
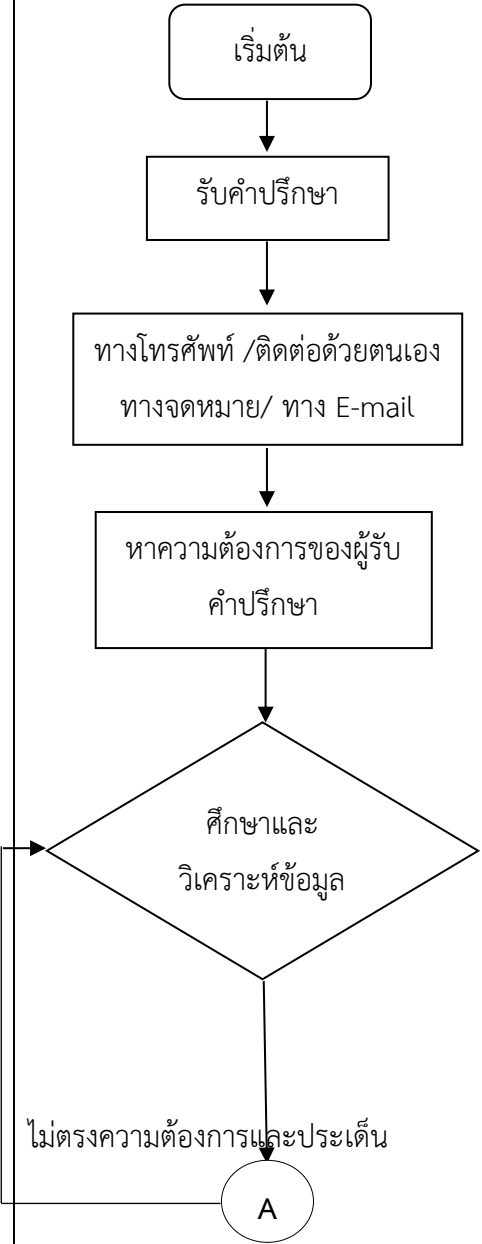
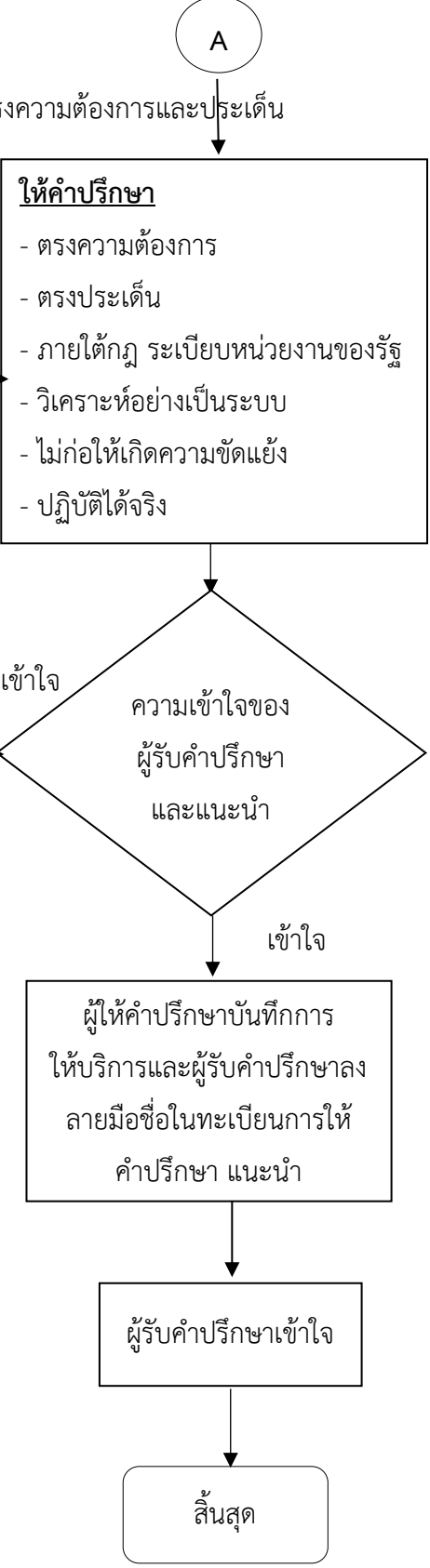


Flow มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการบริการให้คำปรึกษา แนะนำ

	<p>มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure) กระบวนการปฏิบัติงาน กระบวนการบริการให้คำปรึกษา แนะนำ (Consulting Services)</p>	<p>รหัสเอกสาร</p>	<p>ออกวันที่</p>	<p>เขียนโดย สำนักงานตรวจสอบภายใน ควบคุมโดย หน.สำนักงานตรวจสอบภายใน อนุมัติโดย อธิการบดี มทร.ล้านนา</p>
<p>ผู้รับผิดชอบ</p>	<p>แผนภูมิสายงาน (Flowchart)</p>	<p>ขั้นตอน/วิธีดำเนินการ</p>	<p>เอกสารที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>ระยะเวลาดำเนินการ</p>
<p>ผู้ขอรับบริการ</p> <p>นักตรวจสอบภายใน ส่วนกลาง พื้นที่และสถาบัน</p>	 <pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Receive[รับคำปรึกษา] Receive --> Contact[ทางโทรศัพท์ /ติดต่อด้วยตนเอง ทางจดหมาย/ ทาง E-mail] Contact --> Identify[หาความต้องการของผู้รับ คำปรึกษา] Identify --> Decision{ศึกษาและ วิเคราะห์ข้อมูล} Decision -- "ไม่ตรงความต้องการและประเด็น" --> A((A)) A --> Decision Decision --> Next[] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> - รับฟังข้อมูล/ข้อเท็จจริงและประเด็นปัญหาที่ผู้รับคำปรึกษามาขอรับบริการ - ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการทางโทรศัพท์/ติดต่อด้วยตนเอง/ทางจดหมาย/ทาง E-mail - สื่อสารกับผู้รับคำปรึกษาเพื่อหาความต้องการ - ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่มาขอรับคำปรึกษาจากเอกสาร/หลักฐานที่ผู้รับคำปรึกษาจัดเตรียมมา - ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากระเบียบที่ทางราชการกำหนดมาให้คำปรึกษาแนะนำ 	<p>บันทึกการให้คำปรึกษา</p> <p>กฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>๑๕-๓๐ นาที (หากเป็นเรื่องปกติสามารถให้บริการได้ทันที แต่หากเรื่องมีความยุ่งยากซับซ้อน อาจจะต้องประสาน/สอบถามไปยังเจ้าของระเบียบฯ ซึ่งจะใช้เวลามากกว่าที่กำหนดแล้วแต่กรณี)</p>

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
<p>นักตรวจสอบภายใน ส่วนกลาง พื้นที่และสถาบัน</p> <p>ผู้ให้บริการ</p> <p>นักตรวจสอบภายใน ส่วนกลาง พื้นที่และสถาบัน</p>	 <pre> graph TD A((A)) --> B[ให้คำปรึกษา - ตรงความต้องการ - ตรงประเด็น - ภายใต้กฎระเบียบหน่วยงานของรัฐ - วิเคราะห์อย่างเป็นระบบ - ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง - ปฏิบัติได้จริง] B --> C{ความเข้าใจของผู้รับคำปรึกษา และแนะนำ} C -- ไม่เข้าใจ --> B C -- เข้าใจ --> D[ผู้ให้คำปรึกษามอบหมายงานให้รับบริการ และผู้รับคำปรึกษาลงลายมือชื่อในทะเบียนการให้คำปรึกษา แนะนำ] D --> E[ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจ] E --> F([สิ้นสุด]) </pre>	<p>- ให้คำปรึกษา แนะนำผู้รับบริการ</p> <p>- ผู้รับคำปรึกษาพิจารณาว่าตนเองมีความเข้าใจกับคำปรึกษา แนะนำที่ได้รับหรือไม่ หากไม่เข้าใจต้องย้อนไปสอบถามผู้ให้คำปรึกษาเพื่อความเข้าใจอีกครั้ง</p> <p>- ผู้ให้คำปรึกษามอบหมายงานให้รับบริการในทะเบียน (แบบฟอร์มที่กำหนด) และผู้ที่ได้รับคำปรึกษาแนะนำ ลงลายมือชื่อในทะเบียนเพื่อยืนยันคำปรึกษา แนะนำว่าถูกต้อง ตรงกัน (เฉพาะกรณีที่มาติดต่อด้วยตนเอง) และสามารถนำไปปฏิบัติตรงตามที่แนะนำภายใต้กฎระเบียบของหน่วยงานรัฐ</p>	<p>บันทึกการให้คำปรึกษา</p> <p>แบบฟอร์มทะเบียนการให้คำปรึกษา</p>	<p>๑๕-๓๐ นาที (หากเป็นเรื่องปกติสามารถให้บริการได้ทันที แต่หากเรื่องมีความยุ่งยากซับซ้อน อาจจะต้องประสาน/สอบถามไปยังเจ้าของระเบียบฯ ซึ่งจะใช้เวลามากกว่าที่กำหนดแล้วแต่กรณี</p>

งานบริการให้คำปรึกษา

การบริการให้คำปรึกษาแนะนำและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะ (Consulting Services) งานและขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการ และมี จุดประสงค์ เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับส่วนราชการ โดยการปรับปรุง กระบวนการ การกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของส่วนราชการ ให้ดีขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำ ในเรื่องความคล่องตัวในการดำเนินงาน การออกแบบระบบงาน วิธีการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรม เป็นต้น

❖ ขั้นตอนการให้บริการให้คำปรึกษา

๑. กล่าวคำทักทาย
 - ทักทายอย่างสุภาพทันที ด้วยภาษาบริการ
 - สร้างความประทับใจครั้งแรก (First Impression)
๒. ทำความเข้าใจสถานการณ์นั้น
 - ใช้ทักษะการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ
 - ใช้ทักษะการถามเพื่อค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ
๓. บริการได้ตรงหรือมากกว่าความต้องการ
 - ถ้าเป็นเรื่องปกติก็ให้บริการได้ทันที
 - ถ้าไม่ใช่ต้องร่วมกันกำหนดแนวทางปฏิบัติให้ชัดเจน
 - หาโอกาสบริการให้เกินความคาดหมายของผู้ขอรับบริการ
๔. ย้ำความพอใจของผู้ขอรับบริการ
 - ถามคำถามเพื่อตรวจสอบความพอใจ
 - รับปากติดตามผลตามความเหมาะสม
 - กล่าวขอบคุณผู้ขอรับบริการ

❖ คุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา

- สร้างสรรค์
- แก้ปัญหา
- มีข้อมูลรองรับ
- ช่างสังเกต
- เชื่อมั่นในตนเอง
- เข้าใจปัญหาทางการบริหาร
- โน้มน้าว
- มีมนุษยสัมพันธ์
- ทักษะการสัมภาษณ์
- ใฝ่เรียนรู้
- วิเคราะห์

❖ **ลักษณะของคำปรึกษาที่พึงประสงค์**

- ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
- ตรงประเด็น
- อยู่บนพื้นฐานของความจริงที่พิสูจน์ได้
- มีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ
- ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรหรือระหว่างองค์กร
- เป็นไปได้

❖ **พฤติกรรมของที่ปรึกษาที่พึงประสงค์**

- มีกิริยามารยาทดี
- รับผิดชอบในคำปรึกษาที่ให้ไว้
- ไม่คุยโวโอ้อวด
- ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน
- ไม่สร้างความแตกร้างในองค์กร
- เก็บความลับ