

การบริหารจัดการความเสี่ยง : เกียรติบัตรงานคุณภาพของห้องสมุด

โดย เบญจา รุ่งเรืองศิลป์ ★

บทนำ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงระบบประกันคุณภาพตามแนวคิด CU Quality Model (โมเดลบ้าน) ซึ่งหลังคาบ้าน คือ แผนยุทธศาสตร์ที่ทุกหน่วยงานต้องมี ฐานบ้านเป็น Core Process หรือกระบวนการหลัก ประกอบด้วย 4 ภารกิจสำคัญ ได้แก่ การประกันคุณภาพหลักสูตร งานวิจัย งานบริการและสนับสนุน และงานบริการวิชาการ โดยส่วนของฐานบ้านและกำแพงบ้าน คือ ส่วนที่เป็นกิจกรรมสนับสนุนภารกิจสำคัญ ประกอบด้วยตัวชี้วัดด้านคุณภาพ (KQI) และตัวชี้วัดด้านความเสี่ยง (KRI) พร้อมทั้งได้มีการบูรณาการการตรวจระบบประกันคุณภาพรูปแบบใหม่ขึ้น ภายใต้แนวคิด PQRS ดังนี้

- P : Performance คือ การพิจารณาในด้านผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน
Q : Quality คือ การพิจารณาในด้านคุณภาพของการดำเนินการผลลัพธ์
R : Risk คือ การพิจารณาในเรื่องความเสี่ยงที่พึงเกิดขึ้นกับหน่วยงาน
S : Stability คือ การพิจารณาในแง่เสถียรภาพ ความสม่ำเสมอ และความมั่นคงของระบบและหน่วยงาน

จากการพัฒนาดังกล่าว เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงและวางระบบการควบคุมภายในของทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ได้มีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารสูงสุดและผู้แทนฝ่ายบริหารด้านประกันคุณภาพ (QMR) ของหน่วยงาน จึงเป็นผู้มีบทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินการวิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยง รวมทั้งจัดทำแผนรายงานความคืบหน้าของการบริหารความเสี่ยง และวางระบบการควบคุมภายในเสนอต่อมหาวิทยาลัยด้วย

นิยามของความเสี่ยง

ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง เหตุการณ์ที่มีโอกาสเกิดขึ้นในอนาคต หรือเหตุการณ์ที่มีความไม่แน่นอน ทำให้องค์กรไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ อาจส่งผลทั้งในด้านบวกและลบแก่องค์กร

ปัจจัยเสี่ยง (Risk Factor) หมายถึง สภาพหรือสถานการณ์ที่เพิ่มโอกาสของความสูญเสีย ครอบคลุม 5 ด้าน คือ ด้านการเงินและงบประมาณ ด้านกลยุทธ์ ด้านนโยบาย ด้านการปฏิบัติงาน และความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก

การจัดระดับความเสี่ยง เป็นการวิเคราะห์ความเสี่ยงโดยระบุโอกาสของความเสี่ยง ที่อาจเกิดขึ้นโดยศึกษาจากผลกระทบว่ารุนแรงหรือไม่รุนแรง และความน่าจะเป็นว่ามีโอกาสเกิดขึ้นบ่อยหรือไม่บ่อย ซึ่งมหาวิทยาลัยได้จัดไว้เป็น 4 ระดับ คือ

ก 1 เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว สร้างความเสียหายในระยะสั้น ส่งผลกระทบด้านลบต่อองค์กร ต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน และมีโอกาสที่จะเกิดขึ้นบ่อย ๆ

ก 2 สภาพเหตุการณ์และผลกระทบเช่นเดียวกับ ก 1 แต่มีโอกาสที่จะเกิดขึ้นไม่บ่อยนัก

ข 1 เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว ส่งผลกระทบด้านลบต่อองค์กรแต่ไม่รุนแรงเท่า ก 1 สร้างความเสียหายในระยะยาว เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาในอนาคต และมีโอกาสที่จะเกิดขึ้นบ่อย ๆ

ข 2 เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว ส่งผลกระทบด้านลบต่อองค์กรน้อยกว่า ข 1 ความเสียหายอาจไม่ชัดเจน แต่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาในอนาคตเช่นกัน และมีโอกาสที่จะเกิดขึ้นไม่บ่อยนัก

การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้องค์กรสามารถคาดการณ์ปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยใช้วิธีการการบริหารปัจจัยและควบคุมกิจกรรม รวมทั้งการดำเนินงานต่างๆ เพื่อหาแนวทางในการวางมาตรการควบคุม หรือวิธีการแก้ไขป้องกัน หรือลดความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ประเมินได้ ควบคุมได้ และตรวจสอบได้อย่างเป็นระบบ เพื่อลดความรุนแรง ความสูญเสีย และเพิ่มโอกาสในการบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ / เป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ส่งผลให้องค์กรสามารถดำรงอยู่และพัฒนาก้าวหน้าต่อไป

ตัวบ่งชี้เพื่อการประกันคุณภาพ

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้กำหนดตัวบ่งชี้ที่ 7.8 ว่าด้วย การนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา โดยกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีอย่างสังเขป ดังนี้

1. มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับสถาบัน
2. ระบุความเสี่ยงที่ครอบคลุมในด้านต่างๆ ดังนี้
 - ด้านงบประมาณ
 - ด้านกลยุทธ์
 - ด้านนโยบาย
 - ด้านการปฏิบัติงาน
 - ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก
3. มีการจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง
4. สร้างมาตรการควบคุมความเสี่ยงโดยใช้เทคนิค 4 T คือ

- Terminate การหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง
- Transfer การกระจาย/โอนความเสี่ยงไปยังส่วนอื่นที่จะควบคุมความเสี่ยงได้เป็นอย่างดี
- Treat การลดโอกาสในการเกิดความเสี่ยงหรือควบคุมความรุนแรงของผลกระทบ
- Take การยอมรับให้มีความเสี่ยงปรากฏอยู่ซึ่งองค์กรยอมรับได้

5. สามารถบูรณาการความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายใน เพื่อให้ประโยชน์ในการควบคุม หรือลดโอกาสของความสูญเสียทั้งในแง่โอกาสและผลกระทบได้

สำหรับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้พัฒนาระบบการควบคุมภายในตามตัวชี้วัดที่ 25 คือ ระดับความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารความเสี่ยงขึ้น และให้ทุกหน่วยงานบันทึกข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยงอิงวัตถุประสงค์ตามพันธกิจหน่วยงาน ลงในแบบฟอร์ม RM 1

ตัวอย่างเอกสาร

**แผนและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและการวางระบบควบคุมภายใน
ปีงบประมาณ 2550
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

วัตถุประสงค์ / เป้าประสงค์ ตามพันธกิจ	ความเสี่ยง / ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการจัดการความเสี่ยงหรือกิจกรรมการควบคุมภายในที่ดำเนินการแล้ว	ระดับความเสี่ยง ณ ต.ค. 49		มาตรการ/ทางเลือกสำหรับการจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม	ผู้รับผิดชอบ / เจ้าของความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยงภายหลังการดำเนินการตามมาตรการ ณ ก.ย 50		คำอธิบาย/ คำชี้แจง
			ผลกระทบ (ก, ข)	โอกาสเกิด (1, 2)			ผลกระทบ (ก, ข)	โอกาสเกิด (1, 2)	

ทบทวนโดย..... (QMR) อนุมัติโดย (ผู้อำนวยการ)

สถาบันวิทยบริการกับกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง

ปัจจุบันภาพลักษณ์ของห้องสมุดพัฒนาก้าวหน้าไปจากความเป็นห้องสมุดในยุคเดิมเดิม เป็นลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ดังนั้น สภาพแวดล้อมในการดำเนินงานจึงมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ห้องสมุดที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นผู้นำในวงการวิชาชีพ จึงต้องไม่หยุดอยู่กับที่ โดยพันธกิจของสถาบันวิทยบริการในการบุกเบิก แสวงหา สรรสร้าง และเผยแพร่องค์ความรู้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาคมจุฬาฯ และสังคมนั้น สถาบันฯ ได้จัดทำแผนกลยุทธ์ปี 2550 Strategy Map ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ แผนงานการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร การเลือกกลยุทธ์ที่ดีในการบริหารจัดการ จึงมาพร้อมกับความเสี่ยง ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ในทุกมิติของกิจกรรม ห้องสมุดแต่ละแห่งมีมุมมองในเรื่องความเสี่ยงแตกต่างกัน สำหรับสถาบันวิทยบริการได้พิจารณาวิเคราะห์จากโครงสร้างองค์กร โครงการ งาน ภาพรวมของกิจกรรมที่ดำเนินการในรอบปี 2550 เป็น 5 ด้านหลัก คือ ด้านบุคลากร การบริหารองค์กร ความปลอดภัยและการรักษาทรัพย์สิน อาคารสถานที่ และการบริการสารสนเทศ เพื่อนำเข้าสู่กระบวนการบริหารความเสี่ยง เริ่มต้นด้วยการระบุถึงความเสี่ยงและโอกาสของความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น การจัดระดับความเสี่ยงและความรุนแรงของความสูญเสียและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น การวางแผนและตัดสินใจเลือกวิธีการในการรับมือกับความสูญเสีย กำหนดนโยบายการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง กำหนดผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาในการดำเนินการ มีการสอบถามและติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ ทุกรอบ 6 เดือน โดยใช้กลไก PDCA (Plan – Do – Check - Act) รวมทั้งการควบคุมตรวจสอบโดยการตรวจสอบคุณภาพภายใน (Internal Quality Auditing/Assessing) ปีละ 1 ครั้ง ซึ่งใช้หลักการตรวจ S 4 P ของมหาวิทยาลัย (Self Audit , Parent - Peer - Partner – President Audit) เป็นการตรวจแบบ PQRS ใน 4 มิติ ดังที่กล่าวไว้ในบทนำ เพื่อให้มั่นใจว่า ระดับคุณภาพและระดับความเสี่ยงของหน่วยงานอยู่ในระดับที่หน่วยงานยอมรับได้ ตามแผนดำเนินงาน และขั้นตอนการบริหารจัดการความเสี่ยง ในระบบประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังนี้

ด้านบุคลากร

ปัจจัยเสี่ยง : การขาดแคลนความเชี่ยวชาญของบุคลากร ซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาองค์กร เนื่องจากเกษียณอายุราชการ ข้าราชการโอนย้าย/ลาออก พนักงานมหาวิทยาลัยไม่มั่นใจในความมั่นคงของสถานภาพการทำงาน ทำให้ไม่สามารถรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับสถาบันฯ ได้ รวมทั้งขาดแคลนบุคลากรด้านวิชาชีพมาสมัครงานในตำแหน่งทดแทน ที่ทันเวลาและความต้องการ ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานเชิงรุกตามพันธกิจของสถาบันฯ

มาตรการจัดการความเสี่ยง : สถาบันฯ จัดการสัมภาษณ์ผู้บริหาร หัวหน้าศูนย์/ฝ่าย ในการจัดทำแผนกำลังคนของสถาบันฯ (พ.ศ.2550 - 2554) วิเคราะห์ภาระงานและอัตรากำลัง วางแผนทดแทนการสูญเสียบุคลากรที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน ด้วยการนำหลักการ Knowledge Management มาใช้ในการถ่ายทอดภาระงาน กลยุทธ์การบริหารจัดการ นิเทศงานสำหรับบุคลากรใหม่ เพิ่มพูนทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรวิชาชีพ เพื่อบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ ที่จะสามารถ

ทดแทนบุคลากรที่เกษียณ/ลาออกได้ ดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารจัดการภายในของสถาบันฯ และนำผลการวิจัยมาพัฒนาปรับปรุงจุดอ่อนในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร รวมทั้ง จัดสรรงบประมาณและจัดทำหลักสูตรเพื่อสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ เป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ความรักและความผูกพันที่มีต่อสถาบันฯ ให้มากขึ้น

ด้านการบริหารองค์กร

ปัจจัยเสี่ยง : แม้ว่าสถาบันฯ จะเป็นองค์กรทางการศึกษา แต่มุมมองทางการตลาดเพื่อสังคมพบว่า การแข่งขันในวิชาชีพขององค์กรระดับเดียวกันมีมากขึ้นและเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดมิติใหม่ในงานบริการ หากสถาบันฯ มีสภาพคงที่ คงไม่สามารถรักษาความเป็นผู้นำในวงการห้องสมุดไว้ได้ ส่งผลกระทบต่อการบริการวิชาการแก่ประชาคมจุฬาฯ สังคม และความมุ่งมั่นในการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย

มาตรการจัดการความเสี่ยง : สถาบันฯ ระดมสมองในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพของหน่วยงานด้วย SWOT Analysis จัด workshop การวางแผนกลยุทธ์และการจัดทำคำของบประมาณ เพื่อสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมใหม่ในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น เสริมสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายห้องสมุดในจุฬาฯ ด้วยการสัมมนาหลักสูตรบทบาทบรรณาธิการในเครือข่ายจุฬาลิเนตต่อการจัดการความรู้ในจุฬาฯ ก่อให้เกิดความร่วมมือกับประชาคมจุฬาฯ ในการจัดทำฐานข้อมูลคลังปัญญา และฐานข้อมูลประชาคมวิชาการในจุฬาฯ ขยายงานการสร้างพันธมิตรห้องสมุด เพื่อความร่วมมือทางวิชาการทั้งในและต่างประเทศ ดำเนินการสำรวจและประเมินค่าทรัพยากรสารสนเทศให้มีความถูกต้องตามฐานข้อมูลห้องสมุด รวมทั้งพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยนำผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและข้อเสนอแนะจากช่องทางรับความคิดเห็นต่างๆ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น เว็บไซต์สถาบันฯ มาเป็นแนวทางในการจัดบริการอย่างมีคุณภาพ และการประชาสัมพันธ์เชิงรุกสู่กลุ่มเป้าหมายให้มากขึ้น ตลอดจนสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรด้วยการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และข่าวสารของสถาบันฯ แบบออนไลน์ อันเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของความเข้มแข็งทางวิชาการและวิชาชีพ

ด้านความปลอดภัยและการรักษาทรัพย์สิน

ปัจจัยเสี่ยง : สถาบันฯ มีความเสี่ยงและโอกาสที่จะเกิดการโจรกรรมทรัพย์สินของราชการและส่วนตัว ทรัพย์สินของผู้ใช้บริการสูญหาย เนื่องจากเปิดให้บริการวันปกติถึง 12 ชั่วโมงต่อวัน และเปิดบริการกรณีพิเศษช่วงสอบปลายภาคถึงเที่ยงคืน ทำให้ปริมาณการเข้าใช้บริการสูงมาก มีสภาพความไม่ปลอดภัยในอาคารและบริเวณรอบอาคาร ตลอดจนที่ตั้งของสถาบันฯ เป็นทำเลดี บางครั้งจึงใช้เป็นสถานที่ชุมนุมทางการเมือง

มาตรการจัดการความเสี่ยง : ติดตั้งระบบ Access Control เพื่อความปลอดภัยในการเข้า-ออกสถาบันฯ ก่อนเวลาเปิดทำการ ติดตั้งระบบสัญญาณกันขโมย เพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยในพื้นที่ เมื่อมีสถานการณ์ฉุกเฉินและเหตุการณ์ก่อความไม่สงบ สถาบันฯ ให้ความสำคัญกับการสื่อสารข้อมูลในสถานการณ์ปัจจุบันแก่บุคลากรและผู้ให้บริการ เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับสถานการณ์ จัดกิจกรรมซ้อมหนีไฟ ดับเพลิง การป้องกันอันตรายจากวัตถุระเบิด และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เป็นประจำทุกปีแก่บุคลากรทุกคน

ด้านอาคารสถานที่

ปัจจัยเสี่ยง : ปัจจุบันสถาบันฯ ประสบปัญหาวิกฤตของภาวะอาคารเสื่อมต่อเนื่องมาเป็นเวลาหลายปี ส่งผลกระทบต่อการบำรุงรักษาระบบพลังงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ บรรยากาศการเรียนรู้ คุณภาพอากาศภายในอาคาร และสุขภาพอนามัยของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสถาบันฯ ได้เฝ้าระวัง และปรับปรุงซ่อมแซมส่วนที่ชำรุดเสียหาย หมดยุการใช้งาน เป็นระยะๆ แต่ยังไม่สามารถบำรุงรักษาอาคารได้สมบูรณ์

มาตรการจัดการความเสี่ยง : สถาบันฯ จัดให้มีการบริหารจัดการอาคารโดยสถาปนิกและหน่วยงานเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีการจัดจ้างเอกชนเข้ามาควบคุมดูแลระบบอาคารอย่างเป็นรูปธรรม จัดทำค่าของงบประมาณสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปลายปี 2550 ถึงต้นปี 2551 สถาบันฯ อยู่ในระหว่างปรับปรุงระบบปรับอากาศและระบายอากาศภายในอาคาร ตลอดจนยืนยันในกิจกรรม 5 ส และการทำความสะอาดครั้งใหญ่ (Big Cleaning Day) อย่างยั่งยืน เพื่อให้คุณค่าของ 5 ส เสริมสร้างจิตสำนึกด้านคุณภาพ ลดปัญหามลพิษภายในอาคาร เต็มเต็มบรรยากาศในการทำงาน สุขความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

ด้านการบริการสารสนเทศ

ปัจจัยเสี่ยง : ปัจจุบันสถาบันฯ ต้องเผชิญหน้ากับทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อโสตทัศนฯ ที่มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างรวดเร็ว การสืบค้นข้อมูลในระบบออนไลน์ด้วยคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ส่งผลให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ รวดเร็ว ทันเวลา หากสถาบันฯ ไม่สามารถจัดหาทรัพยากร ระบบเครือข่าย เครื่องมือและอุปกรณ์ ได้เพียงพอรองรับการใช้งานแล้ว ย่อมเกิดการร้องเรียนเรื่องการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการตามมา

มาตรการจัดการความเสี่ยง : สถาบันฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและอนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล ทั้งในด้านแหล่งเงินทุน และการลงมือแปลงผันข้อมูลที่เป็นภูมิปัญญาของจุฬาฯ เช่น วิทยานิพนธ์ หนังสือหายาก ให้อยู่ในรูปดิจิทัล และสืบค้นข้อมูลฉบับเต็มได้บนเครือข่าย ดำเนินนโยบายเชิงรุกในโครงการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เครือข่ายต่างๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมาย รองรับภาระขยายตัวของงาน/กิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่อง มุ่งให้ความรู้ในเรื่องตัวชี้วัดงานบริการสารสนเทศ ในส่วนการจัด

บริการและดำรงรักษาคุณภาพบริการ ได้จัดให้มีการสัมมนา / บรรยาย ศึกษาดูงาน เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ สำรวจความต้องการในการขอรับบริการ สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จัดบริการที่หลากหลายเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ ประชาสัมพันธ์และให้บริการเชิงรุกเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการใช้ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัยของจุฬาฯ (CU Reference Databases)

นอกจากนี้ยังมีความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงต่อเนื่องมาจากปี 2549 และเห็นว่าควรมีมาตรการเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดผลกระทบลดน้อยลงไปอีก คือ ปัจจัยเสี่ยงของสิ่งพิมพ์ที่ติด RFID และนำออกนอกห้องสมุดโดยไม่ผ่านการยืมด้วยเครื่อง Self Check จึงเพิ่มมาตรการตรวจสอบ RFID ส่วนปัจจัยเสี่ยงของการเข้าใช้ข้อมูลผ่านระบบ Network ไม่ได้ ที่อาจมีความเสี่ยงหรือเหตุการณ์ภายนอกนอกเหนือการควบคุม ได้ใช้มาตรการดูแลเครื่องแม่ข่าย การ Monitoring ระบบปรับอากาศ และติดตามการใช้งานเครื่องสำรองไฟเป็นระยะๆ

รางวัลคุณภาพแห่งจุฬาฯ



จากการที่สถาบันวิทยบริการได้ดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยง ตอบสนองตามแนวนโยบายของมหาวิทยาลัย ในอันที่จะรักษาและพัฒนาคุณภาพภายในงานจนเห็นผลอย่างเป็นรูปธรรมแล้วนั้น มหาวิทยาลัยได้นำแผนและรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงฯ ในรอบปี ไปพิจารณาเข้าสู่โครงการรางวัลคุณภาพแห่งจุฬาฯ ระดับ CU-Quality Prize ประจำปี 2550 ในกระบวนการ "เจียระไนเพชรชมพู" และคัดเลือกให้สถาบันวิทยบริการได้รับ **เกียรติบัตรรางวัลประเภทที่ 4 การพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยง และวางระบบควบคุมภายในแบบบูรณาการ** เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2550 ที่ผ่านมา สถาบันฯ จึงเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่มีแนว

ปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในฐานะของผู้จัดการระบบคุณภาพในช่วงเวลานั้น จึงขอฝากข้อคิดในการประเมินความเสี่ยงของห้องสมุดให้สัมฤทธิ์ผลว่า ความเป็นไปของความเสี่ยงมิใช่เรื่องการบ่มเพาะประสบการณ์ ฟังระลึกถึงวัฒนธรรมองค์กร วิสัยทัศน์ร่วม การเปลี่ยนแปลงด้วยยุทธศาสตร์เชิงบวก การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การพัฒนาคน พัฒนางาน ทำยสุด การสร้างขวัญและกำลังใจ เพื่อเป็นรางวัลของการทำงานจากผู้นำสู่เพื่อนร่วมงาน และมั่นใจได้ว่าความเสี่ยงที่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมและทันเวลา จะทำให้สภาพแวดล้อมในบ้านคุณภาพเป็นเสมือนครอบครัวสุขสันต์ น่าอยู่ มั่นคง และปลอดภัยตลอดไป 😊



เอกสารอ้างอิง

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2549). คู่มือคุณภาพ. กรุงเทพฯ : สถาบันวิทยบริการ.

ส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2550). คู่มือ : การบริหารจัดการความเสี่ยง และการวางระบบการควบคุมภายใน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : สำนักบริหารวิชาการ.