



Consulting Services Manual

คู่มือการปฏิบัติงานตรวจสอบ
การบริการให้คำปรึกษา

ส่วนที่ 1

ส่วนนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของการจัดทำคู่มือ

การให้บริการให้คำปรึกษา (Consulting Service) เป็นหน้าที่หนึ่งที่สำคัญของผู้ตรวจสอบภายในที่มุ่งเน้นการสร้างคุณค่าให้กับหน่วยรับตรวจด้วยการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การบริการความเสี่ยงและการควบคุมของหน่วยรับตรวจให้ดียิ่งขึ้นด้วยการให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องความคล่องตัวในการดำเนินงาน การออกแบบระบบงาน และวิธีการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรม ซึ่งในการปฏิบัติงานดังกล่าว ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องพึงปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 ทั้งนี้ รูปแบบและวิธีให้คำปรึกษาที่เป็นระบบจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ตรวจสอบภายในใช้เป็นแนวปฏิบัติ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หน่วยตรวจสอบภายในจึงได้นำมาตรฐานดังกล่าวมาปรับใช้ในกระบวนการบริการให้คำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยพะเยา

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการบริการให้คำปรึกษาได้ตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ

1.2.2 เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในมีรูปแบบและระบบการบริการให้คำปรึกษาสำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

1.2.3 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในถือปฏิบัติ รวมทั้งเผยแพร่ให้กับหน่วยรับตรวจ เพื่อใส่ใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ในการขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

1.3 ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องกระบวนการให้คำปรึกษานี้ มีผู้ตรวจสอบภายใน หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยพะเยาเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก โดยอธิบายครอบคลุมทุกขั้นตอนของกระบวนการตรวจสอบภายใน ตั้งแต่การรับข้อหาหรือ การตอบรับข้อหาหรือ จนกระทั่งการจัดทำกระดาษทำการบันทึกข้อมูลในการให้คำปรึกษา และรายงานผลการให้คำปรึกษา

1.4 นิยามศัพท์

1.4.1 ผู้ตรวจสอบภายใน หมายถึง นักตรวจสอบภายใน หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยพะเยา

1.4.2 ผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยพะเยา

1.4.3 หน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย การแบ่งหน่วยงานภายในของส่วนงานในมหาวิทยาลัยพะเยา

1.4.4 หน่วยรับตรวจ หมายถึง ส่วนงานที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัย

1.4.5 การให้คำปรึกษา (Consulting Service) หมายถึง การบริการให้คำปรึกษาแนะนำและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงานและขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการและมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับมหาวิทยาลัย โดยการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมของมหาวิทยาลัยให้ดีขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องความคล่องตัวในการดำเนินการออกแบบระบบงาน และวิธีการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรม เป็นต้น

1.4.6 กระจายอำนาจ หมายถึง กระจายอำนาจหน้าที่ผลการให้บริการคำปรึกษาที่หน่วยตรวจสอบภายในได้พัฒนาขึ้น สำหรับเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติหน้าที่งานบริการให้คำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยพะเยา

กฎหมาย ระเบียบ และประกาศที่เกี่ยวข้อง

หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยพะเยามุ่งบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ให้สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาล และยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม ไม่แสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้รับจากตำแหน่งหน้าที่พร้อมส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยมีกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

<p>กฎหมาย</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2553 2. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 3. พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 4. หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์การปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 5. หลักเกณฑ์การประเมินการประกันและปรับปรุงคุณภาพการตรวจสอบภายในภาครัฐ จากภายนอกองค์กร กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง
<p>ระเบียบ/ ข้อบังคับ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระเบียบคณะกรรมการการตรวจเงินแผ่นดิน ว่าด้วยหลักเกณฑ์การพิจารณาให้ความเห็นชอบผู้สอบบัญชี พ.ศ. 2562 2. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย ธรรมาภิบาล พ.ศ. 2564 หมวดที่ 2 3. การตรวจสอบภายในระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วย การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 4. ระเบียบมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย การเงิน การบัญชี การตรวจสอบ และการจัดการทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2563 5. ระเบียบมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย การบริหารงบประมาณมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2563
<p>ประกาศ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 8. ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการยืมเงินยืม และแนวปฏิบัติการจ่ายเงินยืม พ.ศ. 2566 9. ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง รายการและอัตราการเบิกจ่ายจากเงินรายได้ พ.ศ. 2566 10. ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม พ.ศ. 2566

ประกาศ (ต่อ)	<p>11. ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566</p> <p>12. ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงาน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2566</p> <p>13. ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงานของอาจารย์พิเศษ วิทยากร กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอกที่ปฏิบัติงานร่วมกับมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2563</p> <p>14. ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง กำหนดอัตราเบี้ยประชุมคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2563</p> <p>15. ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง กำหนดอัตราเบี้ยประชุมคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยพะเยา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2564</p> <p>16. ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง กำหนดอัตราเบี้ยประชุมคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยพะเยา (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2565</p> <p>17. ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง การรับเงิน การเก็บรักษาเงิน และการเบิกจ่ายเงิน พ.ศ. 2564</p> <p>18. ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง การรับเงิน การเก็บรักษาเงิน และการเบิกจ่ายเงิน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566</p>
แนวปฏิบัติ	แนวปฏิบัติการประกันและการปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายใน : การประเมินภายในองค์กร กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

1.6 ข้อกำหนดที่สำคัญ

หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์การปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2561 อ้างถึงหนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค 0409.2/ว123 ลงวันที่ 14 พฤศจิกายน 2561 และหนังสือกระทรวงการคลัง ที่ กค 0409.2/ว 118 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2562 ซึ่งประกอบด้วย

1. มาตรฐานการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ

1.1. มาตรฐานด้านสมบัติ

1.2. มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน

2. หลักเกณฑ์การปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ และแนบท้ายหลักเกณฑ์การตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ “จรรยาบรรณการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ”

1.7 ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดทำคู่มือ

1.7.1 ใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภายใน หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยพะเยา

1.7.2 ใช้เป็นเครื่องมือในการสอนงาน (Coaching) แก่นักตรวจสอบภายในรุ่นใหม่ที่ยังขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตรวจสอบ

1.7.3 เป็นเครื่องมือผู้บริหารของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยพะเยา สำหรับกำกับดูแลการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 2

มาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องกระบวนการบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services Manual) นี้ได้นำหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาใช้เป็นกรอบและแนวทางในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาของผู้ตรวจสอบภายใน สรุปได้ดังนี้

- 2.1 มาตรฐานการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ
- 2.2 สรุปมาตรฐานการตรวจสอบภายในที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้คำปรึกษา

2.1 มาตรฐานการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ

2.2.1 ความสำคัญของมาตรฐานการตรวจสอบภายใน

พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ.2561 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 20 เมษายน พ.ศ.2561 โดยมาตรา 76 บัญญัติให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการตรวจสอบภายใน การควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยง โดยให้ถือปฏิบัติตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนดนั้น

กระทรวงการคลังได้กำหนดมาตรฐานการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐเพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในของหน่วยงานของรัฐใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามหนังสือกระทรวงการคลัง 4 ฉบับ ได้แก่

1. หนังสือกระทรวงการคลัง ส่วนที่ ๓๓๓ ที่ กค 0409.2/ ว 123 ลงวันที่ 14 พฤศจิกายน 2561 เรื่องหลักเกณฑ์กระทรวงการคลัง ว่าด้วย มาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2561
2. หนังสือกระทรวงการคลัง ที่ กค 0490.2/ว 118 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2562 เรื่องหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562
3. หนังสือกระทรวงการคลังที่ กค 0490.2/ว 108 ลงวันที่ 16 กรกฎาคม 2567 เรื่องหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2564
4. หนังสือกระทรวงการคลังที่ กค 0490.2/ว 45 ลงวันที่ 16 มีนาคม 2566 เรื่อง หลักเกณฑ์กระทรวงการคลัง ว่าด้วย มาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2566

ซึ่งมาตรฐานการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐนั้น ได้กำหนดให้มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายในระดับสากล คือมาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน (International Standards for The Professional Practice of Internal Auditing) ที่กำหนดโดยสถาบันผู้ตรวจสอบภายในของสหรัฐอเมริกา (The Institute of Internal Auditors : IIA อันจะทำให้การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในของหน่วยงานของรัฐได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยมาตรฐานการตรวจสอบสำหรับหน่วยงานของรัฐและใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานให้กับผู้ตรวจ

สอบภายในของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าเชื่อถือและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

2.2.2 โครงสร้างมาตรฐานการตรวจสอบภายใน

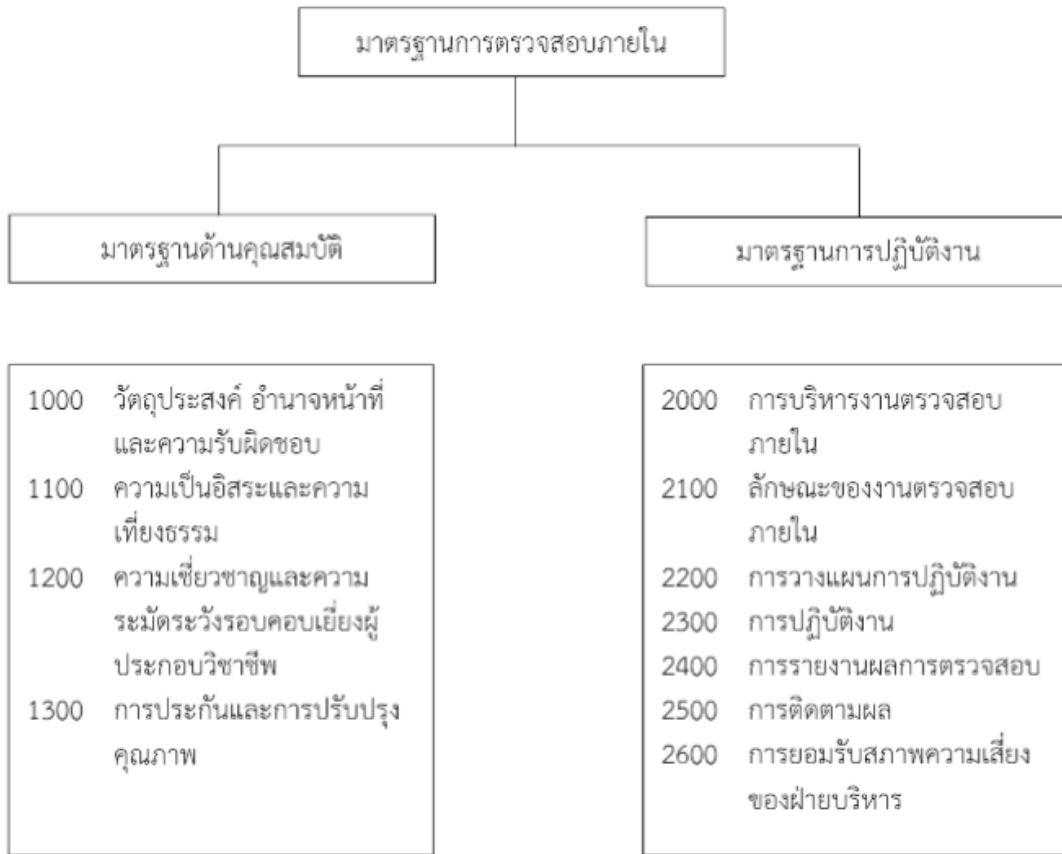
โครงสร้างมาตรฐานการตรวจสอบภายใน ประกอบด้วย 2 ส่วน คือมาตรฐานด้านคุณสมบัติและมาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งในมาตรฐานแต่ละข้อได้ถูกกำหนดให้มีรหัสตัวเลขกำกับในแต่ละหัวข้อของมาตรฐานและคำอธิบายถึงการนำมาตรฐานไปใช้ในงานบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นและด้านการให้คำปรึกษา ดังนี้

1. มาตรฐานด้านคุณสมบัติ (Attribute standards) เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงลักษณะของหน่วยงานและบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน โดยเริ่มตั้งแต่รหัสมาตรฐานที่ 1000 เป็นต้นไป
2. มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน (Performance Standards) เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงลักษณะของงานและกระบวนการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน โดยเริ่มตั้งแต่รหัสมาตรฐานที่ 2000 เป็นต้นไป

การนำมาตรฐานไปใช้ในงานบริการด้านให้ความเชื่อมั่นและงานบริการด้านให้คำปรึกษาจะมีตัวอักษร A (Assurance Service) และ C (Consulting Service) ต่อท้ายเลขรหัสมาตรฐานดังนี้

1. งานบริการด้านให้ความเชื่อมั่นจะแทนด้วยอักษร A ต่อท้ายจากเลขรหัสมาตรฐาน เช่น 1000.A1 เป็นการอธิบายถึงลักษณะงานบริการให้ความเชื่อมั่นแก่หน่วยงานของรัฐที่ต้องกำหนดไว้ในกฎบัตร และ 1130.A3 เป็นการอธิบายถึงการให้ความเชื่อมั่นต่องานที่เคยให้คำปรึกษามาก่อน เป็นต้น
2. งานบริการด้านให้คำปรึกษาจะแทนด้วยอักษร C ต่อท้ายจากเลขรหัสมาตรฐาน เช่น 1000.C1 เป็นการอธิบายถึงลักษณะงานบริการให้คำปรึกษาที่ต้องกำหนดไว้ในกฎบัตร และ 1120.C1 เป็นการอธิบายถึงการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาด้วยความระมัดระวังอย่างรอบคอบ เป็นต้น

สำหรับโครงสร้างมาตรฐานการตรวจสอบภายใน มีดังนี้



แผนภาพที่ 1 ผังโครงสร้างมาตรฐานการตรวจสอบภายใน

2.2 สรุปมาตรฐานการตรวจสอบภายในที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริการให้คำปรึกษา

มาตรฐานการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2561 ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการให้คำปรึกษา สรุปได้ดังตารางที่ 1 และ ตารางที่ 2

ตารางที่ 1 มาตรฐานด้านคุณสมบัติ

1000: วัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ
1000.C1 การตรวจสอบภายในที่เป็นลักษณะของงานบริการให้คำปรึกษาต้องกำหนดไว้ในกฎบัตรการตรวจสอบภายใน
1120: ความเที่ยงธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน
1130.C1 ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาในงานที่ตนเคยมีหน้าที่รับผิดชอบมาก่อนด้วยความเที่ยงธรรม
1130.C2 ในกรณีที่มีเหตุหรือข้อจำกัดในอันที่จะทำให้ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถบริการให้คำปรึกษาได้อย่างอิสระหรือเที่ยงธรรมผู้ตรวจสอบภายในต้องเปิดเผยเหตุหรือข้อจำกัดดังกล่าวให้กับผู้มอบหมายงานหรือผู้รับบริการทราบก่อนที่จะรับงานนั้น

1200 : ความเชี่ยวชาญและความระมัดระวังรอบคอบของผู้ประกอบวิชาชีพ

1020 : ความเชี่ยวชาญ

1020.C1 หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายในต้องไม่รับงานบริการให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำและคอยช่วยเหลือ หากทีมงานขาดความรู้ทักษะและความสามารถอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในเรื่องนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นส่วนหรือทั้งหมด

1220 : ความระมัดระวังรอบคอบของผู้ประกอบวิชาชีพ

1220.C1 ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาดำเนินการด้วยความระมัดระวังอย่างรอบคอบโดยคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) ความต้องการและความคาดหวังของผู้มอบหมายหรือผู้รับบริการ รวมทั้งลักษณะของเรื่องที่จะให้คำปรึกษา เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และการรายงานผลการตรวจสอบ
- 2) ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์
- 3) ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการบริการให้คำปรึกษาเมื่อเทียบกับผลประโยชน์ที่คาดว่าจะหน่วยงานของรัฐจะได้รับ

ตารางที่ 2 มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน

2200 : การวางแผนการปฏิบัติงาน

2210 ข้อพิจารณาในการวางแผน

2210.C1 การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องทำความเข้าใจกับผู้รับบริการเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่น ๆ ของผู้รับบริการ ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญต้องมีการบันทึกเรื่องทำความเข้าใจไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

2210 การกำหนดวัตถุประสงค์

2210.C1 วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องคำนึงถึงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมตามขอบเขตที่มีเห็นชอบร่วมกันกับผู้รับบริการ

2210.C2 วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ต้องสอดคล้องกับการสร้างคุณค่า ยุทธศาสตร์ และวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของหน่วยงานของรัฐ

2200 : การกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงาน

2220.C1 การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาผู้ตรวจสอบภายในต้องมั่นใจว่าได้กำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานไว้เพียงพอที่จะบรรลุวัตถุประสงค์หากในระหว่างปฏิบัติงานมีการปรับปรุงเงื่อนไขเกี่ยวกับขอบเขตการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบภายในต้องหารือกับผู้รับบริการถึงเงื่อนไขที่ปรับปรุงนั้น เพื่อพิจารณาว่าจะปฏิบัติงานต่อไปหรือไม่

2220.C2 ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องระงับการควบคุมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานและระมัดระวังต่อประเด็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

2240.C1 แนวทางการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา อาจจะมีรูปแบบและเนื้อหาสาระที่แตกต่างไปตามลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย

<p>2240 แนวทางการปฏิบัติงาน</p> <p>2240.C1 แนวทางการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา อาจจะมีรูปแบบและเนื้อหาสาระที่แตกต่างไปตามลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย</p>
<p>2300 : การปฏิบัติงาน</p> <p>2330 การจัดเก็บข้อมูล</p> <p>2330.C1 หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องกำหนดนโยบายในการเก็บรักษาข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวให้กับบุคคลภายในและภายนอกหน่วยงานของรัฐ ทั้งนี้ ต้องสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐและระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง</p>
<p>2400 : การรายงานผลการตรวจสอบ</p> <p>2410 หลักเกณฑ์ในการรายงานผลการตรวจสอบ</p> <p>2410.C1 รูปแบบและเนื้อหาของรายงานความคืบหน้าและการรายงานผลการตรวจสอบบริการให้คำปรึกษาจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานและความต้องการผู้รับบริการ</p> <p>2440 การเผยแพร่รายงานผลการตรวจสอบ</p> <p>2440.C1 หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายในมีหน้าที่รับผิดชอบในการเผยแพร่รายงานผลการตรวจสอบการบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ</p> <p>2440.C2 ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา อาจมีการบ่งชี้ประเด็นเกี่ยวกับการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมหากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานของรัฐในภาพรวม ผู้ตรวจสอบภายในต้องรายงานให้กับหัวหน้าหน่วยงานของรัฐและคณะกรรมการตรวจสอบทราบ</p>
<p>2500 : การติดตามผล</p> <p>2500.C1 หน่วยตรวจสอบภายในต้องมีการติดตามการปฏิบัติตามผลของงานบริการให้คำปรึกษาตามขอบเขตการปฏิบัติงานที่ได้มีการเห็นชอบร่วมกับผู้รับบริการ</p>

ดังนั้น การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาผู้ตรวจสอบภายในจะต้องพึงปฏิบัติด้วยความระมัดระวังรอบคอบเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ เพื่อสร้างคุณค่าให้กับหน่วยรับตรวจด้วยการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของหน่วยรับตรวจให้ดียิ่งขึ้นด้วยการให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องความคล่องตัว ในการดำเนินงาน การออกแบบระบบงาน และวิธีการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม ซึ่งในการปฏิบัติงานดังกล่าวนี้ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องพึงปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561

บทที่ 3

กระบวนการบริการให้คำปรึกษา

การบริการให้คำปรึกษาจะต้องพิจารณาถึงลักษณะงานและขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการและมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับมหาวิทยาลัย และผู้ตรวจสอบภายในต้องพึงปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในภาครัฐ

3.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ

3.1.1 หน้าที่ของผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน มีดังนี้

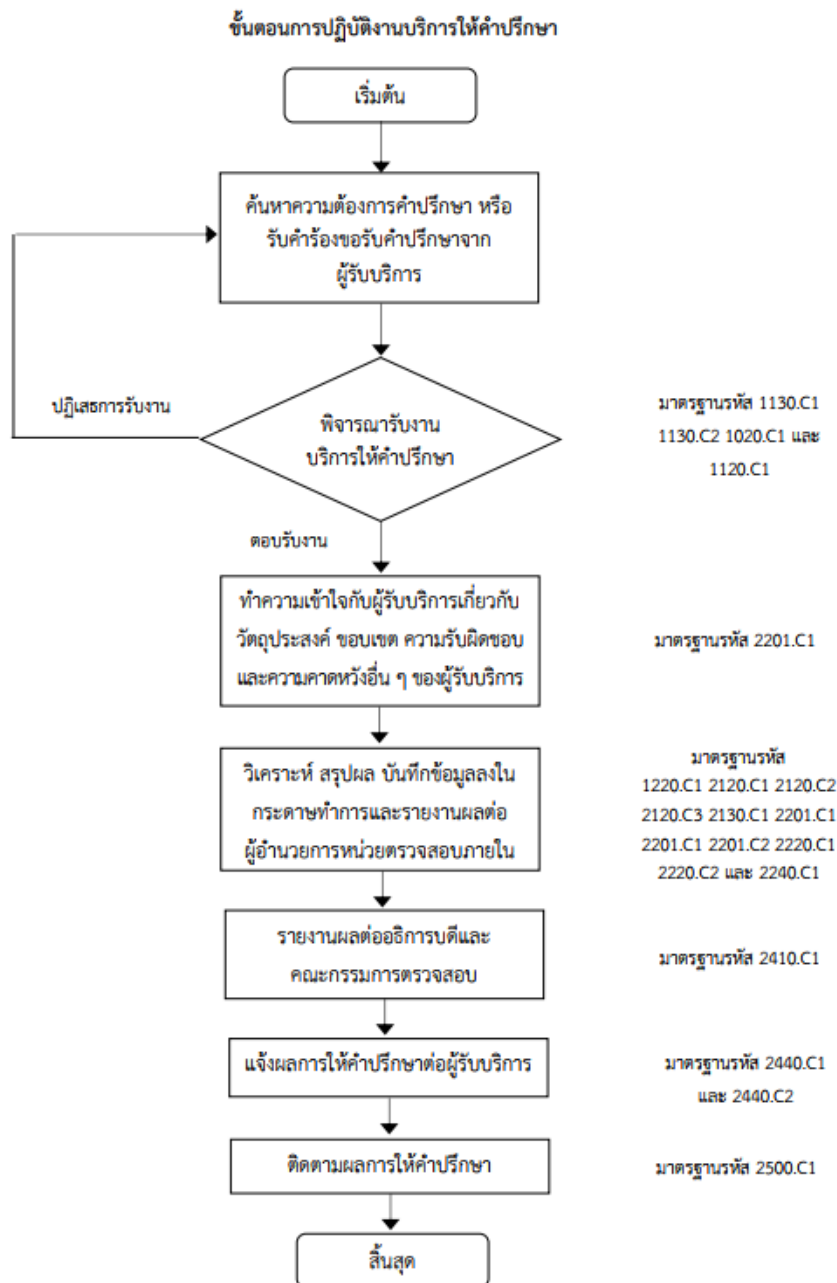
- 1) กำหนดลักษณะของงานบริการให้คำปรึกษาไว้ในกฎบัตรการตรวจสอบภายใน และต้องมีการทบทวนกฎบัตรการตรวจสอบภายในเป็นระยะ ๆ
- 2) กำหนดนโยบายเก็บรักษาข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวให้กับบุคคลภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
- 3) กำหนดวิธีการและเวลาที่เหมาะสมในการให้คำปรึกษา พร้อมทั้งจัดงบประมาณของหน่วยตรวจสอบภายในเพื่อให้การให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) กำหนดตารางเวลาที่ใช้ในการให้คำแนะนำปรึกษาไว้ในแผนการตรวจสอบภายในประจำปี
- 5) รายงานผลการให้คำปรึกษาแนะนำต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณา และแจ้งผลการพิจารณาดังกล่าวไปยังผู้รับบริการ

3.1.2 หน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน มีดังนี้

- 1) ดำเนินงานตามแผนการตรวจสอบภายในประจำปีที่กำหนดไว้ หรือดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน
- 2) จัดทำกระดาษทำการเพื่อบันทึกการให้คำปรึกษาแนะนำตามรูปแบบที่กำหนด
- 3) รายงานผลการให้คำปรึกษาแนะนำต่อผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน
- 4) ติดตามการปฏิบัติตามผลของงานบริการให้คำปรึกษาและรายงานผลการติดตามดังกล่าวต่อผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน

3.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาแนะนำถือเป็นงานที่มีลักษณะและขอบเขตของงานที่มีความหลากหลาย ทั้งนี้ การให้บริการจะเป็นไปตามข้อตกลงที่ทำขึ้นร่วมกับผู้รับบริการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุง



ตารางที่ 3 อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คำอธิบาย	มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ควรนำมาพิจารณา	ระยะเวลาดำเนินการ
<p>1. ค้นหาความต้องการ คำปรึกษา หรือขอรับคำ ร้องขอรับคำปรึกษาจาก ผู้รับบริการ</p>	<p>1. การค้นหาความต้องการของคำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในอาจใช้วิธีการสัมภาษณ์ สํารวจ และประเมินความเสี่ยงเพื่อค้นหาความต้องการ ของผู้รับบริการ โดยการประเมินควรคำนึงถึง ยุทธศาสตร์วัตถุประสงค์และความเสี่ยงของ มหาวิทยาลัยเป็นหลัก เพื่อหาแนวทางในการ ส่งเสริมกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความ เสี่ยง และการควบคุมภายใน รวมทั้งการให้ความ เชื่อมั่นในเรื่องที่เกี่ยวข้อง</p> <p>2. การรับคำร้องขอจากผู้รับบริการ เป็นการรับ คำร้องขอคำปรึกษา จากผู้รับบริการจากช่องทาง ต่าง ๆ เช่น รับคำร้องขอทางโทรศัพท์ อีเมลล์ หรือ รับคำร้องขอโดยผู้รับบริการติดต่อรับปรึกษาที่ หน่วยตรวจสอบภายในโดยตรง รวมถึงรับคำร้อง ขอปรึกษาในระหว่างการปฏิบัติงานตรวจสอบ เป็นต้น</p>	<p>-</p>	<p>30 นาที</p>

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คำอธิบาย	มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ควรนำมาพิจารณา	ระยะเวลาดำเนินการ
2. พิจารณาการรับงานบริการให้คำปรึกษา	<p>ผู้ตรวจสอบภายในต้องใช้ความระมัดระวังรอบคอบเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพในการพิจารณารับงานบริการให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ โดยคำนึงถึงเรื่องต่าง ๆ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความรู้ ทักษะ และความสามารถอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในเรื่องนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นส่วนหรือทั้งหมดหรือไม่ 2. เรื่องผู้ตรวจสอบภายในเคยมีหน้าที่รับผิดชอบมาก่อนซึ่งหากให้บริการคำปรึกษาแล้วจะส่งผลกระทบต่อความอิสระและความเที่ยงธรรม 3. ข้อจำกัดที่จะให้ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถให้บริการให้คำปรึกษาได้อย่างอิสระหรือเที่ยงธรรม 	<p>1130.C1 ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาในงานที่ตนเคยมีหน้าที่รับผิดชอบมาก่อนด้วยความเที่ยงธรรม</p> <p>1130.C2 ในกรณีที่มีเหตุหรือข้อจำกัดในอันที่จะทำให้ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถบริการให้คำปรึกษาได้อย่างอิสระหรือเที่ยงธรรม ผู้ตรวจสอบภายในต้องเปิดเผยเหตุหรือข้อจำกัดดังกล่าวให้กับผู้มอบหมายงานหรือผู้รับบริการทราบก่อนที่จะรับงานนั้น</p> <p>1020.C1 หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องไม่รับงานบริการให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ หากที่มงานขาดความรู้ทักษะและความสามารถอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในเรื่องนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นส่วนหรือทั้งหมด</p> <p>1220.C1 ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาด้วยความระมัดระวังอย่างรอบคอบเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพให้คำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความต้องการและความคาดหวังของผู้มอบหมายงานหรือผู้รับบริการ รวมทั้งลักษณะของเรื่องที่จะให้คำปรึกษา เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และรายงานผลการตรวจสอบ 2. ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ 3. ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการบริการให้คำปรึกษาเมื่อเทียบกับผลประโยชน์ที่คาดว่าจะหน่วยงานของรัฐจะได้รับ 	30 นาที

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คำอธิบาย	มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ควรนำมาพิจารณา	ระยะเวลาดำเนินการ
<p>3.ทำความเข้าใจกับ ผู้รับบริการเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่น ของ ผู้รับบริการ</p>	<p>ผู้ตรวจสอบภายในและผู้รับบริการ ควรมีความเข้าใจเดียวกันในวัตถุประสงค์และขอบเขตงานให้คำปรึกษา และควรมีการสื่อสารถึงข้อจำกัดใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณค่า ประโยชน์และผลกระทบในทางลบ ที่อาจมีจากการนำคำปรึกษาไปใช้ ผู้ตรวจสอบภายในควรกำหนดขอบเขตงานตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ายังคงรักษาความเป็นมืออาชีพ ความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของกิจกรรมการตรวจสอบภายใน</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรณีทั่วไป - กรณีเฉพาะด้าน - กรณีเฉพาะด้านที่มีความซับซ้อน 	<p>2201.C1 การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา</p> <p>4. ผู้ตรวจสอบภายในต้องทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ เกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่น ๆ ของผู้รับบริการในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญต้องมีการบันทึกเรื่องทำความเข้าใจเป็นลายลักษณ์อักษร</p>	<p>30 นาที</p> <p>30 นาที</p> <p>60 นาที</p>
<p>4. วิเคราะห์ สรุปผล บันทึกข้อมูลต่าง ๆ กระดาษทำการ และ รายงานผลการให้คำปรึกษาต่อ ผู้อำนวยการหน่วยตรวจภายใน</p>	<p>1. ความเข้าใจในวัตถุประสงค์และขอบเขตงานให้คำปรึกษา และควรมีการสื่อสารถึงข้อจำกัดใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณค่า ประโยชน์ และผลกระทบในทางลบจากการนำคำปรึกษาไปใช้ ผู้ตรวจสอบภายในควรกำหนดขอบเขตงานตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ายังคงรักษาความเป็นมืออาชีพ ความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของกิจกรรมการตรวจสอบภายใน</p> <p>2. กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของผู้บริหารที่รับบริการอย่างเหมาะสมในกรณี ของคำขอพิเศษจากผู้บริหาร</p>	<p>2120.C1 ในระหว่างการปฏิบัติงานให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องสามารถระบุถึงความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานและระมัดระวังความเสี่ยงอื่น ๆ ที่มีนัยสำคัญที่อาจเกิดขึ้นด้วย</p> <p>2120.C2 ผู้ตรวจสอบภายในต้องนำความรู้เรื่องของความเสี่ยงที่ได้รับจากการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา มาใช้ประเมินผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน</p> <p>2120.C3 การให้ความช่วยเหลือกับฝ่ายบริหารในการจัดให้มีหรือปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยง ผู้ตรวจสอบภายในต้องพึงละเว้นในส่วนของการดำเนินการซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร</p>	<p>90 นาที</p>

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คำอธิบาย	มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ควรนำมาพิจารณา	ระยะเวลาดำเนินการ
<p>4. วิเคราะห์ สรุปผล บันทึกข้อมูลต่าง ๆ กระดาษทำการ และ รายงานผลการให้ คำปรึกษาต่อ ผู้อำนวยการหน่วยตรวจ ภายใน (ต่อ)</p>	<p>3. บันทึกวัตถุประสงค์และขอบเขตภารกิจรวมถึง วิธีการที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ รูปแบบและเนื้อหาของแนวทางการ ปฏิบัติงานอาจจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับลักษณะ ของภารกิจ ในการกำหนดขอบเขตของภารกิจ ผู้ตรวจสอบภายในอาจจะขยายหรือขอลดขอบเขต ภาระกิจ เพื่อให้เป็นที่พอใจตามคำขอจากผู้บริหาร อย่างไรก็ตามขอบเขตงาน และระยะเวลาที่กำหนด สำหรับภารกิจการนั้นควรได้รับการประเมินเป็น ระยะ ๆ และปรับให้เหมาะสม ในระหว่าง การ ปฏิบัติงาน</p> <p>4. บันทึกข้อมูลต่าง ๆ ลงในกระดาษทำการงาน บริการให้คำปรึกษาเพื่อเป็นเอกสารประกอบการ จัดทำรายงานผลการตรวจสอบ</p> <p>5. จัดทำรายงานผลการให้คำปรึกษาแนะนำเสนอ ผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน</p>	<p>2130.C1 ผู้ตรวจสอบภายในต้องนำความรู้ในเรื่องของการควบคุม ที่ได้รับการบริหารงานให้คำปรึกษามาใช้ในประเมินผลการ ควบคุมของหน่วยงานของรัฐ</p> <p>2201.C1 วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาผู้ ตรวจสอบภายในต้องคำนึงถึงกระบวนการกำกับดูแลการบริหาร ความเสี่ยงและการควบคุมตามขอบเขตที่มีการเห็นชอบร่วมกับ ผู้รับบริการ</p> <p>2210.C2 วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ต้อง สอดคล้องกับการสร้างคุณค่า ยุทธศาสตร์ และวัตถุประสงค์หรือ เป้าหมายของหน่วยงานของรัฐ</p> <p>2220.C1 การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาผู้ตรวจสอบภายใน ต้องมั่นใจว่าได้กำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานไว้เพียงพอที่จะบรรลุ วัตถุประสงค์หากในระหว่างปฏิบัติงานมีการปรับปรุงเงื่อนไข เกี่ยวกับขอบเขตการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบภายในต้องหารือกับ ผู้รับบริการถึงเงื่อนไขที่ปรับปรุงนั้น เพื่อพิจารณาว่าปฏิบัติงาน ต่อไปหรือไม่</p> <p>2220.C2 ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ ตรวจสอบภายในต้องระบุงการควบคุมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ของการปฏิบัติงานและระมัดระวังต่อประเด็นความเสี่ยงที่มี นัยสำคัญ หน่วยงานของรัฐ ทั้งนี้ ต้องให้สอดคล้องกับแนวทาง ปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐ ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>1 วันทำการ/ 3-5 วัน ทำการ (แล้วแต่กรณี)</p> <p>1 วันทำการ</p> <p>2 วันทำการ</p>

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คำอธิบาย	มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ควรนำมาพิจารณา	ระยะเวลาดำเนินการ
4. วิเคราะห์ สรุปผล บันทึกข้อมูลต่าง ๆ กระตาดำการ และ รายงานผลการให้ คำปรึกษาต่อ ผู้อำนวยการหน่วยตรวจ ภายใน (ต่อ)		2240.C1 แนวทางการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาอาจจะมี รูปแบบและเนื้อหาสาระที่แตกต่างไปตามแต่ละลักษณะของงานที่ ได้รับมอบหมาย 2330.C1 หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายในต้องกำหนดนโยบายใน การเก็บรักษาข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวให้กับบุคคลภายในหรือภายนอก	
5. รายงานผลการให้ คำปรึกษาต่ออธิการบดี และนำเสนอ คณะกรรมการตรวจสอบ	ผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายในรายงานผลการ ให้คำปรึกษาอธิการบดีเพื่อพิจารณา รวมถึง นำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบทราบและให้ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	2410.C1 รูปแบบและเนื้อหาของกรรายงานความคืบหน้าการ รายงานผลการตรวจสอบบริการให้คำปรึกษา จะแตกต่างกันไป ตามลักษณะของงานและความต้องการของผู้รับบริการ	1 วันทำการ/ 60 นาที
6. แจ้งผลการให้ คำปรึกษาต่อผู้รับบริการ	ผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายในแจ้งผลการให้ คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ	2440.C1 หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายในมีหน้าที่รับผิดชอบในการ เผยแพร่รายงานผลการตรวจสอบการบริการให้คำปรึกษาแก่ ผู้รับบริการ 2440.C2 ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา อาจมีการ บ่งชี้ประเด็นเกี่ยวกับการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และ การควบคุมหากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานของรัฐใน ภาพรวม ผู้ตรวจสอบภายในต้องรายงานให้กับหัวหน้าหน่วยงาน ของรัฐและคณะกรรมการตรวจสอบ	60 นาที

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คำอธิบาย	มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ควรนำมาพิจารณา	ระยะเวลาดำเนินการ
7. ติดตามผลให้คำปรึกษา	<p>1. ผู้ตรวจสอบภายในในการตรวจสอบควรมีการติดตามผลของภารกิจให้คำปรึกษาตามขอบเขตที่ได้ตกลงกับผู้บริการประเภทของการติดตามดูแลจเหมาะสมที่จะแตกต่างกันไปตามประเภทงานให้คำปรึกษา ความพยายามในการติดตามดูแลอาจจะขึ้นอยู่กับปัจจัย ต่าง ๆ เช่นว่าผู้บริหารแสดงความสนใจอย่างชัดเจนในภารกิจ</p> <p>2. กลุ่มงานบริหารและพัฒนาคุณภาพงาน จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการผู้ตรวจสอบภายใน</p>	2500.C1 หน่วยงานตรวจสอบภายในต้องมีการติดตามการปฏิบัติงานตามผลของงานบริการให้คำปรึกษาตามขอบเขตการปฏิบัติงานที่ได้มีเห็นชอบร่วมกับผู้บริการ	30 นาที