

คู่มือการปฏิบัติงาน (SOP) กลุ่มตรวจสอบภายใน

	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work instruction) การบริการให้คำปรึกษา (Counseling Service)	รหัส WI	แผ่นที่
		ฉบับที่	แก้ไขครั้งที่
		วันที่บังคับใช้	
ฝ่ายตรวจสอบ ๒	ผู้จัดทำ : ผู้ตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจทาน : หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน	

๑. วัตถุประสงค์ :

เพื่อให้เจ้าหน้าที่กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย และผู้ที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษา เพื่อให้การดำเนินงานเป็นแนวทางมาตรฐานเดียวกัน และเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของผู้ตรวจสอบภายใน ให้เกิดความเชี่ยวชาญ ในเรื่องของการบริการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของการตรวจสอบ

๒. แผนภูมิการทำงาน

การบริการให้คำปรึกษา

ลำดับที่	ขั้นตอนการดำเนินการ	จุดควบคุม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	คำขอรับบริการให้คำปรึกษา	การบันทึกการบริการให้คำปรึกษาตามแบบฟอร์ม	๒๐ นาที	ผู้ตรวจสอบภายใน ฝ่ายตรวจสอบ ๑,๒,๓
๒	พิจารณาแยกแยะปัญหา และตรวจสอบรายละเอียด ชักถามข้อมูล ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	ความครบถ้วนของคำปรึกษาประเด็นสำคัญของข้อเท็จจริง	๕ นาที	ผู้ตรวจสอบภายใน ฝ่ายตรวจสอบ ๑,๒,๓
๓	คำแนะนำ วิธีการ/แนวทางแก้ไข ปัญหาเบื้องต้นและบันทึกข้อมูล	คู่มือการบริการให้คำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน	๑๐ นาที	ผู้ตรวจสอบภายใน ฝ่ายตรวจสอบ ๑,๒,๓
๔	ติดตามความก้าวหน้าของการบริการให้คำปรึกษา โดยใช้แบบฟอร์ม/แบบประเมินความพึงพอใจ	แบบฟอร์มการติดตาม/แบบประเมินความพึงพอใจ	๑ วัน	ผู้ตรวจสอบภายใน ฝ่ายตรวจสอบ ๑,๒,๓
๕	รวบรวมข้อมูล ผลการดำเนินการ ให้บริการคำปรึกษา	สรุปผลการดำเนินงานการบริการให้คำปรึกษา	๑ วัน	ผู้ตรวจสอบภายใน ฝ่ายตรวจสอบ ๑,๒,๓
รวม			๒ วัน ๓๕ นาที	

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การบริการให้คำปรึกษา

๑. ผู้ขอรับบริการ ขอคำปรึกษา ณ ขณะเข้าตรวจสอบ ติดต่อขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์, line, ช่องทางอื่น ๆ
๒. ผู้ตรวจสอบ ให้คำปรึกษาเมื่อได้รับการร้องขอ, การนิเทศ/ สอนงาน /วางระบบในพื้นที่ หรือหน่วยรับผิดชอบ
๓. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ ปัญหาอุปสรรค
๔. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานของผู้รับบริการ
๕. รวบรวมข้อคำถาม ประเด็นสำคัญ อุปสรรคปัญหา เพื่อหาแนวทางการดำเนินการให้คำปรึกษาอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และนำเสนอติดต่อผู้รับบริการ
๖. ติดตามผล และสรุปรายงานการดำเนินงาน พร้อมผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
๗. เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ สื่อสาร ข้อคำถาม ประเด็นสำคัญ ของการบริการให้คำปรึกษา ในรูปแบบอินโฟกราฟิก และพัฒนาการเผยแพร่ในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อให้สะดวกต่อการสืบค้นข้อมูล

เครื่องมือและข้อมูลในการบริการให้คำปรึกษา

การบริการให้คำปรึกษา จำเป็นต้องมีเครื่องมือในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ โดยเครื่องมือเหล่านี้ได้จัดทำขึ้นมาเพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อนการบริการให้คำปรึกษาได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ขอรับบริการ ดังนี้

๑. แบบฟอร์มการบันทึกการบริการให้คำปรึกษา
๒. แบบฟอร์มการติดตามประเมินผลการบริการให้คำปรึกษา

๓. ฐานข้อมูลการบริการให้คำปรึกษา เช่น คู่มือการเบิกจ่ายงานนัดเดียว คู่มือข้อควรระวังสำหรับผู้บริหารในการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุตาม พ.ร.บ.จัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ.๒๕๖๐ โครงการบริการให้คำปรึกษาในระดับพื้นที่ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๒