

องค์ความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

จากแนวทางการจัดการความรู้ของคณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 ที่ได้ร่วมกันกำหนดประเด็นหลัก “เทคนิคการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ” ทั้งนี้เพื่อเป็นประเด็นให้บุคลากรในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี ได้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และถกแถลงเพื่อให้ได้องค์ความรู้ หรือแนวปฏิบัติที่ดีจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องระหว่างเดือน มิถุนายน – กรกฎาคม 2558 สามารถสรุปข้อมูลองค์ความรู้ หรือแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 ได้ดังนี้

กึ่งกลาง

บุคลากรของกึ่งกลางร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อเรื่อง “การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ” และ “ปฏิทินงานประชาสัมพันธ์” จากการแลกเปลี่ยนได้แนวปฏิบัติซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การรับเอกสารเสนอเรื่องเข้าที่ประชุมกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย

1.1 หากหน่วยงานมีความประสงค์จะเสนอระเบียบวาระการประชุม จะต้องนำเสนอเรื่องต่ออธิการบดี เพื่อพิจารณาอนุญาต โดยใช้แบบฟอร์มการเสนอเรื่องตามที่หน่วยงานเลขานุการและประชุมได้แจ้งไว้แล้ว

1.2 เมื่อแฟ้มออกจากห้องอธิการบดี เลขานุการจัดทำการคัดแยกแฟ้ม

กรณีเป็นเรื่องแจ้งเพื่อทราบ อธิการบดีจะเกษียณในเอกสารฉบับนั้นว่า “แจ้ง กบ.”

จากนั้น งานเลขานุการและประชุม จะถ่ายเอกสารเก็บเรื่องไว้เพื่อบรรจุในระเบียบวาระการประชุม และส่งต้นฉบับคืนหน่วยงานเจ้าของเรื่อง พร้อมทั้งเกษียณในเอกสารฉบับนั้นว่า “สำเนาแจ้ง กบ. แล้ว” เมื่อหน่วยงานได้รับเอกสารคืนก็จะทราบว่าเอกสารนั้นได้ถูกนำมาบรรจุในระเบียบวาระการประชุม กบ. เรียบร้อยแล้ว

กรณีเป็นเรื่องนำเสนอเพื่อพิจารณา อธิการบดีจะเกษียณในเอกสารฉบับนั้นว่า “นำเสนอ กบ.” จากนั้น งานเลขานุการและประชุม จะถ่ายสำเนาคืนให้กับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง โดยเกษียณในเอกสารฉบับนั้นว่า “ต้นฉบับอยู่ที่งานประชุม” เมื่อหน่วยงานได้รับเอกสารคืนก็จะทราบว่าเอกสารนั้นได้ถูกนำมาบรรจุในระเบียบวาระการประชุม กบ. เรียบร้อยแล้ว โดยงานเลขานุการและประชุมจะเก็บต้นฉบับเอกสาร เรื่องนั้นไว้และจะคืนต้นฉบับเอกสารเรื่องนั้น ๆ ไปพร้อมกับมติการประชุมในแต่ละครั้ง

1.3 หากได้รับเอกสารการเสนอเรื่องคืนไปยังหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำส่งเอกสารประกอบการประชุมให้กับหน่วยงานเลขานุการและประชุมตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อจัดระบบเอกสารให้พร้อมสำหรับการประชุมต่อไป

2. การแจ้งภารกิจผู้บริหาร

2.1 บุคลากรงานเลขานุการและประชุม แบ่งหน้าที่รับผิดชอบภารกิจผู้บริหาร

2.2 จัดทำบอร์ดภารกิจผู้บริหาร เพื่อประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานอื่น ๆ ทราบ

2.3 บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลภารกิจผู้บริหาร จัดทำภารกิจลงในบอร์ดภารกิจ

3. **ปฏิทินงานประชาสัมพันธ์** เป็นนวัตกรรมในรูปแบบของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีประโยชน์ในการช่วยให้การปฏิบัติงานของบุคลากรงานประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รู้หน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ไม่เกิดความซ้ำซ้อนของงาน และยังส่งผลดีต่อการบริหารจัดการงานที่เป็นระบบ ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานและให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ได้มากขึ้นอีกด้วย

กองคลัง

บุคลากรของกองคลังร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อเรื่อง “กองคลังไม่มีจุดส่งเอกสารที่ชัดเจน” และได้แนวปฏิบัติในเรื่องดังกล่าว คือ ปรับปรุงจุดส่งเอกสารการเบิกค่ารักษาพยาบาล และค่าเล่าเรียน เดิมอยู่ที่ด้านหน้าเคาน์เตอร์สำนักงานให้บริการ ได้จัดสรรพื้นที่ใหม่ให้เหมาะสม เป็นระเบียบ มีอุปกรณ์สำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ และผู้มาติดต่อขอรับบริการเรื่อง การเบิกค่ารักษาพยาบาล การเบิกค่าเล่าเรียนบุตร การส่งเรื่องเงินยืม การส่งเรื่องเบิก-จ่ายงบประมาณทั้ง 4 งบ และส่งใบเสร็จรับเงินประจำวันจากบุคลากร โดยพื้นที่บริการดังกล่าว(รายละเอียดของพื้นที่).....

กองนโยบายและแผน

บุคลากรของกองนโยบายและแผนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อเรื่อง “งานเดินแฟ้มเอกสาร” และได้แนวปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวดังนี้

1. ให้บุคลากรภายในกองนโยบายและแผนลงลำดับเลขเอกสารบันทึกข้อความที่จะนำเสนอเพื่อขออนุมัติต่างๆ ลงเล่มทะเบียนเพื่อให้ง่ายต่อการติดตามและทราบว่าในหน่วยงานนั้นมีบันทึกหรือหนังสืออะไรบ้างออกไปจากหน่วยงานและนำเสนอต่อผู้บริหารท่านใด
2. ดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่มาติดต่อให้ทราบถึงลำดับขั้นของการเดินแฟ้มเอกสารว่ามีลำดับขั้นตอนอย่างไร เมื่อเสนอผ่านกองนโยบายและแผนแล้วแฟ้มดังกล่าวต้องมีการนำเสนอไปยังส่วนไหนต่อเพื่อเป็นการทำความเข้าใจ

กองประกันคุณภาพการศึกษา

บุคลากรของกองประกันคุณภาพการศึกษาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อเรื่อง “การบริการที่เป็นเลิศ เริ่มต้นที่ตัวเราเอง” สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ เอาชนะตนเองให้ได้ ศักดิ์ศรีและความสำเร็จของมนุษย์นั้น ไม่ได้อยู่ที่การอยู่เหนือหรือเอาชนะผู้อื่น แต่อยู่ที่เราสามารถเอาชนะใจตนเองให้ได้ การจะทำงานบริการให้มีคุณภาพนั้นต้องเริ่มที่ใจของตนเองก่อน การพัฒนาคุณลักษณะทั้งทางกาย วาจา และใจของผู้ให้บริการเป็นสิ่งที่จำเป็น เพราะพื้นฐานของการเป็นผู้ให้บริการที่ดีมาจากทัศนคติของบุคคลนั้น และการนำพฤติกรรมบริการที่กล่าวมาแล้วข้างต้นไปปฏิบัติจะทำให้ตัวเรามีความสุขที่แท้จริงในการทำงานได้ด้วย

และได้แนวปฏิบัติโดยการเริ่มต้นที่ตัวเอง ดังนี้

1. ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
2. ขณะให้บริการ อย่ารับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่างๆ
3. อย่าทำว้าว เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกันขณะให้บริการ
4. อย่าเสริมสวย ล้วง แคะ แทะ เกา ขณะให้บริการ
5. ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น
6. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
7. ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ
8. ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่นๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
9. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
10. การให้บริการต้องมีความพร้อม มีความกระตือรือร้น มีความอดทนอดกลั้น และให้เกียรติทั้งผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ

กองพัฒนานักศึกษา

บุคลากรของกองพัฒนานักศึกษาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อเรื่อง “การสื่อสารภายในหน่วยงาน” และได้แนวปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวดังนี้

1. ประชุม พูดคุย ถ่ายทอด ก่อนการดำเนินงาน
2. จัดหาบอร์ด เขียนตารางการจัดกิจกรรมประจำวัน
3. จัดทำสำเนารายละเอียด กำหนดการแจกให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้รับทราบ

กองกิจการพิเศษ

บุคลากรของกองกิจการพิเศษร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2 เรื่อง ได้แก่ 1) “การให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และการปฏิบัติงานแทนกันได้” และ 2) “Flow chart ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน” จากกรแลกเปลี่ยนได้แนวปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวดังนี้

1. การให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และการปฏิบัติงานแทนกันได้

1.1 สร้างมนุษยสัมพันธ์ และบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ของความสัมพันธ์ในทุกรูปแบบ ทั้งผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงานกับเพื่อร่วมงาน และผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ

1.2 สร้างบรรยากาศ และวัฒนธรรมของการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ช่วยเหลือให้คำปรึกษา ระหว่างบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกองกิจการพิเศษ

2. Flow chart ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

2.1 จัดทำขั้นตอนการให้บริการ (Flow chart) ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ไว้ที่หน้าโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งระบุหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่แต่ละคนเพื่อการติดต่อประสานงานที่ถูกต้อง

2.2 ติด Flow chat ไว้ที่หน่วยงานบริเวณที่ผู้ใช้บริการสามารถเห็นได้สะดวก

2.3 นำข้อมูลขั้นตอนการให้บริการ (Flow chart) ลงเว็บไซต์ของหน่วยงาน

กองวิเทศสัมพันธ์

บุคลากรของกองวิเทศสัมพันธ์ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อเรื่อง “การให้บริการด้านการจัดทำเอกสารประกอบการขอต่ออายุวีซ่าสำหรับนักศึกษาชาวต่างชาติ” และได้แนวปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวดังนี้

1. จัดทำแผนผังการดำเนินงาน (Flow chart) และขั้นตอนการให้บริการ โดยระบุขั้นตอนการดำเนินงานให้บริการของหน่วยงานในเรื่องดังกล่าว และเผยแพร่ให้กับนักศึกษต่างชาติทุกคน พร้อมทั้งระบุชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อการติดต่อประสานงานที่ถูกต้อง

2. นำแผนผังการดำเนินงาน (Flow chart) และขั้นตอนการให้บริการ เผยแพร่ลงเว็บไซต์ของหน่วยงาน

กองบริหารงานบุคคล

บุคลากรของกองบริหารงานบุคคลได้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อ “การพิจารณาประเด็นการจัดการความรู้ของกองบริหารงานบุคคล 58” และได้ข้อมูลจากการแลกเปลี่ยน ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้

1.1 ดำเนินการสนทนากลุ่มของแต่ละงานในกองบริหารงานบุคคล

1.2 รับฟังปัญหาจากการปฏิบัติงานของแต่ละงานในกองบริหารงานบุคคล

1.3 นำมาเลือกปัญหาที่สำคัญและจำเป็นต้องรีบแก้ไขก่อน

2. การสร้างและแสวงหาองค์ความรู้

แต่ละงานรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาพูดคุยให้เพื่อนร่วมงานฟัง โดยนัดหมายในโอกาสต่อไป

3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

3.1 แต่ละงานนำเสนอสิ่งที่ได้แสวงหามาแสดงและอธิบายวิธีการ ขั้นตอนของงานให้เพื่อนร่วมงานในกองของตนเองทราบ

3.2 ผู้เข้าร่วมสนทนาได้ช่วยกันเลือกประเด็น เพื่อเป็นประเด็นสำหรับการจัดการความรู้ของกองบริหารงานบุคคล ประจำปีการศึกษา 2558

4. การเข้าถึงความรู้

4.1 จัดทำแผ่นป้ายอธิบายขั้นตอนและวงจรการปฏิบัติงานของงานที่ได้คัดเลือก ในห้องกองบริหารงานบุคคล ชั้น 5 อาคาร 9

4.2 จัดทำเป็นเอกสารเผยแพร่ส่งให้ผู้เกี่ยวข้องเมื่อมารับบริการ

4.3 นำข้อมูลขั้นตอนการปฏิบัติงานลงเว็บไซต์ Facebook ของกอง

5. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

5.1 จัดทำเป็นเอกสาร เก็บฐานความรู้ ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

6. การเรียนรู้

6.1 ทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงานที่ปฏิบัติอยู่

6.2 การนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

6.3 เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ จากเพื่อนร่วมงาน

สำนักงานสภามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

บุคลากรของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยได้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน 2 หัวข้อ ได้แก่ 1) งานการบริการด้านการสืบค้นข้อมูล และ 2) งานการจัดเก็บเอกสาร และได้แนวปฏิบัติในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงาน ดังนี้

1. งานการบริการด้านการสืบค้นข้อมูล

1.1 มีการวางระบบข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

1.2 จัดหมวดหมู่ข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

1.3 มอบหมายผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลสารสนเทศแต่ละหมวดหมู่

1.4 วางแนวปฏิบัติในการให้บริการสืบค้นข้อมูล

1.5 จัดอบรมให้ความรู้ในการดูแลและพัฒนาเว็บไซต์

1.6 แบ่งความรับผิดชอบและมอบหมาย กำหนดตารางเวลาในการพัฒนาข้อมูลบนเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

1.7 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนอัปโหลด

1.8 ตรวจสอบการเชื่อมต่อของข้อมูลบนเว็บไซต์

1.9 ตรวจสอบการอัปโหลดข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน (ประจำทุกเดือน)

2. งานการจัดเก็บเอกสาร

2.1 ต้องมีการวางระบบการจัดเก็บเอกสารให้เป็นหมวดหมู่

2.2 มอบหมายผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูล

- 2.3 Print เอกสารจากคอมพิวเตอร์แล้วนำมาจัดเก็บให้เป็นหมวดหมู่
- 2.4 จัดระบบสืบค้นข้อมูลในคอมพิวเตอร์ โดยมีคอมพิวเตอร์ที่เป็นส่วนกลาง และมอบผู้ดูแล
- 2.5 เอกสารที่จัดหมวดหมู่ไว้ที่ไม่เป็นปัจจุบันสามารถแยกเก็บใส่กล่องไว้ได้
- 2.6 จัดเก็บเอกสารที่จัดหมวดหมู่เฉพาะปีปัจจุบัน

โครงการจัดตั้งกองอาคารสถานที่และบริการ

บุคลากรของโครงการจัดตั้งกองอาคารสถานที่และบริการได้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อเรื่อง “งานด้านการบริการ และเทคนิคการบริการ” และได้แนวปฏิบัติในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงาน ดังนี้

1. การจัดทำตารางให้บริการยานพาหนะ ให้มีการนำระเบียบ ขั้นตอน การขอใช้รถที่ชัดเจน ประชาสัมพันธ์ให้ทุกหน่วยงานรับทราบ เพื่อให้ดำเนินการเป็นไปตามระเบียบ และขั้นตอน โดยต้องผ่านงานทรัพย์สินและรายได้ก่อนทุกครั้ง และอาจจะมีการนำตารางการขอใช้บริการยานพาหนะจัดทำเป็นระบบที่สามารถดำเนินการได้ทางเว็บไซต์ โดยการจองออนไลน์เพื่อให้มีความชัดเจน และสะดวกมากยิ่งขึ้น และจัดอบรมเกี่ยวกับกฎหมายการจราจร และบุคลิกภาพ การให้บริการ
2. การซ่อมบำรุงเครื่องปรับอากาศ ให้มีการเพิ่มในแบบฟอร์มการซ่อมบำรุงเครื่องปรับอากาศเพื่อให้ชัดเจนในขั้นตอนการดำเนินงาน ในกรณีเร่งด่วนอาจจะชี้แจงเพื่อให้หน่วยงานดำเนินการจัดซื้อวัสดุในการซ่อมบำรุงเอง เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว
3. งานการเงินและพัสดุ ให้มีการสำรวจสถิติการสั่งซื้อ และดำเนินการสั่งซื้อวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้งานประจำ และสั่งซื้อมาก เพื่อดำเนินการจัดสรรงบประมาณในปีต่อไปเพื่อสั่งซื้อของให้สามารถให้บริการได้ด้วย ความรวดเร็ว ไม่เกิดผลกระทบต่อการทำงานด้านอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย
4. งานธุรการประสานงาน ที่เกี่ยวกับงานจัดสถานที่และการให้บริการยืมวัสดุ-อุปกรณ์ ถ้ามีคำสั่งหรือบันทึกขอใช้บริการล่วงหน้า จะมีการดำเนินการเชิญประชุมบุคลากรผู้เกี่ยวข้องในการจัดสถานที่ เพื่อประชุมวางแผนการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และงานบรรลุเป้าหมายโดยมีผลกระทบต่อผู้ขอรับบริการน้อยที่สุด
5. งานโยธาและสถาปัตย์ ได้มีระเบียบใหม่ โดยให้หน่วยงานที่ต้องการปรับปรุง ดำเนินการบันทึกผ่าน หัวหน้าสำนักงาน คณบดี และอธิการบดีอนุมัติ และมอบหมายให้งานโยธาฯ ดำเนินทำนั้น งานโยธาฯ จึงจะดำเนินการออกแบบ แต่การออกแบบก็ยังไม่ปัญหาเกี่ยวกับการแก้ไขแบบ เนื่องจากหน่วยงานมีการปรับเปลี่ยนตามความต้องการของหน่วยงาน ซึ่งบางครั้งมีผลกระทบต่อบริษัทผู้รับจ้าง
6. งานไฟฟ้า มีแนวทางในการขอให้มีการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมในการจัดซื้อ วัสดุ-อุปกรณ์ และเครื่องมือ ในการซ่อมบำรุง
7. งานประปา งานซ่อมบำรุงระบบประปาภายในมหาวิทยาลัย มีการปฏิบัติงานเชิงรุก หากมีการแจ้งซ่อมทางโทรศัพท์หรือมีการแจ้งทางวาจาเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงประปา จะดำเนินการซ่อมบำรุงโดยไม่ต้องรอแบบฟอร์มขอรับบริการ
8. การจัดทำสต็อกเกอร์สายด่วนสำหรับรับเรื่องการแจ้งซ่อมบำรุง

หน่วยตรวจสอบภายใน

บุคลากรของหน่วยตรวจสอบภายในได้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อเรื่อง “การประเมินความเสี่ยง เพื่อวางแผนการตรวจสอบภายในประจำปี” และได้แนวปฏิบัติในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงาน ดังนี้

1. ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าใจกระบวนการในการประเมินความเสี่ยง

1.1 ศึกษาแนวทางการประเมินความเสี่ยงเพื่อวางแผนการตรวจสอบภายในจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1.2 ร่วมอบรมสัมมนาด้านการประเมินความเสี่ยงเพื่อวางแผนการตรวจสอบภายใน

1.3 แลกเปลี่ยนความรู้จากผู้มีประสบการณ์ด้านการประเมินความเสี่ยง จากหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก

2. หน่วยรับตรวจไม่เข้าใจแบบสอบถามเพื่อประเมินความเสี่ยง

2.1 ชี้แจงวิธีการตอบแบบสอบถามเป็นรายหน่วยงาน

2.2 จัดประชุมชี้แจงแนวทางการตอบแบบสอบถามให้กับทุกหน่วยรับตรวจ

3. เกณฑ์การประเมินความเสี่ยงมีการเปลี่ยนแปลงเป็นประจำทุกปี

3.1 หลังจากรับทราบเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะต้องวางแผนและเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

3.2 ให้ความรู้ผ่านช่องทางต่างๆ กับหน่วยรับตรวจถึงเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงที่มีการเปลี่ยนแปลง

4. หนังสือสั่งการ และนโยบายจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.1 หนังสือสั่งการและนโยบายมาถึงก่อนแผนการตรวจสอบภายในอนุมัติ หน่วยตรวจสอบภายในดำเนินการปรับแผนเพื่อรับกับหนังสือสั่งการและนโยบาย

4.2 หนังสือสั่งการและนโยบายมาถึงหลังแผนการตรวจสอบภายในอนุมัติ หน่วยตรวจสอบภายในขออนุมัติปรับแผน และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ