



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายตรวจสอบ ๒ กลุ่มตรวจสอบภายใน โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๔๖๓๓

ที่ สธ ๐๙๒๕.๐๓/

วันที่ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอส่งโครงร่างผลงานวิชาการ เรื่องการพัฒนาการบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์กลุ่มตรวจสอบภายใน

เรียน ประธานคณะกรรมการพัฒนาและขับเคลื่อนงานวิชาการระดับหน่วยงาน (ผ่านหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบ ๒)

ตามที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) และการขับเคลื่อนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization : LO) ซึ่งได้กำหนดให้หน่วยงานจัดทำผลงานวิชาการ ในรอบการดำเนินงาน 5 เดือนแรก เกณฑ์การประเมินระดับที่ 5 Outcome ได้กำหนดให้มีโครงร่างผลงานวิชาการและนำเผยแพร่ในคลังข้อมูล วิชาการบนหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน

บัดนี้ได้จัดทำโครงร่างผลงานเรื่อง การพัฒนาการบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์กลุ่มตรวจสอบภายใน เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติและให้เผยแพร่หน้าบนหน้าเว็บไซต์กลุ่มตรวจสอบภายในต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

จิตรราภรณ์ มุขเพชร

(นางสาวจิตรราภรณ์ มุขเพชร)

นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน
เพื่อโปรดพิจารณา และอนุมัติให้
เผยแพร่หน้าเว็บไซต์กลุ่มตรวจสอบภายใน
ต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

ณัฐพร งามชม

(นางดุลยรัตน์ งามชม)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบ ๒

- อนุมัติ

ณัฐพร

(นางสาวอรุณี มนปรางค์)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ

รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

ประธานคณะกรรมการพัฒนาและขับเคลื่อนงานวิชาการระดับหน่วยงาน

โครงร่างผลงาน R2R

เรื่อง	: การพัฒนาการบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตรวจสอบภายใน
ผู้นำเสนอ	: นางสาวจิตตราภรณ์ มุขเพชร นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ
ปีงบประมาณ	: 2566
หน่วยงาน	: กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย
ที่ปรึกษา	: 1. นางสาวอรุณี มนปรางค์ต นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน 2. นางศุภรัตน์ งามชม นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ

1. ความสำคัญและที่มาของการวิจัย

การบริการให้คำปรึกษา เป็นส่วนหนึ่งของการการตรวจสอบภายในถือว่าเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อให้ความมั่นใจได้ว่าเป็นกลไกสำคัญประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ เป็นการให้บริการอย่างอิสระและเที่ยงธรรม ให้ความช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ การบริการให้คำปรึกษาถือว่าเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เนื่องจากปัจจุบันการดำเนินงานของหน่วยงานมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามเทคโนโลยีและความต้องการของผู้รับบริการ อีกทั้งกฎหมาย ระเบียบ แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงส่งผลกระทบต่อความเข้าใจผู้ปฏิบัติงานอาจไม่ถูกต้องได้ การบริการให้คำปรึกษาที่รวดเร็วทันต่อความต้องการและการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน จึงเป็นวิธีหนึ่งที่สามารถช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานได้อย่างทันที่ เนื่องจากมีการพูดคุยและรับทราบปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานระหว่างผู้ตรวจสอบภายในและผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทำให้ความเข้าใจที่ตรงกันจากการพูดคุยและร่วมมือแก้ไขปัญหาลงไปด้วยกัน และจากการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในที่ผ่านมา พบว่า หน่วยรับตรวจมีความต้องการบริการคำปรึกษาจากผู้ตรวจสอบภายในเป็นจำนวนมาก แต่ด้วยข้อจำกัดของระยะเวลาและปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ความเชี่ยวชาญของผู้ให้คำปรึกษาในแต่ละด้าน ส่งผลให้ไม่สามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุมทุกด้าน จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมา มีการบริการให้คำปรึกษาอยู่ตลอดเวลา ในลักษณะต่างคนต่างให้บริการ ขาดการกำหนดรูปแบบการให้บริการ ขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติ การเก็บบันทึก รวบรวมข้อมูลของการให้คำปรึกษา และการติดตามประเมินผล ตลอดจนการเผยแพร่ข้อมูล ความรู้ต่าง ๆ ที่กลุ่มเป้าหมายไม่สามารถเข้าถึงได้ ส่งผลให้งานบริการให้คำปรึกษาขาดประสิทธิภาพ มาตรฐานการดำเนินงานไม่ชัดเจน

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานการบริการให้คำปรึกษาของผู้ตรวจสอบภายในมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐาน สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง มีช่องทางการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับตรวจอย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ จึงจัดทำวิจัยนี้ขึ้นเพื่อศึกษาความต้องการและปัญหาที่เกิดจากการบริการให้คำปรึกษา โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้รับบริการและผู้ตรวจสอบภายในของกรมอนามัย เพื่อตอบแบบสอบถามสำรวจปัญหา รับทราบความคิดเห็นและความต้องการ เพื่อนำปัญหาที่พบมาทบทวนผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ในการพัฒนาระบบการให้บริการคำปรึกษาให้มีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือ รูปแบบการบริการให้คำปรึกษาเป็นระบบมากยิ่งขึ้น ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้โดยง่าย รวดเร็ว และตรงกับความต้องการ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความต้องการและปัญหาการให้บริการให้คำปรึกษาของผู้รับบริการ
2. เพื่อศึกษาความต้องการและปัญหาที่เกิดจากการบริการให้คำปรึกษาของผู้ตรวจสอบภายใน
3. เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการการให้คำปรึกษาที่รวดเร็ว ตรงตามต้องการ

3. ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการให้คำปรึกษา และปัญหาการให้คำปรึกษาของผู้ให้บริการคำปรึกษา

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมอนามัย โดยแบ่งประชากรเป็น 2 กลุ่มคือ 1) กลุ่มผู้รับบริการให้คำปรึกษา ได้แก่ หัวหน้าอำนวยการ ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี พัสดุนักวิชาการฯ และ 2) กลุ่มผู้ให้บริการคำปรึกษา ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ตรวจสอบภายใน

3. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่าง วันที่ 1 มีนาคม 2566 – 30 กรกฎาคม 2566

4. เครื่องมือในการศึกษา

กำหนดโครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถาม ตามกรอบแนวความคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยจัดทำแบบสอบถามออกเป็น 2 แบบ คือ 1. แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการ (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสังกัดกรมอนามัย) 2. แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ (ผู้ตรวจสอบภายใน กรมอนามัย)

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. หน่วยรับตรวจ หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานของกรมอนามัย

2. ผู้รับบริการให้คำปรึกษา หมายถึง บุคลากรในสังกัดกรมอนามัย

3. ผู้ให้บริการคำปรึกษา ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ตรวจสอบภายใน

4. ผู้ตรวจสอบภายใน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในในระดับต่างๆ เป็นผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งหรือมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบ วิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร ให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นการสนับสนุนแก่ผู้ปฏิบัติงาน ให้การช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานทุกระดับขององค์กรให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสนับสนุนให้มีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม

4. การบริการให้คำปรึกษา (Consulting service) หมายถึง การบริการให้คำปรึกษา แนะนำ และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะขอบเขตของงานขึ้นอยู่กับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงานและขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการและมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับหน่วยงานของรัฐ โดยการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องความคล่องตัวในการดำเนินงานการออกแบบระบบงาน วิธีการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม เป็นต้น

5. การให้คำปรึกษา คือ การที่ผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์เฉพาะด้านได้รับการติดต่อจากผู้อื่นเพื่อขอรับคำแนะนำในเรื่องที่ผู้ให้คำปรึกษามีความรู้ ผ่านช่องทางติดต่อสื่อสารต่างๆ เช่น การให้คำปรึกษาผ่านทางโทรศัพท์ Line Face book การเผยแพร่สื่อ infographic เป็นวิทยากร เป็นต้น

6. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ คือ ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล เช่น เว็บไซต์ Facebook Line เป็นต้น

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่อการบริการให้คำปรึกษา
2. พัฒนาระบบการบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และตรงความต้องการ

7. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในประเด็น ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับงานตรวจสอบภายใน

1.1 การตรวจสอบภายใน คือกิจกรรมให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรม และเป็นอิสระ ซึ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้น และจะช่วยให้หน่วยงานของรัฐบรรลุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบ (กรมบัญชีกลาง, 2564)

1.2 คุณสมบัติหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบภายในต้องมีดังต่อไปนี้

- (1) มีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
- (2) มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี ประกาศ และคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ
- (3) มีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในของหน่วยงานของรัฐ (กรมบัญชีกลาง, 2564)

1.3 ประเภทของการตรวจสอบภายใน มี 6 ประเภท ดังนี้

- (1) การตรวจสอบทางการเงิน (Financial Auditing)
- (2) การตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนด (Compliance Auditing)
- (3) การตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Performance Auditing)
- (4) การตรวจสอบการบริหาร (Management Auditing)
- (5) การตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ (Information System Auditing)
- (6) การตรวจสอบพิเศษ (Special Auditing) (กรมบัญชีกลาง, 2563)

1.4 การตรวจสอบภายใน คือ กิจกรรมการให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาอย่างเป็นอิสระและเที่ยงธรรม ซึ่งถูกจัดให้มีขึ้นเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร โดยงานตรวจสอบภายในสามารถจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

(1) งานบริการให้ความเชื่อมั่น (Assurance Services) หมายถึง การตรวจสอบหลักฐานต่าง ๆ อย่างเที่ยงธรรม เพื่อนำมาประเมินผลอย่างเป็นอิสระในกระบวนการ การบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแลที่ดีขององค์กร โดยต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบตามมาตรฐานวิชาชีพและเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ

(2) งานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) หมายถึง กิจกรรมการแนะนำ และการให้บริการที่เกี่ยวข้องแก่องค์กร ลักษณะและขอบเขตของงานเป็นไปตามความตกลงร่วมกันกับองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่า และปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กร (กาญจนา วิมลไชยจิต,

1.4 การตรวจสอบภายใน ลักษณะของการบริการให้คำปรึกษามีลักษณะงานที่กว้างขวาง ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้บริหารในองค์กรที่ต้องการรับบริการ ในการแก้ปัญหาหรือเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กรในเรื่องต่างๆ ทั้งนี้ ผู้ตรวจสอบภายในควรมีความรู้ ทักษะ และความสามารถอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้คำปรึกษา เพื่อให้การบริการให้คำปรึกษาเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ผู้ตรวจสอบภายในจะต้อง

พิจารณาประเภทการบริการให้คำปรึกษาที่จะให้บริการและประเมินความเสี่ยงเพื่อกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติโดยเฉพาะสำหรับแต่ละกิจกรรม ลักษณะของการบริการให้คำปรึกษาสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

1. การบริการให้คำปรึกษาแบบเป็นทางการ บริการให้คำปรึกษาลักษณะนี้ ผู้ตรวจสอบภายในควรวางแผนและมีข้อตกลงกับผู้รับบริการหรือหน่วยรับตรวจอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร

2. การบริการให้คำปรึกษาอย่างไม่เป็นทางการ บริการให้คำปรึกษาลักษณะนี้จะเกี่ยวข้องกับงานประจำ เช่น การเข้าร่วมในคณะกรรมการประจำ งานโครงการที่มีกำหนดเวลา การประชุมเฉพาะกิจ เป็นต้น

ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติงานตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด (กรมบัญชีกลาง, ๒๕๖๑) ประกอบด้วย

- มาตรฐานด้านคุณสมบัติ
- มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน
- หลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายใน
- จรรยาบรรณการตรวจสอบภายใน

การบริการให้คำปรึกษาในงานตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบภายในในฐานะผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายใน เพื่อให้งานบริการให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างเที่ยงธรรม มีประสิทธิภาพ และเพิ่มคุณค่าให้กับหน่วยรับตรวจอย่างแท้จริง (สำนักงานตรวจสอบภายในทหาร, 2563)

1.5 มาตรฐานการปฏิบัติงานให้คำปรึกษา วิชาชีพการตรวจสอบภายใน ได้กำหนดคำนิยามของการบริการให้คำปรึกษา ดังนี้ การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) คือ กิจกรรมการให้คำปรึกษาแนะนำและบริการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการโดยลักษณะและขอบเขตของงานจะเป็นไปตามข้อตกลงที่ทำขึ้นร่วมกันกับผู้รับบริการ และมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแลขององค์กรโดยไม่เข้าไปร่วมรับผิดชอบในฐานะผู้บริหาร

การบริการให้คำปรึกษา มีลักษณะเป็นการให้คำแนะนำและโดยทั่วไปจะให้บริการก็ต่อเมื่อได้รับการร้องขอจากผู้รับบริการเป็นการเฉพาะลักษณะและขอบเขตของภารกิจการให้คำปรึกษาจะขึ้นอยู่กับข้อตกลงกับผู้รับบริการ ภารกิจการให้คำปรึกษาจะมีผู้ที่เกี่ยวข้อง 2 ฝ่ายคือ 1) ผู้ตรวจสอบภายใน ได้แก่ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ให้คำปรึกษา และ 2) ผู้รับบริการ ได้แก่ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการรับคำปรึกษาในการให้บริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในควรให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมและไม่เข้าไปร่วมรับผิดชอบในฐานะผู้บริหารการบริการให้คำปรึกษา มีลักษณะงานที่กว้างขวางซึ่งลักษณะงานบริการให้คำปรึกษาขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้บริหารในองค์กรที่ต้องการรับบริการในการแก้ปัญหาหรือเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กรในเรื่องต่าง ๆ (กาญจนา วิมลไชยจิต, 2561)

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา

2.1 นิยาม และแนวคิดในการปรึกษา (counseling) การให้คำปรึกษา คือ กระบวนการที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อาศัยการสื่อสารสองทาง ระหว่างบุคคลหนึ่งในฐานะผู้ให้การปรึกษา (counselor) ซึ่งทำหน้าที่เอื้ออำนวยให้อีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเป็น ผู้รับการปรึกษา (client) ได้สำรวจและทำความเข้าใจ สิ่งที่เป็นปัญหา และแสวงหาหนทางแก้ไขปัญหานั้นได้ด้วยตนเอง เป้าหมายเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เข้าใจปัญหาตนเองจนสามารถตัดสินใจ และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง มีความเข้าใจ ทักษะ และใช้เทคนิคการปรึกษา

2.2 หลักการพื้นฐานในการให้คำปรึกษา การให้การปรึกษา มีสิ่งที่แตกต่างจากการให้บริการทั่วไป ผู้ให้การปรึกษา จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติ และวิธีการตอบสนองบางอย่างต่อผู้รับการปรึกษา เช่น เชื่อในศักยภาพของผู้รับการปรึกษาแสดงออกถึงความเท่าเทียมกันระหว่าง Counselor & Client วางตัวเป็น

กลางใช้วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการรับรู้ทั้งเนื้อหาและอารมณ์ สร้างความไว้วางใจเอาใจเขามาใส่ใจ เรา มีความเห็นอกเห็นใจ จริใจเน้นการรักษาความลับ ศูนย์กลางความคิด ความรู้สึก และการตัดสินใจอยู่ที่ ผู้รับการปรึกษา (client centered centered)

2.3. การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) มาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพ การตรวจสอบภายในได้กำหนด คำนียามของการบริการให้คำปรึกษา คือ กิจกรรมการให้คำปรึกษาแนะนำ และบริการที่เกี่ยวข้องแก่ผู้รับบริการ โดยลักษณะและขอบเขตของงานจะเป็นไปตามข้อตกลงที่ทำขึ้นร่วมกัน กับผู้รับบริการ และมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุมและ การกำกับดูแลขององค์กร โดยไม่เข้าไปร่วมรับผิดชอบในฐานะผู้บริหาร การบริการให้คำปรึกษา มีลักษณะเป็น การให้คำแนะนำและโดยทั่วไปให้บริการก็ต่อเมื่อได้ รับการร้องขอจากผู้รับบริการเป็นการเฉพาะ ลักษณะและ ขอบเขตของการกิจการให้คำปรึกษาจะขึ้นอยู่กับข้อตกลงกับผู้รับบริการ การกิจการให้คำปรึกษามีผู้ที่เกี่ยวข้อง 2 ฝ่าย คือ

- 1) ผู้ตรวจสอบภายใน ได้แก่ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ให้คำปรึกษา
- 2) ผู้รับบริการ ได้แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่ต้องการรับคำปรึกษาในการให้บริการ ให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในควรให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรม และไม่เข้าไปร่วม รับผิดชอบในฐานะผู้บริหาร

2.4 บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในในฐานะผู้ให้คำปรึกษา มีบทบาทหน้าที่กว้างขวาง และมี บทบาทสำคัญที่มีผลถึงความสำเร็จขององค์กรตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ บทบาทที่สำคัญของผู้ตรวจสอบภายใน คือ ในฐานะเป็นที่ปรึกษา (Consultant) ผู้ตรวจสอบภายในในฐานะเป็นที่ปรึกษาเป็นการทำหน้าที่เป็นที่ ปรึกษาของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรในประเด็นต่างๆ ตามที่องค์กรต้องการและได้มีการตกลงกันระหว่าง ผู้ตรวจสอบภายในและผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ผู้ตรวจสอบภายในควรมี ทักษะ ความรู้ความสามารถที่ จำเป็นต่อการทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร กล่าวคือ ผู้ตรวจสอบภายใน ในฐานะผู้ให้ คำปรึกษา จะต้องมีความรู้ในหลายๆ ด้าน ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ และจะต้องสามารถเรียนรู้สิ่ง ต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว หากผู้ตรวจสอบภายในขาดความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้ตรวจสอบภายใน ไม่ควรรับงานการให้คำปรึกษา รวมถึงผู้ตรวจสอบภายในจะต้องอาศัยประสบการณ์ในการ ปฏิบัติหน้าที่และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานในฐานะเป็นผู้ให้คำปรึกษามีประสิทธิภาพมาก ที่สุด หลักการสำคัญอีกประการหนึ่งของผู้ตรวจสอบภายใน ในฐานะผู้ให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในจะต้อง ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลัก มาตรฐานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน และจรรยาบรรณ นอกจากนี้ ผู้ตรวจสอบ ภายในควรพัฒนาศักยภาพของตนเอง รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพ และคุณภาพของการให้บริการคำปรึกษาอย่าง สม่าเสมอและต่อเนื่อง

2.5 การกิจการให้คำปรึกษา ถือเป็นกิจกรรมการให้คำปรึกษา แนะนำ และบริการที่ เกี่ยวเนื่องแก่ผู้รับบริการ โดยลักษณะและขอบเขตของงานมีความหลากหลายครอบคลุมงานที่หลากหลาย ทั้งนี้ จะเป็นไปตามข้อตกลงที่ทำขึ้นร่วมกันกับผู้รับบริการ และมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่า และปรับปรุง กระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการกำกับดูแลขององค์กร โดยไม่เข้าไปร่วมรับผิดชอบต่อผล การดำเนินงาน หรือกระบวนการงานในฐานะผู้บริหาร ประเด็นหนึ่งที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการกิจการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในควรกำหนดคือ เรื่องวัตถุประสงค์ และขอบเขตการให้คำปรึกษา โดยผู้ตรวจสอบภายใน จะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ และความคาดหวัง อื่นๆ ของผู้รับบริการ ผู้ตรวจสอบภายในควรปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้วยความระมัดระวังเยี่ยงวิชาชีพ โดยคำนึงถึงเรื่องต่อไปนี้

1. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษา รวมทั้งลักษณะของงาน เวลา และการสื่อสาร ผลของภารกิจ

2. ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจ

3. ความคุ้มค่าของภารกิจการให้คำปรึกษาต่อผลประโยชน์ที่คาดว่าจะเกิดแก่องค์กรใน

การพิจารณาถึงขอบเขตการให้คำปรึกษานั้น ขึ้นอยู่กับแต่ละสถานการณ์อย่าง ผู้ตรวจสอบภายในของแต่ละองค์กรจะต้องพิจารณาประเภทการบริการให้คำปรึกษาที่จะให้บริการและประเมินว่าต้องกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติโดยเฉพาะสำหรับแต่ละกิจกรรมหรือไม่ ลักษณะของการบริการให้คำปรึกษา สามารถแบ่งออกได้ดังนี้

- ภารกิจบริการให้คำปรึกษาอย่างเป็นทางการ บริการให้คำปรึกษาลักษณะนี้ ผู้ตรวจสอบภายในควร วางแผนและมีข้อตกลงกับผู้รับบริการ อย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร

- ภารกิจบริการให้คำปรึกษาอย่างไม่เป็นทางการ บริการให้คำปรึกษาลักษณะนี้จะเกี่ยวข้องกับงานประจำ เช่น การเข้าร่วมในคณะ กรรมการประจำ งานโครงการที่มี กำหนดเวลา การประชุมเฉพาะกิจ

- ภารกิจบริการให้คำปรึกษาพิเศษ เป็นบริการที่เกิดขึ้นในกรณีที่ต้องมีโครงการพิเศษหรือการปรับ โครงสร้างขององค์กร

- ภารกิจบริการให้คำปรึกษากรณีมีเหตุฉุกเฉิน เป็นบริการให้คำปรึกษาภายหลังเกิดเหตุการณ์ภัย พิบัติหรือเหตุการณ์พิเศษอื่นเกี่ยวกับองค์กร โดยผู้ตรวจสอบภายในอาจเข้าร่วมกับทีมงานที่จัดตั้ง เพื่อทำการกู้คืน เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานต่อไปได้ หรือการเข้ามีส่วนร่วมในทีมที่จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือชั่วคราวที่จะตอบ สนองต่อคำร้องขอเป็นพิเศษ

ภารกิจการให้คำปรึกษามีรูปแบบที่หลากหลายขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น ในการวางแผนภารกิจการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในควรทำความเข้าใจกับผู้รับบริการเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ และความคาดหวังอื่นๆ ของผู้รับบริการ ในกรณีที่เป็นเรื่องที่สำคัญผู้ตรวจสอบภายในควรบันทึกเรื่องที่ทำให้ความเข้าใจไว้เป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบภายในควรกำหนดทรัพยากร เช่น บุคลากร เวลา เงิน เป็นต้น ให้เหมาะสมเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ของภารกิจของบริการให้คำปรึกษาที่ได้ตกลงไว้กับผู้รับบริการเพื่อให้เกิดการปรับปรุงเกี่ยวกับการ บริหารความเสี่ยง การเพิ่มคุณค่า และการปรับปรุงการ ดำเนินงานขององค์กรตามภารกิจที่ได้กำหนดไว้ ภารกิจให้คำปรึกษามักจะไม่ได้มีการวางแผนเป็นลักษณะพิเศษไว้ล่วงหน้า โดยส่วนใหญ่มักเป็นเหตุการณ์ที่อยู่ นอกเหนือความคาดหมาย และการให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารในการจัดสรรทรัพยากรแก่โครงการที่ไม่ได้มีการ กำหนดงบประมาณประจำปี เป็นต้น ซึ่งภารกิจให้คำปรึกษาดังกล่าวมักจะมีข้อจำกัดทาง ด้านเวลา และอาจ ส่งผลต่อความล้มเหลวในการปฏิบัติภารกิจ (ศิลปพร ศรีจันทพร, 2554)

3. แนวคิดการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

3.1 การให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service) ในยุคดิจิทัล หลายประเทศได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service) ซึ่งหมายถึง การจัดการบริการต่าง ๆ ของภาครัฐให้กับประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทาง ให้กับประชาชนในการติดต่อและขอรับบริการจากภาครัฐ ซึ่งช่องทางดังกล่าวสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัด เนื่องจากผู้ใช้สามารถรับบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ แทนการเดินทางมาติดต่อที่หน่วยงานหรือสำนักงาน รวมถึงช่วยลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการ เข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ภาครัฐก็สามารถชี้แจงและเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ต่อการเข้ารับบริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง ซึ่งเมื่อใดก็ตามที่ผู้ใช้งานทำรายการผ่าน e-Service ระบบจะ

บันทึกรายละเอียดทั้งหมดเก็บไว้ในรูปแบบออนไลน์ที่ช่วยลดการตรวจสอบและประหยัดเวลาในการจัดทำเอกสารของเจ้าหน้าที่รัฐได้

ปัจจุบัน ความต้องการและพฤติกรรมของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเมื่อผู้บริโภคหันมาใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้น ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ไม่ว่าจะเป็น การซื้อขายสินค้าและบริการ การศึกษา การติดต่อสื่อสาร การทำงาน และอื่น ๆ ดังนั้น ช่องทางออนไลน์จึงสามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคและมีอัตราการเติบโตสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและในขณะเดียวกัน ผู้บริโภคก็คาดหวังว่าบริการต่าง ๆ เหล่านั้น จะตอบโจทย์ทั้งความต้องการส่วนบุคคล (Personalization) และความคาดหวังในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ อย่างครบถ้วน

ดังนั้น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นมิติที่ภาครัฐต้องปรับตัวและให้ความสำคัญ เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการและพฤติกรรมของประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างก้าวหน้าทันสถานการณ์ (ETDA, 2564)

3.2 การให้บริการปรึกษาผ่านเทคโนโลยีการคือการใช้ฐานข้อมูลดิจิทัลหรือเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ในการเผยแพร่ข้อมูลให้บริการผู้รับบริการ ติดต่อผู้รับบริการ การบันทึกข้อมูล รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลของผู้รับบริการด้วย (Canadian Counseling and Psychotherapy Association, 2019)

3.3 การสื่อสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ คือ การสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมีการให้บริการหลายหลายรูปแบบ เช่น

(1) E-mail หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ การส่งข้อความหรือข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่นๆ ผ่านทางคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายเหมือนกับการส่งจดหมาย แต่อยู่ในรูปแบบของสัญญาณข้อมูลที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ โดยเปลี่ยนการนำส่งจดหมายจากบุรุษไปรษณีย์มาเป็นโปรแกรม และเปลี่ยนจากการใช้เส้นทางจราจรคมนาคมทั่วไปมาเป็นช่องสัญญาณรูปแบบต่างๆ ที่เชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะตรงเข้ามาสู่ Mail Box ที่ถูกจัดสรรใน Server ของผู้รับปลายทางทันที

(2) Line Application คือ แอปพลิเคชันให้บริการ Messaging ร่วมกับ Voice Over IP ทำให้ผู้ใช้สามารถสร้างกลุ่มแชท ส่งข้อความ ภาพ คลิปวิดีโอ หรือจะพูดคุยโทรศัพท์แบบเสียงก็ได้ โดยข้อมูลที่ถูกส่งขึ้นไปนั้นฟรีทั้งหมด ลักษณะของไลน์ แอปพลิเคชัน(Line Application) ประกอบด้วย การส่งข้อความ, การสนทนาด้วยเสียง, การเปลี่ยนพื้นหลังแบล็คกราวด์หน้าห้องแชท, การสนทนาแบบกลุ่ม, Official LINE และการส่งสติ๊กเกอร์

(3) Chatbot คือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือปัญญาประดิษฐ์ ที่สร้างขึ้นเพื่อดูแลการสนทนาของผู้ใช้ ทั้งในรูปแบบตัวอักษร (Text) เสียง (Speech) แบบ Real-Time โดยใช้เทคโนโลยี Artificial Intelligent (AI) ที่ถูกพัฒนาขึ้น ให้มีบทบาทในการตอบกลับการสนทนาแบบอัตโนมัติผ่าน Messaging Application เสมือนการโต้ตอบของคนจริงๆ หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นโปรแกรมตอบกลับอัตโนมัติ ซึ่งตัวโปรแกรมนี้จะถูกฝังอยู่บน Server, Application, หรือโปรแกรม Chat ต่างๆ

(4) Facebook คือ บริการบนอินเทอร์เน็ตบริการหนึ่งที่จะทำให้ผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสารและร่วมทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งหรือหลายๆ กิจกรรมกับผู้ใช้คนอื่นๆ ได้ไม่จำเป็นว่าการตั้งประเด็นถาม - ตอบในเรื่องที่สนใจ โพสต์รูปภาพ โพสต์คลิปวิดีโอ เขียนบทความหรือบล็อก แชทคุยกันแบบสดๆ เล่นเกมส์แบบเป็นกลุ่ม

8. กรอบแนวคิดในการศึกษา

