

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

กระบวนการให้คำปรึกษา

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

จัดทำโดย

กลุ่มตรวจสอบภายใน

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการสร้างคุณค่า (ภารกิจหลัก) ของกลุ่มตรวจสอบภายใน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

คณะผู้จัดทำ

นางสาวสุพัญญีย์	มาแดง	ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน
นางณัฐธิดา	กลัมพสุต	นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ
นางนงลักษณ์	พาหุกุล	นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ
นางวิไลพร	บัวแดง	นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ
นายสุทธิพงษ์	สาคร	นักวิชาการตรวจสอบภายใน
นายณัฐพงศ์	สังวรสิน	นักวิชาการตรวจสอบภายใน

จัดทำและพิมพ์โดย

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

คำนำ

ตามที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีนโยบายปรับปรุงองค์กรและพัฒนาระบบบริหารจัดการภายใน เพื่อพัฒนาสู่องค์กรคุณภาพที่มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง โดยให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) นั้น

กลุ่มตรวจสอบภายใน ได้เห็นความสำคัญและดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยดำเนินการจัดทำคู่มือมาตรฐานกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (กระบวนการให้คำปรึกษา) ที่เป็นกระบวนการงานสร้างคุณค่า (ภารกิจหลัก) เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์และป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด และความสูญเสียจากผลการดำเนินงานที่มุ่งพัฒนาระบบบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีระบบที่ดี อันจะเกิดการพัฒนารองรับอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

กลุ่มตรวจสอบภายในหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (กระบวนการให้คำปรึกษา) ของหน่วยงานเล่มนี้จะเป็นประโยชน์กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานรวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

กลุ่มตรวจสอบภายใน
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

กลุ่มตรวจสอบภายใน
คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการให้คำปรึกษา
SP-IAG-M-๐๐๒

ผู้รับผิดชอบ 
(นางณัฐนิชา กลัมพสุต)

ตำแหน่ง นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ

ทบทวนโดย 
(นางสาวสุพัตถุณี มาแดง)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

อนุมัติโดย 
(นายณัฐวุฒิ ประเสริฐสิริพงศ์)

ตำแหน่ง อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ฉบับที่ ๑

แก้ไขครั้งที่ ๐๑

วันที่บังคับใช้


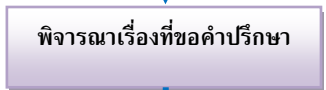
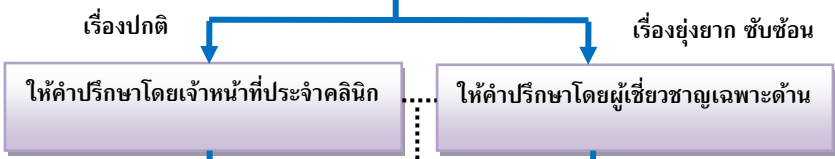
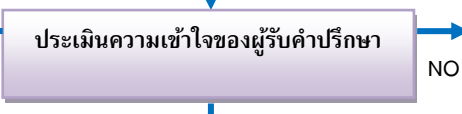
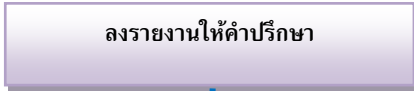
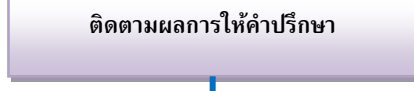
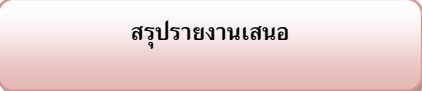
สถานะเอกสาร **ควบคุม**

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มตรวจสอบภายใน	เรื่อง กระบวนการให้คำปรึกษา	
	เอกสารเลขที่ SP-IAG-M-๐๐๒	ฉบับที่ ๑ แก้ไขครั้งที่ ๐๑
	วันที่บังคับใช้	หน้าที่ ๒ ของ ๖

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้รับผิดชอบกระบวนการให้คำปรึกษาในคลินิกให้คำปรึกษางานตรวจสอบภายใน สร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานอย่างเป็นระบบเดียวกัน และสอดคล้องกับแนวทางที่กรมบัญชีกลางกำหนด

๒. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	กระบวนการงาน	มาตรฐานเวลา(PT)	ผู้รับผิดชอบ
1		10 นาที	เจ้าหน้าที่ประจำคลินิก
2		10 นาที	เจ้าหน้าที่ประจำคลินิก
3		1-2 ชม.	ผู้รับผิดชอบตามประเด็นการให้คำปรึกษา
4			
5		10 นาที	ผู้รับผิดชอบตามประเด็นการให้คำปรึกษา
6		30 นาที	เจ้าหน้าที่ประจำคลินิก
7		1 ชม.	เจ้าหน้าที่ประจำคลินิก

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มตรวจสอบภายใน	เรื่อง กระบวนการให้คำปรึกษา	
	เอกสารเลขที่ SP-IAG-M-๐๐๒	ฉบับที่ ๑ แก้ไขครั้งที่ ๐๑
	วันที่บังคับใช้	หน้าที่ ๓ ของ ๖

๓. ขอบเขตกระบวนการให้คำปรึกษา

เริ่มจากผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการคำปรึกษาลงทะเบียนตามแบบฟอร์มขอรับบริการคำปรึกษา เจ้าหน้าที่ประจำคลินิกจะพิจารณาเรื่องที่ได้รับคำปรึกษาถ้าเป็นเรื่องปกติเจ้าหน้าที่ประจำคลินิกดำเนินการให้คำปรึกษาทันที ถ้าพิจารณาแล้วเรื่องที่ได้รับคำปรึกษาเป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อนเจ้าหน้าที่จะ Consult ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการให้คำปรึกษาต่อไป เมื่อให้คำปรึกษาแล้วผู้ให้บริการคำปรึกษาจะประเมินความเข้าใจกับผู้รับบริการว่า คำปรึกษาที่ให้ไปตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการที่ต้องการรับบริการหรือไม่ ถ้าผู้รับบริการเข้าใจและตรงตามวัตถุประสงค์ ผู้ให้บริการให้คำปรึกษาลงรายงานตามแบบฟอร์มให้คำปรึกษา ถ้าผู้รับบริการไม่เข้าใจและคำปรึกษาไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ ผู้ให้บริการจะขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ และพิจารณาเรื่องดังกล่าวใหม่จากข้อมูลที่ขอเพิ่มเติม ดำเนินการให้คำปรึกษาจนผู้รับบริการเข้าใจและตรงตามวัตถุประสงค์แล้วผู้ให้บริการให้คำปรึกษาลงรายงานตามแบบฟอร์มให้คำปรึกษา หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ประจำคลินิกจะติดตามผลการให้คำปรึกษาและสรุปรายงานผลการให้คำปรึกษาเสนอผู้บริหารต่อไป

๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

มีบทบาทหน้าที่ เพื่อพิจารณาอนุมัติ/สั่งการ/ให้ความเห็นชอบในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการต่างๆ และให้คำแนะนำต่างๆ ที่เห็นสมควร

๔.๒ หัวหน้ากลุ่มงาน

มีบทบาทหน้าที่พิจารณาเสนอขอความเห็นชอบจากผู้บริหาร สรุปรายงานผลการดำเนินงานในกลุ่มงานเสนอแจ้งผู้บริหารทราบ เพื่อหาวิธีการปรับปรุงแก้ไขได้อย่างเหมาะสม

๔.๓ ผู้ปฏิบัติงาน

มีบทบาทหน้าที่

๔.๓.๑ รวบรวม วิเคราะห์ ข้อมูล

๔.๓.๒ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเด็น

๔.๓.๓ รวบรวมประเด็นการให้คำปรึกษาและสรุป เสนอผู้บริหารตามลำดับขั้น

๔.๔ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหมายถึง เจ้าหน้าที่กลุ่มตรวจสอบภายในที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินการตามกระบวนการนี้

๕. คำจำกัดความ

๕.๑ การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) หมายถึง การบริการให้คำปรึกษาแนะนำ และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง โดยมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร โดยลักษณะเป็นการให้คำแนะนำ และโดยทั่วไปจะให้บริการก็ต่อเมื่อได้รับการร้องขอจากผู้รับบริการเป็นการเฉพาะ ลักษณะและขอบเขตของภารกิจการให้คำปรึกษาจะขึ้นอยู่กับข้อหาหรือกับผู้รับบริการ
ภารกิจการให้คำปรึกษาจะมีผู้ที่เกี่ยวข้อง ๒ ฝ่ายคือ

๑. ผู้ตรวจสอบภายใน ได้แก่ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ให้คำปรึกษา

๒. ผู้รับบริการ ได้แก่ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการรับคำปรึกษา

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มตรวจสอบภายใน	เรื่อง กระบวนการให้คำปรึกษา	
	เอกสารเลขที่ SP-IAG-M-๐๐๒	ฉบับที่ ๑ แก้ไขครั้งที่ ๐๑
	วันที่บังคับใช้	หน้าที่ ๔ ของ ๖

การให้บริการให้คำปรึกษาผู้ตรวจสอบภายในจะให้คำปรึกษาตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

๕.๒ ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริหาร/บุคลากรทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๕.๓ ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรของกลุ่มตรวจสอบภายใน ที่ได้รับมอบหมายทำหน้าที่ในการให้บริการให้คำปรึกษาตามประเด็นการให้คำปรึกษาเฉพาะทางดังนี้

๕.๓.๑ ด้านบัญชี การเงิน ระเบียบการเบิกจ่าย

๕.๓.๒ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พัสดุ ยานพาหนะ

๕.๓.๓ ด้านระบบการควบคุมภายใน

๕.๓.๔ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ให้คำปรึกษามีรายละเอียดดังนี้

ลำดับ	ประเด็นปรึกษา	ผู้เชี่ยวชาญ	เบอร์ติดต่อ
๑.	ด้านบัญชี การเงิน ระเบียบการเบิกจ่าย	นางสาวสุพัฒน์ญี มาแดง นางนงลักษณ์ พาหุกุล นายสุทธิพงษ์ สาคร	๐๖๑-๔๑๙๗๓๒๕ ๐๘๔-๖๕๙๙๘๖๙ ๐๙๙-๒๑๙๘๗๑๔
๒.	ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พัสดุ ยานพาหนะ	นางสาวสุพัฒน์ญี มาแดง นางณัฐนิชา กล่อมพสุต นางวิไลพร บัวแดง นายณัฐพงศ์ สัจวรสิน	๐๖๑-๔๑๙๗๓๒๕ ๐๘๘-๐๙๑๔๗๔๘ ๐๘๕-๑๖๓๓๙๕๐ ๐๘๗๕๕๖๓๒๖๗
๓.	ด้านระเบียบการเบิกจ่าย	นางสาวสุพัฒน์ญี มาแดง นางนงลักษณ์ พาหุกุล นายสุทธิพงษ์ สาคร	๐๖๑-๔๑๙๗๓๒๕ ๐๘๔-๖๕๙๙๘๖๙ ๐๙๙-๒๑๙๘๗๑๔
๔.	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	นางณัฐนิชา กล่อมพสุต นายเจตน์สฤกษ์ อินทรวรพัฒน์	๐๘๘-๐๙๑๔๗๔๘ ๐๙๐-๖๖๐-๘๕๕๐

โดยมีผู้ให้บริการประจำคลินิกดังนี้

๑. นางนงลักษณ์ พาหุกุล ๐๘๔-๖๕๙๙๘๖๙

๒. นายณัฐพงศ์ สัจวรสิน ๐๘๗-๕๕๖๓๒๖๗

๕.๔ ช่องทางการขอรับคำปรึกษา หมายถึง ช่องทางที่เป็นสื่อกลางในการขอรับคำปรึกษา ได้แก่

๕.๕.๑ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อโดยตรงกลุ่มตรวจสอบภายใน โทร.๐๒ ๑๙๓ ๗๐๑๒

เบอร์ภายใน ๑๘๓๒๖ หรือเบอร์ติดต่อโดยตรงผู้เชี่ยวชาญตามประเด็น

๕.๕.๒ การยื่นเอกสารมารับบริการด้วยตนเอง

๕.๕.๓ ส่งเอกสารและจดหมายทางไปรษณีย์

๕.๕.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ส่งตาม e-mail: audit.hss๔@gmail.com

๕.๕.๕ เว็บไซต์กลุ่มตรวจสอบภายใน <http://๒๐๓.๑๕๗.๗.๙๘/audit/>

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มตรวจสอบภายใน	เรื่อง กระบวนการให้คำปรึกษา	
	เอกสารเลขที่ SP-IAG-M-๐๐๒	ฉบับที่ ๑ แก้ไขครั้งที่ ๐๑
	วันที่บังคับใช้	หน้าที่ ๕ ของ ๖

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑. การลงทะเบียนของผู้รับบริการขอคำปรึกษา

๑.๑ มารับบริการด้วยตนเอง ลงทะเบียนโดยให้ผู้รับบริการกรอกแบบฟอร์มขอรับบริการคำปรึกษาที่กลุ่มตรวจสอบภายในกำหนด

๑.๒ ขอรับบริการผ่านช่องทางอื่น เช่นหนังสือราชการ หรือ ทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ประจำคลินิกลงทะเบียนตามแบบฟอร์มขอรับบริการให้คำปรึกษา

ขั้นตอนที่ ๒ - ๓. พิจารณาเรื่องที่ขอรับคำปรึกษาและดำเนินการให้คำปรึกษา

เจ้าหน้าที่ประจำคลินิกจะศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นที่ขอรับคำปรึกษาจากผู้รับบริการ และแจ้งผู้รับบริการเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ ความคาดหวังอื่นๆ กับผู้รับบริการหลังจากนั้น จะพิจารณาประเด็นที่ขอรับคำปรึกษาถ้าเป็นเรื่องปกติจะดำเนินการให้คำปรึกษาทันที ถ้าเป็นประเด็นที่ยุ่งยากซับซ้อน เจ้าหน้าที่ประจำคลินิกจะส่งเรื่องต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นผู้ให้คำปรึกษาต่อไป โดยผู้ให้บริการให้คำปรึกษาจะให้คำปรึกษาโดยคำนึงถึง ความตรงประเด็น ตามความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ภายใต้อำนาจ ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ มติ ครม. และมีภาวะวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งรวมทั้งคำปรึกษานั้นต้องปฏิบัติได้จริง

ขั้นตอนที่ ๔. ประเมินความเข้าใจของผู้รับคำปรึกษา

เมื่อผู้ให้บริการให้คำปรึกษาตามข้อมูลที่ได้รับ และขอบเขตหารือที่ทำร่วมกันกับผู้รับบริการแล้ว จะประเมินความเข้าใจของผู้รับบริการ ถ้าผู้รับบริการยังไม่เข้าใจ ผู้ให้บริการต้องขอรายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติมและพิจารณาตามข้อมูลที่ได้รับเพิ่มเติม เพื่อดำเนินการให้คำปรึกษาให้ตรงกับประเด็นข้อขัดข้องของผู้รับบริการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๕. ลงรายงานให้คำปรึกษา

เมื่อผู้ให้บริการได้ประเมินความเข้าใจของผู้รับคำปรึกษามีความเข้าใจในประเด็นคำปรึกษาแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะลงรายงานให้คำปรึกษาตามแบบฟอร์มให้คำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน

ขั้นตอนที่ ๖. ติดตามผลการให้คำปรึกษา

และหลังจากให้คำปรึกษาไปแล้ว ๑ - ๒ สัปดาห์เจ้าหน้าที่ประจำคลินิกจะติดตามผลการให้คำปรึกษาโดยสอบถามไปยังผู้รับบริการถึงผลการปฏิบัติตามคำปรึกษาที่ได้แนะนำไปว่าเป็นอย่างไร มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการหรือไม่ และทำการจดบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร

ขั้นตอนที่ ๗. สรุปรายงานเสนอ

ทุกสิ้นเดือนเจ้าหน้าที่ประจำคลินิกจะจัดทำรายงานสรุปผลการให้คำปรึกษาเสนอผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มตรวจสอบภายใน	เรื่อง กระบวนการให้คำปรึกษา	
	เอกสารเลขที่ SP-IAG-M-๐๐๒	ฉบับที่ ๑ แก้ไขครั้งที่ ๐๑
	วันที่บังคับใช้	หน้าที่ ๖ ของ ๖

๗. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสาร ที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบกระทรวงการคลัง ด้านการเงินบัญชี , ระเบียบพัสดุ, ระเบียบงบประมาณ, พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐, พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ.๒๕๖๑ , พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐, ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖, ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

๘. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
-คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน กระบวนการให้คำปรึกษา - แบบฟอร์มบันทึกการขอรับ คำปรึกษา - รายงานผลการให้คำปรึกษา - เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการงาน	คลินิกให้คำปรึกษา กลุ่มตรวจสอบภายใน ชั้น ๖ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	บุคลากรกลุ่มตรวจสอบ ภายใน	๑ ปี

๙. ระบบการติดตามและประเมินผล

๙.๑ สอบถามความพึงพอใจทันทีหลังใช้บริการ

๙.๒ สสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกปี

๑๐. ภาคผนวก

๑๐.๑ แบบบันทึกการให้คำปรึกษา

แบบบันทึกการขอรับคำปรึกษา

วันที่ _____ เดือน _____ พ.ศ. _____

ชื่อผู้มาขอรับคำปรึกษา _____ ตำแหน่ง _____

จากหน่วยงาน _____ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

เบอร์ติดต่อ _____

ประเด็นขอคำปรึกษา

- ด้านบัญชี การเงิน ระเบียบการเบิกจ่าย ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พัสดุ ยานพาหนะ
 ด้านระบบการควบคุมภายใน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านอื่น ๆ

เรื่อง _____

สรุปผลการให้คำปรึกษา

ประเมินผลการให้คำปรึกษา

ผู้ให้คำปรึกษาได้ให้คำปรึกษาตรงประเด็น ชัดเจน ครบถ้วนตามประเด็นจากข้อมูลที่ได้รับจากผู้ขอรับคำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษามีความเข้าใจในคำปรึกษาดังกล่าว

ผู้ขอรับคำปรึกษา _____ ผู้ให้คำปรึกษา/ผู้ประเมินให้คำปรึกษา _____
(_____) (_____)

ตำแหน่ง _____

วันที่ _____

ตำแหน่ง _____

วันที่ _____

การติดตามผลการให้คำปรึกษา

- สามารถนำคำแนะนำจากการให้คำปรึกษาไปปฏิบัติได้
 ไม่สามารถนำคำแนะนำจากการให้คำปรึกษาไปปฏิบัติได้

เนื่องจาก _____

ผู้ติดตามการให้คำปรึกษา _____

ตำแหน่ง _____

วันที่ _____