

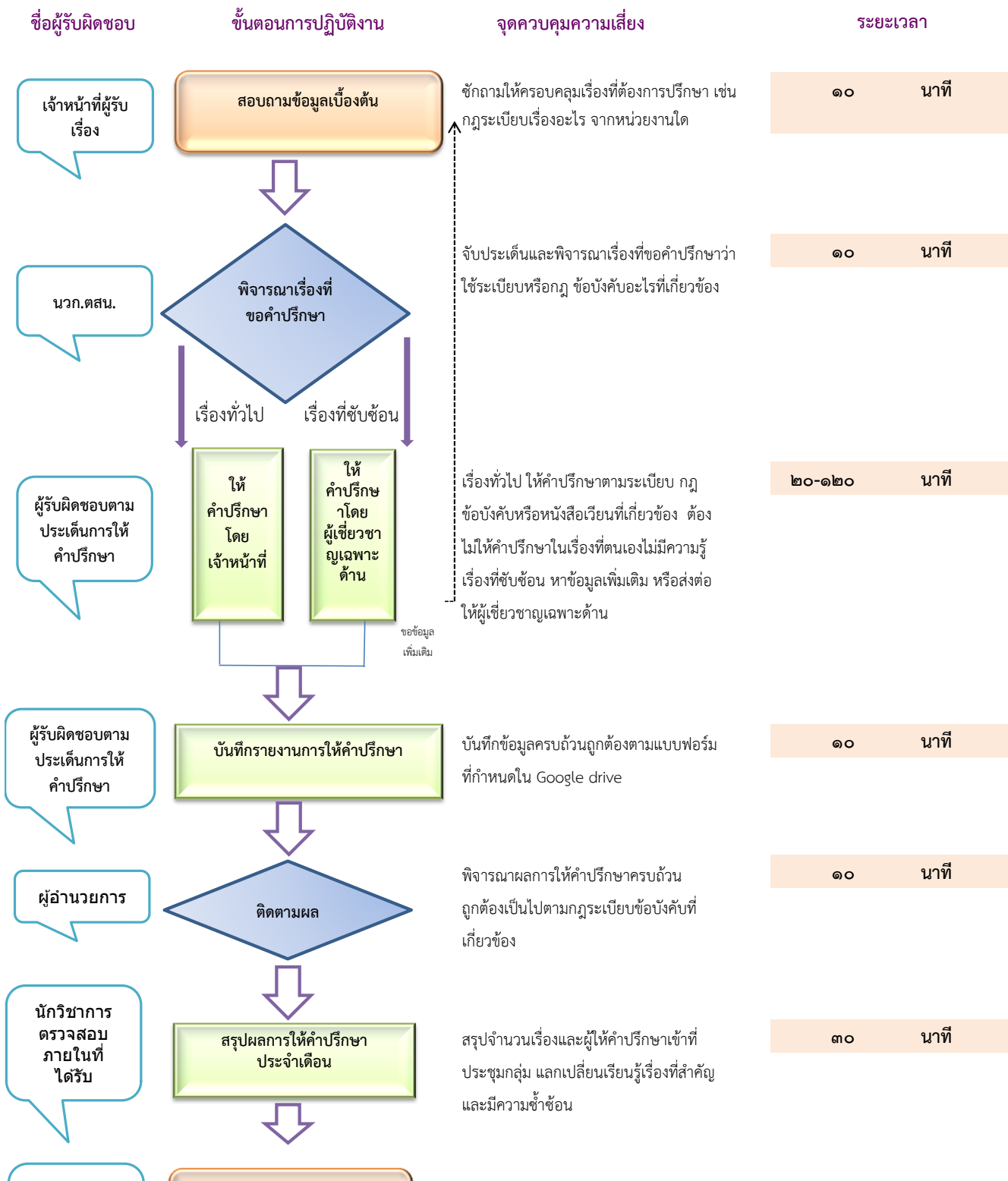
## ผังกระบวนการงานให้คำปรึกษา

### กลุ่มตรวจสอบภายใน

วัตถุประสงค์ : ๑. เพื่อให้หน่วยตรวจสอบภายในมีคู่มือการให้บริการคำปรึกษาที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการ ตรวจสอบภายใน ด้าน การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง

๒. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ถือปฏิบัติ รวมทั้ง เผยแพร่ให้กับหน่วยรับตรวจ เพื่อให้เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ในการขอรับบริการที่ตรงกับความ ต้องการ

ตำแหน่งผู้รับผิดชอบ : ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน,หัวหน้าทีมตรวจสอบ,นักวิชาการตรวจสอบภายใน



ชื่อผู้รับผิดชอบ  
นักวิชาการ  
ตรวจสอบ  
ภายในที่  
ได้รับ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน  
สรุปรายงาน

จุดควบคุมความเสี่ยง

สรุปจำนวนเรื่องที่ขอคำปรึกษาแยกตาม  
ประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยทุกประเด็นต้อง  
เท่ากับจำนวนเรื่องที่ขอคำปรึกษาทั้งหมด

ระยะเวลา

๖๐ นาที

รวมระยะเวลา ๒๕๐ นาที

คำอธิบาย

ขั้นตอนที่ ๑ สอบถามข้อมูล

เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลการขอคำปรึกษาอย่างละเอียดผ่านช่องทางต่างๆ ตามที่ผู้รับบริการติดต่อมา เช่น โทรศัพท์ Line/E-mail/Facebook/website /คลินิกให้คำปรึกษา

ขั้นตอนที่ ๒ - ๓ พิจารณาเรื่องที่ขอรับคำปรึกษาและดำเนินการให้คำปรึกษา

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นที่ขอรับคำปรึกษาจากผู้รับบริการ และแจ้งผู้รับบริการเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ ความคาดหวังอื่นๆ กับผู้รับบริการหลังจากนั้น จะพิจารณาประเด็นที่ขอรับคำปรึกษาถ้าเป็นเรื่องปกติจะดำเนินการให้คำปรึกษาทันที ถ้าเป็นประเด็นที่ยังยากซับซ้อน เจ้าหน้าที่จะส่งเรื่องต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นผู้ให้คำปรึกษาต่อไป โดยผู้ให้บริการให้คำปรึกษาจะให้คำปรึกษาโดยคำนึงถึง ความตรงประเด็น ตามความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ภายใต้งฎ ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ มติ ครม. และมีกรวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งรวมทั้งคำปรึกษานั้นต้องปฏิบัติได้จริง

ขั้นตอนที่ ๔ บันทึกรายงานการให้คำปรึกษา

เจ้าหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษานำบันทึกรายงานการให้คำปรึกษาโดยระบุ ชื่อ-สกุล, ID LINE หรือ E-Mail,เบอร์โทรศัพท์, เรื่องที่ขอคำปรึกษา, ข้อเสนอแนะที่ให้คำปรึกษา

ขั้นตอนที่ ๕ สอบทานการให้คำปรึกษา

ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายในสอบทานการให้คำปรึกษาว่าถูกต้องตามระเบียบ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)

ขั้นตอนที่ ๖ สรุปผลการให้คำปรึกษา

ทุกสิ้นเดือนเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะจัดทำรายงานสรุปผลการให้คำปรึกษาเสนอที่ประชุมกลุ่มประจำเดือน

ขั้นตอนที่ ๗ สรุปรายงาน

เจ้าหน้าที่ส่งแบบสอบถามความพึงพอใจให้แก่ผู้ขอรับคำปรึกษา (Google Form) ทุกสิ้นปีงบประมาณ โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสรุปรายงานผลการให้คำปรึกษาประจำปี