



สถานะเอกสาร ควบคุม

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มตรวจสอบภายใน	กระบวนการงานให้คำปรึกษา		
	เอกสารเลขที่ SOP-IAD-S-๐๒	ฉบับที่ ๐๑	แก้ไขครั้งที่ -
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๒	จาก ๙

สารบัญ

หัวข้อ

หน้า

๑. วัตถุประสงค์	๓
๒. ผังกระบวนการทำงาน	๔
๓. ขอบเขตการให้คำปรึกษา	๕
๔. ความรับผิดชอบ	๕
๕. คำจำกัดความ	๕
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๗. กฎหมาย มาตรฐาน เกณฑ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๖
๘. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	๖
๙. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๗
๑๐ ระบบการติดตามและประเมินผล	๗
๑๑ แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง	๗
๑๒ ภาคผนวก	๗

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มตรวจสอบภายใน	กระบวนการงานให้คำปรึกษา		
	เอกสารเลขที่ SOP-IAD-S-๐๒	ฉบับที่ ๐๑	แก้ไขครั้งที่ -
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๓	จาก ๙

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้กระบวนการให้คำปรึกษา เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ

๑.๒ เพื่อให้หน่วยตรวจสอบภายในมีคู่มือการให้บริการคำปรึกษาที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน ด้านการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง

๑.๓ เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในมีรูปแบบการให้คำปรึกษาสำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเผยแพร่ให้กับหน่วยรับตรวจ เพื่อให้เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ในการขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มตรวจสอบภายใน	กระบวนการงานให้คำปรึกษา		
	เอกสารเลขที่ SOP-IAD-S-๐๒	ฉบับที่ ๐๑	แก้ไขครั้งที่ -
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๕	จาก ๙

๓. ขอบเขตการให้คำปรึกษา

คู่มือการปฏิบัติงานการบริการให้คำปรึกษานี้ จัดทำขึ้นเพื่อแสดงขั้นตอนการให้บริการคำปรึกษา โดยอธิบายครอบคลุมทุกขั้นตอนของกระบวนการ ตั้งแต่ขั้นตอนผู้รับบริการมาติดต่อเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการคำปรึกษา จนกระทั่งการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ การบันทึก ติดตามผลและสรุปผลรายงาน ทั้งนี้เพื่อกลุ่มตรวจสอบภายในจะสามารถนำไปใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการต่อไป

๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ ผู้อำนวยการตรวจสอบภายใน

มีบทบาทหน้าที่ พิจารณานุมัติ ให้ความเห็นชอบในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการงานต่างๆและให้คำแนะนำตามที่เห็นสมควร

๔.๒ หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

มีบทบาทหน้าที่ เสนอขอความเห็นชอบจากผู้บริหาร สรุปรายงานผลการดำเนินงานในกลุ่มงาน เสนอแจ้งให้ผู้บริหารทราบเพื่อหาวิธีการปรับปรุงแก้ไขได้อย่างเหมาะสม

๔.๓ ผู้ปฏิบัติงาน

มีบทบาทหน้าที่ รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการตามประเด็นต่างๆ และรวบรวมประเด็นเพื่อปรับปรุงงาน

๕. คำจำกัดความ

๕.๑ ผู้ตรวจสอบภายใน หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างในกลุ่มตรวจสอบภายใน ที่ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

๕.๒ ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยรับตรวจ เจ้าหน้าที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๕.๓ หน่วยรับตรวจ หมายถึง หน่วยงานที่อยู่ในสังกัดของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ทั้งหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายและหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเป็นการภายในของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๕.๔ การบริการให้คำปรึกษา หมายถึง การบริการให้คำปรึกษา แนะนำ และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงานและขอบเขตของงานขึ้นอยู่กับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับส่วนราชการและปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนราชการให้ดีขึ้น

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ ขั้นตอนที่ ๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องและสอบถามข้อมูลจากผู้มารับบริการ

เจ้าหน้าที่รับเรื่อง จะทำหน้าที่รับคำร้องหรือประเด็นขอรับคำปรึกษาจากผู้มารับบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ทางโทรศัพท์ ผู้รับบริการติดต่อด้วยตนเอง เป็นต้น และสอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้รับบริการ

๖.๒ ขั้นตอนที่ ๒ คัดกรองเรื่องที่ขอคำปรึกษา

เจ้าหน้าที่รับเรื่อง จะทำหน้าที่คัดกรองเบื้องต้นว่าเรื่องที่ขอรับการปรึกษานั้นอยู่ในขอบเขต อำนาจหน้าที่ความสามารถ ความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ให้คำปรึกษาหรือไม่และจะพิจารณาเรื่องนั้นส่งต่อไปให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามประเด็นการให้คำปรึกษาดำเนินการต่อไป

๖.๓ ขั้นตอนที่ ๓ การให้คำปรึกษา

๖.๓.๑ กรณีเป็นเรื่องทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามประเด็นการให้คำปรึกษา จะทำหน้าที่ให้คำปรึกษากับผู้มารับบริการ

๖.๓.๒ กรณีเป็นเรื่องที่ซับซ้อน เจ้าหน้าที่ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ จะทำหน้าที่ให้คำปรึกษากับผู้มารับบริการ

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มตรวจสอบภายใน	กระบวนการงานให้คำปรึกษา		
	เอกสารเลขที่ SOP-IAD-S-๐๒	ฉบับที่ ๐๑	แก้ไขครั้งที่ -
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๖	จาก ๙

๖.๔ ขั้นตอนที่ ๔ บันทึกการรายงานการให้คำปรึกษาในทะเบียนคุมสรุปการให้คำปรึกษาประจำเดือน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษาจะบันทึกการรายงานการให้คำปรึกษาลงในทะเบียนคุมสรุปการให้คำปรึกษา
ประจำเดือนใน Google Drive ทุกครั้งที่มีการให้คำปรึกษา

๖.๕ ขั้นตอนที่ ๕ ติดตามผลการบริการให้คำปรึกษา
ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน จะทำหน้าที่สอบถามการให้คำปรึกษาให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน
และเป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนด

๖.๖ ขั้นตอนที่ ๖ สรุปผลการให้คำปรึกษาประจำเดือน
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะทำหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลการให้คำปรึกษาเสนอและแลกเปลี่ยน
ข้อคิดเห็นกันในการประชุมกลุ่มประจำเดือน เพื่อให้ได้แนวทางการปฏิบัติในการให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้องและ
เป็นระบบ

๖.๗ ขั้นตอนที่ ๗ สรุปรายงาน
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะทำหน้าที่ส่งแบบสอบถามความพึงพอใจให้แก่ผู้ขอรับการคำปรึกษา
(Google Form) ทุกสิ้นปีงบประมาณ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสรุปรายงานผลการให้คำปรึกษาประจำปี เพื่อ
ใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการในครั้งต่อไป

หมายเหตุ : การดำเนินการทุกขั้นตอนไม่มีค่าธรรมเนียม

๗. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ๗.๑ พ.ร.บ.วินัยการเงินการคลัง พ.ศ.๒๕๖๐
- ๗.๒ พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐
- ๗.๓ พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ พ.ศ. ๒๕๖๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๗.๔ ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และ
การนำเงินส่งคลัง พ.ศ. ๒๕๖๒
- ๗.๕ ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่าง
ประเทศ พ.ศ. ๒๕๔๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๗.๖ ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของสวนราชการ
พ.ศ. ๒๕๕๓
- ๗.๗ หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับ
หน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๗.๘ หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและ
หลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑
- ๗.๙ หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ พ.ศ.๒๕๕๙
- ๗.๑๐ ระเบียบ หนังสือเวียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๘. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

- ๘.๑ ปัญหา อุปสรรค
 - ๘.๑.๑ ผู้ตรวจสอบภายในขาดความรู้และประสบการณ์ไม่ครอบคลุมทุกด้าน ในเรื่องกฎ ระเบียบ
แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
 - ๘.๒ ข้อเสนอแนะ

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มตรวจสอบภายใน	กระบวนการงานให้คำปรึกษา			
	เอกสารเลขที่ SOP-IAD-S-๐๒	ฉบับที่ ๐๑	แก้ไขครั้งที่ -	
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๗	จาก ๙	

๘.๒.๑ ผู้ตรวจสอบภายในต้องศึกษาหาความรู้ในเรื่องของกฎหมาย ระเบียบ แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานการบริการให้คำปรึกษาของผู้ตรวจสอบภายในมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐาน

๙. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

๙.๑ การจัดเก็บเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
๑. คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน กระบวนการให้คำปรึกษา ๒. รายงานผลการให้คำปรึกษา ๓. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการงาน	ตู้เก็บเอกสารในคลินิก ให้คำปรึกษา กลุ่มตรวจสอบภายใน ชั้น ๖ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	บุคลากร กลุ่มตรวจสอบ ภายใน	๑.แฟ้มเอกสาร ๒.ไฟล์ข้อมูลใน เครื่องคอมพิวเตอร์	๑ ปี

๙.๒ ผู้มีสิทธิเข้าถึง

๙.๒.๑ ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

๙.๒.๒ ผู้ตรวจสอบภายในที่เป็นผู้ให้คำปรึกษา

๑๐. ระบบการติดตามและประเมินผล

๑๐.๑ มอบหมายผู้ให้บริการเก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการทุกครั้งที่ได้รับบริการแล้วเสร็จ

๑๐.๒ สอบถามความพึงพอใจทันทีหลังให้บริการ

๑๐.๓ สำนวความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกปี

๑๐.๔ ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายในจะเป็นผู้ติดตามผลการปฏิบัติงาน โดยการประชุมกลุ่มประจำเดือนปรึกษาหารือร่วมกัน เพื่อรับฟังความคิดเห็น ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

๑๑. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๑ แบบสอบถามการควบคุมภายในของกระบวนการให้คำปรึกษา

๑๑.๒ ทะเบียนคุมสรุปการให้คำปรึกษาประจำเดือนใน Google Drive

๑๒. ภาคผนวก

๑๒.๑ แบบสอบถามการควบคุมภายในของกระบวนการให้คำปรึกษา

๑๒.๒ ทะเบียนคุมสรุปการให้คำปรึกษาประจำเดือนใน Google Drive

๑๒.๓ ช่องทางการให้บริการ

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มตรวจสอบภายใน	กระบวนการงานให้คำปรึกษา			
	เอกสารเลขที่ SOP-IAD-S-๐๒		ฉบับที่ ๐๑	แก้ไขครั้งที่ -
	วันที่บังคับใช้		หน้า ๘	จาก ๙

๑๒.๑ แบบสอบถามการควบคุมภายในของกระบวนการให้คำปรึกษา

แบบสอบถามการควบคุมภายในของกระบวนการให้คำปรึกษา

หน่วยงาน กลุ่มตรวจสอบภายใน

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานมีการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ

แบบสอบถามการควบคุมภายใน	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
๑. เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลการขอคำปรึกษาอย่างละเอียดผ่านช่องทางต่างๆ ตามที่ผู้รับบริการติดต่อมา เช่น โทรศัพท์ Line/E-mail/Facebook/website/คลินิกให้คำปรึกษา			
๒. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นที่ขอรับคำปรึกษาจากผู้รับบริการและแจ้งผู้รับบริการเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ ความคาดหวังอื่นๆ กับผู้รับบริการหลังจากนั้น จะพิจารณาประเด็นที่ขอรับคำปรึกษาถ้าเป็นเรื่องปกติจะดำเนินการให้คำปรึกษาทันที ถ้าเป็นประเด็นที่ยุ่งยากซับซ้อน เจ้าหน้าที่จะส่งเรื่องต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นผู้ให้คำปรึกษาต่อไป โดยผู้ให้บริการให้คำปรึกษาจะให้คำปรึกษาโดยคำนึงถึง ความตรงประเด็น ตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ มติ ครม. และมีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งรวมทั้งคำปรึกษานั้นต้องปฏิบัติได้จริง			
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษานับที่กรายงานการให้คำปรึกษาโดยระบุ ชื่อ-สกุล, ID LINE หรือ E-Mail,เบอร์โทรศัพท์, เรื่องที่ขอคำปรึกษา,ข้อเสนอแนะที่ให้คำปรึกษา			
๔. ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายในสอบถามการให้คำปรึกษาว่าถูกต้องตามระเบียบและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)			
๕. ทุกสิ้นเดือนเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะจัดทำรายงานสรุปผลการให้คำปรึกษาเสนอที่ประชุมกลุ่มประจำเดือน			
๖. เจ้าหน้าที่ส่งแบบสอบถามความพึงพอใจให้แก่ผู้ขอรับบริการคำปรึกษา (Google Form) ทุกสิ้นปีงบประมาณ โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสรุป รายงานผลการให้คำปรึกษาประจำปี			

๑๒.๒ ทะเบียนคุมสรุปการให้คำปรึกษาประจำเดือนใน Google Drive

สรุปการให้คำปรึกษาประจำปี 2567												ผู้อำนวยการได้ทำการตรวจสอบ		
ลำดับ	วันที่	ชื่อผู้มาขอคำปรึกษา	จากหน่วยงาน	เบอร์โทร	ID LINE/E-Mail	ชื่อใน LINE	ส่งแบบสอบถามแล้ว (รอบ 5 เดือน)	ส่งแบบสอบถามแล้ว (รอบ 11 เดือน)	เรื่องที่ขอคำปรึกษา	รายละเอียด	ผู้ให้คำปรึกษา	ผู้อำนวยการได้ทำการตรวจสอบแล้ว	ตรวจสอบวันที่	ข้อเสนอแนะของผู้บริหาร
1														
2														

มาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มตรวจสอบภายใน	กระบวนการงานให้คำปรึกษา		
	เอกสารเลขที่ SOP-IAD-S-๐๒	ฉบับที่ ๐๑	แก้ไขครั้งที่ -
	วันที่บังคับใช้	หน้า ๙	จาก ๙

๑๒.๓ ช่องทางการให้บริการ

