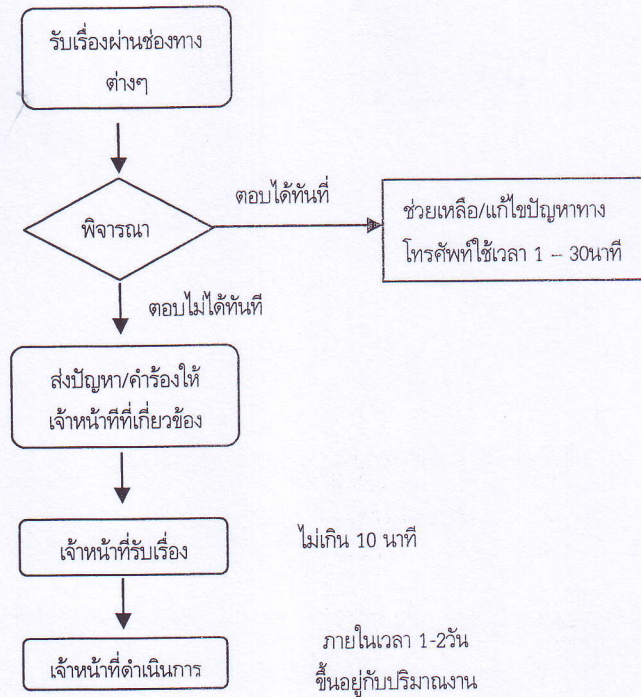


# การให้บริการปรึกษาและให้ความช่วยเหลือในงานตรวจสอบภายใน

## ขั้นตอนการให้คำปรึกษา



## ขั้นตอนปฏิบัติงานการให้บริการปรึกษาและให้ความช่วยเหลือในงานตรวจสอบภายใน

1. มีการรับเรื่องหรือคำร้องขอรับบริการผ่านช่องทางต่างๆ
2. กรณีทางโทรศัพท์เจ้าหน้าที่รับเรื่อง / ให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหาในระดับเบื้องต้น
3. ทำการแยกปัญหาเพื่อส่งให้ผู้ที่มีความรู้/รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ
4. ดำเนินการส่งปัญหาไปยังผู้รับผิดชอบแต่ละเรื่อง
5. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการภายใน 1-2 วันขึ้นอยู่กับปริมาณงาน และแจ้งให้ผู้ขอรับ

บริการทราบ

## การกำหนดมาตรฐานการให้บริการปรึกษาและให้ความช่วยเหลือในงานตรวจสอบภายใน

การให้บริการปรึกษาและให้ความช่วยเหลือในงานตรวจสอบภายในหลังจากรับเรื่องตามช่องทางต่างๆได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานดังนี้

- กรณีสามารถให้การช่วยเหลือได้ทันที จะตอบปัญหาทางโทรศัพท์ใช้เวลา 1-30 นาที
- คัดแยกปัญหา / คำร้องส่งให้ผู้ที่มีความรู้/ รับผิดชอบ ภายในเวลาไม่เกิน 10 นาที
- ภายหลังที่เจ้าหน้าที่รับปัญหาแล้วจะดำเนินการตอบปัญหาให้ผู้ขอรับบริการภายใน 1-2 วัน

ขึ้นอยู่กับปริมาณงาน