

รายงานผลดำเนินงาน
โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ “การจัดการความเสี่ยง”
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีการงบประมาณ 2555

ลักษณะโครงการ อบรมเชิงปฏิบัติการ

กลุ่มงานที่รับผิดชอบ กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ

ผู้รับผิดชอบ นางสาวชนิษฐา พวงมณีนาค.....

สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์สำนักฯ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

สอดคล้องกับมาตรฐานการประกันคุณภาพ

มาตรฐานคุณภาพการศึกษา สมศ.

มาตรฐานคุณภาพการศึกษา สกอ..

องค์ประกอบที่ 7 ตัวบ่งชี้ 7.2 การพัฒนาสถาบันผู้สถาบันการเรียนรู้

องค์ประกอบที่ 7 ตัวบ่งชี้ 7.4 การบริหารความเสี่ยง

องค์ประกอบที่ 9 ตัวบ่งชี้ 9.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

หลักการและเหตุผล

ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานในปัจจุบันต้องพบกับการเปลี่ยนแปลงอย่างมากไม่ว่าจะเป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่ต้องปรับปรุงตามสถานการณ์ในปัจจุบันหรือการเปลี่ยนแปลงในระบบเทคโนโลยีที่ต้องมีการนำมาปรับปรุงการทำงานให้มีความรวดเร็วและทันสมัยกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนโยบาย กฎระเบียบและ แนวทางปฏิบัติอันเป็นผลให้เกิดผลกระทบต่อบุคลากรในหน่วยงานที่จะต้องมีการพัฒนาตนให้สามารถดำเนินงานตามระบบปฏิบัติที่ปรับปรุงใหม่ ซึ่งในการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจก่อให้เกิดความล่าช้า ความบกพร่องและความเสี่ยงในการปฏิบัติงานประจำของบุคลากรที่จะทำให้เกิดปัญหาในการทำงานที่มีผลกระทบในทางลบของหน่วยงาน

การจัดการความเสี่ยงหรือ การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) เป็นกระบวนการในการระบุ วิเคราะห์ (en:risk analysis) ประเมิน (en:risk assessment) ตรวจสอบและควบคุมความเสี่ยงที่สัมพันธ์กับกิจกรรม หน้าที่และกระบวนการทำงาน เพื่อให้องค์กรลดความเสียหายจากความเสี่ยงมากที่สุด อันเนื่องมาจากภัยที่หน่วยต้องเผชิญในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเล็งเห็นถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานอันอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทุกเมื่อตลอดเวลาที่ให้บริการทั้งในระดับบุคคลและกลุ่มงาน จึงได้จัดทำโครงการอบรมบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนกิจกรรมในหัวข้อ“การจัดการความเสี่ยงเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน” เพื่อเป็นการพัฒนากระบวนการทำงานที่จะสามารถลดปัญหาต่างๆที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานพร้อมกับหาแนว

ทางการแก้ไขปัญหาการทำงานเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปรับปรุงความเสี่ยงจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อทบทวนปัจจัยและโอกาสของการทำงานที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรในการดำเนินการแก้ไข ลด หรือป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น
3. เพื่อจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย

เป้าหมาย

บุคลากรภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 30 คน

ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ

เชิงปริมาณ

- จำนวนผู้เข้ารับการอบรม 30 คน
- รายงานผลการดำเนินโครงการ 1 เล่ม

เชิงคุณภาพ

- ความพึงพอใจของบุคลากรผู้เข้าร่วมอบรมต่อการจัดโครงการ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
- ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมต่อการนำความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการไปใช้ประโยชน์ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบุคลากรที่ผ่านการอบรม ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75

ระยะเวลาดำเนินงาน

ระหว่างวันที่ 7 กันยายน 2555

สถานที่ดำเนินโครงการ

- ห้อง 14808 ชั้น 8 อาคาร 14 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

งบประมาณ

ตามแผนปฏิบัติราชการ	22,000 บาท
ใช้จริง	16,800 บาท
<input checked="" type="checkbox"/> เพียงพอ	<input type="checkbox"/> ไม่เพียงพอ

ผลการดำเนินโครงการ

1. การเตรียมการ

- กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการฯ ดำเนินการสำรวจความต้องการเข้ารับการศึกษาฝึกอบรมของบุคลากรภายในหน่วยงาน

- ศึกษาหัวข้อ / กิจกรรมที่จะจัดฝึกอบรมและความเป็นไปได้พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบจัดทำโครงการเสนอเพื่อขออนุมัติงบประมาณ

2. การดำเนินงานตามกิจกรรม

กิจกรรมการพัฒนาองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จัดกิจกรรมเพื่อการพัฒนาหน่วยงานไปสู่หน่วยงานแห่งการเรียนรู้ โดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในประเด็นความรู้ที่บุคลากรแต่ละคนได้เข้าร่วม แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) การเข้าร่วมอบรมกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย และ 2) การเข้าร่วมอบรมที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ไฉพร เมฆไตรรัตน์ ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ให้เกียรติเป็นวิทยากร ซึ่งมีประเด็นในการอบรมที่สำคัญ ๆ ดังนี้

การตรวจสอบหน่วยงานสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ คือองค์กรที่มีการสั่งสม สร้างและใช้องค์ความรู้จากภายในและภายนอกองค์กร ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ โดยองค์กรแห่งการเรียนรู้มีลักษณะของกระบวนการที่ยืดหยุ่น ไม่หยุดนิ่ง หรือพึงพอใจกับความสำเร็จที่มีอยู่ สมาชิกขององค์กรต้องมีการชวนหาความรู้เพื่อแบ่งปันเผยแพร่ต่อกัน เพื่อพัฒนางานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

หัวใจของการสร้าง องค์กรแห่งการเรียนรู้ Learning Organization

- ความรอบรู้แห่งตน เป็นการขยายขีดความสามารถของบุคลากรแต่ละคนให้มีความเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น ความรอบรู้เป็นผลรวมของทักษะและความสามารถ โดยมุ่งไปที่การสร้าง ความก้าวหน้าในตนเองรวมถึงองค์กร

- แบบแผนความคิดความอ่าน ได้แก่ ข้อตกลงเบื้องต้น ความเชื่อพื้นฐาน ข้อสรุปหรือภาพลักษณ์ที่ตกผลึกในความคิดของตน มีผลต่อการประพฤติ ปฏิบัติ ค่านิยม เจตคติที่มีต่อบุคคล

- วิสัยทัศน์ร่วม เป็นสิ่งจำเป็นต่อภาวะผู้นำ เป็นพลังในการกิจทุกอย่างขององค์กรให้มุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

- การเรียนรู้ของทีม การสร้างการเรียนรู้ของทีม หรือบุคลากรภายในหน่วยงาน นั้น สามารถทำได้ในหลากหลายรูปแบบ เช่น การพูดคุย การอภิปราย การแลกเปลี่ยนระหว่างกัน โดยมี การปรับแนวปฏิบัติให้ตรงกัน มีทิศทางเดียวกัน ก่อนที่จะมอบอำนาจในการปฏิบัตินั้นให้แก่ทีมงาน หรือ บุคลากร ในการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ

- การคิดอย่างเป็นระบบ เป็นการคิด การเข้าใจในเชิงระบบที่บุคลากรสามารถ ปฏิบัติได้ โดยมองถึงภาพรวมขององค์ประกอบในการคิด และรายละเอียดส่วนประกอบย่อย ๆ ในปัญหา หรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะสามารถแก้ไขปัญหาที่สลับซับซ้อนได้เป็นอย่างดี

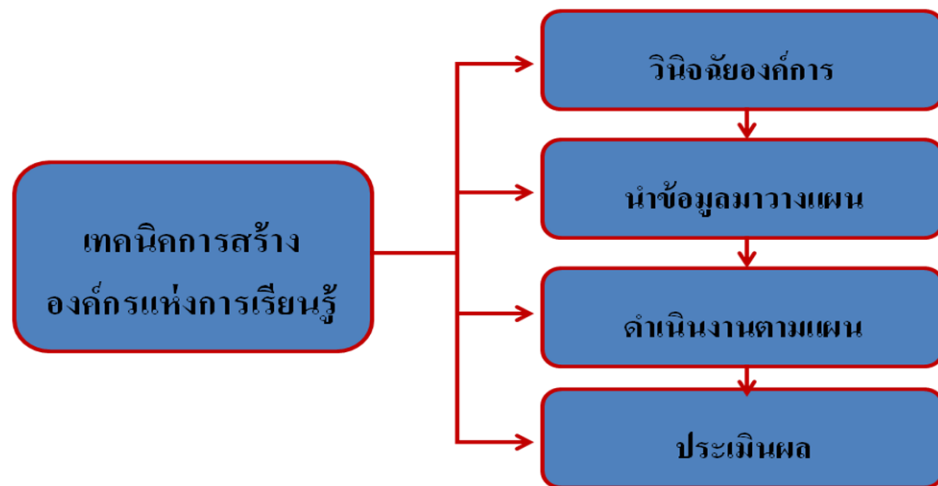
เครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะแห่งการเรียนรู้ในองค์กร

Absorption	Diffusion	Generation	Application
<ul style="list-style-type: none"> - เครื่องข่ายอาชีพอื่น ๆ - การศึกษา - การประชุม - การติดต่อกับลูกค้า - การวิเคราะห์ - ความสามารถในการแข่งขัน - การได้รับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญภายนอก - การวิจัย - การบริหารจัดการความรู้ 	<ul style="list-style-type: none"> - การใช้คู่มือ - ระเบียบและขั้นตอน - สารสนเทศทางความรู้ - การศึกษาปฏิบัติ การที่เป็นเลิศ - การแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร - การสอนและเป็นพี่เลี้ยง - การประเมินเพื่อร่วมงาน - เครื่องข่ายที่ไม่เป็นทางการ - การหมุนเวียนงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - การบริหารจัดการโครงการ - ข้อค้นพบที่ได้จากการรายงานผลหรือจากการวิจัยและพัฒนา - โครงการนำร่อง - การตรวจสอบคุณภาพ - การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติจริง - การเสวนา - การประเมินตนเอง - การวัดผลงานและการให้รางวัล - การปรับเปลี่ยนกระบวนการงาน - การให้ข้อมูลป้อนกลับโดยอิงกับมาตรฐานวิชาชีพ 	<ul style="list-style-type: none"> - การทำงานด้วยเป้าประสงค์เดียวกันแบบข้ามสายงาน - การใช้ความรู้ความชำนาญที่มีอยู่กับการกิจใหม่ - การวิจัยตลาด - สนับสนุนความรู้ (ที่มีอยู่ภายในและภายนอก) - ปรับปรุงผลงานตามข้อเสนอแนะของภาคีหุ้นส่วน - การส่งมอบผลผลิต - การฟื้นฟูอุปสรรคกีดขวางการเรียนรู้

นอกจากนี้วิทยากร (ผศ.วไลพร เมฆไตรรัตน์) ได้กล่าวถึงเทคนิคที่สนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตามหลักปฏิบัติที่ดีดังนี้

- ACTION LEARNING การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ
- BENCHMARKING มาตรฐานอ้างอิง
- COACHING การสอนงาน
- MENTORING การเป็นพี่เลี้ยง
- PORTFOLIO แฟ้มงานเพื่อการพัฒนา

เทคนิคในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้



เริ่มต้นด้วยการศึกษาหน่วยงานของตนเอง ว่ามีแนวทางการบริหารงานเป็นแบบใด รวมทั้งพฤติกรรมของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กร โดยมอบนโยบายให้บุคลากรดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้ พร้อมทั้งให้มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

กิจกรรมอบรม “การจัดการความเสี่ยงในกลุ่มงาน”

เป็นกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อร่วมกันวิเคราะห์ และหาแนวทางป้องกัน ขจัดปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน มีบุคลากรภายในหน่วยงานเข้าร่วม จำนวน 19 คน วิทยากรโดย อาจารย์พรสิริ เอี่ยมแก้ว ภายใต้หัวข้อ “การจัดการความเสี่ยง” มีประเด็นสำคัญในการอบรมดังนี้

การเสี่ยง หมายถึง โอกาสหรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่จะทำให้หน่วยงานดำเนินงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์

การบริหารความเสี่ยง(Risk management) คือ กระบวนการที่ปฏิบัติโดยบุคลากรทุกคนในองค์กร เพื่อช่วยในการกำหนดกลยุทธ์และดำเนินงานโดยสามารถบ่งชี้เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร จนทำให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หรือลดผลความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นที่ส่งผลกระทบต่อความสูญเสียขององค์กร

วิธีการบริหารความเสี่ยงสามารถสรุปได้เป็น 4 วิธีการหลักดังนี้

- 1) การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง : การเสี่ยงที่จะไม่รับความเสี่ยงนั้นไว้ เช่น การไม่ดำเนินการในสิ่งที่องค์กรไม่พร้อม
- 2) การควบคุมความสูญเสีย : การพยายามลดความถี่ของการสูญเสีย ทำได้ 2 วิธี คือ
 - 2.1) การป้องกันการเกิดความสูญเสีย –การติดตั้งระบบป้องกันการ hack ข้อมูลผลการเรียน
 - 2.2) การควบคุมขนาดของความสูญเสียหลังเกิดความสูญเสียขึ้น –การติดตั้งกล้องวงจรปิด
- 3) การรับความเสี่ยงไว้เอง : การรับความเสี่ยงไว้เอง -จัดทำแผนควบคุมความสูญเสียที่เกิดขึ้นได้แก่ การซื้อกรมธรรม์ประกันภัยต่าง ๆ
- 4) การถ่ายโอนความเสี่ยง : ถ่ายโอนให้ผู้อื่น เช่น การจ้างผู้อื่นที่ชำนาญงานดำเนินงานนั้น ๆ แทน

แนวปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยง ตามองค์ประกอบของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา คือ

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน เช่น
 - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)
 - ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์
 - ความเสี่ยงด้านนโยบาย ระเบียบ ข้อปฏิบัติ

- ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น การบริหารหลักสูตร ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ ฯ
- ความเสี่ยงด้านบุคลากรและด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของอาจารย์และบุคลากร
- ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก
- อื่น ๆ

3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์
ในข้อ 2

4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน

5. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อสภามหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณา
อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

6. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากสภามหาวิทยาลัยไปใช้ในการปรับแผนหรือ
วิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

และในการอบรม วิทยากร ได้แบ่งให้แต่ละกลุ่มงาน ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัญหา และ โอกาสที่จะ
เกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อการทำงานของกลุ่มงานตนเอง และวิเคราะห์ว่าจัดเป็นความเสี่ยงหรือไม่
ถ้าเป็น โอกาสที่จะเกิดพร้อมทั้งผลกระทบเป็นอย่างไร และหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน

3. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีการ
ติดตามและประเมินผลการจัดโครงการ โดยใช้แบบสอบถาม การแสดงความคิดเห็นจากบุคลากรผู้เข้าร่วม
อบรม จำนวน 26 คน ได้ผลการประเมินดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้เข้ารับการอบรม ที่มีต่อการจัด
โครงการในภาพรวม

ข้อที่	รายการ	\bar{X} (N =26)	S.D.	ระดับ ความเหมาะสม
1	ด้านวิทยากร	4.06	0.77	มาก
2	ด้านสถานที่ / ระยะเวลา	4.22	0.69	มาก
3	ด้านความรู้ความเข้าใจ	3.86	0.73	มาก
4	ด้านการนำความรู้ไปใช้	4.25	0.52	มาก
	เฉลี่ย	4.12	0.69	มาก

จากการประเมินพบว่าผู้เข้ารับการอบรม มีความพึงพอใจในการจัดโครงการสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ ด้านการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ มีระดับการประเมินอยู่ที่ 4.25 จากคะแนนเต็ม 5 รองลงมาคือ ด้านสถานที่ / ระยะเวลา มีระดับการประเมินอยู่ที่ 4.22 จากคะแนนเต็ม 5 และ ด้านวิทยากร มีระดับคะแนนอยู่ที่ 4.06 จากคะแนนเต็ม 5 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจในของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อการจัดโครงการจำแนกออกเป็นด้าน ๆ

ข้อที่	รายการ	\bar{X} (N = 26)	S.D.	ระดับ ความเหมาะสม
1	ด้านวิทยากร			
	1. การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรมีความชัดเจน	4.26	0.64	มาก
	2. ความสามารถในการอธิบายเนื้อหา	4.09	0.80	มาก
	3. การเชื่อมโยงเนื้อหาในการฝึกอบรม	4.05	0.73	มาก
	4. มีความครบถ้วนของเนื้อหาในการฝึกอบรม	4.09	0.84	มาก
	5. การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้	3.97	0.76	มาก
2	ด้านสถานที่ / ระยะเวลา			
	1. สถานที่สะอาดและมีความเหมาะสม	4.24	0.72	มาก
	2. ความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	4.24	0.72	มาก
	3. ระยะเวลาในการอบรมมีความเหมาะสม	4.17	0.60	มาก
	4. อาหาร มีความเหมาะสม	4.23	0.72	มาก
3	ด้านความรู้ความเข้าใจ			
	1. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ <u>ก่อน</u> การอบรม	3.50	0.86	ปานกลาง
	2. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ <u>หลัง</u> การอบรม	4.21	0.60	มาก
4	ด้านการนำความรู้ไปใช้			
	1. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.27	0.45	มาก
	2. มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ได้	4.29	0.55	มาก
	3. สามารถนำความรู้ไปเผยแพร่/ถ่ายทอดได้	4.20	0.56	มาก
	เฉลี่ย	4.12	0.69	มาก

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจในของผู้ใช้บริการอบรมที่มีต่อการจัดโครงการอบรม พบว่า มีความเหมาะสมมาก ($\bar{X} = 4.12$) บรรลุเป้าหมายของโครงการ

ปัญหาอุปสรรค

1. บุคลากรไม่สามารถเข้าร่วมได้ทั้งหมด เนื่องจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นหน่วยงานที่ดำเนินงานในรูปแบบของการให้บริการ ทำให้มีผู้มาติดต่องานอยู่ตลอดเวลา
2. ระยะเวลาของการจัดโครงการ ทำได้ในระยะเวลาจำกัด

ข้อเสนอแนะ

สรุปประโยชน์ที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการของบุคลากร

1. บุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้ความรู้และความเข้าใจในการจัดการความเสี่ยง ในงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. บุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้นำความรู้ความเข้าใจไปใช้ในการบริหารความเสี่ยงไปปรับใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ
3. นำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินงานจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประมวลภาพกิจกรรม
วันที่ 7 กันยายน 2555



