่ยงธรรม ผู้ตรวจสอบภายในต้องเปิดเผยเหตุหรือข้อจำกัดดังกล่าวให้กับผู้มอบหมายงานหรือผู้รับบริการทราบก่อนที่จะรับงานนั้น

๑๒๐๐ : ความเชี่ยวชาญและความระมัดระวังรอบคอบของผู้ประกอบวิชาชีพ

๑๒๑๐ : ความเชี่ยวชาญ

๑๒๑๐.C๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องไม่รับงานบริการให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ หากทีมงานขาดความรู้ทักษะและความสามารถอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในเรื่องนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นบางส่วนหรือทั้งหมด

๑๒๒๐ : ความระมัดระวังรอบคอบ

๑๒๒๐.C๑ : ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาด้วยความระมัดระวังอย่างรอบคอบเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ โดยคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ความต้องการและความคาดหวังของผู้มอบหมายงานหรือผู้รับบริการ รวมทั้งลักษณะของเรื่องที่จะให้คำปรึกษา เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และการรายงานผลการตรวจสอบ

- ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

- ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการบริการให้คำปรึกษาเมื่อเทียบกับผลประโยชน์ที่คาดว่าหน่วยงานของรัฐจะได้รับ

ส่วนที่ ๒ มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน

๒๐๑๐ : การวางแผนการตรวจสอบ

๒๐๑๐.C๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในควรให้ทีมงานบริการให้คำปรึกษาเพื่อช่วยให้ออกโอกาสในการปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยงการสร้างคุณค่าเพิ่ม และการปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐซึ่งต้องกำหนดงานบริการให้คำปรึกษาดังกล่าวไว้ในแผนการตรวจสอบด้วย

๒๑๒๐ : การบริหารความเสี่ยง

๒๑๒๐.C๑ : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องสามารถระบุถึงความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและระมัดระวังความเสี่ยงอื่น ๆ ที่มีนัยสำคัญที่อาจเกิดขึ้นด้วย

๒๑๒๐.C๒ : ผู้ตรวจสอบภายในต้องนำความรู้ในเรื่องของความเสี่ยงที่ได้รับจากการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา มาใช้ในการประเมินผลกระทบการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน

๒๑๒๐.C๓ : การให้ความช่วยเหลือกับฝ่ายบริหารในการจัดให้มีหรือปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยง ผู้ตรวจสอบภายในต้องพึงละเว้นในส่วนของการดำเนินการ ซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร

๒๑๓๐ : การควบคุม

๒๑๓๐.๐๑ : ผู้ตรวจสอบภายในต้องนำความรู้ในเรื่องของการควบคุมที่ได้รับจากการบริหารงานให้คำปรึกษาไปใช้ในการประเมินผลการควบคุมของหน่วยงานของรัฐ

๒๒๐๐ : การวางแผนการปฏิบัติงาน

๒๒๐๑ : ข้อพิจารณาในการวางแผน

๒๒๐๑.๐๑ : การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่น ๆ ของผู้รับบริการ ในกรณีที่ เป็นเรื่องสำคัญต้องมีการบันทึกเรื่องทำความเข้าใจไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

๒๒๑๐ : การกำหนดวัตถุประสงค์

๒๒๑๐.๐๑ : วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องคำนึงถึงกระบวนการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมตามขอบเขตที่มีการเห็นชอบร่วมกันกับผู้รับบริการ

๒๒๑๐.๐๒ : วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ต้องสอดคล้องกับการสร้างคุณค่า ยุทธศาสตร์และวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของหน่วยงานของรัฐ

๒๒๒๐ : การกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงาน

๒๒๒๐.๐๑ : การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาผู้ตรวจสอบภายในต้องมั่นใจว่าได้กำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานไว้เพียงพอที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ หากในระหว่างปฏิบัติงานมีการปรับปรุงเงื่อนไขเกี่ยวกับขอบเขตการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบภายในต้องหารือกับผู้รับบริการถึงเงื่อนไขที่ปรับปรุงนั้น เพื่อพิจารณาว่าจะปฏิบัติงานต่อไปหรือไม่

๒๒๒๐.๐๒ : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องระบุนการควบคุมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานและระมัดระวังต่อประเด็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

๒๒๔๐ : แผนการปฏิบัติงาน

๒๒๔๐.๐๑ : แนวทางการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา อาจจะมีรูปแบบและเนื้อหาสาระที่แตกต่างไปตามแต่ละลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย

๒๓๐๐ : การปฏิบัติงาน

๒๓๓๐ : การบันทึกข้อมูล

๒๓๓๐.๐๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องกำหนดนโยบายในการเก็บรักษาข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวให้กับบุคคลภายในและภายนอกหน่วยงานของรัฐทั้งนี้ต้องให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐและระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

๒๔๐๐ : การรายงานผลการปฏิบัติงาน

๒๔๑๐ : หลักเกณฑ์ในการรายงานผลการปฏิบัติงาน

๒๔๑๐.๐๑ : รูปแบบและเนื้อหาของรายงานความคืบหน้าและการรายงานผลการตรวจสอบบริการให้คำปรึกษาจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานและความต้องการของผู้รับบริการ

๒๔๔๐ : การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน

๒๔๔๐.๐๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในมีหน้าที่รับผิดชอบในการเผยแพร่รายงานผลการตรวจสอบการบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ

๒๔๔๐.๐๒ : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา อาจมีการบ่งชี้ประเด็นเกี่ยวกับการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมหากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานของรัฐในภาพรวม ผู้ตรวจสอบภายในต้องรายงานให้กับหัวหน้าหน่วยงานของรัฐและคณะกรรมการตรวจสอบทราบ

๒๕๐๐ : การติดตามผล

๒๕๐๐.C๑ : หน่วยงานตรวจสอบภายในต้องมีการติดตามการปฏิบัติตามผลของงานบริการ ให้คำปรึกษาตามขอบเขตการปฏิบัติงานที่ได้มีการเห็นชอบร่วมกับผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๓

ผลการประเมินความพึงพอใจ

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษา กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมการแพทย์ แสดงถึงการวัดระดับความพึงพอใจโดยรวม และแยกตามมิติการบริการ เช่น ความน่าเชื่อถือ ความใส่ใจ การตอบสนอง เพื่อประเมินว่าผู้รับบริการมีความรู้สึก บวกหรือลบต่อประสบการณ์ที่ได้รับเทียบกับความคาดหวัง ซึ่งใช้ตัวชี้วัด เช่น ค่าเฉลี่ย คะแนน ร้อยละ และการแปลผลเป็นระดับ (เช่น ดีมาก, ปานกลาง, น้อย) เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพบริการให้ตอบสนองความต้องการได้ดียิ่งขึ้น

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมการแพทย์
กระดาดำทำการ – การบริการให้คำปรึกษา

(๑) ลำดับ ที่	(๒) ว/ด/ป	(๓) ชื่อหน่วยงาน	(๔) ชื่อผู้ขอรับ คำปรึกษา	(๕) ช่องทางรับการ คำปรึกษา	(๖) คำถาม รายละเอียดการขอ คำปรึกษา (คำถาม)	(๗) คำตอบ การให้คำปรึกษา (คำตอบ) ระบุวันเดือนปี/อ้างอิง/ ข้อเสนอแนะ	(๘) การติดตาม และประเมินผล (ถ้ามี)	(๙) หมายเหตุ

ลงชื่อ (.....)

วันเดือนปี

ผู้ให้คำปรึกษา

ลงชื่อ (.....)

วันเดือนปี

ผู้สอบทาน

ลงชื่อ (.....)

วันเดือนปี

ผู้ขอคำปรึกษา(ถ้ามี)

หมายเหตุ

- (๑) ลำดับที่ : ลำดับที่
- (๒) ว/ด/ป : วันที่และเวลาที่รับคำปรึกษาในช่องทางต่าง ๆ
- (๓) ชื่อหน่วยงาน : ชื่อของหน่วยงานที่ขอรับบริการคำปรึกษา
- (๔) ชื่อผู้ขอรับบริการ : ชื่อของผู้ขอรับบริการคำปรึกษา
- (๕) ช่องทางการรับคำปรึกษา : ช่องทางการรับคำปรึกษาต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ หนึ่งสี่อีราขาการ เว็บไซต์กลุ่มตรวจสอบภายใน หรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ เป็นต้น
- (๖) คำถาม : ปัญหาหลักของหน่วยงานที่ขอรับคำปรึกษา ระบุเรื่องการเงิน/บัญชี/พัสดุ-ซื้อจ้าง/การบริหารโครงการ/การบริหารความเสี่ยง/การควบคุมภายใน/การปฏิบัติงาน/อื่นๆ ประเด็นปัญหา/ข้อสงสัย อย่างละเอียด
- (๗) คำตอบ : คำตอบที่ผู้ตรวจสอบภายในเสนอต่อผู้ขอรับคำปรึกษา ระบุ วตบ./สรุปการให้คำปรึกษาโดยอ้างอิงกฎหมาย ระเบียบ มติ ครม. หรือแนวปฏิบัติ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
- (๘) การติดตามและประเมินผล (ถ้ามี) : ผลลัพธ์จากการที่ผู้ตรวจสอบภายในให้คำปรึกษาหน่วยงานที่ขอรับคำปรึกษานั้น ๆ โดยผลลัพธ์อาจเกิดขึ้นทันทีหลังจากการให้คำปรึกษาหรืออาจใช้ระยะเวลาหนึ่งขึ้นไปก็ได้
- (๙) หมายเหตุ : ข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาของผู้ตรวจสอบภายใน

***แบบฟอร์มนี้ใช้เพื่อบันทึกข้อมูล ปัญหา และแนวทางแก้ไข เพื่อให้การให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและติดตามผลได้

บรรณานุกรม

วารสารผู้ตรวจสอบภายใน คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีที่ ๓๔ ฉบับที่ ๑๓๒ ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๕๔

มาตรฐานการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ. กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง
หนังสือด่วนมาก ที่ กค ๐๔๐๙.๒/ว ๑๒๓ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

มาตรฐานการสอบบัญชี (TSA) สภาวิชาชีพบัญชี

แนวปฏิบัติการตรวจสอบภายใน

แนวปฏิบัติการตรวจสอบภายในภาครัฐราชการ



INTERNAL AUDIT GROUP
กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมการแพทย์

กลุ่มตรวจสอบภายใน
กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข
88/23 อาคาร 2 ชั้น 4 ตาบตลาดขวัญ
อำเภอเมืองนนทบุรี
จังหวัดนนทบุรี 11000
โทร. 0 2590 6176, 0 2590 6228
<http://www.inaudit.dms.go.th>