

เลขที่.....	
แบบรายงานการเข้าอบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน ☐ รายบุคคล ☒ กลุ่มบุคคล	
ชื่อ - สกุล : นางมณฑนา เจริญแพทย์	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ
งาน : งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ	
ชื่อ - สกุล : สมพิศ พรวิริยกุล	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์ชำนาญการ
งาน : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	
ชื่อ - สกุล : นางสาวอัมพร ขาวบาง	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์
งาน : งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ	
วันเดือนปี : 11 พฤศจิกายน 2557	เวลา : 08.30-16.30 น.
ชื่อหลักสูตร : โครงการอบรม เรื่อง การบริหารความเสี่ยงเพื่อพัฒนาองค์กร	
สถานที่จัด : โรงแรมจัสมิน ซิตี้ กรุงเทพฯ	
หน่วยงานผู้จัด : ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	
ค่าใช้จ่าย	☒ ไม่มี ☐ มี จำนวนบาท เบิกจ่ายจากงบประมาณ ☐ แผ่นดิน ☐ เงินรายได้ ☐ งบอื่นๆ (ระบุ).....
ใบเกียรติบัตร/วุฒิบัตร	☐ ได้รับ ☐ ไม่ได้รับ เนื่องจาก..... ☒ ไม่มี
สรุปสาระสำคัญ การอบรมครั้งนี้เนื้อหาแบ่งออกเป็นการบรรยายในภาคเช้าว่าด้วยเรื่องการปรับกระบวนการทัศน์เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน และในภาคบ่ายเป็นการบรรยายเพิ่มเติมและแบ่งกลุ่มเพื่อทดลองจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง วิทยากรโดยคุณโกไคย ศรีรัตนภาส ผู้อำนวยการศูนย์บริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เนื้อหาสรุปได้ดังนี้ ☞ “ปัญหา” กับ “ความเสี่ยง” <u>ปัญหา</u> คือ สิ่งที่เราเห็นได้ชัดเจนว่าสิ่งที่เกิดขึ้นคืออะไร ไม่ต้องคาดเดาหรือกังวลใจว่าจะเกิดหรือไม่ สาเหตุคืออะไร จะแก้ไขอย่างไร <u>ความเสี่ยง</u> คือ เรื่องที่ทำให้เกิดความกังวลใจ เหตุการณ์ที่ไม่แน่นอนที่อาจเป็นสาเหตุให้การดำเนินงานไม่ลุล่วงหรือไม่บรรลุเป้าหมาย เกิดการเปลี่ยนแปลงของบริบทแวดล้อม มีความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น เป็นสิ่งที่ยังไม่พบยังไม่เกิดขึ้น ต้องพยากรณ์/คาดเดาว่าจะเกิด ต้องวิเคราะห์ว่าเกิดเมื่อใด จะเป็นอย่างไร แล้วต้องทำอะไร แนวทางการพิจารณาว่าเรื่องใดเป็น “ปัญหา” หรือ “ความเสี่ยง” นำประเด็นที่ต้องการพิจารณามาตรวจสอบกับ 3 ข้อต่อไปนี้ หากตรงกับข้อใดข้อหนึ่ง ประเด็นดังกล่าวอาจจะเป็นความเสี่ยง แต่ถ้าตรงกับทั้ง 3 ข้อ แสดงว่าเป็นปัญหา ไม่ใช่ความเสี่ยง 1. เป็นสภาพ<u>ปัญหาที่เกิดจากอดีตและต่อเนื่องมาถึงปัจจุบัน</u> แต่มีแนวโน้มที่จะดีขึ้นในอนาคตด้วยมาตรการที่เตรียมไว้ 2. เป็นประเด็นที่ทราบกรอบผลกระทบชัดเจน มี<u>ผู้รับผิดชอบ</u> มีแผนจัดการเป็นรูปธรรม อยู่ระหว่างการดำเนินการ	

3. เป็นประเด็นที่เรื้อรังระยะหนึ่ง ซึ่งมีมาตรการแก้ไขแล้วแต่ยังไม่เสร็จ และยังคงใช้เฉพาะ มาตรการปัจจุบันต่อไป

วิทยากรแนะนำว่า เมื่อพิจารณาเรื่องที่ต้องการจะดำเนินการ แล้วพบว่า เป็น “ปัญหา” ไม่ใช่ “ความเสี่ยง” ยังไม่ควรตัดทิ้ง แต่ให้พิจารณาต่อว่า ปัญหาดังกล่าวนี้น่าจะเป็นสาเหตุของการเกิดความเสี่ยงได้หรือไม่ อะไรคือข้อจำกัดที่ทำให้เกิดความเสี่ยง

ยุทธศาสตร์ มาจากการเห็นสภาพปัญหา จึงวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อแก้ไขปัญหา หากเราหยิบปัญหามาทำ เป็นความเสี่ยง โดยอาจจะเปลี่ยนชื่อ มันจะทำให้เกิดความซ้ำซ้อนและเสียเวลาเพราะปัญหาจะมีแนวทางการแก้ไข อยู่แล้ว

➡ แนวทางการหา “ความเสี่ยง”

ควรเริ่มจากการพิจารณาที่...

1. วิสัยทัศน์/พันธกิจของมหาวิทยาลัย หรือของหน่วยงาน เพราะแต่ละปีจะมีความเปลี่ยนแปลง เกิดขึ้น โดยให้พยายามวิเคราะห์หาความกังวลใจ-ความเสี่ยง ที่อาจเป็นอุปสรรคหรือส่งผลให้พันธกิจหลักต่างๆ ไม่ สามารถบรรลุเป้าหมายได้ วิทยากรได้นำเสนอตัวอย่างดังนี้

วิสัยทัศน์/พันธกิจของมหาวิทยาลัย	แนวการพิจารณาความเสี่ยง
วิสัยทัศน์: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นองค์กรชั้นนำแห่งการเรียนรู้และ วิจัยบนฐานการศึกษาและคุณธรรม มุ่งสร้างสรรค์นวัตกรรมสู่สากล	ความน่ากังวลใจเกี่ยวกับ “การ สร้างสรรค์นวัตกรรมสู่สากล”
พันธกิจ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีพันธกิจต่อสังคมในการจัดการศึกษา และให้บริการทางวิชาการ รวมทั้งเข้าไปมีส่วนร่วมกับสังคมในการสืบ สานและสร้างเสริมภูมิปัญญาให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงทาง สังคม เศรษฐกิจ การเมือง วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยยึดหลัก จริยธรรมทางวิชาการ และหลักการให้การศึกษแก่ประชาชน 1) ผลิตและพัฒนาบุคคลที่มีคุณภาพและคุณธรรมให้แก่สังคม ... 2) สร้างสรรค์งานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพ มีประโยชน์ อย่างยั่งยืนต่อสังคม... 3) บริการวิชาการที่มีคุณภาพ จิตสำนึก... 4) ศึกษา วิเคราะห์ และทำนุบำรุงวัฒนธรรมและศิลปะ 5) พัฒนาระบบบริหารที่มีคุณภาพและธรรมาภิบาล	ความน่ากังวลใจเกี่ยวกับ “การสืบสาน และสร้างเสริมภูมิปัญญาให้เหมาะสมกับ การเปลี่ยนแปลง” เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง ย่อมมีประเด็น ความเสี่ยง อะไรคือความกังวลใจหรือความเสี่ยงที่ ส่งผลต่อพันธกิจแต่ละข้อนี้

2. พิจารณาจุดอ่อน จุดแข็ง หรืออุปสรรคที่พบของหน่วยงาน จากนั้นนำจุดอ่อน/อุปสรรค มาเป็น
แนวทางในการกำหนดความเสี่ยง ซึ่งจะทำให้การบริหารความเสี่ยงทำได้ตรงจุด

*ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง จะมีความเสี่ยงเกิดขึ้นด้วยเสมอ เช่น การที่นิสิตที่ประสานมิตรทำกิจกรรมรับน้อง
ส่งเสียงดังรบกวนชุมชน ซึ่งทำให้เกิดความเสี่ยงที่ชุมชนจะไม่พอใจ เราจึงดำเนินการปรับเปลี่ยนให้นิสิตไปดำเนินการ
รับน้องที่องค์กรักแทน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ หากพิจารณาแล้วจะพบว่าเป็นการเพิ่มความเสี่ยงที่มากกว่าเดิม คือ
ความเสี่ยงของนิสิตในเรื่องของการเดินทางไปกลับประสานมิตร-องค์กรัก และความปลอดภัยอื่นๆ ซึ่งหากเป็นเช่นนี้
ต้องพิจารณาถึงผลของความเสี่ยงที่จะเพิ่มขึ้นด้วย

๑ กระบวนการพิจารณาความเสี่ยง

ดำเนินการตาม 6 องค์ประกอบหลัก (แต่ละหน่วยงานสามารถนำไปปรับใช้ได้ตามความเหมาะสมและบริบท)

1. ระบุความเสี่ยง คำนึงถึงความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงทั้งภายใน-นอก ระเบียบ เงื่อนไขการดำเนินงาน ผลกระทบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความเสี่ยง และวิเคราะห์ความเชื่อมโยง/ความต่อเนื่องระหว่างกัน รวมถึงผลกระทบของความเสี่ยงดังกล่าว และความเร่งด่วนของความเสี่ยง เพื่อให้ความเสี่ยงที่ระบุขึ้นมานั้นเป็นความเสี่ยงหลัก เพราะหากมีการระบุจำนวนความเสี่ยงมากเกินไป จะทำให้ไม่สามารถเน้น/มองเห็นประเด็นสำคัญได้ (ความเสี่ยงที่ระบุขึ้นในแต่ละปี ควรจะมีความสอดคล้องไปในทางเดียวกันนั่นเอง)

กรณีที่เรื่องที่พิจารณาแล้วว่าเป็นความเสี่ยงที่สำคัญจริงๆ แต่งบประมาณในการดำเนินการไม่พอให้สามารถดำเนินการให้จบภายใน 1 ปี สามารถแบ่งการดำเนินการออกเป็นขั้นๆ ได้ โดยระบุไว้ในปีแรกมีเป้าหมายจะดำเนินการถึงขั้นใด แล้วปีต่อไปจะดำเนินการในขั้นใด

2. วิเคราะห์สาเหตุความเสี่ยง โดยวิเคราะห์ว่าอะไรคือสาเหตุของความเสี่ยง และแต่ละสาเหตุมีความเชื่อมโยงกันอย่างไร รวมไปถึงสาเหตุอื่นๆ เกิดจากอะไร

3. ควบคุมความเสี่ยงปัจจุบัน สืบหาข้อเท็จจริงถึงกระบวนการที่หน่วยงานได้ใช้ในการควบคุมและจัดการกับความเสี่ยงที่มีอยู่คืออะไร

4. พิจารณาระดับความเสี่ยงที่พบในปัจจุบัน โดยดูว่าจากการใช้ตัวควบคุมและจัดการความเสี่ยงตามข้อ 3 นั้น สามารถควบคุมความเสี่ยงที่เกิดขึ้นได้หรือไม่ ผลเป็นอย่างไร การพิจารณาความเสี่ยงหรือการประเมินระดับความเสี่ยงที่ได้นั้น ควรคำนึงถึง 3 มิติ ได้แก่

1) นโยบาย: ความเสี่ยงที่พิจารณานั้นเกี่ยวข้องกับระดับนโยบายหรือไม่ และหากจะหาแนวทางแก้ไขต้องกำหนดเป็นนโยบายอย่างไร เช่น มีนโยบายสร้างศูนย์การเรียนรู้ ซึ่งมักจะก่อให้เกิดความเสี่ยงเพราะเป็นศูนย์ใหม่ย่อมมีความเสี่ยงที่จะเกิดเรื่องต่างๆ

2) โครงสร้างพื้นฐาน: โครงสร้างพื้นฐานของมหาวิทยาลัยก่อให้เกิดความเสี่ยงหรือไม่ ขาดอะไรหรือก่อให้เกิดอุปสรรคใดใด

3) วิธีการ: ในการดำเนินการเพื่อบริการความเสี่ยงนั้น มีขั้นตอนหรือกระบวนการหลักอย่างไร เช่น หากมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องปิดต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานเนื่องจากสถานการณ์ทางการเมืองหรืออะไรก็ตาม แต่ทำให้นักศึกษาไม่สามารถมาเรียนได้ มหาวิทยาลัยจะทำการอย่างไร ให้นักศึกษาได้เรียน เช่น ให้นักศึกษาย้ายไปเรียนที่องค์กรฯ หรือมีการเรียนการสอนระบบออนไลน์

5. ทำแผนปฏิบัติการลดระดับความเสี่ยง หากการพิจารณาระดับความเสี่ยงในข้อ 4 พบว่าไม่สามารถควบคุมได้ จึงดำเนินการทำแผนปฏิบัติการหรือการดำเนินงานเพื่อลด/กำจัด/ถ่ายเทความเสี่ยง

6. กำหนด Key Risk Indicators (KRI) กำหนดตัวบ่งชี้ความเสี่ยง เป้าหมาย กรอบระยะเวลาติดตาม ตรวจสอบผลหรืออะไรก็ได้ที่สามารถทำหน้าที่เป็นตัวบ่งชี้ ตัวแจ้งเตือน ตัวชี้วัดความเสี่ยง เพื่อแสดงให้เห็นโอกาสของการเกิดความเสี่ยงหรือเห็นแนวโน้มที่จะเกิดปัญหาในอนาคตก่อนที่จะเกิดขึ้นจริงเพื่อจะได้เตรียมรับมือได้ทัน ทั้งนี้ KRI ที่ดีควรจะเก็บได้ง่าย สะดวก ชัดเจน และแจ้งเตือนความเสี่ยงได้อย่างเป็นรูปธรรม และเมื่อ KRI มีการแจ้งเตือน แสดงว่าการทำแผนในข้อ 5 ยังไม่สามารถควบคุมความเสี่ยงได้ จะต้องพิจารณาปรับปรุงแก้ไขหรือวางมาตรการการปฏิบัติงานเพิ่มเติม

ตัวอย่าง KRI เช่น ร้อยละของหลักสูตรการเรียนการสอนที่นำประเด็นด้าน ASEAN Community เข้าไปบูรณาการ ระดับความสำเร็จการสื่อสารสร้างความตระหนักเกี่ยวกับบทลงโทษผู้ฝ่าฝืนศีลธรรมจรรยาบรรณ ร้อยละของอุบัติภัยที่ลดลงในกรอบพื้นที่ของมหาวิทยาลัย การเพิ่มจำนวนและความถี่ของการตรวจ-เฝ้าระวังรักษาความปลอดภัย ร้อยละของหลักสูตรที่ได้เตรียมให้มีระบบการเรียนการสอนสำรองผ่านทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

➡ **การดำเนินการเพื่อจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและวางระบบการควบคุมภายใน**
ใช้เวลาประมาณ 15 ชั่วโมงในการดำเนินการโดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นเตรียมข้อมูล ใช้เวลาประมาณ 6-8 ชั่วโมง: ข้อมูลที่ต้องเตรียม ได้แก่

- 1.1 เป้าหมายยุทธศาสตร์ โครงการสำคัญ การดำเนินการสำคัญของปี 2558
- 1.2 บริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงไปในปี 2558 ที่ส่งผลกระทบต่องาน
- 1.3 ข้อมูลความเสี่ยงเดิม
- 1.4 ผลวิเคราะห์ SWOT
- 1.5 รายการความเสี่ยงที่ควรพิจารณาในปี 2558

2. ประชุมระดมความคิด ใช้เวลาประมาณ 2-4 ชั่วโมง:

- 2.1 วิเคราะห์ประเด็นความเสี่ยง
- 2.2 ทำความเข้าใจร่วมกัน กำหนดทิศทางการวางแผนบริหารความเสี่ยง
- 2.3 มอบหมายให้คณะกรรมการไปไตร่ตรองความเสี่ยงโดยทำความเข้าใจร่วมกันว่า ให้เน้นที่

ความเสี่ยง ไม่ใช่ที่ปัญหา เน้นสร้างกรอบการป้องกันและบรรเทาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และเน้นให้สั้น กระชับ ชัดเจน (**การให้เวลาให้แต่ละคนกลับไปคิดไตร่ตรองพิจารณาความเสี่ยง จะทำให้ได้ความคิดที่หลากหลายแง่มุม รวมถึงมุมมองใหม่ และหากมีการคิดที่ตรงกันหลายๆ คน ก็แสดงให้เห็นว่าเรื่องนั้นควรจะเป็นความเสี่ยงที่สำคัญที่หลายคนคำนึงถึง)

3. สรุปประเด็นความเสี่ยง ใช้เวลาประมาณ 2-4 ชั่วโมง:

นำประเด็นที่คณะกรรมการกลับไปคิดแล้วนำมาเสนอในที่ประชุมพิจารณารวบรวมและวิเคราะห์ จากนั้นก็สรุปประเด็น กำหนดแนวทางการดำเนินงาน และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและการวางระบบการควบคุมภายใน

****หากต้องการเห็นความเสี่ยงที่ชัดเจนและกว้างยิ่งขึ้น ควรจะต้องดูของหน่วยงานหรือสถาบันอื่นว่ามีการดำเนินการเรื่องความเสี่ยงอย่างไร มองความเสี่ยงอย่างไร****

➡ **แนวทางการกำหนดผลกระทบ/โอกาสเกิดความเสี่ยง**

แบ่งเป็นระดับความรุนแรงของความเสี่ยง (ใช้อักษร ก และ ข แทนระดับความรุนแรง โดย ก แทนระดับความรุนแรงสูง) และระดับโอกาสของการเกิดความเสี่ยง(ใช้เลข 1 และ 2 แทนระดับโอกาสของการเกิด โดย 1 แทนระดับโอกาสการเกิดสูง) เช่น ก2 หมายถึง มีโอกาสเกิดขึ้นไม่บ่อย แต่ถ้าเกิดจะมีความรุนแรง

ระดับความรุนแรงของความเสี่ยง (ก-ข) (หากตรงกับหัวข้อต่อไปนี้ตั้งแต่ 2 ข้อขึ้นไป ให้กำหนดเป็นระดับ ก คือหากเกิดแล้วมีความรุนแรงสูง)	ระดับโอกาสของการเกิดความเสี่ยง (1-2) (หากตรงกับหัวข้อต่อไปนี้ตั้งแต่ 2 ข้อขึ้นไป ให้กำหนดเป็นระดับ 1 คือมีโอกาสเกิดสูง)
มีผลกระทบต่อความต่อเนื่องของภารกิจหลักอย่างชัดเจน	เป็นความเสี่ยงที่ไม่เคยประสบมาก่อน ไม่มีประสบการณ์หรือมาตรการรองรับอย่างเป็นรูปธรรม
มีผลกระทบต่อมาตรฐาน คุณภาพของผลสัมฤทธิ์หลัก เช่น คุณภาพงานวิจัย-บัณฑิต	สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันเอื้อให้โอกาสเสี่ยงมีเพิ่มสูงขึ้น
มีผลให้เป้าหมายตามยุทธศาสตร์คลาดเคลื่อนอย่างมีนัยสำคัญ	ยังไม่มีแนวทาง กระบวนการ ผู้รับผิดชอบโดยตรง ที่จะเข้ามาดูแลเพื่อลดโอกาสของความเสี่ยงให้ลดลง
สุ่มเสี่ยงที่จะถูกฟ้องร้อง ร้องเรียนเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ กฎเกณฑ์	เป็นความเสี่ยงซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์ภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้
ส่งผลต่อชื่อเสียง ถูกกล่าวถึงเชิงลบในวงกว้างผ่านสื่อมวลชน (ข: กรณีวิจารณ์ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต)	ภายใต้บริบทปัจจุบัน ความเสี่ยงนี้มีโอกาสเกิดขึ้นได้ในทุกภาคการศึกษา

➡ งานกลุ่มในการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง

ในภาคบ่ายได้มีการแบ่งกลุ่มเพื่อทดลองกำหนดแผนบริหารความเสี่ยง โดยวิทยากรยกตัวอย่างแผนปฏิบัติการยุทธศาสตร์หลักของมหาวิทยาลัยในเรื่องการพัฒนาความเป็นนานาชาติและความเป็นสากลมาให้ลองกำหนดความเสี่ยง สำนักหอสมุดกลางได้ทำงานร่วมกับสำนักสื่อฯ โดยได้ร่วมกันกำหนดแผนบริหารความเสี่ยงที่ใช้ได้กับหน่วยงานฝ่ายสนับสนุนวิชาการ ดังนี้

ประเด็นความเสี่ยง	สาเหตุการเกิดความเสี่ยง	แนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง
บุคลากรไม่สามารถสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นนานาชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1. บุคลากรขาดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ 2. บุคลากรส่วนใหญ่ยังมีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกหรือกลัวที่จะใช้ภาษาอังกฤษ	1. จัดอบรมเพื่อพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง โดยจัดชั่วโมงให้บุคลากรได้เข้าร่วมอีกทั้งแบ่งกลุ่มผู้เรียนให้เหมาะสมตามทักษะ 2. ติดตามประเมินผลการใช้ภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง 3. ทำรูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน 4. จัดหาอุปกรณ์ สื่อต่างๆ สำหรับการศึกษาเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง 5. ผู้บริหารมีนโยบายเสริมสร้างแรงจูงใจในการใช้ภาษาอังกฤษ

➡ ภาพบรรยากาศการอบรม





ภาพจาก: <https://www.facebook.com/QASWU>

ประโยชน์ที่ได้รับ

ได้รับความรู้ และเข้าใจถึงแนวคิดการกำหนดความเสี่ยงและการวางแผนบริหารความเสี่ยงที่สามารถนำมาปรับใช้กับสำนักหอสมุดกลางได้

หัวข้อการปรับปรุง / พัฒนา	รายงานผลการปรับปรุง / พัฒนา ภายในวันที่

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้รายงาน.....

(นางมณฑนา เจริญแพทย์)

ผู้รายงาน.....

(นางสาวอัมพร ขาวบาง)

วันที่ 17 พฤศจิกายน 2557

ความคิดเห็นของหัวหน้าหน่วยงาน

ลงชื่อ.....

(.....)

วันที่...../...../.....

ความคิดเห็นของผู้บริหารที่กำกับดูแลหน่วยงาน

ลงชื่อ.....

(.....)

วันที่...../...../.....

- หมายเหตุ : 1. จัดทำรายงานฯ หลังจากเข้าอบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน ภายใน 15 วัน เสนอหัวหน้าหน่วยงาน
2. หัวหน้าหน่วยงานเสนอความเห็น ภายใน 3 วัน เสนอผู้บริหารที่กำกับดูแล
3. แจ้งผู้รายงานทราบ และจัดเก็บเข้าแฟ้ม รายงานการเข้าอบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน
4. หัวหน้าหน่วยงานติดตามผลการปรับปรุงพัฒนา