

# มาตรฐานการให้บริการ

## คลินิก ตสน.



หน่วยตรวจสอบภายใน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภูเก็ต

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

## คลินิก ตสน.

เป็นงานบริการให้คำปรึกษา การบริการให้คำปรึกษาแนะนำ มีจุดประสงค์ เพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย หลักเกณฑ์ และให้ข้อแนะนำเพื่อป้องกันและหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงจะไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินการ เสริมสร้างกระบวนการการกำกับดูแลให้กับผู้บริหาร และการควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภูเก็ตให้ดีขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำ ในเรื่องความปลอดภัย ในการดำเนินงาน การให้แนวทางระบบงาน วิธีการต่างๆในการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ การเสนอแนะแนวทางหรือมาตรการที่จะทำให้ผลการดำเนินงานสามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า

### จรรยาบรรณของผู้ให้คำปรึกษา ดังนี้

1. การให้คำปรึกษาและข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ “คลินิก ตสน.” จะต้องเก็บรักษาไว้เป็นความลับ
2. ผู้ตรวจสอบภายในต้องระมัดระวังอย่างยิ่งที่จะไม่ให้เกิดความเสียหายแก่ผู้รับคำปรึกษา
3. ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องหลีกเลี่ยงสภาพที่จะทำให้ผู้รับคำปรึกษาอยู่ในภาวะขัดแย้ง
4. หากได้รับข้อมูลที่อาจส่งผลเสียหายต่อราชการ ผู้ตรวจสอบภายในต้องรีบรายงานให้แก่ผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้อง โดยผู้รับคำปรึกษาไม่เปิดเผยชื่อผู้ให้ข้อมูล
5. ผู้ตรวจสอบภายในต้องมีความเที่ยงธรรมและให้คำปรึกษาด้วยความไม่ลำเอียง ต้องทำหน้าที่อย่างเป็นธรรมโดยไม่ปล่อยให้ความรู้สึกส่วนตัวหรือความอคติเข้ามามีอิทธิพลเหนือการปฏิบัติงาน
6. ผู้ตรวจสอบภายใน ต้องละเว้นในการให้คำปรึกษาในเรื่องที่ตนเองมีความรู้ความเชี่ยวชาญไม่เพียงพอ

### ขั้นตอนการให้บริการ

1. ติดต่อนัดหมายกับผู้ตรวจสอบภายใน โดยหมายเลขโทรศัพท์ 076211591 ต่อ 29 หรือในกลุ่มไลน์ “คลินิก ตสน.” ก่อนเข้ารับบริการ
2. การสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาแนะนำกับผู้ขอรับบริการ คลินิก ตสน. อย่างเป็นทางการ อย่างเป็นกัลยาณมิตร โดยต้อนรับอย่างจริงใจและอบอุ่น แสดงท่าทางเป็นมิตร พร้อมทั้งสื่อความตั้งใจที่ช่วยเหลือและรับฟังสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาบอกล่าว
3. การสัมภาษณ์เบื้องต้น / สสำรวจความต้องการ เข้าใจในสิ่งที่ผู้รับบริการบอกล่าวอย่างชัดเจน รับฟัง และผู้ให้คำปรึกษาต้องช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจ หรือวิเคราะห์ปัญหาและยอมรับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงร่วมกัน พยายามมองสภาพความเป็นจริงของผู้รับบริการ
4. การเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการของผู้รับบริการ โดยทั้งผู้ให้คำปรึกษาต้องเข้าใจสาเหตุของเรื่องที่ปรึกษา สรุปความที่ผู้รับคำปรึกษาได้เล่า ซึ่งโดยปกติแล้วการที่จะเข้าใจถึงในเรื่องที่ผู้รับบริการต้องการบอกล่านั้น ไม่ใช่เรื่องที่เกิดขึ้นโดยทันที ต้องอาศัยระยะเวลาเพื่อสร้างความเข้าใจอย่างชัดเจน

และมองเห็นคำตอบในสิ่งที่ต้องการ ในบางกรณีก็ อาจจะต้องมีการปรึกษาหลายๆครั้ง จึงจะเกิดความเข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้โดยถูกต้อง โดยเฉพาะในเรื่องของการเงิน การบัญชี

5. การวางแผนแก้ปัญหา โดยกำหนดทางเลือกและให้ข้อมูลทั้งข้อดีและข้อเสียของแต่ละวิธีการ ตัดสินใจพิจารณา และเลือกกำหนดวิธีการที่จะทำให้บรรลุถึง วัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยผู้ตรวจสอบภายในต้องระมัดระวังและมั่นใจว่าการตัดสินใจและการเลือกวิธีการต่างๆ ของผู้รับบริการนั้น ต้องเป็นไปตามแนวทางที่ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์ กำหนด
6. การยุติการให้คำปรึกษา ให้ผู้ตรวจสอบภายในได้สรุป และผู้รับคำปรึกษาทบทวนและเข้าใจ ข้อเสนอแนะ เพื่อมั่นใจว่าผู้รับคำปรึกษาจะไปปฏิบัติต่อไป

ช่วงเวลาเปิดรับบริการ เวลา 08.30 – 16.30 น. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์

- เรื่องที่ไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก มากจนเกินไป หรือมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนแล้ว ระยะเวลาให้บริการประมาณ 15-30 นาที
- เรื่องที่ยุ่งยากซับซ้อน และต้องใช้เวลาในการอธิบายหรือสร้างความเข้าใจ หรือเป็นเรื่องที่ไม่เกิดขึ้นมาก่อน ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 60 นาที

ผู้รับผิดชอบ ควบคุม กำกับ การให้คำปรึกษา

นางสาวสุนันท์ คงพันธ์ นักวิชาการตรวจสอบภายใน ชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์

แผนผังการให้บริการ

