



บันทึกข้อความ

งานธุรการ	เลขที่รับ	7 S.A. 2564	ห้องผู้อำนวยการ
	วันที่รับ	10.13.4	
	เวลา		
			เลขที่
			7 S.A. 2564
			วันที่
			10.13.4
			เวลา

ส่วนราชการ งานตรวจสอบภายใน โทร ๐ ๒๕๕๐ ๖๒๒๘

ที่ สธ.๐๓๒๒.๑/๑๓๓๖

วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services)

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

ตามหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๕๙ ประเด็นที่ใช้พิจารณา ๑๐ นโยบาย คู่มือปฏิบัติงาน และการประสานงาน กำหนดให้หน่วยงานตรวจสอบภายในจัดทำคู่มือที่ใช้ในการตรวจสอบภายในที่เป็นปัจจุบัน และนำไปใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบประจำปี และให้มีการสื่อสารให้ผู้ตรวจสอบภายในถือปฏิบัติ

ในการนี้ สายตรวจสอบที่ ๓ ได้ทบทวนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) เพื่อใช้ปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามมติที่ประชุมกลุ่มตรวจสอบภายใน ครั้งที่ ๖/๒๕๖๔ วันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๔ ณ ห้องประชุมกลุ่มตรวจสอบภายใน ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา จะเป็นพระคุณ

ไชยวัตร

(นายไชยวัตร เถาบุญ)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

หัวหน้าสายตรวจสอบที่ ๓

- ☐ ทราบ
- ☒ อนุมัติ
- ☒ ลงนามแล้ว
- ☐ แก้ไข.....

สมคิด ปานทอง

(นายสมคิด ปานทอง)

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีอาวุโส รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

- 7 S.A. 2564

- ส่งแก้ไข ๗๐.๑.๖๔ เวลา ๗.๓๕.๖๖

เรียน เจ้าหน้าที่กลุ่มตรวจสอบภายใน

สายตรวจสอบที่ ๓ ขอแจ้งเวียนคู่มือ
การปฏิบัติงาน เรื่อง เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา
(Consulting Services) ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดนำไปใช้
ประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

ไชยวัตร

(นายไชยวัตร เถาบุญ)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ
หัวหน้าสายตรวจสอบที่ ๓

ทราบ

13 ธ.ค. 64

ทราบ
9 ธ.ค. 64

ทราบ

ทราบ

ทราบ

ทราบ

ทราบ

9.12.64 9.12.64 9.12.64

9.12.64

9.12.64

9.12.64



กรมการแพทย์
DEPARTMENT OF MEDICAL SERVICES



กรมการแพทย์

"ทำดีที่สุดเพื่อทุกชีวิต"

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการให้ คำปรึกษา (Consulting Services)

ฉบับปรับปรุง ๒๕๖๕





คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services)

ปรับปรุงครั้งที่	ครั้งที่ ๒
วันที่อนุมัติใช้	๒๗ ธ.ค. ๒๕๖๔
จัดทำโดย	นายไชยวัตร เถาเม้ย
สอบทานโดย	นายสมคิด ปานทอง
อนุมัติโดย	นายสมคิด ปานทอง

อนุมัติโดย

(นายสมคิด ปานทอง)

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีอาวุโส รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

วันที่ ๒๗ ธ.ค. ๒๕๖๔



คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services)

รายชื่อผู้จัดทำ/ทบทวน/ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

๑.	นายสมคิด	ปานทอง	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีอาวุโส รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน
๒.	นางกฤตยา	วัลอาจ	นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ
๓.	นางสาวบุรณัฐ	ชาติพลจันทร์ยา	นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ
๔.	นายไชยวัตร	เถาเม้ย	นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ
๕.	นางสาวชวัลกร	ทิพย์วรรณ	พนักงานพิมพ์ ส ๓
๖.	นางสาววิสรดา	วงศ์ใหญ่	นักวิชาการตรวจสอบภายใน
๗.	นางสาวอัจฉรา	ทนช่างยา	นักวิชาการตรวจสอบภายใน
๘.	นางสาวธनिया	แซ่ตั้ง	นักวิชาการตรวจสอบภายใน
๙.	นายชาตรี	จอมคำสิงห์	นักวิชาการตรวจสอบภายใน
๑๐.	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”

คำนำ

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมการแพทย์ เป็นหน่วยงานที่ดำเนินกิจกรรมให้ความเชื่อมั่น (Assurance Service) และงานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) ต่อผู้บริหารตลอดจนบุคลากรของหน่วยรับตรวจภายในกรมการแพทย์ อย่างเป็นอิสระและเที่ยงธรรม รวมทั้งเป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้บริหารในการกำกับดูแล ติดตาม ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจภายในกรมการแพทย์ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจให้บรรลุถึงเป้าหมายและการกิจที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและการที่จะทำให้บุคลากรของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมการแพทย์ สามารถปฏิบัติงานตามกฎหมาย กฎ ระเบียบและข้อบังคับที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง บุคลากรจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องและกระบวนการที่จะให้คำปรึกษา โดยต้องมีหนังสือหรือคู่มือซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) เล่มนี้มีจุดประสงค์ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมตามอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมการแพทย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติ งานตรวจสอบภายใน และบุคคลที่สนใจ

นายไชยวัตร เถาคุ้ม
นายชาติรี จอมคำสิงห์
นายพัสนัย อ่อนน้อม
กลุ่มตรวจสอบภายใน
กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services)

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

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ในการบริการให้คำปรึกษาตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่กรมบัญชีกลางกำหนดไว้
๒. เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในมีแนวทางปฏิบัติในการบริการให้คำปรึกษาให้เป็นทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการให้คำปรึกษา นี้ เป็นแนวทางปฏิบัติให้ผู้ตรวจสอบภายในและผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน กรมการแพทย์ โดยอธิบายครอบคลุมกระบวนการบริการให้คำปรึกษา ตั้งแต่การรับข้อหารือ การตอบข้อหารือ จนถึงการบันทึกข้อมูลการบริการให้คำปรึกษาในแบบฟอร์มที่กำหนด

นิยามศัพท์

๑. ผู้ตรวจสอบภายใน หมายถึง นักวิชาการตรวจสอบภายใน และผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในกรมการแพทย์
๒. ผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากรในสังกัดกรมการแพทย์
๓. การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Service) หมายถึง การบริการให้คำปรึกษาแนะนำและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยลักษณะงานและขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการ และมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับหน่วยงานของรัฐ โดยการปรับปรุงกระบวนการการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องความคล่องตัวในการดำเนินงาน การออกแบบระบบงาน วิธีการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม เป็นต้น

๔. แบบฟอร์ม “การบันทึกการบริการให้คำปรึกษา” หมายถึง แบบบันทึกผลการให้คำปรึกษาที่กลุ่มตรวจสอบภายในได้จัดทำขึ้น สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการคำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมการแพทย์

ลักษณะของการให้บริการคำปรึกษา

ลักษณะงานตรวจสอบภายในที่เป็นการบริการให้คำปรึกษาถือเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กรอีกวิธีหนึ่ง ประกอบกับในปัจจุบันนี้หน่วยงานกำกับต่าง ๆ ผู้สอบบัญชี ผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้ให้ความสนใจต่อระบบการควบคุมภายในขององค์กรเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกแบบระบบการควบคุมภายในที่ดีและกิจกรรมการควบคุมภายในแก่ผู้บริหาร รวมถึงการนำมาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร และการปรับปรุงพัฒนาระบบการควบคุมภายในเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยข้อเรียกร้องดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นข้อเรียกร้องพิเศษที่นอกเหนือจากแผนการตรวจสอบภายในประจำปีขององค์กร

ภารกิจของการบริการให้คำปรึกษา

การบริการให้คำปรึกษามีลักษณะงานที่กว้างขวาง ซึ่งลักษณะงานบริการให้คำปรึกษาขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้บริหารในองค์กรที่ต้องการรับบริการ ในการแก้ปัญหาหรือเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กรในเรื่องต่าง ๆ ในปัจจุบันนี้การบริการให้คำปรึกษาได้รับความนิยมจากองค์กรจำนวนมาก ผู้ตรวจสอบภายในควรมีความรู้ ทักษะ และความสามารถอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้คำปรึกษานั้น เพื่อให้การบริการให้คำปรึกษาเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ในหลายองค์กร ผู้ตรวจสอบภายในของแต่ละองค์กรจะต้องพิจารณาประเภทการบริการให้คำปรึกษาที่จะให้บริการและประเมินว่าต้องกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติโดยเฉพาะสำหรับแต่ละกิจกรรมหรือไม่ ภารกิจของการบริการให้คำปรึกษาสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

๑. ภารกิจบริการให้คำปรึกษาอย่างเป็นทางการ บริการให้คำปรึกษาลักษณะนี้ ผู้ตรวจสอบภายในควรวางแผนและมีข้อตกลงกับผู้รับบริการอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร
๒. ภารกิจบริการให้คำปรึกษาอย่างไม่เป็นทางการ การบริการให้คำปรึกษาลักษณะนี้จะเกี่ยวข้องกับงานประจำ เช่น การเข้าร่วมในคณะกรรมการชุดต่าง ๆ งานโครงการที่มีกำหนดเวลาการประชุมเฉพาะกิจต่าง ๆ เป็นต้น
๓. ภารกิจบริการให้คำปรึกษาพิเศษ เป็นบริการที่เกิดขึ้นในกรณีที่ต้องการมีโครงการพิเศษหรือการปรับโครงสร้างขององค์กร เช่น การเข้ามีส่วนร่วมในทีมงานการควบกิจการและการซื้อกิจการ การเข้ามีส่วนร่วมในทีมงานที่ใช้ระบบใหม่
๔. ภารกิจบริการให้คำปรึกษากรณีมีเหตุฉุกเฉิน เป็นบริการให้คำปรึกษาภายหลังเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติหรือเหตุการณ์พิเศษอื่นเกี่ยวกับองค์กร โดยผู้ตรวจสอบภายในอาจเข้าร่วมกับทีมงานที่จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือชั่วคราวที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอเป็นพิเศษ

ข้อมูลสนับสนุนในการให้คำปรึกษา

นอกเหนือจากคุณสมบัติตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ผู้ตรวจสอบภายในที่ดีจะต้องเป็นผู้มีความรู้ในวิชาชีพ และความรู้ในสาขาวิชาอื่นซึ่งจำเป็นต่อการให้คำปรึกษา ดังนี้

๑. กฎหมาย กฎระเบียบและสวัสดิการภาครัฐ เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในนำข้อมูลไปใช้ควบคู่ในการตรวจสอบและต้องหมั่นติดตามการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เป็นปัจจุบันเสมอ
๒. การบริหารการเงินและบัญชีภาครัฐ ผู้ตรวจสอบภายในต้องรู้ถึงระบบการบริหารการเงินเพื่อนำข้อมูลไปวางแผนการให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง ตรงกับระบบที่หน่วยงานได้วางไว้
๓. การตรวจสอบรายงานทางการเงิน เป็นปัจจัยสำคัญในการตรวจสอบภายใน เนื่องจากรายงานทางการเงินถือเป็นสื่อกลางในการสื่อสารและแสดงผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ผู้ตรวจสอบภายในจึงต้องมีความรู้ความสามารถในการตรวจสอบ วิเคราะห์รายงานทางการเงิน
๔. การตรวจสอบระบบควบคุมภายในทางการเงินการบัญชี ถือเป็นตัวช่วยกำกับให้การปฏิบัติการด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบที่ใช้บังคับกิจการ
๕. โครงสร้างการจัดองค์กร สายการบังคับบัญชา ตำแหน่งและอัตรากำลัง ขอบเขตการปฏิบัติงาน หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนการปฏิบัติงาน จำเป็นต่อผู้ตรวจสอบภายในในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ว่าได้ปฏิบัติงานตรงสายงาน ตรงตามตำแหน่ง หรือตรงหน้าที่ที่รับผิดชอบหรือไม่ และเป็นข้อมูลสนับสนุนการให้คำปรึกษาของผู้ตรวจสอบภายในได้

ข้อกำหนดที่สำคัญ

ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ระบบติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ตามแนวปฏิบัติการประกัน และการปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายใน : การประเมินภายในองค์กร ที่กรมบัญชีกลางกำหนด ซึ่งจะต้องดำเนินการอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

กระบวนการและรายละเอียด

๑. กระบวนการบริการให้คำปรึกษาแบบเป็นทางการ

ผังกระบวนการบริการให้คำปรึกษาแบบเป็นทางการ	
ผังกระบวนการ (Flow chart)	คำอธิบาย
<pre> graph TD Start([]) --> Step1[] Step1 --> Decision{ } Decision -- "กรณีที่ ๑" --> Step2[] Decision -- "กรณีที่ ๒" --> Step2 Step2 --> End([]) </pre>	- งานธุรการลงรับหนังสือในระบบสารบรรณ - เสนอผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายในพิจารณาสั่งการ - มอบสายตรวจสอบ
	- หัวหน้าสายตรวจสอบพิจารณามอบหมายผู้รับผิดชอบ
	- ผู้ตรวจสอบภายในที่ได้รับมอบหมายวิเคราะห์ข้อหาหรือ/คำถาม <u>กรณีที่ ๑</u> ข้อหาหรือ/คำถาม ไม่ซับซ้อน มีระเบียบฯ หรือหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน - จัดทำหนังสือตอบข้อหาหรือ/คำถาม เสนอหัวหน้าสายตรวจสอบ เพื่อเสนอผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายในพิจารณาและลงนามในหนังสือตอบข้อหาหรือถึงหน่วยงานนั้น ๆ
	<u>กรณีที่ ๒</u> ข้อหาหรือ/คำถาม มีความซับซ้อน ไม่มีระเบียบฯหรือหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน - วิเคราะห์ข้อหาหรือ/คำถาม และหาข้อสรุปร่วมกันในกลุ่มตรวจสอบภายใน - กรณียังหาข้อสรุปไม่ได้จะประสานไปยังกองบริหารการคลังและหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และตอบข้อหาหรือให้ผู้ขอรับบริการ - หากยังมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน กลุ่มตรวจสอบภายในจะทำหนังสือขอหารือไปยังหน่วยงานเจ้าของระเบียบต่อไป และเมื่อได้รับการตอบข้อหาหรือ/คำถามจากหน่วยงานเจ้าของระเบียบแล้ว กลุ่มตรวจสอบภายในจะดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานผู้ขอรับบริการให้คำปรึกษาทราบ กรณีเป็นเรื่องที่สามารถเปิดเผยได้จะเผยแพร่ในเว็บไซต์ของกลุ่มตรวจสอบภายใน พร้อมทั้งแจ้งเวียนให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานในสังกัดทราบและถือปฏิบัติแนวทางเดียวกัน 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 --> Process[] Case2 --> 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
	- ผู้ตรวจสอบภายในบันทึกการให้บริการคำปรึกษาในรูปแบบฟอร์ม “การบันทึกการบริการให้คำปรึกษา”

มาตรฐานการตรวจสอบภายในและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ข้อกำหนดที่สำคัญ

ส่วนที่ ๑ มาตรฐานด้านคุณสมบัติ

๑๐๐๐ : วัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ

๑๐๐๐.C๑ : การตรวจสอบภายในที่เป็นลักษณะของงานบริการให้คำปรึกษาต้องกำหนดไว้ในกฎบัตรการตรวจสอบภายใน

๑๑๓๐ : ข้อจำกัดของความเป็นอิสระหรือความเที่ยงธรรม

๑๑๓๐.C๑ : ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาในงานที่ตนเคยมีหน้าที่รับผิดชอบมาก่อนด้วยความเที่ยงธรรม

๑๑๓๐.C๒ : ในกรณีที่มีเหตุหรือข้อจำกัดในอันที่จะทำให้ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถบริการให้คำปรึกษาได้อย่างอิสระหรือเที่ยงธรรม ผู้ตรวจสอบภายในต้องเปิดเผยเหตุหรือข้อจำกัดดังกล่าวให้กับผู้มอบหมายงานหรือผู้รับบริการทราบก่อนที่จะรับงานนั้น

๑๒๐๐ : ความเชี่ยวชาญและความระมัดระวังรอบคอบเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ

๑๒๑๐ : ความเชี่ยวชาญ

๑๒๑๐.C๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องไม่รับงานบริการให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ หากทีมงานขาดความรู้ทักษะและความสามารถอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในเรื่องนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นบางส่วนหรือทั้งหมด

๑๒๒๐ : ความระมัดระวังรอบคอบ

๑๒๒๐.C๑ : ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาด้วยความระมัดระวังอย่างรอบคอบเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ โดยคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ความต้องการและความคาดหวังของผู้มอบหมายงานหรือผู้รับบริการ รวมทั้งลักษณะของเรื่องที่จะให้คำปรึกษา เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และการรายงานผลการตรวจสอบ

- ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

- ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการบริการให้คำปรึกษาเมื่อเทียบกับผลประโยชน์ที่คาดว่าจะหน่วยงานของรัฐจะได้รับ

ส่วนที่ ๒ มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน

๒๐๑๐ : การวางแผนการตรวจสอบ

๒๐๑๐.C๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในควรให้ทีมงานบริการให้คำปรึกษาเพื่อช่วยให้ออกโอกาสในการปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยงการสร้างคุณค่าเพิ่ม และการปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐซึ่งต้องกำหนดงานบริการให้คำปรึกษาดังกล่าวไว้ในแผนการตรวจสอบด้วย

๒๑๒๐ : การบริหารความเสี่ยง

๒๑๒๐.C๑ : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องสามารถระบุถึงความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและระมัดระวังความเสี่ยงอื่น ๆ ที่มีนัยสำคัญที่อาจเกิดขึ้นด้วย

๒๑๒๐.C๒ : ผู้ตรวจสอบภายในต้องนำความรู้ในเรื่องของความเสี่ยงที่ได้รับจากการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา มาใช้ในการประเมินผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน

๒๑๒๐.๐๓ : การให้ความช่วยเหลือกับฝ่ายบริหารในการจัดให้มีหรือปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยง ผู้ตรวจสอบภายในต้องพึงละเว้นในส่วนของการดำเนินการ ซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร

๒๑๓๐ : การควบคุม

๒๑๓๐.๐๑ : ผู้ตรวจสอบภายในต้องนำความรู้ในเรื่องของการควบคุมที่ได้รับจากการบริหารงานให้คำปรึกษามาใช้ในการประเมินผลการควบคุมของหน่วยงานของรัฐ

๒๒๐๐ : การวางแผนการปฏิบัติงาน

๒๒๐๑ : ข้อพิจารณาในการวางแผน

๒๒๐๑.๐๑ : การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องทำความเข้าใจกับผู้รับบริการเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่น ๆ ของผู้รับบริการ ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญต้องมีการบันทึกเรื่องทำความเข้าใจไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

๒๒๑๐ : การกำหนดวัตถุประสงค์

๒๒๑๐.๐๑ : วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องคำนึงถึงกระบวนการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมตามขอบเขตที่มีการเห็นชอบร่วมกันกับผู้รับบริการ

๒๒๑๐.๐๒ : วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ต้องสอดคล้องกับการสร้างคุณค่ายุทธศาสตร์และวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของหน่วยงานของรัฐ

๒๒๒๐ : การกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงาน

๒๒๒๐.๐๑ : การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาผู้ตรวจสอบภายในต้องมั่นใจว่าได้กำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานไว้เพียงพอที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ หากในระหว่างปฏิบัติงานมีการปรับปรุงเงื่อนไขเกี่ยวกับขอบเขตการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบภายในต้องหารือกับผู้รับบริการถึงเงื่อนไขที่ปรับปรุงนั้น เพื่อพิจารณาว่าจะปฏิบัติงานต่อไปหรือไม่

๒๒๒๐.๐๒ : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องระบุนการควบคุมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานและระดับความเสี่ยงต่อประเด็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

๒๒๔๐ : แผนการปฏิบัติงาน

๒๒๔๐.๐๑ : แนวทางการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา อาจจะมีรูปแบบและเนื้อหาสาระที่แตกต่างไปตามแต่ละลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย

๒๓๐๐ : การปฏิบัติงาน

๒๓๓๐ : การบันทึกข้อมูล

๒๓๓๐.๐๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องกำหนดนโยบายในการเก็บรักษาข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวให้กับบุคคลภายในและภายนอกหน่วยงานของรัฐทั้งนี้ต้องให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐและระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

๒๔๐๐ : การรายงานผลการปฏิบัติงาน

๒๔๑๐ : หลักเกณฑ์ในการรายงานผลการปฏิบัติงาน

๒๔๑๐.๐๑ : รูปแบบและเนื้อหาของการรายงานความคืบหน้าและการรายงานผลการตรวจสอบบริการให้คำปรึกษาจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานและความต้องการของผู้รับบริการ

๒๔๔๐ : การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน

๒๔๔๐.๐๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในมีหน้าที่รับผิดชอบในการเผยแพร่รายงานผลการตรวจสอบการบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ

๒๔๔๐.๐๒ : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา อาจมีการบ่งชี้ประเด็นเกี่ยวกับการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมหากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานของรัฐในภาพรวม ผู้ตรวจสอบภายในต้องรายงานให้กับหัวหน้าหน่วยงานของรัฐและคณะกรรมการตรวจสอบทราบ

๒๕๐๐ : การติดตามผล

๒๕๐๐.๐๑ : หน่วยงานตรวจสอบภายในต้องมีการติดตามการปฏิบัติตามผลของงานบริการให้คำปรึกษาตามขอบเขตการปฏิบัติงานที่ได้มีการเห็นชอบร่วมกับผู้รับบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการคำปรึกษา กลุ่มตรวจสอบภายใน

แบบฟอร์ม “การบันทึกการบริการให้คำปรึกษา”

CS01

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมการแพทย์
กระดาษทำการ – การบริการให้คำปรึกษา

(๑) ลำดับ ที่	(๒) ว/ด/ป	(๓) ชื่อ หน่วยงาน	(๔) ชื่อผู้ ขอรับ คำปรึกษา	(๕) ช่องทางการ รับคำปรึกษา	(๖) คำถาม	(๗) คำตอบ	(๘) การติดตาม และ ประเมินผล (ถ้ามี)	(๙) หมายเหตุ

ลงชื่อ (.....)

วันเดือนปี

ผู้จัดทำ

ลงชื่อ (.....)

วันเดือนปี

ผู้สอบทาน

หมายเหตุ

- (๑) ลำดับที่ : ลำดับที่
 (๒) ว/ด/ป : วันที่และเวลาที่รับคำปรึกษาในช่องทางต่าง ๆ
 (๓) ชื่อหน่วยงาน : ชื่อของหน่วยงานที่ขอรับบริการคำปรึกษา
 (๔) ชื่อผู้ขอรับบริการ : ชื่อของผู้ขอรับบริการคำปรึกษา
 (๕) ช่องทางการรับคำปรึกษา : ช่องทางการรับคำปรึกษาต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ หนังสือราชการ เว็บไซต์ของกลุ่มตรวจสอบภายใน หรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ เป็นต้น
 (๖) คำถาม : ปัญหาหลักของหน่วยงานที่ขอรับคำปรึกษา
 (๗) คำตอบ : คำตอบที่ผู้ตรวจสอบภายในเสนอต่อผู้ที่ขอรับคำปรึกษา
 (๘) การติดตามและประเมินผล (ถ้ามี) : ผลลัพธ์จากการที่ผู้ตรวจสอบภายในให้คำปรึกษาหน่วยงานที่ขอรับคำปรึกษานั้น ๆ โดยผลลัพธ์อาจเกิดขึ้นทันทีหลังจากการให้คำปรึกษาหรืออาจใช้ระยะเวลาหนึ่งปีขึ้นไปก็ได้
 (๙) หมายเหตุ : ข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาของผู้ตรวจสอบภายใน

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

แนวปฏิบัติการตรวจสอบภายในภาครัฐ



กรมการแพทย์
DEPARTMENT OF MEDICAL SERVICES



กรมการแพทย์
"ทำดีที่สุดเพื่อทุกชีวิต"

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

