

คู่มือ/แนวทางการบริการให้คำปรึกษา (Consulting)

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อส่งเสริมให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลที่ดี (Good Governance) และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน (Transparency) ป้องกันการประพฤติชอบหรือการทุจริต และเป็นการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจนทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์

๒. เพื่อให้เกิดการการปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพิ่มคุณค่าแก่หน่วยรับตรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ

๓. เพื่อสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานทุกระดับของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาและสถานศึกษาสามารถปฏิบัติหน้าที่และดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตงาน

ขอบเขตของงานให้คำปรึกษากระทำได้ ๒ ลักษณะ คือด้วยวาจา และเป็นลายลักษณ์อักษรโดยมีขอบเขตการให้คำปรึกษาดังนี้

๑. ด้านการควบคุมภายใน บริหารความเสี่ยง การกำกับดูแลที่ดี มุ่งเน้นการบริการการให้คำแนะนำให้คำปรึกษา แก่ฝ่ายบริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาและสถานศึกษาในสังกัด

๒. ด้านการบัญชี การเงิน การดูแลทรัพย์สิน และการปฏิบัติตามกฎหมาย มุ่งเน้นการบริการให้คำแนะนำให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาและสถานศึกษาในสังกัด

คำจำกัดความ

งานให้คำปรึกษา หมายถึง การให้บริการ การให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยลักษณะงานขึ้นอยู่กับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับส่วนราชการและปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนให้ดีขึ้น

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) รับเรื่องและลงทะเบียนการให้คำปรึกษา เพื่อจัดลำดับการให้บริการ
- ๒) ศึกษาประเด็นของเรื่องที่จะให้คำปรึกษา
- ๓) กำหนดวิธีการให้คำปรึกษา วิเคราะห์ความเสี่ยงและเลือกทางเลือกที่เหมาะสมโดยใช้หลักการวิเคราะห์ที่เป็นเหตุและผล พิสูจน์ได้ สอบทานได้
 - ตรงตามความต้องการของผู้ร้องขอ
 - อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริงที่พิสูจน์ได้
 - มีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ
 - ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร หรือระหว่างองค์กร
 - ให้คำปรึกษาแบบเป็นไปได้

๔) สรุปประเด็นทางเลือกในการให้คำปรึกษา คำปรึกษา ทั้งนี้ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการให้คำปรึกษา มีดังนี้

๔.๑ ผู้ให้คำปรึกษามีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เช่น มีกิริยามารยาทที่ดี/ รับผิดชอบในงานวิชาชีพ / ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน/ ไม่สร้างความแตกร้างในองค์กร/ รักษาความลับ

๔.๒ ข้อมูลที่ใช้ประกอบการให้คำปรึกษาเป็นข้อมูลจริง เชื่อถือได้

๔.๓ ข้อเสนอแนะสามารถวิเคราะห์บนพื้นฐานของหลักการและสมเหตุผล

๔.๔ การสื่อสารใช้วิธีการที่เหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์

๔.๕ ข้อเสนอแนะ/ข้อแนะนำ สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และปฏิบัติแล้วได้ผลตามที่ต้องการ

หน่วยตรวจสอบภายใน สพม.

ขั้นตอนการให้คำปรึกษา หน่วยตรวจสอบภายใน (Walk In)
ระยะเวลา การให้บริการ 15 - 30 นาที

รับเรื่องจากผู้ขอรับคำปรึกษา 5 นาที

พิจารณาเอกสารประกอบเรื่องที่ขอรับคำปรึกษา 5 นาที

วิเคราะห์/กลั่นกรอง เรื่องที่อยู่ในขอบเขต 10 นาที

กฎระเบียบ

หาข้อมูล/กฎหมาย
ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ให้คำปรึกษากับผู้ที่ขอรับคำปรึกษา 10 นาที

ทำการรายงาน

การแก้ไขปัญหา

วิเคราะห์หาสาเหตุ/
แนวทางการ

ให้คำปรึกษากับผู้ที่ขอรับคำปรึกษา 10 นาที

ทำการรายงาน

ประสานเพื่อหาแนวทาง
แก้ไขปัญหา

- ผู้ขอรับปรึกษา
- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

นางศศิณิศา อำภาวงศ์
นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ
ผอ.หน่วยตรวจสอบภายใน
093-6165965

นางสาวดวงภา คำข้าว
นักวิชาการตรวจสอบภายใน
098-2845462

ช่องทางการให้บริการให้คำปรึกษา

หน่วยตรวจสอบภายใน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามุกดาหาร

ช่องทางที่ ๑

โทรศัพท์

- | | |
|------------------------|--|
| ๑. นางศศิณีภา อำภาวงค์ | ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน |
| โทรศัพท์ ๐๔๒-๖๒๐๖๓๙ | หรือ ๐๙๓-๖๑๖๕๙๖๕ |
| ๒. นางสาวดวงนภา คำข้าว | นักวิชาการตรวจสอบภายใน (พนักงานราชการ) |
| โทรศัพท์ ๐๔๒-๖๒๐๖๓๙ | หรือ ๐๙๘-๒๘๔๕๔๖๒ |

ช่องทางที่ ๒

ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตอบข้อสงสัย ชักถาม ณ หน่วยตรวจสอบภายใน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามุกดาหาร

ช่องทางที่ ๓

Application Line : ตรวจสอบภายใน สพม.มุกดาหาร



ช่องทางที่ ๔

เว็บไซต์ <https://www.sesaomuk.go.th>

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามุกดาหาร

โดยไม่มีค่าธรรมเนียมใดๆทั้งสิ้น

ครั้งที่...../.....

แบบฟอร์มบันทึกการบริการให้คำปรึกษา
หน่วยตรวจสอบภายใน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามุกดาหาร

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

ชื่อ/หน่วยงาน ผู้มาขอรับบริการ.....โทรศัพท์.....

ช่องทางการขอรับบริการให้คำปรึกษา () โทรศัพท์ () การติดต่อด้วยตนเอง
() Application Line () อื่นๆ

คำถาม ปัญหา/ ประเด็น/ ข้อสงสัย.....
.....
.....
.....
.....
.....

คำตอบ/ สรุปการบริการให้คำปรึกษาในประเด็นต่างๆ (ตามระเบียบ กฎหมาย นโยบาย ข้อบังคับ)
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
(.....)
วันที่.....