

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมควบคุมโรค

WM – AUC – ๐๐๒

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการให้บริการคำปรึกษา

จัดทำโดย	ทบทวนครั้งที่ ๑ โดย	ทบทวนครั้งที่ ๒ โดย
๑. นางสาวอรทัย ปานเจริญ	๑. นางสาวจาริณี สรमानะ	๑. นางสาวจาริณี สรमानะ
๒. นางสาวธนพร ธนะไพศายมาส	๒. นางสาวบงกช เจียมจิตพลชัย	๒. นางสาวธนพร ธนะไพศายมาส
	๓. นางสาวธนพร ธนะไพศายมาส	๓. นางเพชรดา สงวนนาม
	๔. นางเพชรดา สงวนนาม	๔. น.ส.เบญจวรรณ พักทิม
	๕. น.ส.เบญจวรรณ พักทิม	
ปีงบประมาณ ๒๕๕๕	วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๑	วันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๑

อนุมัติโดย



(นายนิรุตติ นิรุตติธรรมธรา)
ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

๑๔ ธ.ค. ๒๕๖๑

รายละเอียดการแก้ไขเอกสาร

วันที่บังคับใช้	แก้ไขครั้งที่	รายละเอียด
๑๖ ม.ค. ๖๑	๑	แก้ไขปรับปรุงเนื้อหาทั้งหมด
	๒	๑) แก้ไขเพิ่มเติมข้อ ๔ ข้อกำหนดที่สำคัญ ๒) แก้ไขรายละเอียดข้อ ๖.๒.๑ ข้อกำหนดที่สำคัญ - ส่วนที่ ๑ มาตรฐานคุณสมบัติ - ส่วนที่ ๒ มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการให้บริการคำปรึกษา

WM – AUC – ๐๐๒

การให้บริการคำปรึกษา (Consulting service) เป็นอีกบทบาทหนึ่งที่สำคัญของผู้ตรวจสอบภายใน เป็นการให้บริการที่เน้นการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร โดยการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง การให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องต่างๆ ตลอดจนการสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ดังนั้น รูปแบบการให้บริการคำปรึกษาที่เป็นระบบจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเปรียบเสมือนเครื่องมือสำคัญของผู้ตรวจสอบภายในที่จะใช้เป็นหลักฐานและสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเป็นไปในแนวทางเดียวกันได้ ประกอบกับในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ กรมบัญชีกลางได้กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ เพื่อใช้ในการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในใหม่ กลุ่มตรวจสอบภายใน จึงได้นำหลักเกณฑ์ดังกล่าวมาใช้ในการทบทวนกระบวนการให้บริการคำปรึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานและสอดคล้องกับบริบทของกรมควบคุมโรค

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการคำปรึกษาได้ตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ

๑.๒ เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในมีรูปแบบ/ระบบการให้บริการคำปรึกษาสำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

๒. ขอบเขต

“คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการให้บริการคำปรึกษา” นี้ มีผู้ตรวจสอบภายในและผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน กรมควบคุมโรค เป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก โดยอธิบายครอบคลุมทุกขั้นตอนของกระบวนการตรวจสอบภายใน ตั้งแต่การรับขอหารือ การตอบข้อหารือ จนกระทั่งการบันทึกข้อมูลการให้บริการคำปรึกษา ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้าย

๓. นิยามศัพท์

๓.๑ ผู้ตรวจสอบภายใน หมายถึง นักวิชาการตรวจสอบภายใน และผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน กรมควบคุมโรค

๓.๒ ผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากรในสังกัดกรมควบคุมโรค

๓.๓ การให้บริการคำปรึกษา (Consulting services) หมายถึง การบริการให้คำปรึกษาแนะนำและบริการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงานและขอบเขตของงานขึ้นอยู่กับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่ส่วนราชการ โดยการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของส่วนราชการให้ดีขึ้น

๓.๔ แบบบันทึกการให้บริการคำปรึกษา หมายถึง แบบบันทึกผลการให้บริการคำปรึกษาที่กลุ่มตรวจสอบภายในได้พัฒนาขึ้น สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการคำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมควบคุมโรค

๔. ข้อกำหนดที่สำคัญ

หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการตรวจสอบภายใน และถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์
กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.
๒๕๖๑ อ้างถึง หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๔๐๙.๒/ว ๑๒๓ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๑
ซึ่งประกอบด้วย

๑. มาตรฐานการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ ประกอบด้วย

โครงสร้างการตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ ๑ มาตรฐานด้านคุณสมบัติ

ส่วนที่ ๒ มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ ๓ คำอธิบายศัพท์

๒. หลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ และแนบท้ายหลักเกณฑ์
ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ “จรรยาบรรณการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของ
รัฐ”


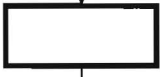
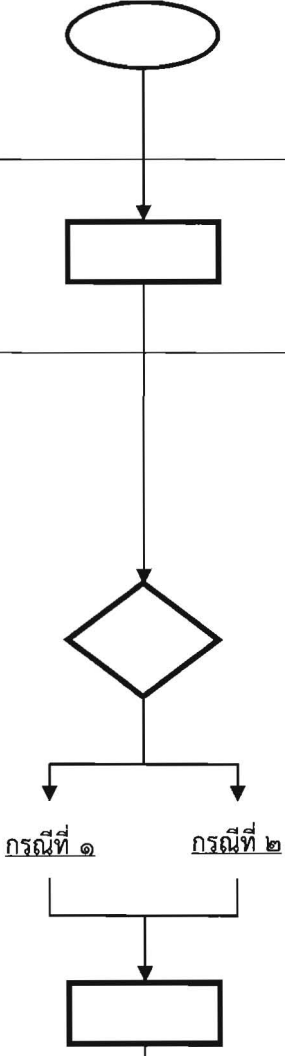

๕. ระบบติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน โดยการประเมินตนเอง (Self-
Assessment) ตามแนวทางการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ที่กรมบัญชีกลางกำหนด
ซึ่งจะต้องดำเนินการอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๖.๑ กระบวนการและรายละเอียด


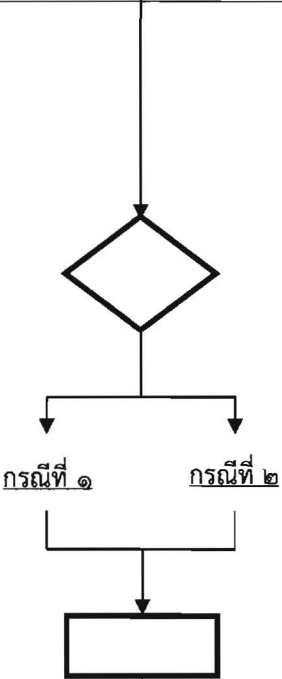

๖.๑.๑ กระบวนการให้บริการคำปรึกษาแบบเป็นทางการ

ผังกระบวนการปฏิบัติงานให้คำปรึกษา
“การให้บริการคำปรึกษาแบบเป็นทางการ”

ผังกระบวนการ (Flow chart)	คำอธิบาย
	<ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มตรวจสอบภายในลงรับหนังสือในระบบสารบรรณ - เสนอผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายในพิจารณาสั่งการ - มอบกลุ่มงานตรวจสอบภายใน
	<ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มงานตรวจสอบภายในลงรับหนังสือในระบบสารบรรณ - เสนอหัวหน้ากลุ่มงานตรวจสอบภายใน - หัวหน้ากลุ่มงานตรวจสอบภายในมอบหมายผู้รับผิดชอบ
	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ตรวจสอบภายในที่ได้รับมอบหมายวิเคราะห์ข้อหารือ/คำถาม กรณีที่ ๑ ข้อหารือ/คำถาม ไม่ซับซ้อน มีระเบียบฯ หรือหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือตอบข้อหารือ/คำถาม เสนอหัวหน้ากลุ่มงานตรวจสอบภายใน เพื่อเสนอผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายในลงนามในหนังสือตอบข้อหารือถึงหน่วยงานนั้นๆ กรณีที่ ๒ ข้อหารือ/คำถาม มีความซับซ้อน ไม่มีระเบียบฯ หรือหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน <ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์ข้อหารือ/คำถาม และหาข้อสรุปร่วมกันในกลุ่มงานตรวจสอบภายใน - กรณียังหาข้อสรุปไม่ได้จะประสานไปยังกองคลังและหน่วยงานเจ้าของระเบียบตามลำดับ และตอบข้อหารือให้ผู้ขอรับบริการ - หากยังมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน กลุ่มตรวจสอบภายในจะทำหนังสือราชการขอหารือไปยังหน่วยงานเจ้าของระเบียบต่อไป และเมื่อได้รับการตอบข้อหารือ/คำถามจากหน่วยงานเจ้าของระเบียบแล้ว กลุ่มตรวจสอบภายในจะดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานผู้ขอรับบริการคำปรึกษาทราบ และเผยแพร่ในเว็บไซต์ของกลุ่มตรวจสอบภายใน พร้อมทั้งแจ้งเวียนให้หน่วยงานในสังกัดทราบและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกันต่อไป
	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ตรวจสอบภายในบันทึกการให้บริการคำปรึกษาใน “แบบบันทึกการให้บริการคำปรึกษา”

๖.๑.๒ กระบวนการให้บริการคำปรึกษาแบบไม่เป็นทางการ

**ผังกระบวนการปฏิบัติงานให้คำปรึกษา
“การให้บริการคำปรึกษาแบบไม่เป็นทางการ”**

ผังกระบวนการ (Flow chart)	คำอธิบาย
	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ตรวจสอบภายในรับข้อหาหรือผ่านทางโทรศัพท์ อีเมล และทาง แอปพลิเคชันต่างๆ - สอบถามข้อมูลของผู้ขอรับบริการคำปรึกษา
	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ตรวจสอบภายในวิเคราะห์ข้อหาหรือ/คำถาม กรณีที่ ๑ ข้อหาหรือ/คำถาม ไม่ซับซ้อน มีระเบียบฯ หรือหลักเกณฑ์ กำหนดไว้อย่างชัดเจน <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ตรวจสอบภายในวิเคราะห์ ค้นหาระเบียบฯ - แจกคำตอบให้ผู้ขอรับบริการในทันที หรือแจ้งกลับภายหลัง กรณีที่ ๒ ข้อหาหรือ/คำถาม มีความซับซ้อน ไม่มีระเบียบฯ หรือ หลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจน <ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์ข้อหาหรือ/คำถาม และหาข้อสรุปร่วมกันในกลุ่มงาน ตรวจสอบภายใน และตอบข้อหาหรือให้ผู้ขอรับบริการ - กรณียังหาข้อสรุปไม่ได้จะประสานไปยังกองคลังและหน่วยงาน เจ้าของระเบียบตามลำดับ และตอบข้อหาหรือให้ผู้ขอรับบริการ - หากยังมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน กลุ่มตรวจสอบภายในจะทำหนังสือ ราชการขอหาหรือไปยังหน่วยงานเจ้าของระเบียบต่อไป และเมื่อได้รับ การตอบข้อหาหรือ/คำถามจากหน่วยงานเจ้าของระเบียบแล้ว กลุ่มตรวจสอบภายในจะดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานผู้ขอรับบริการ คำปรึกษาทราบ และเผยแพร่ในเว็บไซต์ของกลุ่มตรวจสอบภายใน พร้อมทั้งแจ้งเวียนให้หน่วยงานในสังกัดทราบและถือปฏิบัติในแนวทาง เดียวกันต่อไป
	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ตรวจสอบภายในบันทึกการให้บริการคำปรึกษาใน “แบบบันทึกการ ให้บริการคำปรึกษา”

๖.๒ ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัด

๖.๒.๑ ข้อกำหนดที่สำคัญ

ส่วนที่ ๑ มาตรฐานด้านคุณสมบัติ
<p>๑๐๐๐ : วัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ</p> <p>๑๐๐๐.C๑ : การตรวจสอบภายในที่เป็นลักษณะของงานบริการให้คำปรึกษาต้องกำหนดไว้ในกฎบัตรการตรวจสอบภายใน</p> <p>๑๑๓๐ : ข้อจำกัดของความเป็นอิสระหรือความเที่ยงธรรม</p> <p>๑๑๓๐.C๑ : ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาในงานที่ตนเคยมีหน้าที่รับผิดชอบมาก่อนด้วยความเที่ยงธรรม</p> <p>๑๑๓๐.C๒ : ในกรณีที่มีเหตุหรือข้อจำกัดในอันที่จะทำให้ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถบริการให้คำปรึกษาได้อย่างอิสระหรือเที่ยงธรรมผู้ตรวจสอบภายในต้องเปิดเผยเหตุหรือข้อจำกัดดังกล่าวให้กับผู้มอบหมายงานหรือผู้รับบริการทราบก่อนที่จะรับงานนั้น</p> <p>๑๒๐๐ : ความเชี่ยวชาญและความระมัดระวังรอบคอบ</p> <p>๑๒๑๐ : ความเชี่ยวชาญ</p> <p>๑๒๑๐.C๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องไม่รับงานบริการให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ หากทีมงานขาดความรู้ ทักษะและความสามารถอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในเรื่องนั้นๆ ไม่ว่าจะเป็นอย่างบางส่วนหรือทั้งหมด</p> <p>๑๒๒๐ : ความระมัดระวังรอบคอบ</p> <p>๑๒๒๐.C๑ : ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาด้วยความระมัดระวังอย่างรอบคอบเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพ โดยคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none">- ความต้องการและความคาดหวังของผู้มอบหมายงานหรือผู้รับบริการ รวมทั้งลักษณะของเรื่องที่จะให้คำปรึกษา เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และการรายงานผลการตรวจสอบ- ความซับซ้อนและขอบเขตของงานที่จำเป็น เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์- ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการบริการให้คำปรึกษาเมื่อเทียบกับผลประโยชน์ที่คาดว่าจะหน่วยงานของรัฐจะได้รับ
ส่วนที่ ๒ มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน
<p>๒๐๐๐ : การบริหารงานตรวจสอบภายใน</p> <p>๒๐๑๐ : การวางแผนการตรวจสอบ</p> <p>๒๐๑๐.C๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในควรให้ทีมงานบริการให้คำปรึกษาเพื่อช่วยให้เกิดโอกาสในการปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยง การสร้างคุณค่าเพิ่ม และการปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งต้องกำหนดงานบริการให้คำปรึกษาดังกล่าวไว้ในแผนการตรวจสอบด้วย</p> <p>๒๑๐๐ : ลักษณะของงานตรวจสอบภายใน</p> <p>๒๑๒๐ : การบริหารความเสี่ยง</p> <p>๒๑๒๐.C๑ : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องสามารถระบุถึงความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการทำงาน และระมัดระวังความเสี่ยงอื่นๆ ที่มีนัยสำคัญที่อาจเกิดขึ้นด้วย</p> <p>๒๑๒๐.C๒ : ผู้ตรวจสอบภายในต้องนำความรู้ในเรื่องของความเสี่ยงที่ได้รับจากการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา มาใช้ในการประเมินผลกระทบการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน</p>

ส่วนที่ ๒ มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน

๒๑๒๐.C๓ : การให้ความช่วยเหลือกับฝ่ายบริหารในการจัดให้มีหรือปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยง ผู้ตรวจสอบภายในต้องพึงละเว้นในส่วนของการดำเนินการซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร

๒๑๓๐ : การควบคุม

๒๑๓๐.C๑ : ผู้ตรวจสอบภายในต้องนำความรู้ในเรื่องของการควบคุมที่ได้รับจากการบริหารงานให้คำปรึกษา มาใช้ในการประเมินผลการควบคุมของหน่วยงานของรัฐ

๒๒๐๐ : การวางแผนการปฏิบัติงาน

๒๒๐๑ : ข้อพิจารณาในการวางแผน

๒๒๐๑.C๑ : การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ และความคาดหวังอื่นๆ ของผู้รับบริการ ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญต้องมีการบันทึกเรื่องทำความเข้าใจไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

๒๒๑๐ : การกำหนดวัตถุประสงค์

๒๒๑๐.C๑ : วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องคำนึงถึงกระบวนการการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุม ตามขอบเขตที่มีการเห็นชอบร่วมกันกับผู้รับบริการ

๒๒๑๐.C๒ : วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ต้องสอดคล้องกับการสร้างคุณค่า ยุทธศาสตร์ และวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของหน่วยงานของรัฐ

๒๒๒๐ : การกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงาน

๒๒๒๐.C๑ : การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องมั่นใจว่าได้กำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานไว้เพียงพอที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ หากในระหว่างปฏิบัติงานมีการปรับปรุงเงื่อนไขเกี่ยวกับขอบเขตการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบภายในต้องหารือกับผู้รับบริการถึงเงื่อนไขปรับปรุงนั้น เพื่อพิจารณาว่าจะปฏิบัติงานต่อหรือไม่

๒๒๒๐.C๒ : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องระบุงการควบคุมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานและระมัดระวังต่อประเด็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

๒๒๔๐ : แผนการปฏิบัติงาน

๒๒๔๐.C๑ : แนวทางปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา อาจจะมีรูปแบบและเนื้อหาสาระที่แตกต่างไปตามแต่ละลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย

๒๓๐๐ : การปฏิบัติงาน

๒๓๓๐ : การบันทึกข้อมูล

๒๓๓๐.C๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องกำหนดนโยบายในการเก็บรักษาข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวให้กับบุคคลภายในและภายนอกหน่วยงานของรัฐ ทั้งนี้ ต้องให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐและระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

๒๔๐๐ : การรายงานผลการปฏิบัติงาน

๒๔๑๐ : หลักเกณฑ์ในการรายงานผลการปฏิบัติงาน

๒๔๑๐.C๑ : รูปแบบและเนื้อหาของการรายงานความคืบหน้าและการรายงานผลการตรวจสอบบริการให้คำปรึกษาจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานและความต้องการของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๒ มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน

๒๔๔๐ : การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน

๒๔๔๐.๐๑ : หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในมีหน้าที่รับผิดชอบในการเผยแพร่รายงานผลการตรวจสอบการบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ

๒๔๔๐.๐๒ : ในระหว่างการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา อาจมีการบ่งชี้ประเด็นเกี่ยวกับการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมหากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานของรัฐในภาพรวมผู้ตรวจสอบภายในต้องรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐและคณะกรรมการตรวจสอบทราบ

๒๕๐๐ : การติดตามผล

๒๕๐๐.๐๑ : หน่วยงานตรวจสอบภายในต้องมีการติดตามการไม่ปฏิบัติตามผลของงานบริการให้คำปรึกษาตามขอบเขตการปฏิบัติงานที่ได้มีการเห็นชอบร่วมกับผู้รับบริการ

๖.๒.๒ ตัวชี้วัด

๑. ระดับความสำเร็จของการให้บริการคำปรึกษา กลุ่มงานตรวจสอบภายใน

๒. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการคำปรึกษา กลุ่มงานตรวจสอบภายใน

๗. มาตรการสำรองเพื่อคงความต่อเนื่อง

ปัจจัยเสี่ยง	กิจกรรมที่จะดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	กรอบระยะเวลา	งบประมาณ

๘. การควบคุมบันทึก

บันทึก	เก็บไว้ที่หน่วยงาน	เก็บไว้อ้างอิง