

ส่วนที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

การดำเนินการพัฒนาคุณภาพของการบริหารจัดการของหน่วยงาน ได้มีการมุ่งเน้นให้ส่วนราชการปรับปรุงองค์กร โดยการวัดความสำเร็จของการดำเนินการและผลลัพธ์ของการพัฒนาหน่วยงานเป็นสำคัญ ซึ่งจะส่งเสริมให้แต่ละหน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจและนำเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมมาใช้ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบ

ในปีงบประมาณ 2556 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้จัดทำแผนการจัดการความเสี่ยง เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการกับความเสี่ยงของหน่วยงานที่มีอยู่ในระดับสูงให้ลดลง โดยได้มีการวิเคราะห์ ตามประเด็นยุทธศาสตร์และภารกิจของหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วยความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย / กฎระเบียบ ความเสี่ยงด้านทรัพยากร และความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน

แนวทางการประเมินและทบทวนการจัดการความเสี่ยงของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้กำหนดให้มีการจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการความเสี่ยงประจำปี เป็นการสรุปและประเมินผลการจัดการความเสี่ยงและทบทวนแผนการจัดการความเสี่ยงในปีที่ผ่านมา เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการจัดการความเสี่ยงให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการจัดการความเสี่ยงต่อไป

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ฝ่ายงานประกันคุณภาพและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง จึงได้พิจารณาจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการความเสี่ยงประจำปี 2556 โดยระบุผลการดำเนินการ ตามกิจกรรม พร้อมเอกสารอ้างอิง ในการใช้เป็นแนวทางเพื่อป้องกันการดำเนินงานที่อาจจะเกิดข้อผิดพลาดขึ้น และเพื่อช่วยให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ตามบริบทของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ดังนี้

ปรัชญา

ส่งเสริมวิชาการ รักษามาตรฐาน บริการด้วยน้ำใจ

วิสัยทัศน์

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย มีการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว

พันธกิจ

1. ส่งเสริมการจัดการศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา
2. พัฒนาระบบงานการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

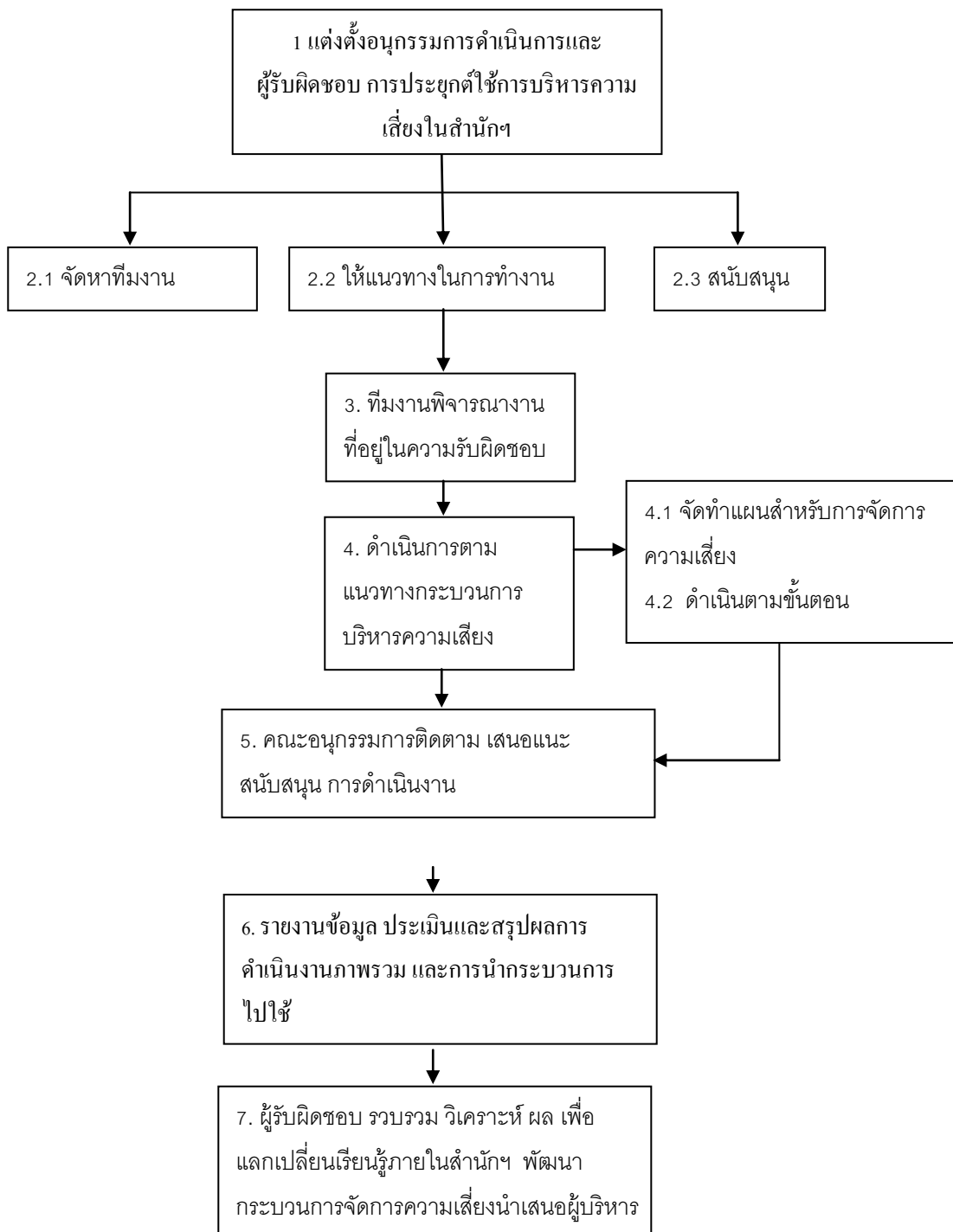
ภารกิจ

1. บริหารจัดการหลักสูตรและการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของกระทรวงศึกษาธิการ
2. ให้บริการทางการศึกษาแก่คณาจารย์และนักศึกษา
3. จัดสรรระบบและการคัดเลือกนักศึกษาใหม่
4. จัดวางระบบ และดำเนินงาน ด้านหลักสูตรและแผนการเรียน
5. จัดวางระบบ และดำเนินงาน ด้านทะเบียนและประมวลผล
6. ดำเนินงานการจัดการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์การบริหารความเสี่ยง

1. เพื่อให้มีการกำกับดูแลตนเองที่ดี ตามแนวพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544
2. เพื่อให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงเชิงบูรณาการที่เชื่อมโยงกับภารกิจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
3. เพื่อลดโอกาสและผลกระทบจากความเสี่ยงที่จะส่งผลให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และภารกิจ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
4. เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาผลงานของสำนักส่งเสริมวิชาการฯ ให้มีประสิทธิภาพ
5. เพื่อให้เป็นแนวทางในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานของกลุ่มงานภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

แนวทางการบริหารความเสี่ยงของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน



ขั้นตอนการบริหารความเสี่ยง

เพื่อให้สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีระบบในการบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารปัจจัยและการควบคุมกิจกรรม รวมทั้งกระบวนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อลดมูลเหตุของแต่ละโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย (เช่น ชื่อเสียง การฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล) ให้ระดับความเสี่ยงและขนาดของความเสียหายที่เกิดขึ้นในอนาคตให้อยู่ในระดับที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนยอมรับได้ ประเมินได้ ควบคุมได้และตรวจสอบได้อย่างมีระบบโดยคำนึงถึงการบรรลุเป้าหมายขององค์กรตามยุทธศาสตร์ เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติตามขั้นตอน ดังนี้

1. การสร้างความมีส่วนร่วมของคนในองค์กร เพื่อให้คนในองค์กรเห็นว่าเราเป็นหนึ่งในองค์กร การที่เราจะทำอะไรไม่ดีจะส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงขององค์กร หรือผู้อื่นทำอะไรไม่ดีส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงขององค์กร ขั้นตอนแรกในการสร้างความรู้สึกร่วมกัน คือจะต้องมีการออกเป็นหนังสือ เป็นนโยบายว่าเราจะดำเนินการบริหารความเสี่ยงเพื่ออะไร ใครรับผิดชอบ มีข้อดีข้อเสียอย่างไรในการดำเนินงานหรือวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของเรา ว่าเราดำเนินงานไปเพื่ออะไร หลักๆ ก็คือมีการร่างนโยบาย (Policy statement) ออกมาก่อน ซึ่งก็คือ ระดับผู้บริหารที่เป็นคนวางนโยบายว่าเราคิดจะบริหารความเสี่ยง และมีเรื่องสำคัญอะไรบ้างที่ต้องกำหนดไว้ในนโยบาย

2. การค้นหาความเสี่ยงและระบุความเสี่ยง ต้องอาศัยการศึกษาาร่วมกัน เพราะคนที่อยู่ในองค์กรเองเป็นคนที่รู้มากที่สุดว่ามีความเสี่ยงอะไรบ้างในองค์กร คนภายนอกไม่สามารถไปบอกได้อย่างถูกต้อง มีการศึกษาร่วมกัน ช่วยกันมองในแต่ละเรื่อง ในแต่ละประเด็น ผู้บริหารทุก ๆ ฝ่ายต้องมีตัวแทนเข้ามาดู เข้ามาประชุมร่วม ที่ต้องมาพิจารณาและต้องระบุออกไปว่าเป็นความเสี่ยงขององค์กร ระบุให้ได้ว่าความเสี่ยงมีอะไรบ้างในองค์กร ระบุมาเป็นรายการว่าอันไหนมีลำดับความสำคัญมากที่สุด แล้วอันที่เราจะเลือกจัดการบริหารความเสี่ยงกับมัน โดยสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้จัดทำการระบุความเสี่ยงออกเป็น 4 ด้าน คือ

- 1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)
- 2) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย / กฎระเบียบ (Compliance Risk)
- 3) ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (Resource Risk)
- 4) ความเสี่ยงด้านการดำเนินการ (Operational Risk)

ตารางที่ 1.1 ผลการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง ของสำนักส่งเสริม
วิชาการและงานทะเบียน ปีการศึกษา 2556

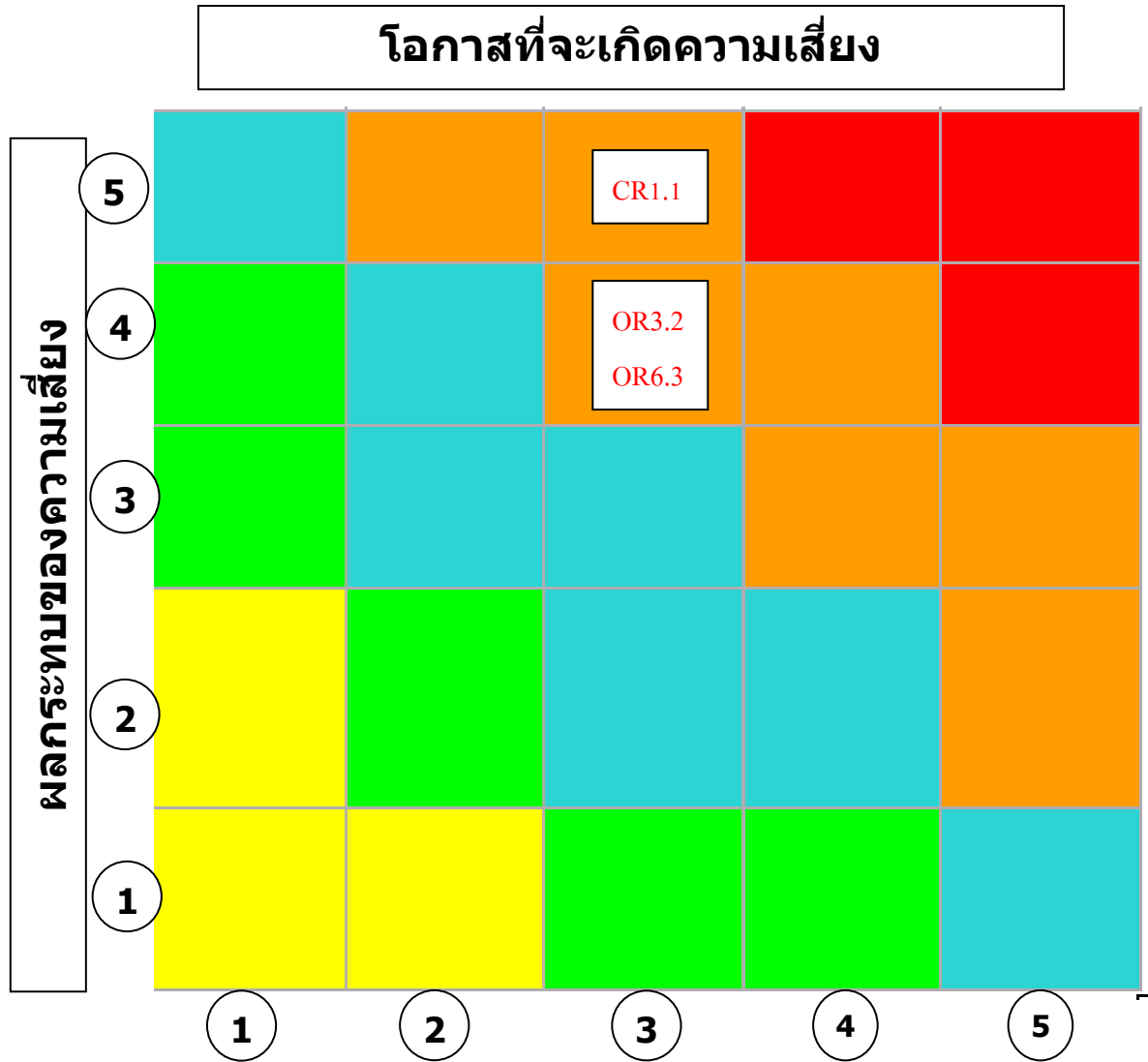
ความเสี่ยง	ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง			หมายเหตุ
		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับ Risk	
SR ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์					
1.การกำหนดยุทธศาสตร์กลยุทธ์ไม่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริง	SR1.1 บุคลากรไม่มีความเข้าใจเป้าหมายหรือขั้นตอนการดำเนินงาน SR1.2 ไม่มีการนำกลยุทธ์มาเชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน	1	2	น้อยมาก	
2. การติดตามและประเมินผลไม่เป็นไปตามแผนปฏิบัติราชการ	SR2.1 นโยบายเปลี่ยนแปลงตามผู้บริหาร SR2.2 บุคลากรไม่เข้าใจวิธีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับตัวบ่งชี้และการวิเคราะห์ผล	2	2	น้อย	
3.การประกันคุณภาพมีผลการประเมินไม่ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด	SR3.1 ไม่มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่เหมาะสม SR3.2 ไม่ได้ได้รับความร่วมมือกับคู่ประสานงานตามตัวชี้วัด SR3.3 การดำเนินงานไม่เป็นไปตามขั้นตอน และขาดการจัดทำเอกสารอ้างอิง	1	2	น้อยมาก	
		1	3	น้อย	
		2	2	น้อย	

ความเสี่ยง	ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง			หมายเหตุ
		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับ Risk	
CR.ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ 1. บุคลากรในหน่วยงานถูกร้องเรียน	CR1.1 บุคลากรมีการปฏิบัติไม่ เป็นไปตามกฎระเบียบ	3	5	สูง	
	CR1.2 การจัดการข้อมูลผิดพลาด ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน หรือไม่ เป็นปัจจุบัน	2	2	น้อย	
RR.ความเสี่ยงด้านทรัพยากร 1. การจัดตั้งงบประมาณไม่เพียงพอ 2. อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีไม่มีคุณภาพและความไม่พร้อมในการดำเนินงาน 3.การควบคุมติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ	RR 1.1 ไม่มีการสำรวจความต้องการในการใช้งบประมาณการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างถูกต้อง ครบถ้วน	1	2	น้อยมาก	
	RR2.1 อุปกรณ์ไม่ได้รับการดูแลและปรับปรุงให้พร้อมใช้งาน	2	3	ปานกลาง	
	RR3.1 ไม่มีระบบควบคุมและติดตามการใช้งบประมาณ RR3.2 บุคลากรไม่ตระหนักในการใช้วัสดุ ครุภัณฑ์อย่างประหยัดและคุ้มค่า	2	2	น้อย	
		2	3	ปานกลาง	

ความเสี่ยง	ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง			หมายเหตุ
		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับ Risk	
OR. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน 1.การพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนไม่เป็นไปตามกรอบมาตรฐาน 2.ผู้ให้บริการไม่มีจิตบริการ 3.การสำเร็จการศึกษาไม่เป็นไปตามกำหนดเวลาของหลักสูตร	OR1.1 ผู้รับผิดชอบการพัฒนาหลักสูตรไม่มีความรู้ความเข้าใจระบบและกลไกการพัฒนาหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด	2	2	น้อย	-ไม่สามารถควบคุมได้ทุกสาเหตุ
	OR 1.2 การประสานงานการพัฒนาหลักสูตรของผู้เกี่ยวข้องขาดประสิทธิภาพ	2	2	น้อย	
	OR 2.1 ขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องที่เกี่ยวข้อง	1	2	น้อย	
	OR 2.1 ไม่มุ่งมั่น/ตระหนักถึงความสำคัญของผู้รับบริการ	2	2	น้อย	
	OR3.1 การจัดเตรียมความพร้อมของฐานข้อมูลรายวิชาตามแผนการเรียนถูกต้องตามโครงสร้างหลักสูตร OR3.2 นักศึกษาลงทะเบียนไม่ครบตามโครงสร้างหลักสูตร	2	2	น้อย	
		3	4	สูง	

ความเสี่ยง	ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง			หมายเหตุ	
		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับ Risk		
4.การสนับสนุนการเรียนการสอนไม่มีคุณภาพ	OR4.1 การจัดการการสอน ตารางสอบไม่เป็นไปตามกำหนด	1	2	น้อย		
	OR4.2 คณาจารย์ผู้สอนไม่ได้รับการพัฒนาทักษะด้านการจัดการเรียนรู้หรือการจัดทำผลงานทางวิชาการอย่างเหมาะสม	2	2	น้อย		
5.ระบบงานทะเบียน	OR5.1 นักศึกษาให้ข้อมูลทะเบียนประวัติไม่ถูกต้อง	2	2	น้อย		
	OR5.2 เจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลผิดพลาดและไม่เป็นปัจจุบัน	2	3	ปานกลาง		
	OR5.3 การประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง (ฝ่ายจัดแผนการเรียน ฝ่ายการเงิน) ไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	3	3	ปานกลาง		
6. การประมวลผลผิดพลาด	OR6.1 การส่งผลการเรียนของอาจารย์ไม่เป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด	3	4	สูง		- ไม่สามารถควบคุมได้ทุกสาเหตุ
	OR6.2 การลงข้อมูลผลการเรียนไม่ถูกต้อง	2	3	ปานกลาง		
	OR6.3 การแก้ไขข้อมูลสำคัญโดยไม่ได้รับอนุญาต	3	4	สูง		
	OR6.4 มีการแก้ไขผลการเรียนโดยไม่ได้รับการอนุญาต	1	4	น้อย		

3. การประเมินความเสี่ยง บางสิ่งบางอย่างเราอาจจะมองข้ามไป หารู้ไม่ว่านั่นคือความเสี่ยงที่เกิดขึ้นและทำให้ต้องสูญเสียมูลค่า เช่น นักศึกษาลงเรียนไม่ครบตามแผนการเรียนของหลักสูตร ทำให้ไม่สามารถจบตามกำหนดต้องเสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายในการเรียนให้ครบ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง อาจเสียหายถึงชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย ผู้รับผิดชอบจะต้องมีระบบการป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากกรณีดังกล่าว



- สีแดง หมายถึง มีความเสี่ยง สูงมาก
- สีส้ม หมายถึง มีความเสี่ยง สูง
- สีฟ้า หมายถึง มีความเสี่ยง ปานกลาง
- สีเขียว หมายถึง มีความเสี่ยง น้อย
- สีเหลือง หมายถึง มีความเสี่ยง น้อยมาก

แผนการบริหารความเสี่ยง สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีงบประมาณ 2556

วิสัยทัศน์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย มีการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว

ประเด็นยุทธศาสตร์ 1 กำหนดแนวทางการบริหารจัดการให้ได้มาตรฐาน เป็นไปตามหลักเกณฑ์

เป้าประสงค์ มีระบบการบริหารจัดการที่ดี ได้มาตรฐาน ยึดหลักธรรมาภิบาล

แผนการบริหารความเสี่ยง สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2556

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน การตรวจสอบรายวิชาตามโครงสร้างหลักสูตร					
วัตถุประสงค์	มาตรการ/แผนการจัดการ ความเสี่ยง	โครงการ/กิจกรรม/วิธีการ	ผลลัพธ์	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
นักศึกษาสำเร็จ การศึกษาตาม โครงสร้างหลักสูตร/ ระยะเวลา	<ul style="list-style-type: none"> - ทำการตรวจสอบรายวิชาตามโครงสร้าง - แจ้งนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่ามาตรฐาน เช่น E , I หรือหน่วยไม่ครบ - แจกแผนการเรียนตลอดหลักสูตร ให้นักศึกษาทราบ เพื่อวางแผนการเลือกลงทะเบียนเรียน ให้เป็นไปตามโครงสร้างหลักสูตร 	<ul style="list-style-type: none"> -ชี้แจง วิธีการ แนวปฏิบัติในการตรวจสอบรายวิชาของนักศึกษาใน ความดูแลของอาจารย์ที่ปรึกษา ตามแผนการเรียนของหลักสูตรที่จัดให้ -ตรวจสอบผลการเรียนที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน เช่น E , I หรือหน่วยไม่ครบ -บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง ทำการตรวจสอบซ้ำอีกครั้ง เพื่อความถูกต้อง แม่นยำ 	<ul style="list-style-type: none"> -นักศึกษาสำเร็จ การศึกษาตามรอบ ระยะเวลาที่ระบุ ตามโครงสร้างหลักสูตร -ลดปัญหาการร้องเรียนจากนักศึกษา -เพิ่มอัตราการสำเร็จการศึกษา 	ตลอดปีการศึกษา	เจ้าหน้าที่ ผู้เกี่ยวข้อง/ อาจารย์ที่ปรึกษา ตามคำสั่งแต่งตั้งฯ

ความเสี่ยงด้านบุคลากรและด้านธรรมาภิบาล จรรยาบรรณของบุคลากรในหน่วยงาน					
วัตถุประสงค์	มาตรการ/แผนการจัดการ ความเสี่ยง	โครงการ/กิจกรรม/วิธีการ	ผลลัพธ์	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
<p>1. บุคลากรปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ และป้องกันการกระทำอันมิชอบของบุคลากร</p> <p>2. บุคลากรมีจิตบริการ</p>	<p>- บุคลากรต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ</p> <p>- มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานด้วยหัวหน้างานตามลำดับชั้น</p> <p>- มีบทลงโทษสำหรับผู้กระทำผิดตามระเบียบการบริหารงานบุคคล</p>	<p>- มีการอบรมบุคลากรเพื่อเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน และจิตบริการที่ดี</p> <p>- สร้างความตระหนักถึงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ</p>	<p>- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการบริการของหน่วยงาน</p> <p>- บุคลากรปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน</p>	<p>ตุลาคม 2555- กันยายน 2556</p>	<p>กลุ่มงานบริหาร สำนักงาน</p>

ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ/ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน					
วัตถุประสงค์	มาตรการ/แผนการจัดการ ความเสี่ยง	โครงการ/กิจกรรม/วิธีการ	ผลลัพธ์	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. ระบบงานทะเบียนทำการประมวลผลข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ และป้องกันฐานข้อมูลให้มีความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> - ติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูล เช่น การใช้ password และ จำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญ - กำหนดผู้รับผิดชอบในการเข้าถึงข้อมูลในด้านต่างๆ อย่างชัดเจน - ปรับปรุงระบบงานทะเบียนให้มีความทันสมัย รวดเร็ว 	<ul style="list-style-type: none"> - โครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำนัก - ประชุมบุคลากรชี้แจงแนวทางการเข้าถึงฐานข้อมูล - จัดทำคู่มือการใช้งานระบบทะเบียนประมวลผล 	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบสารสนเทศงานทะเบียนประมวลผลมีความทันสมัย ให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว 	ตุลาคม 2555- กันยายน 2556	กลุ่มงานทะเบียน ประมวลผล

ส่วนที่ 2

การบริหารความเสี่ยงของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้มีการวิเคราะห์ปัจจัยของความเสี่ยง ออกเป็น 4 ประเภท แล้วทำการประเมินความเสี่ยงที่แสดงให้เห็น โอกาสและกระทบของปัจจัยนั้น ๆ นำปัจจัยที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับสูง มาดำเนินการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง ซึ่งได้แก่

- 1.ด้านการปฏิบัติงาน เรื่องการตรวจสอบ โครงสร้างหลักสูตร
- 2.ด้านบุคลากรและด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน
- 3.ด้านทรัพยากร /ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีผลการดำเนินการตามขั้นตอนของแผนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างความตระหนัก

การสร้างความตระหนักเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อให้เห็นความสำคัญของการให้บริการที่เป็นไปตามภารกิจการศึกษาแก่อาจารย์ นักศึกษาและผู้สนใจ และให้เห็นแนวทางของการบริการที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

ตารางแสดงผลการดำเนินงาน การสร้างความตระหนัก

กิจกรรม	ผลการดำเนินการ	เอกสารอ้างอิง
1. จัดประชุมบุคลากร นำเสนอเพื่อทราบเกี่ยวกับผลการตรวจสอบของคณะกรรมการประเมิน และแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจการบริหารความเสี่ยง และให้แต่ละกลุ่มงานวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงของแต่ละบุคคล และของแต่ละกลุ่มงาน	- มีการพิจารณาการบริหารความเสี่ยงในการประชุมสำนักส่งเสริม ครั้งที่ 1/2556 - รายงานการวิเคราะห์ความเสี่ยงรายบุคคล - คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงาน	- รายงานการประชุมสำนักส่งเสริมฯ ครั้งที่ 1/2556 - แผนบริหารความเสี่ยง 2556
2. แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ดำเนินการประเมินความเสี่ยง และจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง	- มีการประเมินความเสี่ยง คือ ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน ความเสี่ยงด้านทรัพยากร และความเสี่ยงด้านบุคลากร	- คำสั่งมหาวิทยาลัยฯ ที่ 439/2556

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินกิจกรรม

การดำเนินการเพื่อให้ผู้มีส่วนร่วมมีความรู้ความเข้าใจ จริง และการแก้ปัญหา

ตารางแสดงผลการดำเนินการ

กิจกรรม	ผลการดำเนินการ	เอกสารอ้างอิง
ด้านการตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตร		
1.การปฐมนิเทศ	- สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างของหลักสูตรให้กับนักศึกษา	คู่มือนักศึกษา
2. จัดทำคู่มือกิจกรรม	- จัดวางแผนการเรียนที่ชัดเจน ครบถ้วน - มีระบบการตรวจสอบเป็นระยะ - ผู้ตรวจโครงสร้างมีความรู้ความชำนาญในโครงสร้างของแต่ละหลักสูตร - ผู้ปฏิบัติที่มีส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามระยะเวลาที่ปฏิทินกำหนดเพื่อให้ได้ข้อมูลทันตามระยะเวลาที่กำหนด	ปฏิทินวิชาการ
3.จัดทำคำสั่งแต่งตั้งอาจารย์เจ้าของหลักสูตรเป็นคณะกรรมการตรวจสอบโครงสร้าง	- การตรวจสอบโครงสร้างของนักศึกษาที่ใกล้สำเร็จการศึกษา (ปี 3 – 4) มีความรวดเร็วมากขึ้น - อัตราการสำเร็จการศึกษาตามรอบระยะเวลาของหลักสูตรสูงขึ้น	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตร
4.มีการตรวจทาน / และแจ้งผลการตรวจสอบที่มีปัญหา	- มีการตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ กรณีที่พบความผิดพลาด รีบดำเนินการแจ้งให้นักศึกษาทราบ เพื่อทำการลงทะเบียนเรียนเพิ่มเติมในหมวดวิชาที่ขาด	

กิจกรรม	ผลการดำเนินการ	เอกสารอ้างอิง
ความเสี่ยงด้านบุคลากรและด้านธรรมาภิบาล จรรยาบรรณของบุคลากรในหน่วยงาน		
1.สร้างความตระหนักถึงพันธกิจหลักของหน่วยงาน และ ความสำคัญของการให้บริการ	- มีแนวปฏิบัติใหม่ ๆ ในการให้บริการ -มีการสร้างช่องทางการให้บริการเพิ่มมากขึ้น เช่น เฟสบุ๊ก เว็บบอร์ด บุคลากรได้รับความรู้ และเพิ่มศักยภาพด้านการให้บริการ	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
2.อบรมบุคลากร เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน - บุคลากรปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน	- กิจกรรมอบรมบุคลากรด้านจิตบริการ
3.สำรวจคาดหวังในบริการจากผู้มีส่วนได้เสีย	- ผู้มีส่วนได้เสียมีความคาดหวังในการได้รับบริการที่รวดเร็ว เสมอภาค และผู้ให้บริการมีความเต็มใจให้บริการ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	- รายงานผลความคาดหวังในการใช้บริการของหน่วยงาน
ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ / ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน		
1.ประชุมบุคลากรชี้แจงแนวทางการเข้าถึงฐานข้อมูล	- บุคลากรเข้าถึง/เข้าใช้ฐานข้อมูล ได้ถูกต้อง และได้ข้อมูลที่ต้องการ - มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบ	
2.พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน	- จัดหาผู้เชี่ยวชาญทำการพัฒนาระบบงานทะเบียนและประมวลผล - มีระบบการตรวจสอบข้อมูล /และระบบการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลสำคัญจากสิ่งไม่พึงประสงค์	

กิจกรรม	ผลการดำเนินการ	เอกสารอ้างอิง
3.คู่มือการดำเนินงาน	- มีคู่มือการใช้งาน โปรแกรมระบบงาน ทะเบียนและประมวลผล - มีคู่มือการพัฒนาระบบงานทะเบียนและประมวลผล	- คู่มือการใช้งาน โปรแกรมระบบงานทะเบียนและประมวลผล - คู่มือการพัฒนาระบบงานทะเบียนและประมวลผล
4.ผู้รับผิดชอบ	- มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ คู่มือฐานข้อมูล - มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลสำคัญในระบบงาน	คำสั่งแต่งตั้ง / การมอบหมายงานตามกระบวนการงาน

ขั้นตอนที่ 3 การควบคุม ติดตาม

การควบคุม ติดตาม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้มีการควบคุม ติดตามการเรื่องการตรวจสอบ โครงสร้าง และการเข้าถึงข้อมูลของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

กิจกรรม	ผลการดำเนินการ	เอกสารอ้างอิง
- การนำเสนอคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน - รายงานผู้บริหาร	- มีระบบการติดตามตรวจสอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องผ่านการประชุมบุคลากร รายงานผลการปฏิบัติงาน - กระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญของระบบทะเบียนและประมวลผลมีระบบป้องกันยิ่งขึ้น - ตรวจสอบข้อมูลซ้ำทุกครั้งภายหลังการปรับปรุง	- รายงานการประชุม - รายงานการจัดซื้อครุภัณฑ์ - จัดทำโครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาปรับปรุงโปรแกรมสำเร็จรูปงานทะเบียนประมวลผล - รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ 2556 - รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน โดย
- รายงานผลการประเมินตนเอง	- ผลการประเมินคุณภาพภายในองค์ประกอบที่ 7 ตัวชี้วัดที่ 7.4 มีระดับคะแนนเต็ม 5	คณะกรรมการภายนอก

ขั้นตอนที่ 4 สรุปผลการดำเนินการ

คณะกรรมการการบริหารความเสี่ยงได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงตามตัวชี้วัดของแผนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

กิจกรรม	ผลการดำเนินการ	เอกสารอ้างอิง
1. จัดหาผู้เชี่ยวชาญด้านโปรแกรม ทำการปรับปรุงระบบงานทะเบียน ประมวลผล	-เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในการใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปงานทะเบียนและ ประมวลผล	-โครงการพัฒนาระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยงาน
2. จัดประชุมชี้แจงบุคลากรภายใน หน่วยงาน	-บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจใน โปรแกรมสำเร็จรูป	-รายงานการประชุม -คู่มือการใช้โปรแกรม
3. จัดทำคู่มือการใช้งานระบบงาน ทะเบียนประมวลผล	-มีคู่มือการใช้โปรแกรมระบบงาน ทะเบียนและประมวลผล	ระบบงานทะเบียนและ ประมวลผล
4.อบรมบุคลากรด้านจิตบริการ	-บุคลากรมีทักษะด้านการให้บริการมาก ขึ้น	-คู่มือพัฒนาระบบงาน ทะเบียนและประมวลผล -โครงการพัฒนาศักยภาพ ด้านการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

คณะกรรมการร่วมการพิจารณาผลการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และสามารถควบคุมความเสี่ยงที่อาจทำให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงาน จึงขอเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานของสำนักส่งเสริมวิชาการ ดังนี้

1. ในการตรวจสอบ โครงสร้าง อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีบทบาทในการดูแลนักศึกษาที่ตนเองรับผิดชอบมากขึ้น เพื่อเป็นการคัดกรอง ให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาในการลงทะเบียนเรียน ให้เป็นไปตามโครงสร้างหลักสูตรของนักศึกษา
2. ควรมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง รวมถึงระบบการตรวจสอบ ระบบการดำเนินงานที่ทันสมัย
3. จากข้อมูลของผู้มาติดต่อมีผลมาจากการนำเสนอข้อมูลผิดพลาดในเรื่องของระบบฐานข้อมูล และจากการประเมินความเสี่ยงที่ปรากฏอยู่ในระดับสูง คือ ความผิดพลาดของระบบฐานข้อมูลทางเทคโนโลยี ซึ่งทำให้ความเสี่ยงด้านระบบฐานข้อมูลยังคงมีอยู่ ในปี 2557 จึงควรมีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นปัจจัยที่ทำให้ระบบฐานข้อมูลผิดพลาด / ระบบการตรวจสอบข้อมูล

(อาจารย์ ดร.สุรชาติพิทย์ งามนิล)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

วันที่ 21 พฤศจิกายน 2556