

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงและคุณภาพการ
ให้บริการ ของสถานศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร
FACTORS AFFECTING THE RISK MANAGEMENT EFFICIENCY
AND THE SERVICE QUALITY OF PUBLIC INSTITUTION IN BANGKOK

ลักขณ์พิมล ทินกร
LUXPIMOL TINNAKORN

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

FACTORS AFFECTING THE RISK MANAGEMENT EFFICIENCY
AND THE SERVICE QUALITY OF PUBLIC INSTITUTION IN BANGKOK

LUXPIMOL TINNAKORN

THIS INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF
ACCOUNTANCY SCHOOL OF ACCOUNTANCY

SRIPATUM UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2020

COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารความ
เสี่ยงและคุณภาพการให้บริการ ของสถานศึกษา
ภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร

FACTORS AFFECTING THE RISK MANAGEMENT
EFFICIENCY AND THE SERVICE QUALITY OF
PUBLIC INSTITUTION IN BANGKOK

นักศึกษา

ลักษณะพิมพ์ ทินกร

หลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต

คณะ

บัญชี

อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ดร.พรทิวา แสงเขียว

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบุญ สาระพัด)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

.....กรรมการ

(ดร.พรทิวา แสงเขียว)

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้นำการศึกษาค้นคว้าอิสระ ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณบดีคณะบัญชี

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

การค้นคว้าอิสระเรื่อง	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงและคุณภาพการให้บริการ ของสถานศึกษา ภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร
คำสำคัญ	ประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยง/คุณภาพการให้บริการ
นักศึกษา	ลักษณะพิมล ทินกร
อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ดร.พรทิวา แสงเขียว
หลักสูตร	บัญชีมหาบัณฑิต
คณะ	บัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร และนโยบายด้านบริหารจัดการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงทางการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร และ 2) เพื่อศึกษาโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร และนโยบายด้านบริหารจัดการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการทางการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ครูและบุคลากรของสถาบันการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขต 2 จำนวน 380 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนวณค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า 1) โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน และนโยบายด้านบริหารจัดการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานครในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 2) โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน และนโยบายด้านบริหารจัดการ ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการของสถานศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานครในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

TITLE	FACTORS AFFECTING THE RISK MANAGEMENT EFFICIENCY AND THE SERVICE QUALITY OF PUBLIC INSTITUTION IN BANGKOK
KEYWORD	THE RISK MANAGEMENT EFFICIENCY/THE SERVICE QUALITY
STUDENT	LUXPIMOL TINNAKORN
ADVISOR	PORNTIWA SAENGKHIEW Dr.
LEVEL OF STUDY	MASTER OF ACCOUNTANCY PROGRAM
FACULTY	SCHOOL OF ACCOUNTANCY SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR	2020

ABSTRACT

The purpose of this research is to study the policy structure of educational institutions personnel structure monetary policy resource material policy and management policies affecting the efficiency of government education risk management in Bangkok and to study the policy structure of educational institutions personnel structure monetary policy Resource Material Policy and management policies affecting the quality of public education services in Bangkok. The sample group used in this study was 380 teachers and personnel of secondary education institutions under the office of basic education in Bangkok Area 2. Collect data using questionnaires. Use data analysis by frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The study's result found that 1) educational institution policy structure personnel structure monetary policy and management policies this positively affects the efficiency of risk management of public education institutions in Bangkok with statistical significance at the 0.05 level and 2) the educational institution policy structure personnel structure monetary policy and management policies positively affect the quality of public education services in Bangkok statistically significant at the 0.05 level.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก ดร.พรทิวา แสงเขียว อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้ความกรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนชี้แนะแนวทางให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ มีความสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์ ที่ได้ให้ความรู้และแนวทาง ในการดำเนินงานวิจัย รวมถึงคณาจารย์หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ผู้ให้ความรู้ ตลอดจนเจ้าของ ผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์และเอกสารวิชาการทุกท่าน ที่ผู้ศึกษาได้นำมาเพื่อศึกษาประยุกต์ใช้เป็น แนวทางในการวิจัยในครั้งนี้

ท้ายนี้ ขอขอบพระคุณเพื่อน ๆ ร่วมหลักสูตรบัญชี ที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำ และแบ่งปันประสบการณ์ ช่วยกันคิดและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จนการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยดี

ลักษณะพิมล ทินกร

สิงหาคมคม 2564

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VIII
บทที่	หน้า
1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
1.4 สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตการค้นคว้าอิสระ.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.7 คำจำกัดความในการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง.....	7
2.2 ความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง.....	15
2.3 ขั้นตอนการบริหารความเสี่ยง.....	20
2.4 การบริหารงบประมาณ.....	31
2.5 คุณภาพการให้บริการ.....	33
2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน.....	37
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	56
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.3	ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย..... 60
3.4	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 61
3.5	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 61
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
4.1	การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)..... 63
4.2	การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis)..... 76
4.3	การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis).. 77
4.4	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 83
5	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5.1	สรุปผลการวิจัย..... 84
5.2	อภิปรายผลการวิจัย..... 87
5.3	ข้อเสนอแนะ..... 90
	บรรณานุกรม..... 92
	ภาคผนวก..... 97
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย..... 98
	ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น..... 106
	ภาคผนวก ค การทดสอบสมมติฐานการวิจัย..... 111
	ประวัติผู้วิจัย..... 116

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.6	สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 23 เรื่อง ประกอบด้วยงานวิจัยในประเทศ 15 เรื่อง.....	50
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	64
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารงานจัดการความเสี่ยง.....	66
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารงานจัดการความเสี่ยง ด้านโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา.....	66
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารงานจัดการความเสี่ยง ด้านโครงสร้างบุคลากร.....	67
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารงานจัดการความเสี่ยง ด้านนโยบายทางการเงิน.....	68
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารงานจัดการความเสี่ยง ด้านนโยบายด้านวัสดุทรัพยากร.....	69
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารงานจัดการความเสี่ยง ด้านการบริหารจัดการ.....	71
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยง.....	72
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสถานศึกษา.....	74
4.10	ผลการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ประสิทธิสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา....	76
4.11	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร และนโยบายด้านบริหารจัดการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร (Y1).....	78
4.12	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร และนโยบายด้านบริหารจัดการ ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร(Y2).....	80
4.13	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	83

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2.3	แผนภูมิขั้นตอนของการบริหารความเสี่ยง.....	30

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า การบริหารสถานศึกษามีความสำคัญ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดการทรัพยากรการบริหาร ได้แก่ คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสถานศึกษา หากไม่มีระบบการบริหารสถานศึกษา ก็จะไม่สามารถดำเนินการปฏิบัติกิจกรรมไปตามเป้าหมายได้ และการบริหารสถานศึกษายังเป็นเครื่องมือที่ชี้ถึงความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของสถานศึกษาอีกด้วย ระบบการบริหารสถานศึกษามีวิวัฒนาการมาจากระบบธุรกิจซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรไม่ว่าใหญ่หรือเล็กทั้งรัฐหรือเอกชนซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร (วิวัฒน์ ตูจางค์, 2560 : 2)

การบริหารงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนล้วนมีความเสี่ยง หากผู้บริหารขาดการพิจารณาความเสี่ยงในด้านต่างๆ อาจจะเป็นเพราะรู้เท่าไม่ถึงการณ์หรือกล้าเสี่ยงมากเกินไป อาจทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรได้ การบริหารความเสี่ยงโดยเฉพาะความเสี่ยงด้านการเงินจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จในระยะยาว การตัดสินใจที่ผิดพลาดเพียงเล็กน้อยย่อมส่งผลกระทบต่อในวงกว้าง การนำเอาการบริหารความเสี่ยงทางบัญชีมาใช้ จะช่วยลดความเสี่ยงด้านการเงินลงได้ (พัชรินทร์ ขำวงษ์, 2554 : 1)

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีระเบียบการปกครองตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร โดยมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมาจากการเลือกตั้ง และเป็นผู้กำหนดนโยบายในการจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานครและตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการศึกษา ด้านจัดการศึกษาจึงมีทั้งภาครัฐและเอกชน ในส่วนของภาครัฐนั้นมีสังกัดกรุงเทพมหานครและสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทางภาครัฐมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน พัฒนาให้เด็กในพื้นที่กรุงเทพมหานครเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพ ทั้งองค์ความรู้ มีคุณธรรมและมีทักษะในการดำรงชีวิต โดยสำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานประเภทสามัญศึกษาของกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย การจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานกรุงเทพมหานคร จัดการศึกษาในระบบอย่างมีคุณภาพ ส่งเสริมวิชาชีพครูและบุคลากรทางการศึกษา ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารการจัดการเรียนรู้เป็นศูนย์กลางเครือข่ายสารสนเทศด้านการศึกษา ส่งเสริมให้โรงเรียน

มีระบบการประกันคุณภาพภายใน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาอย่างต่อเนื่อง (สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร, 2559: 2)

จากการปรับเปลี่ยนระบบงบประมาณดังกล่าว ผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษารวมทั้งทีมงานครู และคณะกรรมการสถานศึกษาหรือผู้มีส่วนร่วมทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาจะมีบทบาทสำคัญมากที่สุดในการรับผิดชอบ ตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผน การบริหารงบประมาณ และการรายงานผล โดยมุ่งเน้นผลสำเร็จของงาน และมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ภายใต้งบประมาณที่จำกัด (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2547: 8 อ้างถึงใน สุรวุฒิ ตั้งดี, 2558: 117)

เนื่องจากการบริหารงบประมาณของสถานศึกษาเป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการใช้งบประมาณที่ได้รับจัดสรรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงทีและทันเหตุการณ์ งบประมาณจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการบริหารสถานศึกษาในการดำเนินงานหรือโครงการที่กำหนดไว้ เพื่อให้การดำเนินงานของสถานศึกษาบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด นอกจากนี้ยังเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาว่าได้เอาใจใส่ มีแนวคิด แนวปฏิบัติอย่างไรในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองนโยบาย หรือวัตถุประสงค์ของแผนงาน/โครงการ หรือเงื่อนไขที่ทางราชการกำหนดไว้ ซึ่งถือเป็นการ วัดประสิทธิผลการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาด้วย (ฐิรกานต์ กองคำ, 2555 : 37 อ้างถึงใน สุภาพร ศิริชนะเนตร, 2560 : 14) อย่างไรก็ตามแม้ว่าได้นำระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์มาใช้ในการบริหารด้านการศึกษามากกว่า 10 ปีแล้ว แต่การบริหารงบประมาณ ก็ยังประสบปัญหาหลายด้าน เช่น การใช้จ่ายงบประมาณของสถานศึกษายังขาดความสอดคล้อง กับแผนปฏิบัติงานประจำปีของสถานศึกษา เนื่องจากขาดการติดตามตรวจสอบที่เป็นระบบ ขาดการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและการจัดทำรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณเมื่อสิ้นปีงบประมาณการปฏิบัติด้านความถูกต้องรัดกุมและเชื่อถือได้ของข้อมูล และตัวเลขต่าง ๆ ทางด้านการเงินบัญชีและอื่น ๆ การควบคุมและการใช้ประโยชน์ทรัพย์สินในสถานศึกษาที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับหรือปฏิบัติไม่ถูกต้อง (ไอพี ทยีสยามิ่ง, 2552 : 2 อ้างถึงใน สุภาพร ศิริชนะเนตร, 2560: 14) ซึ่งสถานศึกษาจะเกิดความเสียอยู่เสมอ แม้ว่าทุกคนจะปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดแล้วก็ตาม ทำให้เกิดความสูญเสียต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ความสูญเสียต่อทรัพย์สินการสูญเสียโอกาส เสียเวลาสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ทรัพยากร และพลังงาน รวมถึงผลเสียต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของทั้งบุคลากรและนักศึกษา การมีระบบบริหารความเสี่ยงจะช่วยให้องค์กรตัดสินใจได้อย่างรอบคอบและรวดเร็ว สามารถระบุและจัดการกับความสูญเสียต่างๆ อันเป็นอุปสรรคในการทำงานได้ รวมทั้งสามารถตอบสนองและรวมตัวกันเพื่อรองรับกับความเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี ยังส่งผลให้ผู้รับบริการจากหน่วยงานอื่นๆ มีความมั่นใจในบริการที่ถูกต้อง โปร่งใสและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

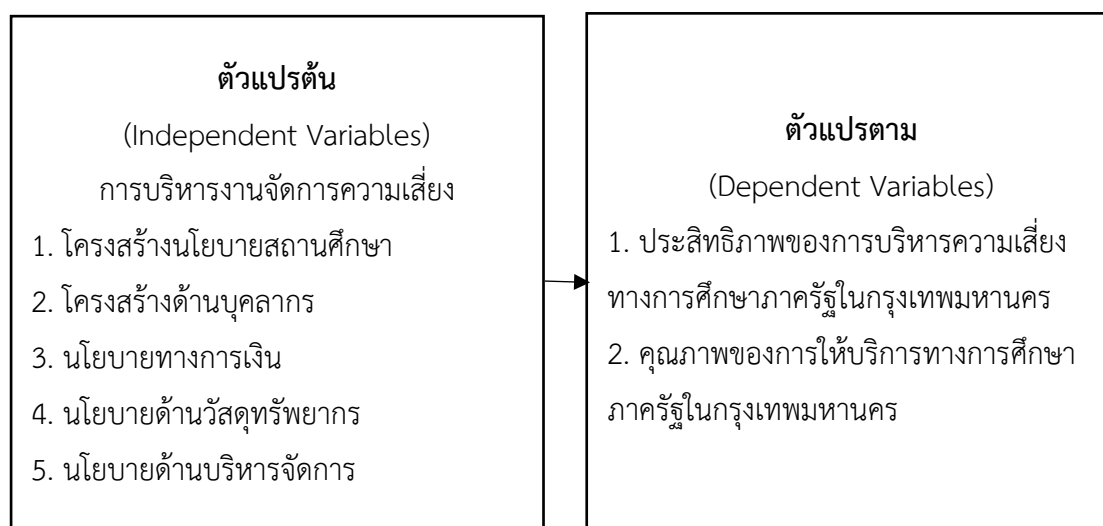
ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพปัญหา และวิเคราะห์/ประเมินปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงและคุณภาพของสถานศึกษาภาครัฐในกรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะเสนอแนะแนวทางการบริหารความเสี่ยงและคุณภาพของสถานศึกษาภาครัฐในกรุงเทพมหานคร ในการนำไปใช้พัฒนา ปรับปรุง แก้ไขระบบการบริหารงบประมาณของสถานศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาผลกระทบของโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร และนโยบายด้านบริหารจัดการ ที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงทางการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาผลกระทบของโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร และนโยบายด้านบริหารจัดการ ที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการทางการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร

1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร และนโยบายด้านบริหารจัดการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร

1.4.2 โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร และนโยบายด้านบริหารจัดการ ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร

1.5 ขอบเขตการค้นคว้าอิสระ

1.5.1 ด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาถึงปัจจัยด้านโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร และนโยบายด้านบริหารจัดการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงและคุณภาพการให้บริการของสถานศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร

1.5.2 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ครูและบุคลากรของสถาบันการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขต 2 จำนวน 7,483 คน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ครูและบุคลากรของสถาบันการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขต 2 จำนวน 380 คน ซึ่งคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน (Taro Yamane, 1973:886) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ได้ 5% โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เลือกสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

1.5.3 ด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ สถานศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2

1.5.4 ด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา คือ มกราคม ถึง มิถุนายน พ.ศ. 2564

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ประโยชน์เชิงวิชาการ

ได้ทราบถึงแนวทางด้านโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร และนโยบายด้านบริหารจัดการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงและคุณภาพของสถานศึกษาภาครัฐ ที่สามารถนำมาต่อยอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจังในสถานศึกษาและประยุกต์ใช้กับองค์กรอื่นได้

1.6.2 ประโยชน์ด้านการนำผลวิจัยไปใช้

1.6.2.1 ผู้บริหารสถานศึกษาของสถาบันการศึกษาในระดับมัธยมสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขต 2 สามารถนำไปเป็นแนวทางด้านโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร และนโยบายด้านบริหารจัดการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงและคุณภาพของสถานศึกษาภาครัฐ

1.6.2.2 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 สามารถนำผลการศึกษาด้านโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร และนโยบายด้านบริหารจัดการไปใช้เป็นแนวทางให้กับสถานศึกษาที่อยู่ภายใต้การดูแลให้มีประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงและคุณภาพของสถานศึกษาเพิ่มมากขึ้น

1.6.2.3 กระทรวงศึกษาธิการสามารถนำแนวทางด้านโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร และนโยบายด้านบริหารจัดการ มาใช้ในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงและคุณภาพของสถานศึกษาได้มากขึ้น

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความเสี่ยงมีความหมายในหลากหลายแง่มุม เช่น ความเสี่ยง คือ โอกาสที่เกิดขึ้นแล้วธุรกิจจะเกิดความเสียหาย (Chance of Loss) ความเป็นไปได้ที่จะเกิดความเสียหายต่อธุรกิจ (Possibility of Loss) ความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น (Uncertainty of Event) ความคลาดเคลื่อนของการคาดการณ์ (Dispersion of Actual Result)

สภาวะที่จะทำให้เกิดความเสียหาย (Hazard) คือ สภาพเงื่อนไขที่จะเป็นสาเหตุที่ทำให้ความเสียหายเพิ่มสูงขึ้น โดยสภาวะต่างๆ นี้สามารถแบ่งออกเป็น สภาวะทางกายภาพ (Physical) คือ สภาวะของโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย เช่น ชนิดและทำเลที่ตั้งของสิ่งปลูกสร้างอาจจะเอื้อต่อการเกิดเพลิงไหม้ สภาวะทางศีลธรรม (Morale) คือ สภาวะของโอกาสที่จะเกิดความไม่ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่การงาน เช่น การฉ้อโกงของพนักงาน และสภาวะด้านจิตสำนึก ในการป้องกันความเสี่ยง คือ สภาวะที่

ไม่ประมาทเลินเล่อ การไม่เอาใจใส่ในการป้องกันความเสี่ยง เช่น การที่พนักงานปล่อยให้เครื่องจักรทำงานโดยไม่ควบคุม

ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง โอกาส หรือ เหตุการณ์ที่ต่างๆ ที่ไม่แน่นอน หรือแผนการดำเนินงานที่กำลังดำเนินการอยู่ไม่บรรลุเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ที่องค์กรได้วางไว้ ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กรและเกิดความเสียหายต่อองค์กร

การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) หมายถึง กระบวนการดำเนินงานขององค์กรที่มีการวางแผนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ช่วยให้องค์กรมีโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย ในอนาคตในระดับที่น้อยที่สุด หรือในระดับที่องค์กรสามารถยอมรับได้ สามารถตรวจสอบได้อย่างเป็นระบบ และบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรได้วางไว้

ประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยง หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานที่ช่วยลดโอกาสหรือขนาดของความสูญเสียจากปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ โดยการกำหนดกลยุทธ์และการวางแผนการดำเนินงานขององค์กรในทุกระดับ เพื่อออกแบบให้สามารถระบุเหตุการณ์ที่มีความเป็นไปได้ที่จะมีผลกระทบต่อองค์กร และบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยรวมได้

คุณภาพของการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากการใช้บริการ ประกอบด้วย ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือของการบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความไว้วางใจ การเข้าถึงจิตใจ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการบริหารความเสี่ยงงานการเงิน บัญชีและพัสดุ ของสถานศึกษาภาครัฐแห่งหนึ่ง ได้ศึกษาจากเอกสารและงานการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

- 2.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง
- 2.2 ความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง
- 2.3 ขั้นตอนการบริหารความเสี่ยง
- 2.4 การบริหารงบประมาณ
- 2.5 คุณภาพการให้บริการ
- 2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง

James S. (2005: 76-84 อ้างถึงใน พัชรินทร์ ขำวงศ์, 2554) ได้กล่าวว่า วิธีการต่างๆ บางครั้งความเสี่ยงเฉพาะอย่างจะต้องได้รับการวิเคราะห์และจัดการ บางครั้งก็มีการละเลยความเสี่ยง เพราะอาจไม่รู้ว่ามันมีผลตามมาอย่างไร ความเสี่ยงในแง่ความเสี่ยงที่อาจเกิดปัญหาพิเศษขึ้นได้จาก ความสูญเสียจะต้องเกิดขึ้นแน่นอน อาจจะต้องมีการวางแผนรับมือไว้ล่วงหน้าและจะต้องได้รับการจัดการเป็นการเฉพาะโดยการรู้สิ่งที่เกิดขึ้นที่แน่นอน เมื่อมีความไม่แน่นอนว่าจะเกิดความสูญเสียที่เสี่ยงนี้อาจถูกชดเชยด้วยการบวกราคาขายสินค้าไว้เท่าที่จำเป็นด้วยจะมีความเสี่ยงน้อยหรือไม่มีเลย หากโจรจัดและร้านค้าเกิดมากขึ้นกว่าปกติ ร้านค้าจะระวังเรื่องความเสี่ยงที่เกิดจากการจัดแะร้ายแรงกว่าปกติคือมากกว่าระดับที่มองว่าเป็นระดับปกติหรือระดับที่คาดไว้แล้ว

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง

Grose (1996 อ้างถึงใน พัชรินทร์ ขำวงศ์, 2554) ได้กล่าวว่า ความเสี่ยงเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้มีแอบแฝงอยู่ในทุกระบบของการทำงานไม่มีสิ่งใดที่จะหลีกเลี่ยงได้ เป็นความไม่แน่นอนที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต ความเสี่ยงจึงเปรียบเสมือนฝืนร้านที่เกิดขึ้น ดังนั้นแนวความคิดใน

เรื่องของความเสียหายจึงเกิดขึ้นจากความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ที่จะทำให้เกิดความสูญเสียเกิดขึ้น โดยความเสี่ยงแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ความเสี่ยงจากการคาดการณ์ล่วงหน้า (speculative risk) จะเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ 3 ประการที่เข้ามาเกี่ยวข้องคือ เกิดความสูญเสีย (loss) เกิดผลกำไร (gain) หรือไม่มีการเปลี่ยนแปลง (no change) เช่น การเก็บคลังสินค้าคงคลังเพื่อเก็งกำไร ถ้าราคาสินค้าขึ้นจะเกิดผลกำไร แต่ราคาสินค้าน่าจะเกิดการขาดทุน แต่ถ้าราคาสินค้าคงเดิมก็จะไม่เกิดผลกำไรหรือขาดทุนเป็นต้น

2. ความเสี่ยงแท้จริง (pure risk) เป็นความเสี่ยงที่จะไม่มีผลกำไรเกิดขึ้น มีเพียงการสูญเสียหรือไม่สูญเสียเท่านั้น เช่น ความเสี่ยงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสถานพยาบาล การสูญเสียรายได้จากภาวะทุพพลภาพของร่างกาย การเจ็บป่วยของมนุษย์เป็นต้น ความเสี่ยงแบบแท้จริงเป็นความเสี่ยงอย่างเดียวที่สามารถประกันได้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อชดเชยความสูญเสียแต่มิใช่ทำประกันเพื่อหวังผลกำไร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (2561 : 2-3) ได้อธิบายว่า เป็นการรวบรวมข้อมูล และรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง ตามมาตรฐานของ COSO กระบวนการบริหารความเสี่ยง รวมถึงการจัดทำรายงานด้านการบริหารความเสี่ยง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ รายงานแผนบริหารความเสี่ยง และรายงานผลประเมินระบบการควบคุมภายใน ซึ่งจะทำให้ผู้ที่ศึกษารายละเอียดในคู่มือบริหารความเสี่ยงฉบับนี้ เข้าใจถึงระบบการบริหารความเสี่ยงตั้งแต่การสร้างพื้นฐานองค์ความรู้ด้านการบริหารความเสี่ยง จนกระทั่งสามารถจัดทำรายงานบริหารความเสี่ยงได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนทั้งนี้ เป้าหมายหลักที่ สถาบันมีความต้องการ คือ เพื่อให้บุคลากรของสถาบัน มีความรู้ความเข้าใจงานด้านบริหารความเสี่ยง สามารถเห็นภาพความเชื่อมโยงและสอดคล้องของ ยุทธศาสตร์ และความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์สถาบันกับยุทธศาสตร์กระทรวงศึกษาธิการ และ ยุทธศาสตร์ชาติ

กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2556 : 18) ได้สรุปว่า ได้ อธิบายถึง การบริหารจัดการความเสี่ยงของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประกอบด้วยขั้นตอน การดำเนินการบริหารความเสี่ยง 5 ขั้นตอนคือ การกำหนดวัตถุประสงค์ การระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การจัดการและจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง และการรายงานและติดตามผล (กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2556 : 32-35) ได้นำเสนอกลยุทธ์ จำง่าย ใช้ง่าย สำหรับจัดการความเสี่ยงมี 4 แบบรวมเรียกว่า 4T'STRAEIGIES ประกอบด้วย

1. การยอมรับความเสี่ยง
2. การลดหรือควบคุมความเสี่ยง
3. การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง
4. การกระจายหรือโอนความเสี่ยงในการจัดการและจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง

เผชิญ อุปสรรค (2563) ได้อธิบายว่า ความเสี่ยง คือ เหตุการณ์การกระทำใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และจะส่งผลกระทบต่อสร้างความเสียหายความล้มเหลวหรือลดโอกาสที่จะบรรลุความสำเร็จต่อการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ทั้งในระดับองค์การระดับหน่วยงานและระดับบุคคลได้

การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) หมายถึง กลวิธีที่เป็นเหตุเป็นผลที่นำมาใช้ในการบ่งชี้ วิเคราะห์ ประเมิน จัดการ ติดตาม และสื่อสารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมหน่วยงาน/ฝ่ายงาน หรือกระบวนการดำเนินงานขององค์กร เพื่อช่วยลดความสูญเสียในการไม่บรรลุเป้าหมายให้เหลือน้อยที่สุดและเพิ่มโอกาสแก่องค์กรมากที่สุด

การบริหารความเสี่ยง หมายถึง การประอบกันอย่างลงตัวของวัฒนธรรมองค์กร กระบวนการและโครงสร้างองค์กร ซึ่งมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการบริหาร และผลได้ผลเสียขององค์กรอีกด้วย

การบริหารความเสี่ยงขององค์กรโดยรวม (Enterprise Wide Risk Management) คือ การบริหารความเสี่ยงโดยมีโครงสร้างองค์กร กระบวนการ และวัฒนธรรมองค์กร ประกอบเข้าด้วยกันและมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. ผสมผสานและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพราะเป็นกลไกส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนไปสู่การกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร และเป็นหัวใจของผู้มีผลประโยชน์ร่วม

2. การบริหารความเสี่ยงควรสอดคล้องกับแผนการดำเนินงานต่างๆ ขององค์กร เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ การตัดสินใจ และสามารถนำไปใช้กับองค์ประกอบอื่นๆ ในการบริหารขององค์กรได้เป็นอย่างดี

3. พิจารณาความเสี่ยงทั้งหมด โดยครอบคลุมความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ไม่ว่าจะเป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับกลยุทธ์ การดำเนินงาน การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และการเงิน ซึ่งความเสี่ยงเหล่านี้ อาจทำให้เกิดความเสียหาย ความไม่แน่นอน และโอกาส รวมถึงการมีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์และความต้องการของผู้มีผลประโยชน์ร่วม

4. ความเสี่ยงโดยรวมของทุกองค์กร ได้แก่

4.1 ความเสี่ยงเกี่ยวกับกลยุทธ์ (Strategic Risk)

4.2 ความเสี่ยงเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน

4.3 ความเสี่ยงเกี่ยวกับการรายงานทุกประเภท รวมทั้งรายงานทางการเงิน

4.4 ความเสี่ยงทางการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ความเสี่ยงเหล่านี้ อาจทำให้เกิดความเสียหายความไม่แน่นอนและการสูญเสียโอกาส การสร้างคุณค่าเพิ่มรวมถึงการมีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียอย่าง

สำคัญ การบริหารความเสี่ยงมีความคิดแบบมองไปข้างหน้า โดยบ่งชี้ปัจจัยของความเสียหายว่า เหตุการณ์ใดที่อาจจะเกิดขึ้นที่มีผลทางลบ และหากเกิดขึ้นจริงจะมีผลกระทบอย่างไรต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องจัดให้มีแนวทางป้องกันและการจัดการที่เหมาะสม ก่อนเกิดปัญหาจริงๆ ในภายหน้า การบริหารความเสี่ยงต้องได้รับการสนับสนุนและมีส่วนร่วม โดยทุกคนในองค์กรตั้งแต่ระดับกรรมการบริหาร ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยง เพื่อความสำเร็จของเป้าประสงค์ พันธกิจ และวิสัยทัศน์ขององค์กร

การบริหารความเสี่ยงเป็นองค์ประกอบสำคัญของการกำกับดูแลกิจการ เพื่อช่วยให้องค์กรทั่วไปบรรลุวัตถุประสงค์หรือกลยุทธ์ทางธุรกิจที่กำหนดไว้ช่วยให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีและปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องคณะกรรมการบริหาร และผู้บริหารขององค์กรทั่วไป ควรมีความเข้าใจต่อผลลัพธ์ในข้อดี และข้อด้อยของแต่ละเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น และจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยเพิ่มโอกาสแห่งความสำเร็จ ลดโอกาสของการล้มเหลว และลดความไม่แน่นอนในผลการดำเนินงานโดยรวม เพื่อก้าวสู่วิสัยทัศน์ขององค์กรได้อย่างมั่นใจ

ชญาณี นาดัน (2555: 18) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง คือ การบริหารความเสี่ยงจะช่วยเป็นหลักประกันในการดำเนินการต่างๆ ขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ กรณีที่พบกับเหตุการณ์ไม่คาดคิด โอกาส ที่จะประสบกับปัญหาน้อยกว่าองค์กรอื่นหรือหากเกิดความเสียหายขึ้นก็จะเป็นความเสียหายที่น้อยกว่าองค์กรที่ไม่มีการนำกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาปรับ

จากแนวคิดข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความเสี่ยง หมายถึง โอกาส หรือ เหตุการณ์ที่ต่างๆ ที่ไม่แน่นอน หรือแผนการดำเนินงานที่กำลังดำเนินการอยู่ไม่บรรลุเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ที่องค์ได้วางไว้ ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กรและเกิดความเสียหายต่อองค์กร ในสถานศึกษานั้น มีขั้นตอนการดำเนินการบริหารความเสี่ยง 5 ขั้นตอน คือ 1. กำหนดวัตถุประสงค์ 2. ระบุความเสี่ยง 3. ประเมินความเสี่ยง 4. จัดการและจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง และ 5. รายงานและติดตามผล

ประเภทของความเสี่ยง

ความเสี่ยงนั้นมีหลายประเภท ดังนั้น จึงมีการจัดจำแนกประเภทของกลุ่มเสี่ยงเป็นกลุ่มกลุมเพื่อให้เข้าใจถึงประเภทความเสี่ยงซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงสำหรับการวางแผน แนวทางการแก้ไข จึงมีนักวิชาการทางการศึกษาหลายท่านได้กล่าวไว้ดังนี้

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2556: 6) ได้แบ่งความเสี่ยงออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk: S) คือความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินการ ที่นำไปปฏิบัติไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายในสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ หรือสถานะขององค์กร

2. ความเสี่ยงด้าน การดำเนินงาน (Operational Risk: O) คือความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติ งานต่างๆขั้นตอนโดยครอบคลุมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศบุคลากรในการปฏิบัติงานเป็นต้น

3. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financil.Risk) คือความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามแผน งบประมาณถูกตัด งบประมาณที่ได้รับ ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ของภารกิจที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้การจัดสรรไม่เพียงพอ

4. ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบ (Compliance Risk: C) หรือ (Event Risk) คือ ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการ ไม่สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้หรือกฎหมายที่มีอยู่ไม่เหมาะสมหรือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

Keeves (1988 อ้างถึงใน วิวัฒน์ ตูจ้านงค์, 2560) ได้แบ่งประเภทของแบบจำลองที่ใช้ในการศึกษาเป็น 4 ประเภท

Jame (2007) ได้แบ่งความเสี่ยงออกเป็น 5 ประเภทคือ ความเสี่ยง ทางด้านสินทรัพย์ ความเสี่ยงทางการดำเนินงานหรือการดำเนินงาน ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสาร ความเสี่ยงด้านการควบคุม/กฎระเบียบ ความเสี่ยงด้านการตลาด ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

1. ความเสี่ยงด้านสินทรัพย์ ครอบคลุมไปถึงความเสี่ยงทางด้านเครดิตการลงทุน การโกง การขโมย การกระทำในทางที่ผิด การใช้สติปัญญาในการลงทุน ความละเอียดอ่อนของข้อมูล

2. ความเสี่ยงทางการดำเนินงานหรือการดำเนินงาน ครอบคลุมไปถึง ความเสี่ยงทางด้านกระบวนการ คุณภาพของการบริการการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ การไร้สมรรถภาพ การหยุดชะงักของธุรกิจ กลยุทธ์ในการดำเนินงานและเพื่อนร่วมงาน

3. ความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยี และข้อมูลข่าวสาร มีการครอบคลุมไปถึงความเสี่ยงทางการหยุดชะงักของธุรกิจ ข้อมูลข่าวสาร คุณภาพของข้อมูล ความล้ำสมัยของข้อมูลและเทคโนโลยี

4. ความเสี่ยงทางการควบคุม/ กฎระเบียบ โดยครอบคลุมไปถึงความเสี่ยงทางด้านอัตราแลกเปลี่ยน สภาพคล่อง การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ความพอเพียงของงบประมาณ

5. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ครอบคลุมไปถึงลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้องลูกค้า การแข่งขันทรัพยากร การประสานงานและการสื่อสาร

มหาวิทยาลัยนอร์ทแคโรไลนาวิลมิงตัน (University of North Carolina Wilmington) แบ่งความเสี่ยงออกเป็น 5 ประเภท คือ

1. ความเสี่ยงทางการเงิน ความเสี่ยงทางการเงินครอบคลุมถึงประเด็นความเสี่ยง 8 ประเภทด้วยกัน คือ

1.1 ความเสี่ยงทางด้านบัญชีและการตรวจสอบ ความเสี่ยงทางด้านนี้จะพิจารณาถึงระบบความถูกต้องทั้งทางปฏิบัติและศีลธรรมจรรยา ความผิดพลาดในการบันทึกและการวิเคราะห์ทางธุรกิจการเงิน การจัดการธุรกิจ การดำเนินการทั่วไปทางด้านบัญชี เช่น ความผิดพลาดทางด้านภาษีอากร ความผิดพลาดในเรื่องค่าใช้จ่าย ความผิดพลาดด้านทรัพย์สิน ความไม่ยุติธรรมหรือไม่ชอบด้วยกฎหมายในการจัดการธุรกิจ

1.2 ความเสี่ยงทางด้านข้อตกลง/สัญญา/รายงาน/หลักฐานเอกสาร ความเสี่ยงทางด้านนี้จะพิจารณาความเสี่ยงที่ประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงแก้ไข การปลอมแปลง การพิสูจน์ให้เห็นว่าผิดหรือปลอม หรือการหลอกลวงทั้งหลายทางด้านเอกสาร ข้อตกลงหรือวัตถุประสงค์ที่ได้มาซึ่งผลประโยชน์หรือการแทนค่าที่ปิดในเอกสาร เช่น เอกสารการสงเคราะห์ทางการเงิน ข้อตกลงในการเป็นผู้จำหน่ายหรือผู้ขาย

1.3 ความเสี่ยงด้านการโกง การหลอกลวง เป็นการมีเจตนาที่จะกระทำผิดหรือการปิดบังซ่อนเร้นข้อมูลข่าวสาร การทำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือการได้มาเกี่ยวกับเงินตรา การมีเจตนาที่หลอกลวง ปลอมแปลง กระทำผิดกฎหมาย การทำให้ไม่ปลอดภัย เช่น การฝ่าฝืนกฎหมาย การก่อวินาศกรรม

1.4 ความเสี่ยงในเรื่องการกระทำที่ไม่เหมาะสมหรือการได้มาซึ่งการให้ของขวัญที่ไม่เหมาะสม การได้รับหรือเรียกร้องในเรื่องใดเรื่องหนึ่งพอสมควร เช่นเดียวกับความพยายามที่ได้มาซึ่งอำนาจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหรือการได้มาซึ่งข้อตกลงใจที่ให้หรือการเรียกร้องผลประโยชน์ส่วนตัวหรือผลประโยชน์ให้กับครอบครัวหรือเพื่อน หรือการได้มาในระหว่างการเรียกร้องหรือในการติดต่อประสานงาน การเจรจาอบรมในเรื่องของเงิน เชื้อค การส่งจ่ายเงิน ผู้รับประกัน บัตรสมนาคุณที่ใช้แลกล้างของในร้านได้ การให้กู้ยืมสินค้ำ หรือการบริการ

1.5 ความเสี่ยงในเรื่องความไม่เหมาะสมในการบรรจุหรือการทำสัญญา การละเมิดกฎหมายหรือระเบียบการในการบรรจุหรือการทำสัญญา ความไม่เหมาะสมในการบรรจุหรือการทำสัญญาระดับขั้นพื้นฐานของบุคลากร ความไม่เหมาะสมในการเจรจาหรือการสัญญาเกี่ยวกับรางวัล

1.6 ความเสี่ยงในการบริจจาคเงินในทางที่ผิด คือความไม่เหมาะสมในการบริจจาคเงิน

1.7 ความเสี่ยงในการขโมย/การฉ้อฉล/การยักยอก การที่จะทำการขโมยของการทำ ความผิดทางอาญาร้ายแรงและการย้ายทรัพย์สินของบุคคลอื่นมาเป็นของตนเองโดยเจตนา เช่น การทำบัญชีคลาดเคลื่อน ความไม่เหมาะสมในการใช้เงินและการจัดการเงินไม่ถูกต้องหรือการใช้เงินผิด

1.8 ความเสี่ยงเกี่ยวกับการสิ้นเปลือง การใช้ในทางที่ผิดหรือความไม่เหมาะสมของแหล่งที่มา

2. สภาวะความเสี่ยงและความปลอดภัย แบ่งประเด็นของความเสี่ยงและความปลอดภัย ออกเป็น 10 ประเภท คือ

2.1 ความเสี่ยงด้านความลับ การกล่าวถึงความลับที่ปกปิดไว้ของสถาบันหรือหน่วยงาน ความลับของลูกค้า และข้อมูลข่าวสารทางกฎหมายธุรกิจ

2.2 ความเสี่ยงด้านความลับของข้อมูล เทคนิคในการอ้างอิงเกี่ยวกับพันธะทางสัญญา เกี่ยวกับการจัดการหรือการบริหารและการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและลูกจ้างและบุคคลที่สาม

2.3 ความเสี่ยงเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลความลับ การที่ยังไม่ได้รับมอบอำนาจและเปิดเผยข้อมูลทรัพย์สินของเจ้าของบริษัทโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือความระมัดระวังความลับทางการค้าของลูกค้า ลูกจ้าง หรือข้อมูลของลูกค้า ความลับทางการตลาด และข้อมูลพื้นฐานของสถาบัน แผนการตลาด ข้อเสนอทางธุรกิจและกลยุทธ์

2.4 ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสถานะความปลอดภัย ความต้องการหลายอย่างในการปฏิบัติทางกฎหมายประสบความสำเร็จ ระเบียบหรือข้อบังคับที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม สภาพการทำงานหรือความปลอดภัยในสถานที่ทำงานรวมทั้งข้อจำกัดภายใน การประกาศใช้ระเบียบหรือข้อบังคับในประเทศสหรัฐอเมริกา ความปลอดภัยในอาชีพและการจัดการสุขภาพ สหรัฐอเมริกาจะมีการพิทักษ์สิ่งแวดล้อมในหน่วยงานราชการและในทำนองเดียวกันหน่วยงานราชการก็มีอำนาจและขอบเขตในการควบคุมความปลอดภัย

2.5 ความเสี่ยงเกี่ยวกับความไม่เหมาะสมในการบรรจุหรือการทำสัญญา การละเมิดกฎหมายหรือระเบียบการในการบรรจุหรือการทำสัญญา ความไม่เหมาะสมในการบรรจุหรือทำสัญญา ระดับขั้นพื้นฐานของบุคลากร ความไม่เหมาะสมในการเจรจาหรือการทำธุรกรรมเกี่ยวกับรางวัล

2.6 ความเสี่ยงในการใช้สติปัญญาในการใช้ทรัพย์สินไม่เหมาะสมและการละเมิดลิขสิทธิ์หรือการละเมิดลิขสิทธิ์ทางด้านโปรแกรม การที่ยังไม่ได้รับมอบอำนาจและเปิดเผยข้อมูลความลับอันประกอบด้วยสิ่งประดิษฐ์ใหม่ งานวิจัยและข้อมูลทางเทคนิค สูตร การค้นพบรูปแบบการปรับปรุงความคิดเห็น การสร้างแนวทางใหม่ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เครื่องหมายการค้า สิทธิบัตร ลิขสิทธิ์ เอกสารเกี่ยวกับการเงินที่ยังไม่ได้ตีพิมพ์ ข้อมูลราคาและข้อมูลเอกสารต่างๆที่มีความเกี่ยวข้อง การใช้ข้อมูลเทคโนโลยีทั้งหลายในทางที่ผิดหรือไม่สมควร

2.7 ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของประชาชน

2.8 ความเสี่ยงด้านการก่อวินาศกรรมหรือการทำลายทรัพย์สิน

2.9 ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในสภาพการทำงาน

2.10 ความเสี่ยงเกี่ยวกับการสิ้นเปลือง/สูญเสีย การใช้ในทางที่ผิดหรือความไม่เหมาะสมแหล่งที่มา การบริการหน่วยงานในทางที่ผิดรวมไปถึงเครื่องมืออุปกรณ์หรือทรัพย์สินบุคคลหรือสิ่งของมีค่า

3. ความเสี่ยงทางด้านการวิจัย แบ่งเป็นประเด็นความเสี่ยงออกเป็น 11 ประเภทคือ

3.1 ความเสี่ยงด้านความสนใจในเรื่องความขัดแย้ง

- 3.2 ความเสี่ยงเกี่ยวกับความลับของข้อมูล
- 3.3 ความเสี่ยงทางด้านสิ่งแวดล้อมและสภาวะความปลอดภัย
- 3.4 ความเสี่ยงทางด้านข้อตกลง/สัญญา/รายงาน/หลักฐานเอกสาร
- 3.5 ความเสี่ยงทางการโกง/การหลอกลวง
- 3.6 ความเสี่ยงในการใช้สติปัญญาในการละเมิดทางด้านทรัพย์สินการยกยอกหรือการเปิดเผย
- 3.7 ความเสี่ยงด้านการวิจัยมนุษย์ หรือวิจัยสัตว์
- 3.8 ความเสี่ยงด้านการใช้เงินทุนวิจัยไม่เหมาะสมหรือการฝ่าฝืนระเบียบของทุนวิจัย
- 3.9 ความเสี่ยงทางการใช้หลักการวิจัยไม่เหมาะสม
- 3.10 ความเสี่ยงในการขโมย/การฉ้อฉล/การยกยอก การที่จะทำการขโมยของการทำ
ความผิดทางอาญาร้ายแรงและการย้ายทรัพย์สินของบุคคลอื่นมาเป็นของตนเองโดยเจตนา เช่น การ
ทำบัญชีคลาดเคลื่อน ความไม่เหมาะสมในการใช้เงินและการจัดหาเงินไม่ถูกต้อง หรือการใช้เงินผิด
- 3.11 ความเสี่ยงเกี่ยวกับการสิ้นเปลือง การใช้ในทางที่ผิดหรือความไม่เหมาะสมของ
แหล่งที่มา
4. ความเสี่ยงทางด้านทรัพยากรมนุษย์ แบ่งเป็นประเด็นความเสี่ยงออกเป็น 8 ประเภทคือ
 - 4.1 ความเสี่ยงในการแบ่งแยกหรือเลือกที่รักมักที่ชังหรือการก่อกวนการรบกวน
 - 4.2 ความเสี่ยงในการมอบหมายหน้าที่ที่เท่าเทียมหรือเสมอกันในการจ้างงานในโอกาส
ที่เหมาะสมหรือในสภาวะไร้ความสามารถ
 - 4.3 ความเสี่ยงที่ลูกจ้างมีความประพฤติที่ผิดหรือไม่เหมาะสม
 - 4.4 ความเสี่ยงในการล่วงละเมิดหรือการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม
 - 4.6 ความเสี่ยงในการล่วงละเมิดทางเพศ
 - 4.7 ความเสี่ยงในการคุกคามหรือความไม่เหมาะสมของผู้บังคับบัญชา
 - 4.8 ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในสภาพการทำงาน
 - 4.9 ความเสี่ยงในการฝ่าฝืน การละเมิด หรือการคุกคาม
5. ความเสี่ยงทางด้านกีฬา แบ่งประเด็นความเสี่ยงออกเป็น 8 ประเภทคือ
 - 5.1 ความเสี่ยงจากการโดนหลอกลวง
 - 5.2 ความเสี่ยงจากความไม่เหมาะสมในการให้หรืออำนาจในการให้
 - 5.3 ความเสี่ยงจากการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม
 - 5.4 ความเสี่ยงในการใช้ทรัพย์สิน นักกีฬาหรือการรับรอง/การอนุมัติในทางที่ผิด
 - 5.5 ความเสี่ยงในการประพฤติที่ไม่เหมาะสมของสมาชิกใหม่
 - 5.6 ความเสี่ยงจากผู้เชี่ยวชาญ/ความไม่เหมาะสมในการช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์ทาง
การเงิน

5.7 ความเสี่ยงในการประพุดที่ไม่เหมาะสมทางเพศ

5.8 ความเสี่ยงทางด้านร่างกาย

จากประเภทความเสี่ยงที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความเสี่ยงมีหลากหลายประเภท และอาจเกิดจากปัจจัยที่อยู่ภายนอกองค์กรหรือปัจจัยจากภายในองค์กร ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านนโยบาย ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้าน การเรียนการสอน ความเสี่ยงด้านงบประมาณ ความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการและความเสี่ยงด้านปัจจัยทางเศรษฐกิจและการเมืองซึ่งแท้จริงแล้วการ จำแนก ประเภทขึ้นอยู่กับองค์กรแต่ละองค์กร โครงสร้างและสภาพแต่ละพื้นที่ที่แตกต่างกันแล้วแต่จะพิจารณามุ่งเน้นไปทางทิศทางใด

2.2 ความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยง เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ในขณะที่ลดอุปสรรคหรือสิ่งที่ไม่คาดหวังที่อาจเกิดขึ้นทั้งในด้านผลกำไรและการปฏิบัติงานป้องกันความเสียหายต่อทรัพยากร และสร้างความมั่นใจในการรายงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบ ความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงมี ดังนี้

นิรภัย จันทรส์วัสดี (2551: 4) อธิบายว่า การสร้างมูลค่าองค์กรให้สูงสุดภายใต้สภาวะการที่ไม่แน่นอนในการดำเนินงานองค์กร ผู้บริหารส่วนใหญ่ในปัจจุบันยอมรับว่าเหตุผลเบื้องต้นที่สนับสนุนให้มีการบริหารความเสี่ยงในองค์กรนั้น คือ การที่องค์กรต้องพยายามสร้างหรือเพิ่มมูลค่าให้กับผู้ที่มีส่วนได้เสียกับองค์กรนั้น แม้ว่าจะมีความไม่แน่นอนหลายประการที่อาจกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กร มูลค่าขององค์กรจะเกิดขึ้นได้ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารในการตัดสินใจ การกำหนดกลยุทธ์ การบริหารงานประจำวันในองค์กรความไม่แน่นอนเหล่านี้ เป็นเสมือนดาบสองคมที่อาจจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ในทางบวก ซึ่งก็เป็นการให้โอกาสกับองค์กรและอาจจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ในทางลบซึ่งก็ถือได้ว่าเป็นความเสี่ยงขององค์กร ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับผู้บริหาร สามารถใช้โอกาสให้เป็นประโยชน์ในการกำหนดกลยุทธ์องค์กรหรือกำหนดค่าความเสี่ยงที่เหมาะสมที่องค์กรสามารถยอมรับได้

การบริหารความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management (ERM)) เป็นกระบวนการดำเนินการที่มีระบบ สามารถนำไปใช้ได้กับทุกองค์กร เพื่อชี้บ่งเหตุการณ์ความเสี่ยงประเมินความเสี่ยงจัดลำดับความสำคัญและการจัดการกับความเสี่ยง โดยการบริหารความเสี่ยงขององค์กรจะช่วยให้เกิดผลคือ

1. สนับสนุนให้องค์กรสามารถพิจารณาระดับความเสี่ยงที่องค์กรสามารถยอมรับได้หรือต้องการที่จะยอมรับเพื่อสร้างมูลค่าให้กับงานนั้นๆ

2. กำหนดกรอบการดำเนินงานให้แก่องค์กร เพื่อให้สามารถบริหารความไม่แน่นอนความเสี่ยงและโอกาสของกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การวางแผนการบริการความเสี่ยง (risk management planning) ประกอบด้วย การตัดสินใจว่าวางแผนการบริหารกิจกรรมโครงการอย่างไร โดยการทบทวนขอบเขตของโครงการ การวางแผนบริหารโครงการ ปัจจัยสิ่งแวดล้อมขององค์กรและการพัฒนาทรัพยากรองค์กรซึ่งผู้ร่วมโครงการสามารถอธิบายและวิเคราะห์การจัดการความเสี่ยง กิจกรรมในแต่ละโครงการผลผลิตหลักของการบริหารนี้คือแผนการจัดการความเสี่ยง

4. การจำแนกความเสี่ยง ประกอบด้วยข้อกำหนดที่มีต่อผลกระทบของโครงการและลักษณะข้อมูลเอกสารแต่ละโครงการ ผลผลิตหลักของกระบวนการนี้คือการเริ่มต้นด้วยการลงทะเบียนความเสี่ยง

5. การวิเคราะห์คุณภาพความเสี่ยง (qualitative risk analysis) ประกอบด้วยการจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง ซึ่งขึ้นอยู่กับความน่าจะเป็นและผลกระทบที่เกิดขึ้นภายหลัง การจำแนกความเสี่ยงแล้ว ทีมความเสี่ยงสามารถใช้เครื่องมือและเทคนิคต่างๆ ในการจัดลำดับความเสี่ยง และการจัดหาข้อมูลการลงทะเบียนความเสี่ยงสามารถใช้เครื่องมือและเทคนิคต่างๆ ในการจัดลำดับความเสี่ยงและการจัดหาข้อมูลการลงทะเบียนความเสี่ยงให้ทันสมัย ผลผลิตหลักในขั้นตอนนี้ก็คือ (update) การลงทะเบียนข้อมูลความเสี่ยงให้ทันต่อเวลาเสมอ

6. การวิเคราะห์ปริมาณความเสี่ยง (quantitative risk analysis) ประกอบด้วย การประเมินค่าผลกระทบความเสี่ยงตามวัตถุประสงค์ของโครงการออกเป็นจำนวนหรือตัวเลข ผลผลิตหลักของกระบวนการนี้ เช่นเดียวกับการลงทะเบียนหลักเพื่อให้ทันเวลา

7. การวางแผนเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้นกับความเสี่ยง (risk response planning) ประกอบด้วยการนำขั้นตอนมาใช้ เพื่อเป็นการสร้างโอกาสในความสำเร็จและการลดภาวะคุกคามที่จะพบจากเป้าหมายโครงการการใช้ผลผลิตต่างๆ ตามขั้นตอนที่ผ่านมา

การควบคุมและการติดตามความเสี่ยง (risk monitoring control) ประกอบด้วย การดำเนินการติดตามความเสี่ยงและความเสี่ยงที่เหลืออยู่ การจำแนกความเสี่ยงใหม่ การจัดแยกแผนการเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้นจากความเสี่ยงและการประเมินประเมินประสิทธิผลของกลยุทธ์การจัดการความเสี่ยงที่ใช้ตลอดโครงการ ผลผลิตหลักของกระบวนการนี้ คือ การให้คำแนะนำ/การให้รับรองและการป้องกันสิ่งที่จะเกิดขึ้น ความต้องการการเปลี่ยนแปลงและการลงทะเบียนความเสี่ยงให้ทันสมัยอยู่เสมอรวมทั้งการวางแผนบริหารโครงการและกระบวนการจัดการทรัพยากรของโครงการ

สนั่น เกษชาติ (2553 อ้างถึงใน พัชรินทร์ ขำวงศ์, 2554) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงไว้ดังนี้

1. ความสูญเสียและสิ่งที่ไม่คาดหวังจากการดำเนินงาน การบริหารความเสี่ยงช่วยให้องค์กรตระหนักถึงเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในทางเสียหาย ประเมินความเสี่ยงและกำหนดวิธีจัดการ ดังนั้นจึงลดสิ่งที่ไม่คาดหวังและการสูญเสียต่อธุรกิจ

2. สร้างโอกาส การพิจารณาเหตุการณ์ทั้งหมดที่อาจเกิดขึ้นต่อองค์กรโดยไม่จำกัดเฉพาะความเสี่ยงที่เป็นความเสียหายช่วยให้ผู้บริหารสามารถบ่งชี้และใช้ประโยชน์จากเหตุการณ์ในเชิงบวกได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

น้ำทิพย์ ม่วงปลอด (2560: 19) กล่าวว่า การบริหารความเสี่ยงมีความสำคัญและมีประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จผู้บริหารสามารถคาดเดาและเตรียมรับมือกับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตเป็นเครื่องมือสำคัญของผู้บริหารในการบริหารงาน และการตัดสินใจในด้านต่างๆ เช่นการวางแผน การกำหนดกลยุทธ์ การติดตามควบคุมและวัดผลการปฏิบัติ ซึ่งส่งผลต่อการประสบความสำเร็จขององค์กร

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา (2562) กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงไว้ว่า การบริหารงานในปัจจุบันต้องยอมรับว่า เหตุผลเบื้องต้นที่สนับสนุนให้มีการบริหารความเสี่ยงในองค์กร ก็คือ การที่ทุกองค์กรต้องพยายามสร้าง หรือเพิ่มมูลค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแม้ว่าความไม่แน่นอนหลายประการที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน มูลค่าขององค์กรจะเกิดขึ้นเพียงใด ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารในการตัดสินใจและการกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารงานในองค์กรนั้นๆ ซึ่งความไม่แน่นอนของการดำเนินงานในองค์กรเป็นเสมือนดาบสองคมคืออาจก่อให้เกิดผลลัพธ์ ในทางบวก ว่าเป็นการให้โอกาสแก่องค์กร หรืออาจก่อให้เกิดทางลบ ซึ่งถือว่าเป็นความเสี่ยง ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องใช้โอกาสให้เป็นประโยชน์ในการกำหนดกลยุทธ์องค์กรหรือกำหนดระดับความเสี่ยงที่เหมาะสมที่องค์กรสามารถยอมรับได้

เอส.ซี.จี.เคมิคอลส์ จำกัด (2563) ได้อธิบายถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษาว่าคือ ความไม่แน่นอนที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงที่มาจากปัจจัยภายในและภายนอกสามารถ ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งทางบวกและทางลบ โดยที่ผลกระทบทางบวกถือว่าเป็นโอกาสที่องค์กรสามารถแสวงหาผลประโยชน์และความได้เปรียบ ขณะที่ผลกระทบทางลบสามารถทำให้เกิดความสูญเสียซึ่งเป็นปัญหาและความเสี่ยงต่อองค์กร

อย่างไรก็ตามความไม่แน่นอนไม่สามารถควบคุมได้แต่เราสามารถจัดการกับความเสี่ยงได้ โดยการวิเคราะห์โอกาสและผลกระทบของเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปจากอิทธิพลของความไม่แน่นอน เพื่อหาวิธีการจัดการ, การเตรียมการที่เหมาะสมไว้ล่วงหน้า รวมถึงการควบคุมและการตรวจสอบ การบริหารความเสี่ยงจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรเกิดความมั่นใจในการดำเนินกิจกรรมต่างๆได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ทั้งยังช่วยจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรส่งเสริมให้การบริหารความเสี่ยงเป็นของวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความรู้และเข้าใจเรื่องการบริหารความเสี่ยง เกิดการตระหนักรู้ความเสี่ยงและนำมาใช้ในการบริหารงานในชีวิตประจำวันได้

จากคำอธิบายข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความเสี่ยงมีความสำคัญคือ เป็นเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ที่ยังไม่ได้เกิดขึ้น เป็นการแสวงหาโอกาสที่จะเกิดขึ้นด้วยกลวิธีต่างๆ เพื่อผลประโยชน์ของตนเอง การค้นหาความเสี่ยงเพื่อนำไปสู่การกำหนดมาตรการ ป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการความเสี่ยงในองค์กรนั้น ๆ

ประโยชน์ของการบริหารความเสี่ยง

นักวิชาการและหน่วยงานทางการศึกษาให้ทัศนะเกี่ยวกับความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงไว้หลายประการ ดังที่ นิรภัย จันทร์สวัสดิ์ (2551 อ้างถึงใน พัชรินทร์ ขำวงศ์, 2554) ได้สรุปว่าการบริหารความเสี่ยงช่วยให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายและลดอุปสรรค หรือสิ่งที่ไม่คาดหวังที่อาจเกิดขึ้นทั้งในด้านผลกำไรและการปฏิบัติงานป้องกันความเสียหายต่อทรัพยากรขององค์กรและสร้างความมั่นใจในรายงานและปฏิบัติตามกฎระเบียบ การบริหารความเสี่ยงจึงมีประโยชน์ดังนี้

1. การบริหารความเสี่ยงเป็นฐานข้อมูลความรู้ที่มีประโยชน์ต่อการบริหารและการปฏิบัติงานในองค์กร ให้มองเห็นความสอดคล้องระหว่างความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และกลยุทธ์ขององค์กร ความเสี่ยงที่องค์กรสามารถยอมรับได้เป็นความไม่แน่นอนโดยรวมที่องค์กรสามารถยอมรับได้ โดยที่องค์กรยังคงมีขีดความสามารถในการขับเคลื่อนเพื่อดำเนินการได้บรรลุเป้าหมาย การบริหารความเสี่ยงจึงเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการตัดสินใจด้านต่าง ๆ เนื่องจากการบริหารความเสี่ยงเป็นการดำเนินการที่ตั้งอยู่บนสมมติฐานในการตอบสนองต่อเป้าหมายและภารกิจหลักขององค์กร ความเสี่ยงที่ยอมรับได้เป็นปัจจัยสำคัญ ดังนั้นการประเมินความเสี่ยงทางเลือกในการดำเนินกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงจึงช่วยให้สามารถพิจารณาความเสี่ยงที่ยอมรับได้ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร

2. การบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงาน เนื่องจากการบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถมั่นใจได้ว่าความเสี่ยงได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมและทันเวลา ทั้งยังสามารถมองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างการเจริญเติบโตของความเสี่ยงและผลตอบแทนขององค์กร รวมทั้งเป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้บริหารในการบริหารงานและตัดสินใจในด้านต่าง ๆ เช่น การวางแผน การกำหนดกลยุทธ์ การติดตามควบคุมและวัดผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร

3. การบริหารความเสี่ยง กระบวนการจัดการความเสี่ยงช่วยในการพัฒนาองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากผลที่ได้จากการบริหารความเสี่ยงครอบคลุมถึงเหตุการณ์ทั้งหมดที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งทำให้รูปแบบการตัดสินใจในการปฏิบัติงานขององค์กรมีการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน

โดยไม่จำกัดอยู่เพียงแต่สิ่งที่เป็นความเสียหาย จึงช่วยให้ผู้บริหารสามารถบ่งชี้และใช้ประโยชน์จากเหตุการณ์ในเชิงบวกได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น การตัดสินใจโดยที่ผู้บริหารมีความเข้าใจกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ขององค์กร และระดับความเสี่ยงอย่างชัดเจน

4. การบริหารความเสี่ยง คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินการลดความเสี่ยงและสิ่งที่ไม่คาดหวังในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งช่วยให้องค์กรตระหนักถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในทางเสียหาย ประเมินความเสี่ยงและกำหนดวิธีที่เหมาะสมดำเนินการจัดการ ดังนั้นจึงลดสิ่งที่ไม่คาดหวังและการสูญเสียต่อองค์กร

5. การบริหารความเสี่ยงโดยรวมทั้งองค์กร จะเห็นภาพรวมของความเสี่ยงต่าง ๆ ที่สำคัญได้ทั้งหมด องค์กรทุกแห่งต้องประสบกับความเสี่ยงมากมายซึ่งมีผลต่อหน่วยงานและการปฏิบัติงานต่าง ๆ การบริหารความเสี่ยงจะทำให้พนักงานภายในองค์กรมีความเข้าใจถึงเป้าหมายและภารกิจหลักขององค์กรและตระหนักถึงความเสี่ยงสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้อย่างครบถ้วน และยังทำให้เห็นความเสี่ยงที่มีอยู่และสร้างความเชื่อมโยง ซึ่งครอบคลุมความเสี่ยงที่มีเหตุทั้งปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร

6. การบริหารความเสี่ยงเป็นการสร้างโอกาสให้กับองค์กร การพิจารณาเหตุการณ์ทั้งหมดที่เกิดขึ้นกับองค์กรโดยไม่จำกัดเฉพาะส่วนที่เป็นความเสี่ยงที่เป็นความเสียหายหรือความเสี่ยงในเชิงลบ จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถบ่งชี้และใช้ประโยชน์จากเหตุการณ์ในเชิงบวกได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

7. การบริหารความเสี่ยงช่วยในการพัฒนาองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกับการบริหารความเสี่ยง ทำให้รูปแบบการตัดสินใจในการปฏิบัติงานขององค์กรมีการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตัดสินใจโดยที่ผู้บริหารมีความเข้าใจกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ขององค์กร และระดับความเสี่ยงอย่างชัดเจน

8. การบริหารความเสี่ยงช่วยให้เกิดการพัฒนาระบบการบริหารและจัดสรรทรัพยากร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้เป็นไปอย่างเหมาะสม โดยพิจารณาถึงระดับความเสี่ยงในแต่ละกิจกรรมและการเลือกใช้มาตรการในการบริหารความเสี่ยง

จากความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงและประโยชน์ของการบริหารความเสี่ยงข้างต้นสรุปได้ว่าความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง คือ ทำให้องค์กรสามารถรู้ระดับความเสี่ยงที่องค์กรสามารถยอมรับได้ เพื่อให้สามารถบริหารความเสี่ยงและโอกาสของกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนประโยชน์ของการบริหารความเสี่ยงและโอกาสของกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนประโยชน์ของการบริหารความเสี่ยงให้การพัฒนาองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และพัฒนาการด้านการบริหารและการจัดสรรทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.3 ขั้นตอนการบริหารความเสี่ยง

นักวิชาการและหน่วยงานทางการศึกษาให้ทัศนะเกี่ยวกับขั้นตอนการบริหารความเสี่ยงไว้หลายประการ ดังที่ เจริญ เจษฎาวุธ (2546: น. 70-80 อ้างใน พัทรินทร์ ขำวงศ์, 2554: น. 21) ได้สรุปว่า

ขั้นที่ 1 ของริส ไชเคิล โมเดล เริ่มต้นที่ คีย์ บิวซิเนส ออฟเจคทีฟ กล่าวคือ การดำเนินงานทุกอย่าง ผู้บริหารที่รับผิดชอบจะต้องเริ่มต้นงานวางแผนการบริหารจัดการด้วยการกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective) หรือเป้าหมาย (Goals) ขององค์กรขึ้นมาเสียก่อน วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดขึ้นมาเพื่อให้องค์กรและพนักงานขององค์กรรู้ถึงทิศทางและจุดมุ่งหมาย การที่จะทำให้วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จต้องอาศัยการสนับสนุนจากองค์ประกอบเหล่านี้เป็นพื้นฐาน องค์ประกอบของวัตถุประสงค์หลักขององค์กร ประกอบด้วย

1. นโยบาย (Policies) หมายถึง แนวทางโดยทั่วไปในการปฏิบัติให้วัตถุประสงค์ประสบความสำเร็จ นโยบายเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงความตั้งใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร นโยบายจะช่วยป้องกันการปฏิบัติงานที่เบี่ยงเบนไปจากความมุ่งหมายที่ต้องการ โดยจะช่วยสื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรทั้งหมดปฏิบัติงานตามกฎหมายกติกาไปในทิศทางเดียวกัน

2. กระบวนการวิธีปฏิบัติ (Procedures) เป็นชุดงานย่อยของนโยบายที่อธิบายถึงวิธีปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนเพื่อทำให้นโยบายประสบความสำเร็จ

3. กฎข้อบังคับ (Rules) เป็นชุดงานย่อยของนโยบาย เช่นเดียวกับกระบวนการปฏิบัติข้างต้น โดยเป็นเรื่องของการกำหนดให้กระทำหรือห้ามมิให้กระทำตามเงื่อนไขที่กำหนดนั้น กฎข้อบังคับแตกต่างกับกระบวนการปฏิบัติ (Procedures) ตรงกับที่ข้อบังคับไม่บ่งบอกถึงกระบวนการปฏิบัติที่เป็นลำดับต่อกัน (Sequence)

4. กลยุทธ์ (Strategies) เป็นส่วนผสมของเป้าหมายและนโยบายหลักที่สำคัญ ๆ ที่จะทำให้เกิดผลโดยเฉพาะในเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามที่ต้องการภายใต้เงื่อนไขข้อจำกัดของทรัพยากร โดยกลยุทธ์เป็นแนวทางปฏิบัติขั้นพื้นฐานในการทำให้สามารถเดินไปถึงเป้าหมายที่ต้องการ

กล่าวโดยรวมคือ วัตถุประสงค์ (Objectives) นโยบาย (Policies) กระบวนการวิธีปฏิบัติ (Procedures) กฎข้อบังคับ (Rules) และกลยุทธ์ (Strategies) ทั้งหมดนั้นเป็นเครื่องมือในการกำหนดทิศทางขององค์กร ซึ่งจะตีกรอบทิศทางดำเนินงานขององค์กรและพนักงานเป็นรายบุคคลการทำให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุผลสำเร็จได้ด้วยดี จึงต้องมีการกำหนดทิศทางไว้อย่างชัดเจน เนื่องจากการบรรลุให้ถึงเป้าหมายขององค์กรนั้น ผู้บริหารและพนักงานขององค์กรจะต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีความแน่นอนที่สามารถคาดคะเนหรือคำนวณได้ แต่บางช่วงเวลาสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เกิดความผันผวน มีการเปลี่ยนแปลงไปได้ ซึ่งอาจเป็นสถานการณ์ที่ไม่มีความแน่นอน ซึ่งหมายถึงผู้บริหารและพนักงานเกิดความเสี่ยงขึ้นและความเสี่ยงนั้นอาจมีได้มากมายหลายรูปแบบ

การที่จะทำให้สามารถก้าวไปสู่เป้าหมายได้สำเร็จ ผู้บริหารขององค์กรต้องค้นหาให้พบว่ามีความเสี่ยงอะไรบ้างที่ขวางทางอยู่และความเสี่ยงนั้นรุนแรงอย่างไร เพื่อที่จะได้หาทางป้องกันความเสี่ยงโดยใช้ความพยายามในการควบคุมและใช้ต้นทุนการใช้จ่ายที่มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยการบริหารความเสี่ยงให้องค์กรได้รับความปลอดภัยในที่สุดโดยดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ตามลำดับต่อไปนี้

ขั้นที่ 2 ของริส ไชเคิล โมเดล การสำรวจความเสี่ยงที่เรียกว่า ริส เซอร์เวย์ การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของกิจกรรมสำรวจความเสี่ยง ช่วยให้ภาพการให้ความสำคัญต่องานบริหารความเสี่ยงของฝ่ายจัดการมีความชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากขึ้นการกำหนดบุคลากรหรือคณะบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้สำรวจความเสี่ยงอาจมีได้ดังนี้

1. มอบหมายให้ฝ่ายตรวจสอบ หรือผู้ตรวจสอบภายในบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นผู้รับผิดชอบ
2. มอบหมายให้ฝ่ายบริหารความเสี่ยง
3. มอบหมายให้มีคณะทำงาน โดยการแต่งตั้งจากผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานต่าง ๆ เป็นคณะทำงานชั่วคราว (Ad-Hoc Team) จนกว่ากิจกรรมการสำรวจความเสี่ยงในแต่ละครั้งหรือแต่ละช่วงเวลาแล้วเสร็จ

เนื่องจากเรื่องการบริหารความเสี่ยงเป็นกิจกรรมที่อาจตีความครอบคลุมอาณาเขตได้อย่างกว้างขวาง ความคาดหวังที่จะให้กิจกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดจึงควรตีกรอบขนาดขอบเขตของพื้นที่ (Area) ที่ควรต้องทำการสำรวจในแง่ละช่วงเวลา ควรจะมีขนาดขอบเขตพื้นที่ใดบ้าง เช่น ในภาวะที่กิจการประสบปัญหาการแข่งขันสูง มีการแข่งขันอย่างรุนแรง ฝ่ายจัดการอาจกำหนดขนาดขอบเขตให้ผู้รับผิดชอบในการสำรวจความเสี่ยงทำการสำรวจเฉพาะพื้นที่ที่มีผลกระทบโดยตรง โดยเหตุผลที่สำคัญอย่างหนึ่งเกี่ยวกับเงื่อนไขข้อจำกัดคือ

1. ข้อจำกัดเรื่องระยะเวลา
2. ข้อจำกัดเรื่องอัตรากำลังหรือทรัพยากรบุคคล
3. ข้อจำกัดเรื่องต้นทุนค่าใช้จ่ายในการสำรวจ
4. ข้อจำกัดเรื่องเทคโนโลยีหรือความรู้ความสามารถ

การกำหนดขอบเขต (Scope) ให้แคบเข้ามาให้เหมาะสมกับข้อจำกัดต่าง ๆ ดังกล่าวจะช่วยให้ผลการสำรวจสามารถนำมาใช้การได้ทันเวลา งานสำรวจที่จะให้ผลสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์นั้น ผู้สำรวจควรต้องทำการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ซึ่งลักษณะการสำรวจเบื้องต้น (Preliminary Survey) อาจค้นหาจากข้อมูลได้ 2 ทาง คือ

1. ข้อมูลภายในองค์กร ได้แก่ ระบบรายงาน (Reporting System) ต่าง ๆ ขององค์กรที่มีอยู่ ซึ่งอาจมีในรูปแบบ ไฟแนนซ์ อินฟอรมะชั่น ซิสเต็ม (เอพีไอเอส) หรือ แมเนจเม้นท์ อินฟอรมะชั่น ซิสเต็ม (เอ็มไอเอฟ) รวมถึงการบันทึกภายใน ระเบียบคำสั่ง ตัวเลขสถิติต่าง ๆ หรือการสัมภาษณ์บุคคลภายในองค์กร

2. ข้อมูลภายนอกองค์กร ได้แก่ การติดต่อขอเอกสารข้อมูลข่าวสารหรือสถิติจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง จากหนังสือพิมพ์ จากเอกสารสิ่งพิมพ์ขององค์กรหรือสมาคมต่าง ๆ และจากการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง งานสำรวจความเสี่ยงเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการสำรวจเบื้องต้น เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยงของพื้นที่ต่าง ๆ ที่ได้กำหนดขอบเขตของพื้นที่ความเสี่ยงที่ต้องทำการสำรวจนั้น ความยากง่ายของการเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นอาจมีระดับแตกต่างกันไปตามขนาดของงานหรือขนาดองค์กร จำนวนผู้ปฏิบัติ ความยากง่ายหรือความละเอียดอ่อนสลับซับซ้อนของข้อมูลที่ต้องการจัดเก็บมานั้น ซึ่งต้องทำภายใต้เงื่อนไขข้อจำกัดอย่างน้อย 4 ประการ ดังที่กล่าวข้างต้น

ขั้นที่ 3 ของ ริส ไชเคิล โมเดล การค้นหา (Searching) และการระบุ (Identify) เพื่อหาความเสี่ยงที่ต้องการ ค้นหาและการระบุความเสี่ยงออกมาจากข้อมูลที่รวบรวมมานั้นอาจมีมากมายหลากหลายผู้ทำการ และควรทำการพิจารณาถึงลำดับความสำคัญของประเภทข้อมูลในเบื้องต้นเสียก่อน เพราะข้อมูลบางประเภทอาจมีความสำคัญน้อยหรือมีส่วนเกี่ยวข้องในบางเรื่องเท่านั้น

การจำแนกประเภทข้อมูล อาจจัดเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลประเภทนี้เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับความเสี่ยงของกิจกรรมที่กำลังมุ่งค้นหาอยู่ เช่น วัตถุประสงค์ในการค้นหาความเสี่ยงเรื่องไฟแนนซ์เชียว ริส เป็นตัวตั้ง เนื่องจากกิจกรรมกำลังประสบปัญหาการขาดสภาพคล่องอย่างรุนแรง ข้อมูลปฐมภูมิที่ควรนำมา โอดนติฟายน์ ความเสี่ยง ควรเป็นเรื่องของรายงานทางการเงินขององค์กร ซึ่งมีกลุ่มประเภทรายงานย่อย ๆ เหล่านี้ เช่น

- 1.1 งบดุล
- 1.2 งบกำไรขาดทุน
- 1.3 งบแสดงการเปลี่ยนแปลงในส่วนของผู้ถือหุ้น
- 1.4 งบแสดงการเปลี่ยนแปลงฐานะทางการเงิน
- 1.5 งบกระแสเงินสด
- 1.6 หมายเหตุประกอบงบการเงิน
- 1.7 การจัดสรรกำไร
- 1.8 รายงานของผู้สอบบัญชี

ข้อมูลเหล่านี้เป็นข้อมูลโดยตรง ที่จะต้องนำไปทำการวิเคราะห์ (Analysis) ในขั้นต่อไป ว่ามีความเสี่ยงเกิดขึ้นจากสาเหตุและระดับความเสี่ยงนั้นรุนแรงระดับใด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลประเภทหลังนี้ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับตัวเลขการขาดสภาพคล่องของกิจการ แต่เป็นข้อมูลที่สนับสนุนให้สามารถนำมาผูกโยงให้เห็นความชัดเจนของจำนวน หรือลักษณะสภาพคล่อง หรือสาเหตุของการขาดสภาพคล่องที่เกิดขึ้นนั้น เช่น

- 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณฝ่ายขาย
- 2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องการตลาด
- 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับสถิติส่วนแบ่งการตลาด
- 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณการผลิต
- 2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับรายงานสินค้าคงคลัง
- 2.6 ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการผลิต
- 2.7 ข้อมูลสถานะเศรษฐกิจที่ผิดเคืองหรือวิกฤติ

ข้อมูลเหล่านี้สามารถนำมาใช้สนับสนุนข้อมูลปฐมภูมิดังกล่าวข้างต้น จากข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ นำมาคัดแยกและบ่งชี้ว่าหลักการ ไอเดนทิฟายน์ ริส ที่สำคัญ คือ การพิจารณาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง “ความเสี่ยง” กับ “วัตถุประสงค์ขององค์กร” เมื่อคัดออกมาแล้วควรพิจารณาความเสี่ยงของแต่ละลักษณะหรือแต่ละประเภทนั้นเกิดจากสาเหตุ (Cause) อะไร และผลกระทบ (Impact) ต่อองค์กรมีอะไรบ้าง แล้วนำมาบันทึกผลไว้เพื่อนำไปดำเนินการขั้นต่อไป

ขั้นที่ 4 ของ ริส ไฮเคิล โมเดล คือ การวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis) กระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงมีความเกี่ยวข้องใกล้ชิดและต่อเชื่อมระหว่างการ ไอเดนทิฟายน์ ริส กับการประเมิน (Access) ความเสี่ยงเทคนิคการวิเคราะห์ อาจทำให้ได้อย่างกว้างขวาง ขึ้นอยู่กับลักษณะความเสี่ยงและชนิดของเครื่องมือที่จะพิจารณานำมาใช้ในการวิเคราะห์นั้น เทคนิคการวิเคราะห์ที่สำคัญที่นิยมใช้อย่างหนึ่ง คือ การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ (Analytical Analysis) เทคนิคการวิเคราะห์มีหลากหลาย เช่น

1. ไดอะแกรมก้างปลา
2. ผังพาเรโต
3. การทดสอบอย่างมีเหตุผล
4. การวิเคราะห์แนวโน้ม
5. การวิเคราะห์สัดส่วน
6. การเปรียบเทียบอัตราร้อยละต่อขนาดทั่วไป

การใช้เทคนิคการวิเคราะห์ดังกล่าว ผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์จะตัดสินใจเลือกใช้วิธีใดวิธีหนึ่ง หรือหลาย ๆ วิธีผสมกัน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการออกมา

ความหมายของการวิเคราะห์ (Defination of Analysis)

การวิเคราะห์เป็นเรื่องการเปรียบเทียบระหว่างเรื่องของการคาดหวัง (Expectations) กับข้อมูลจริง (Real Data) เพื่อทำการระบุ (Identify) ให้ทราบถึงเรื่องเหล่านี้ เช่น

1. ความผิดปกติที่เบี่ยงเบนไปจากที่คาดหมายไว้
2. การแสดงให้เห็นถึงความผิดปกติที่ไม่คาดคิด

3. รายการที่ไม่เป็นไปตามปกติธรรมดา

กฎธรรมชาติโดยทั่วไปภายใต้เงื่อนไขที่เหมือนกัน ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นหรือที่ไม่เกิดขึ้นในอนาคต ควรที่จะเป็นไปในทำนองเดียวกับที่เคยเกิดขึ้นมาในอดีต สถิติในอดีตจึงมีการนำมาใช้ในเชิงวิเคราะห์เปรียบเทียบถึงโอกาสของความเป็นไปได้ (Probability) เมื่อมีผลออกมาว่าไม่เป็นไปจากที่เคยเป็น การวิเคราะห์ขั้นต่อไปก็คือการเจาะลึกถึงปัญหาที่มาของสาเหตุและผลกระทบ ซึ่งฝ่ายจัดการหรือผู้วิเคราะห์นำมาใช้ประโยชน์เหล่านี้

1. ใช้เป็นเครื่องชี้ (Indicators) ให้เห็นถึงปัญหาที่อาจมีอยู่
2. ใช้เป็นเครื่องพยากรณ์เหตุการณ์ในอนาคต มิใช่เป็นการมองหาดีดี
3. สามารถค้นพบความเสี่ยงหรือข้อผิดพลาด
4. ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตั้งคำถามได้ตรงประเด็นว่าความเสี่ยงอยู่ที่ใดบ้าง
5. ช่วยปรับปรุงการเพิ่มผลผลิต
6. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ
7. ช่วยสร้างลู่ทางปฏิบัติ อันนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของข้อมูลและเทคโนโลยี

งานวิเคราะห์โดยเฉพาะในองค์กรขนาดใหญ่ ที่มีปริมาณข้อมูลจำนวนมากและมีความสลับซับซ้อน ความสำเร็จของการวิเคราะห์ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. ความสมบูรณ์ของข้อมูล
2. เทคโนโลยีที่มีอยู่

ผลการวิเคราะห์ที่สามารถแสดงผลออกมาได้ดีที่สุดมักจะมีได้ในเรื่องที่เป็นความเสี่ยงขนาดเล็ก หรือขนาดปานกลางเท่านั้น ความเสี่ยงขนาดใหญ่หรือความเสี่ยงที่ใหญ่หลวงที่มีความพิสดารมหาศาลนั้นยากที่จะทำการวิเคราะห์ผลให้สมบูรณ์ได้ ผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงอาจออกมาในรูปแบบต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์ที่ตั้งไว้ในตอนแรก เช่น อาจแสดงออกมาในเรื่องเหล่านี้

1. ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์หลักที่สำคัญขององค์กร
2. ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการวัดผลผลิต
3. ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผล (Effectiveness) ขององค์กร
4. ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับปัญหาคู่แข่ง

ขั้นที่ 5 ของ ริส ไชเคิล โมเดล คือ การประเมินและการจัดลำดับความเสี่ยง (Risk Assessing and Ranking) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญและสลับซับซ้อนที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องอย่างใกล้ชิดกับกิจกรรมการค้นหาและคัดระบุความเสี่ยงกับการวิเคราะห์ความเสี่ยง ซึ่งหมายถึง การนำผลลัพธ์มาทำการประเมิน (Assess) และจัดลำดับ (Ranking or Prioritizing) เพื่อทราบถึงขนาดความรุนแรงและขนาดระดับความสำคัญของความเสี่ยงที่ได้ทำการวิเคราะห์ผลออกมา

ความเสี่ยงมีทั้งในแง่รูปธรรมและนามธรรม ในการประเมินความเสี่ยงให้สามารถสร้างภาพชัดเจน จึงควรต้องใช้ความพยายามประเมินแปรผลออกมาในเชิงรูปธรรมที่สามารถสัมผัสและสามารถวัดผลได้ โดยทั่วไปอาจวัดผลได้ 2 รูปแบบ คือ

1. วัดเป็นจำนวน
2. วัดเป็นเวลา

การจัดลำดับความเสี่ยง

เมื่อวัดผลออกมาได้ว่าความเสี่ยงที่มีอยู่ เป็นเงินหรือเป็นหน่วยจำนวนเท่าใด หรือคิดเป็นหน่วยเวลาใด ก็นำมาจัดลำดับความเสี่ยง ซึ่งอาจกำหนดระดับความเสี่ยงทำนองนี้

- A = ความเสี่ยงสูง (High)
- B = ความเสี่ยงปานกลาง (Medium)
- C = ความเสี่ยงต่ำ (Low)

เมื่อสรุปผลการประเมินและจัดลำดับความเสี่ยงต่าง ๆ ออกมาแล้ว ขั้นตอนต่อไปของฝ่ายจัดการ คือ การนำผลเหล่านั้นไปทำการบริหารความเสี่ยงต่อไป

1. ความเสี่ยงสูงมาก เป็นความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับได้ จะต้องดำเนินการแก้ไขทันที ความเสี่ยงสูง เป็นความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับได้ ต้องได้รับความสนใจจากผู้บริหารและจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
2. ความเสี่ยงปานกลาง เป็นความเสี่ยงที่อยู่ในระดับที่พอยอมรับได้ ต้องมีการระบுகความรับผิดชอบในการบริหารจัดการและต้องมีการจัดการควบคุมความเสี่ยงเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการเคลื่อนย้ายไปยังความเสี่ยงในระดับที่ยอมรับได้
3. ความเสี่ยงต่ำ เป็นระดับที่ยอมรับได้ สามารถจัดการได้โดยใช้ขั้นตอนการปฏิบัติงานปกติโดยไม่จำเป็นต้องมีการควบคุมความเสี่ยง
4. ความเสี่ยงต่ำมาก เป็นระดับที่ยอมรับได้ สามารถจัดการได้โดยใช้ขั้นตอนการปฏิบัติงานปกติ โดยไม่จำเป็นต้องมีการควบคุมความเสี่ยง

ขั้นที่ 6 ของ ริส ไชเคิล โมเดล คือ การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) ที่เป็นหัวใจของความสำเร็จขององค์กรโดยตรง เนื่องจากความเสี่ยงเป็นอุปสรรคสำคัญต่อความสำเร็จของวัตถุประสงค์ขององค์กร จึงเป็นหน้าที่ของฝ่ายจัดการที่ต้องรับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ความสามารถในการบริหารความเสี่ยงของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรแต่ละองค์กรจะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับกลยุทธ์และทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่ แต่อย่างน้อยควรตั้งอยู่บนพื้นฐานสำคัญเหล่านี้

1. การยอมรับความเสี่ยง กลยุทธ์สำคัญที่สุดในการบริหารความเสี่ยง คือ จะต้องยึดหลักการเปรียบเทียบต้นทุน (Cost) ในการจำกัดความเสี่ยงกับผลประโยชน์ (Benefit) ที่จะได้รับจาก

การไม่มีความเสี่ยงนั้น ที่จะต้องให้มีความคุ้มค่า เมื่อใดเกิดความไม่คุ้มค่าในการที่จะต้องมาคอยกำจัด ความเสี่ยงหรือป้องกันความเสี่ยงเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Acceptable Risk) ที่ไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายในการควบคุมนั้น

2. การถ่ายโอนความเสี่ยง ความเสี่ยงที่ไม่อาจป้องกันได้อาจเกิดขึ้นได้เสมอ ผู้บริหารที่ฉลาดอาจใช้วิธีการโอนถ่ายความเสี่ยงโดยวิธีการวิเคราะห์และตัดสินใจเลือกโอนความเสี่ยงออกไปในรูปแบบอื่น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมขององค์การ

3. การวางระบบควบคุมภายใน กลไกการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญที่สุด คือ การออกแบบระบบควบคุมภายในที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการป้องกันความเสี่ยงลักษณะต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัดและเกิดประสิทธิผล

ขั้นที่ 7 ของ ริส ไชเคิล โมเดล คือ การตรวจสอบความเสี่ยง (Risk Audit) เป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการควบคุมกำกับและติดตามว่ากลไกการบริหารความเสี่ยงมีการปฏิบัติตามหรือไม่ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ

1. การสอบทานความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
2. การประเมินระบบควบคุมภายใน
3. การวางมาตรฐานการปรับปรุงแก้ไข
4. การสร้างสัญญาณเตือนภัย (Warning signal) ที่มีประสิทธิผลต้นแบบวงจรความเสี่ยงดังกล่าวเป็นภาพของความชัดเจนในพันธกรณีสำคัญที่บรรดาผู้บริหารขององค์การทุกระดับจะต้องปลดปล่อยพันธกรณี โดยการบริหารจัดการให้องค์การดำเนินไปในทิศทางที่ปลอดภัยโดยไม่มี ความเสี่ยง หรือให้สามารถควบคุมป้องกันให้เกิดขึ้นแต่น้อยที่สุด เพื่อให้วัตถุประสงค์หลักและวัตถุประสงค์รองที่สำคัญขององค์การประสบความสำเร็จสูงสุด

การสอบทานความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

กิจกรรมการตรวจสอบภายใน (Internal Audit) ที่กระทำโดยผู้ตรวจสอบภายใน (Internal Auditors) สมัยใหม่ที่จะกระทำการสอบทานและประเมินผลการดำเนินงานของฝ่ายจัดการทุก ๆ กิจกรรม การบริหารความเสี่ยง เป็นงานที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของฝ่ายจัดการที่จะต้องดำเนินการควบคู่กับการควบคุมภายในงานตรวจสอบความเสี่ยงอาจเริ่มต้นขึ้นได้ 3 ประการ คือ

1. เมื่อเกิดมีเหตุการณ์สร้างความเสียหายขึ้นแล้ว
2. เมื่อมีรายงานเตือนภัยให้ทราบ
3. เมื่อถึงกำหนดต้องปฏิบัติงานตามแผนการตรวจสอบตามปกติ

กระบวนการตรวจสอบการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Audit Procedures) ในทางปฏิบัติควรดำเนินการตามขั้นตอนใน ริส ไชเคิล โมเดล ดังกล่าว

การประเมินระบบควบคุมภายใน ตามธรรมชาติของความเสี่ยงกับการควบคุมภายในจะมีปฏิริยาโต้กลับกันแบบกระดานหกพื้น ที่ใดมีความเสี่ยงสูงมักมีการควบคุมที่หละหลวม มีจุดอ่อนหรือในทางตรงกันข้าม ที่ใดมีความเสี่ยงต่ำการควบคุมภายในมักมีความเข้มงวดดังนั้น ทุกครั้งที่ทำการตรวจสอบการบริหารความเสี่ยงผู้ตรวจสอบจึงควรต้องทำการประเมินระบบการควบคุมภายในเพื่อค้นหาจุดอ่อนว่ามีอยู่อย่างไรทุกครั้งไปด้วย

การวางมาตรการการปรับปรุงแก้ไข การบริหารความเสี่ยงที่กระทำด้วยความระมัดระวังรอบคอบ เมื่อพบจุดอ่อนของการควบคุมก็ต้องมีการวางมาตรการปรับปรุงแก้ไขที่เหมาะสม ทันเหตุการณ์และคุ้มค่าที่ต้องเสียไปนั้นด้วย

นฤมล สะอาดโฉม (2550 : 3-4) สรุปได้ว่า ขั้นตอนแรกซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดก่อนการวางแผนการบริหารความเสี่ยงขององค์กร คือ การสร้างความรู้สึกร่วมในงานบริหารความเสี่ยงขององค์กร ให้พนักงานทุกคนเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ทุกคนให้ความร่วมมือและพร้อมที่จะปฏิบัติตามมาตรการในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรในขั้นตอนต่าง ๆ โดยการให้ความรู้ และให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการออกความเห็นเกี่ยวกับประเด็นความเสี่ยงที่องค์กรเผชิญ

จากนั้น ควรมอบหมายผู้รับผิดชอบงานบริหารความเสี่ยงขององค์กร (Chief Risk Officer : CRO) โดยเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรเป็นอย่างดี และสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้บริหารในส่วนงานอื่นขององค์กรได้ ทั้งนี้ CRO จะมีหน้าที่ในการกำหนดขอบเขตและเป้าหมายงานบริหารความเสี่ยงร่วมกับทีมงานบริหารงานด้านอื่นขององค์กร วางกรอบแนวทางการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างทีมงานบริหารความเสี่ยงขององค์กร ซึ่งการสร้างทีมงานบริหารความเสี่ยงเป็นอีกขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญของการเริ่มทำการบริหารความเสี่ยงในองค์กร โดยควรจะต้องประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นในการวิเคราะห์และบริหารความเสี่ยงขององค์กร

ขั้นตอนต่อไปหลังจากการจัดตั้งทีมงานบริหารความเสี่ยง คือ การวางขอบเขตและวัตถุประสงค์ของงานบริหารความเสี่ยง การเก็บข้อมูลความเสี่ยงขององค์กรโดยศึกษาร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อเก็บข้อมูลและระบุความเสี่ยงที่องค์กรเผชิญ ซึ่งจะต้องระบุให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ จากนั้นจึงประเมินผลกระทบของความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ที่มีต่อองค์กร ซึ่งสามารถแยกเป็นความถี่และความรุนแรงของความสูญเสีย

ขั้นตอนต่อไป คือ การสร้างแผนภูมิความเสี่ยง เพื่อให้ผู้บริหารและทุกคนในองค์กรได้เห็นภาพรวมเดียวกันว่า ความเสี่ยงมีการกระจายตัวตามความถี่และความรุนแรงอย่างไร เพื่อให้ผู้บริหารความเสี่ยงสามารถเลือกจัดการกับความเสี่ยงที่มีความสำคัญมากที่สุดได้ก่อน รวมทั้งจัดลำดับของความเสี่ยงที่ควรได้รับการจัดการก่อนหลังตามความเหมาะสม

หลังจากได้ลำดับของความเสียหายที่ควรได้รับการจัดการก่อนหลังแล้ว ขั้นตอนต่อไป คือ การวิเคราะห์เพื่อวางแผนกลยุทธ์ในการจัดการกับแต่ละความเสียหาย ซึ่งทีมงานบริหารความเสี่ยงสามารถพิจารณา 4 ทางเลือกหลัก คือ การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง การรับความเสี่ยงได้เอง การควบคุมความสูญเสีย การถ่ายโอนความเสี่ยง โดยควรคำนึงถึงต้นทุนและผลประโยชน์ที่จะได้รับภายใต้ทางเลือกต่าง ๆ

เมื่อได้ทางเลือกที่เหมาะสมในการบริหารความเสี่ยงแล้ว ทีมงานบริหารความเสี่ยงต้องกำหนดแผนกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงที่แต่ละหน่วยงานต้องร่วมปฏิบัติ ซึ่งการนำแผนกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงไปสู่การปฏิบัตินั้น จะต้องอาศัยความเข้าใจและความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ต่อมาคือ การติดตามประเมินผลแผนกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงและช่วยทีมงานบริหารความเสี่ยงได้ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อนำไปปรับกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ขั้นที่ 3 ประเมินตัวเลือกและเลือกเทคนิคที่ดีที่สุดในการรับมือกับความเสียหายที่สำคัญอยู่ 4 แบบนักวิชาการทางด้านการบริหารความเสี่ยงในต่างประเทศนั้นได้ให้วิธีการจำเทคนิคบริหารความเสี่ยงไว้ ประกอบด้วย T 4 ตัว หรือเรียกว่า “Four Ts” อันได้แก่

1. Terminate คือ การยกเลิกหรือกำจัดความเสี่ยงนั้นออกไป
2. Treat คือ การหาแนวทางในการควบคุมกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงหรือการสูญเสียนั้น
3. Tolerate คือ การยอมรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น
4. Transfer คือ การถ่ายโอนความเสี่ยงไปให้กับบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่น

ขั้นที่ 4 การนำเอาโปรแกรมการบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติ ความสำคัญของการนำเอาการตัดสินใจเรื่องการบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับเทคนิคที่เลือกและกิจกรรมที่กำลังจัดการอยู่รูปแบบของการนำเอาแนวทางการบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติควรพิจารณาให้รอบคอบโดยทำตามขั้นตอนต่อไปนี้ (ดูตารางที่ 6 ประกอบในภาคผนวก) ให้ระบุถึงเป้าประสงค์ที่องค์กรหรือหน่วยงานต้องการ พร้อมทั้งความเสี่ยง 3 อันดับแรกที่ต้องการให้ความสนใจก่อน หลังจากที่ได้มีแนวทางการบริหารความเสี่ยงซึ่งแยกในแต่ละเป้าประสงค์ที่ต้องการแล้วนำทั้งหมดไปรวมกันในแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อบรรลุเป้าประสงค์ (ดูตารางที่ 7 ในภาคผนวก) ซึ่งตารางนี้ได้ครอบคลุมขั้นตอนที่ 5 ได้แก่ การติดตามผล โดยตารางนี้จะมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของแผน และการระบุผู้รับผิดชอบ

ขั้นที่ 5 การติดตามผลการบริหารความเสี่ยงการติดตามผลเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งผู้บริหารจึงต้องคอยตรวจสอบการจัดการความเสี่ยงขององค์กรอย่างต่อเนื่องและประเมินวิธีการที่ใช้เพื่อรับมือกับความเสียหายเหล่านั้นเป็นระยะรวมทั้งปรับปรุงเทคนิคเหล่านั้นในกรณีที่มีความจำเป็น กระบวนการบริหารความเสี่ยงต้องทำเป็นขั้นตอนและทำอย่างต่อเนื่องไม่สามารถข้ามขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งได้ต้องมีการกำหนดผู้รับผิดชอบให้ชัดเจนและต้องสามารถยืดหยุ่นได้ทันทีที่เกิดความเปลี่ยนแปลงขึ้น

จากขั้นตอนการบริหารความเสี่ยงข้างต้นสรุปได้ว่าการบริหารความเสี่ยงมีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้การระบุความเสี่ยงและโอกาสวัดความถี่และความรุนแรงของการสูญเสียที่เกิดขึ้นเลือกเทคนิคที่ดีที่สุดในการรับมือกับความเสี่ยงนำแผนการบริหารความเสี่ยงไปสู่การปฏิบัติและการประเมินผล

การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) หมายถึง กระบวนการระบุความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยง และจัดระดับความเสี่ยง โดยประเมินจากโอกาสที่จะเกิด (Likelihood) ผลกระทบ (Impact) โดยกำหนดความหมายดังนี้

1. โอกาสที่จะเกิด (Likelihood) หมายถึง ความถี่หรือโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง
2. ผลกระทบ (Impact) หมายถึง ขนาดความรุนแรง (Consequence) ของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นหากเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง
3. ระดับของความเสี่ยง (Degree of Risk) หมายถึง สถานะของความเสี่ยงที่ได้จากประเมินโอกาสและผลกระทบของแต่ละปัจจัยเสี่ยง เพื่อให้ทราบถึงภายในองค์กรว่ามีความเสี่ยงอะไรบ้าง ที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นและผลกระทบ (ความรุนแรง) ที่อาจเกิดขึ้นต่อวัตถุประสงค์ที่มีอยู่ในองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถพิจารณามาตรการควบคุมความเสี่ยงที่มีอยู่หรือที่กำหนดเป็นแผนงานกิจกรรมการควบคุม

มาตรฐาน : ฝ่ายบริหารต้องจัดให้มีกิจกรรมการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อป้องกันหรือลดความเสียหายความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นและให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน

กิจกรรมการควบคุม หมายถึง นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ที่ฝ่ายบริหารกำหนดให้บุคลากรของหน่วยงานปฏิบัติเพื่อลดหรือควบคุมความเสี่ยงและได้รับการสนองตอบโดยมีการปฏิบัติในเบื้องต้นจะต้องแบ่งหน้าที่งานจากภายในหน่วยงานอย่างเหมาะสม ไม่มอบหมายงานให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่สำคัญหรืองานที่เสี่ยงต่อความเสียหายตั้งแต่ต้นจนจบ แต่ถ้ามีความจำเป็นให้กำหนดกิจกรรมการควบคุมอื่นที่เหมาะสมทดแทน

หลักการแบ่งแยกหน้าที่ที่ดี

1. การอนุมัติหรือเห็นชอบ
2. การบันทึกรายการหรือลงบัญชี
3. การดูแลรักษาทรัพย์สิน
4. การตรวจสอบ

หน้าที่ของผู้บริหารระดับรองลงมาทุกระดับ

1. จัดให้มีการควบคุมภายในของส่วนงานที่ตนรับผิดชอบ
2. สอบทานการปฏิบัติงานที่ใช้บังคับในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ

3. ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการควบคุมภายในให้รัดกุม
หน้าที่ของผู้บริหารระดับสูง

1. รับผิดชอบโดยตรงในการจัดให้มีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลใน
ระดับที่น่าพอใจอยู่เสมอ

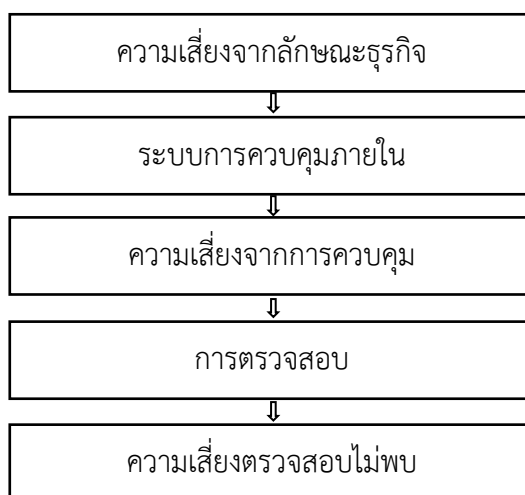
2. ประเมินผลการควบคุมภายในหน่วยงาน

3. กำหนดให้หน่วยตรวจสอบภายในเป็นส่วนหนึ่งของการควบคุมภายใน
ความเสี่ยงที่ผู้บริหารต้องพิจารณา

1. ความเสี่ยงจากลักษณะธุรกิจ (Inherent Risk)

2. ความเสี่ยงจากการควบคุมภายใน (Control Risk)

3. ความเสี่ยงจากการตรวจไม่พบข้อผิดพลาด (Detection Risk)



ภาพที่ 2.3 แผนภูมิขั้นตอนของการบริหารความเสี่ยง

ตัวอย่างกิจกรรมการควบคุม

1. การอนุมัติ

2. การสอบทาน

3. การดูแลป้องกันทรัพย์สิน

4. การบริหารทรัพยากร

5. การบันทึกรายการและเหตุการณ์อย่างถูกต้องและทันเวลา

6. การกระทบยอด

7. การแบ่งแยกหน้าที่

8. การจัดทำเอกสารหลักฐาน

กิจกรรมการควบคุม

1. การควบคุมแบบป้องกัน (Preventive Control)
2. การควบคุมแบบค้นพบ (Detective Control)
3. การควบคุมแบบแก้ไข (Corrective Control)
4. การควบคุมแบบส่งเสริม (Directive Control)

สารสนเทศและการสื่อสาร

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลข่าวสารทางการเงินและอื่น ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานไม่ว่าข้อมูลจากแหล่งภายในหรือภายนอก

การสื่อสาร หมายถึง การส่งสารสนเทศระหว่างบุคลากรมาตรฐาน ฝ่ายบริหารต้องจัดให้มีสารสนเทศอย่างพอเพียงและสื่อสารให้ฝ่ายบริหารและบุคลากรอื่น ๆ ที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกหน่วยรับตรวจซึ่งจำเป็นต้องใช้สารสนเทศนั้นในรูปแบบที่เหมาะสมและทันเวลา

การติดตามผล (Monitoring) ใช้สำหรับมาตรการหรือระบบการควบคุมภายในที่อยู่ระหว่างการออกแบบหรือการนำออกสู่การปฏิบัติ

การประเมินผล (Evaluation) ใช้สำหรับมาตรการหรือระบบการควบคุมภายในที่ได้ใช้ไปแล้วเป็นระยะเวลาพอสมควรที่จะได้รับการประเมินว่ายังมีความเหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอีกหรือไม่

2.4 การบริหารงบประมาณ

นักวิชาการและหน่วยงานทางการศึกษาได้ทัศนะเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณไว้หลายประการ ดังที่ พรชัย ภาพันธ์ (2547 : 39-41) ได้สรุปว่า พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งให้มีการจัดระบบโครงสร้างและกระบวนการจัดการศึกษาให้มีเอกภาพเชิงนโยบายและมีหลากหลายในทางปฏิบัติ มีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาทั้งด้านวิชาการงบประมาณการบริหารงานบุคคลและการบริหารงานทั่วไป ดังนั้น สถานศึกษาต้องมีขอบข่ายภารกิจการบริหารและจัดการที่ชัดเจน ดังนี้

การบริหารงบประมาณ มุ่งเน้นความคล่องตัว โปร่งใส ตรวจสอบได้ ยึดหลักการบริหาร มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน ขอบข่ายของการบริหารงบประมาณ ประกอบด้วย

1. การจัดทำและเสนอของบประมาณ

- 1.1 การวิเคราะห์และพัฒนานโยบายทางการศึกษา
- 1.2 การจัดทำแผนกลยุทธ์หรือแผนพัฒนาการศึกษา
- 1.3 การวิเคราะห์ความเหมาะสมเสนอของบประมาณ

2. การจัดสรรงบประมาณ

- 2.1 การจัดสรรงบประมาณในสถานศึกษา
- 2.2 การเบิกจ่ายและการอนุมัติงบประมาณ
- 2.3 การโอนเงินงบประมาณ

3. การตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการใช้เงินและผลการดำเนินงาน

- 3.1 การตรวจสอบ ติดตามการใช้เงินและผลการดำเนินงาน
- 3.2 การประเมินผลการใช้เงินและผลการดำเนินงาน

4. การระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา

- 4.1 การจัดการทรัพยากร
- 4.2 การระดมทรัพยากร
- 4.3 การจัดหารายได้และผลประโยชน์
- 4.4 กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา
- 4.5 กองทุนสวัสดิการเพื่อการศึกษา

5. การบริหารการเงิน

- 5.1 การเบิกเงินจากคลัง
- 5.2 การรับเงิน
- 5.3 การเก็บรักษาเงิน
- 5.4 การจ่ายเงิน
- 5.5 การนำส่งเงิน
- 5.6 การกันเงินไว้เบิกเหลือในปี

6. การบริหารบัญชี

- 6.1 การจัดทำบัญชีการเงิน
- 6.2 การจัดทำรายงานทางการเงินและงบการเงิน
- 6.3 การจัดทำและจัดหาแบบพิมพ์บัญชี ทะเบียนและรายงาน

7. การบริหารพัสดุและสินทรัพย์

- 7.1 การจัดทำระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์ของสถานศึกษา
- 7.2 การจัดหาพัสดุ
- 7.3 การกำหนดรูปแบบรายการหรือคุณลักษณะเฉพาะและจัดซื้อจัดจ้าง การ

ควบคุมดูแล บำรุงรักษาและจำหน่ายพัสดุ

2.5 คุณภาพการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการว่า ในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการให้บริการลูกค้า จะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ บริการที่ได้รับซึ่งเกิดจากที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับ ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับในการวัดคุณภาพของบริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการซึ่งมี 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน
2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญา หรือควรจะเป็นอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของบริการ
3. ความรวดเร็ว การตอบสนองต่อลูกค้าเป็นความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ
4. การรับประกัน/ความมั่นใจ เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและความสุภาพ
5. การดูแลใส่ใจลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งใจตั้งใจ เน้นการให้บริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล

Parasuraman, Zeithamal & Berry (1994) ได้กำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 22 รายการ ซึ่งกระจายมาจาก 5 องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการคือ

1. รูปลักษณ์ ประกอบด้วย ความทันสมัยของอุปกรณ์ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน และเอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ
2. ความน่าเชื่อถือ ประกอบด้วย ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามสัญญาไว้ การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า การทำงานไม่ผิดพลาด และการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ
3. การตอบสนอง ประกอบด้วย มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน และความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ
4. การรับประกัน/ความมั่นใจ ประกอบด้วย ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ การสร้างความปลอดภัยและเชื่อในการรับบริการ ความมีมารยาท

และคุณภาพของพนักงาน และพฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร

1.5 การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ประกอบด้วย การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ เวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกิจการผู้รับบริการ ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน และความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน

แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

จากแนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2538) ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปากและจากโฆษณาลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในสถานที่ที่เขาต้องการโดยรูปแบบที่ต้องการนักการตลาดต้องการทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์ต่อไปนี้จะพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน สถานที่ที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น ป้ายบอกวิธีการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเป็นรูปภาพ ซึ่งแม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีการใช้ได้

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความสามารถในงานหรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นตัวของตัวเอง มีวิจรรย์ญาณหรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของผู้ใช้บริการและแจ้งให้ทราบชัดเจน

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรสามารถสร้างความน่าเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานต้องการให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าว

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understand/ Knowing Customers) พนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องได้รับการออกแบบเพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

องค์การสามารถจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะช่วยการปรับปรุงคุณภาพประสพผลสำเร็จประกอบด้วย

1. ฝึกอบรมพนักงานในเรื่องต่อไปนี้

1.1 ความตระหนักด้านคุณภาพบริการ (Service Quality Awareness) เพื่อให้พนักงานเข้าใจความหมายของคำว่า “คุณภาพบริการ” ซึ่งเป็นกระบวนการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Requirement) เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจทุกครั้งที่ได้รับบริการ โดยความต้องการของลูกค้านั้นมีทั้งความจำเป็น (Needs) และความหวัง (Expectations)

1.2 ลูกค้าภายใน เพื่อให้พนักงานทุกคนในองค์กรมีแนวคิดเดียวกันว่า หน่วยงานของตนต้องส่งผลงานที่มีคุณภาพไปให้แก่หน่วยงานถัดไป เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพไปสู่ลูกค้าได้ พนักงานอาจสอบถามหน่วยงานถัดไป ว่าต้องการบริการใดบ้างจากเราเพื่อจะได้ส่งมอบบริการให้ตรงความต้องการของหน่วยงานถัดไป ซึ่งถือเป็นลูกค้าภายในของเราเพราะถ้าพนักงานในองค์กรไม่มีแนวคิดนี้อยู่ในใจ คงไม่อาจคาดหวังได้ว่าลูกค้าภายนอกจะได้รับบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

1.3 แนวทางการแก้ปัญหา (Problem Solving) เพื่อให้พนักงานทราบหลักการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบสามารถตั้งหัวข้อปัญหาได้ และยังช่วยให้พนักงานเข้าใจและสามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างปัญหาผลกระทบ สาเหตุ และอาการได้

1.4 ขั้นตอนการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement Methodology) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนใหญ่ๆ คือ

1.4.1 กำหนดหัวข้อปัญหา ที่เฉพาะเจาะจงวัดค่าได้แสดงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น และแสดงผลต่างระหว่างค่าปัจจุบันกับค่าที่ควรเป็น

1.4.2 วิเคราะห์ปัญหา คือ ศึกษาข้อมูลอดีตและปัจจุบัน เป็นตัวเลขข้อเท็จจริงมีตัวชี้วัดแสดงผลในอดีตและปัจจุบัน และสรุปสาเหตุที่เป็นไปได้ทั้งหมด และยืนยันสาเหตุที่แท้จริง

1.4.3 แก้ปัญหา คือการกำหนดมาตรการตอบโต้ปัญหา โดยนำสาเหตุที่แท้จริงมา กำหนดมาตรการแก้ไขตอบโต้ปัญหา วิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้รับกับค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ และเขียนเป็นแผนปฏิบัติงาน

1.4.4 ควบคุมและติดตามผล เมื่อได้แก้ปัญหาตามแผนที่วางไว้แล้ว ก็ต้องติดตามผลหากผลไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ต้องทำการ Take Action ด้วยการแก้ไขปรับปรุง แต่ถ้าผลที่ได้เป็นไปตามเป้าหมายให้ทำ Take Action โดยจัดทำเป็นมาตรฐานให้พนักงานดำเนินงานตามมาตรฐานใหม่นี้

1.5 เครื่องมือ (Tools) ที่ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ เครื่องมือที่นิยมใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการมีหลายชนิด การเลือกใช้เครื่องมือในการปรับปรุงคุณภาพชนิดใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในขณะนั้น และต้องเลือกใช้อย่างถูกต้อง ดังนั้นเนื้อหาการเลือกใช้เครื่องมือจึงเป็นเนื้อหาที่ต้องบรรยายให้เข้าใจอย่างลึกซึ้ง มิฉะนั้นเมื่อถึงเวลาแก้ปัญหาจริงอาจจะพบปัญหาในการเลือกใช้เครื่องมือองค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการมี 7 ประการ (นวลอนงค์ วิเชียร, 2549) ดังนี้

1.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพราะผู้ใช้บริการจะมีจุดมุ่งหมายในการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น

1.5.2 ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

1.5.3 ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ

1.5.4 ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและพอใจกับบริการที่ได้รับย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ การให้บริการมีลักษณะและวิธีการที่แตกต่างกัน ดังนั้นคุณค่าของการให้บริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

1.5.5 ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด และลูกค้าทุกคนต่างก็ต้องการได้รับการที่ดีที่สุดด้วยกันทั้งสิ้น

1.5.6 ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและการให้บริการลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตร อ่อนนุชและเป็นกันเองซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

1.5.7 ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน เนื่องจากการให้บริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับบุคคล ซึ่งการกำหนดปรัชญาหรือแผนและการพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการ เพื่อให้การบริการที่คุณภาพสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการให้บริการ

จากที่ได้กล่าวมาข้าง ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญ สิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างในการให้บริการ ความแตกต่างที่เกิดขึ้น เช่น การบริการที่มีการพูดคุยเป็นกันเองกับลูกค้า การมีคุณภาพของการให้บริการ ถ้าธุรกิจใดที่มีความแตกต่างจากคู่แข่งมาก โดยความต่างนั้นตอบสนองความพึงพอใจกับลูกค้า ธุรกิจนั้นก็ย่อมเป็นที่จดจำของลูกค้าทำให้เกิดการเข้ามาใช้บริการซ้ำ ซึ่งย่อมเป็นผลดีกับองค์กร จากแนวความคิดนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดคุณภาพการให้บริการมาสร้างกรอบแนวความคิดในการวิจัยและสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้

2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

Harrington (1996, pp. 1853-1931) ได้ให้คำนิยามประสิทธิภาพรวมขององค์กรโดยให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร (Organization's Structure and its Goals) ซึ่งกำหนดหลักประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบโดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly Defined Ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการเพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common Sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถสร้างความแตกต่างโดยค้นหาความรู้ และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
3. คำแนะนำที่ดี (Competent Counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
4. วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดองค์กรเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัยต่าง ๆ
5. ความยุติธรรม (Fair Deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม
6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และแน่นอนผู้บริหารควรมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ
7. ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย
8. มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and Schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงานและกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่

9. สภาพมาตรฐาน (Standardized Conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี
10. การปฏิบัติการณ์ที่มีมาตรฐาน (Standardized Operations) ผู้บริหารควรรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี
11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written Standard-practice Instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร
12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency Reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงานสำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

Herzberg, Mausner, and Syderman (1959) ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two Factor Theory) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล ซึ่งปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor)

1. ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้ตนชอบและรักงานปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะปัจจัยสามารถสนองตอบความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วยได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จและประสบความสำเร็จอย่างเต็มความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จ จึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อนจากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปแบบยกย่องชมเชยแสดงความยินดีให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรืองานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร

2. ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นนี้ และปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กรติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภายในของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงาน ในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

Herzberg ได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางด้านการจูงใจจะต้อง มีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าค่าเป็นลบบุคคลจะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด ส่วนองค์ประกอบทางด้านสุขอนามัยถ้ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน แต่อย่างใด เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านสุขอนามัยมีหน้าที่ที่จะ ค้ำจุนหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น

ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของ Herzberg เป็นแนวคิดทฤษฎีที่ทำให้ผู้บริหาร ได้ทราบว่า ปัจจัยใดที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เพื่อที่จะให้บุคคลทำงานด้วยความมีประสิทธิภาพทำงานให้องค์กรอย่างเต็มที่และทราบว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อช่วยให้บุคคลทำงานโดยไม่คิดจะลาออกอันเป็นการบำรุงรักษาขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ใน

ระดับที่น่าพอใจ ซึ่งหากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านั้นได้รับการยอมรับก็จะส่งผล ต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจที่จะทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถนั่นเอง

มาลัย ศราทธนานนท์ (2557) ได้ใช้ทฤษฎีประสิทธิภาพการทำงานของ Harrington โดยทำการศึกษาคุนภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า คุนภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับดี เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อคุนภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี พบว่า นิสิตที่มีเพศ คณะที่ศึกษา และชั้นปีที่ศึกษาต่างกั้มีความคิดเห็นต่อคุนภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ไม่แตกต่างกัน และพบว่าสุมนมานต์ อมรมูรีพงศ์ (2558) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษาด้านบริหารงานวิชาการโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 38 ผลการศึกษาพบว่า ระดับการบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษา ด้านบริหารงานวิชาการ ได้แก่ ภาวะผู้นำของผู้บริหารความรู้ความสามารถในการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารการนิเทศติดตามผลของผู้บริหารคุณลักษณะวิชาชีพของครูความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอนของครูการจัดตารางงบประมาณความพร้อมของเทคโนโลยี วัสดุ อุปกรณ์บรรยากาศในโรงเรียน อาคารสถานที่ และ การมีส่วนร่วมของชุมชน ในภาพรวมปัจจัยทุกตัวส่งผลต่อการบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการในระดับมาก และปัจจัยทุกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษาและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการสูงสุดคือ ความรู้ความสามารถในการบริหารงานวิชาการของผู้บริหาร รองลงมาคือ ความรู้เกี่ยวกับหลักสูตร กระบวนการเรียนการสอนของครู และภาวะผู้นำของผู้บริหาร และยังพบว่าชวลา ละวาทิน (2559) ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงของสถาบันอุดมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างระดับกิจกรรมและระดับประโยชน์การบริหารความเสี่ยง ปรากฏว่าบุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าการดำเนินกิจกรรมการบริหารความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับประโยชน์ในด้านต่างๆ ในระดับต่ำ มีข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาตัวชี้วัดระดับการทำกิจกรรมในเชิงปริมาณ เพื่อสะท้อนการทำกิจกรรมที่แท้จริงมากกว่าใช้ความคิดเห็นของบุคลากร และผลการศึกษาเป็นเพียงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งไม่สามารถสะท้อนถึงระดับการทำกิจกรรมและประโยชน์ที่ได้รับที่แท้จริงได้

ยุพิน ศิริจันทร์วงศ์ (2557) ได้ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg โดยทำการศึกษาผลกระทบของการควบคุมการดำเนินงานที่ดีที่มีประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการควบคุมการดำเนินงานที่ดีโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการจัดสายงาน และการแบ่งแยกหน้าที่ ด้านการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ด้านการจัดทำรายงาน และด้านการจัดให้มีการตรวจสอบภายใน และผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากร ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านความเชื่อถือได้ของรายงาน และด้านบรรลುವัตถุประสงค์ตามพันธกิจ และผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชน ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบัน จำนวนเพียงพยาบาล และรายได้ต่อปี แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงโดยรวมด้านประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากร ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านความเชื่อถือได้ของรายงาน และด้านบรรลುವัตถุประสงค์ตามพันธกิจ แตกต่างกัน และพบว่าสูตรรัตน์ ประสงค์สุด (2561) ศึกษาปัจจัยด้านการบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวม 2 ปัจจัย คือ ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านการจัดการความเสี่ยง และยังพบว่า จรรยาพร ปลื้มสำราญ (2562) ศึกษาความสำเร็จในการบริหารความเสี่ยงองค์การของวิทยาลัยการอาชีพสุโขทัย-ลก สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดนราธิวาส ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จในการบริหารความเสี่ยงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการกำหนดวัตถุประสงค์และด้านการติดตามประเมินผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านการประเมินความเสี่ยงมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ผู้บริหาร ข้าราชการครู พนักงานราชการ (ครู) พนักงานราชการ (เจ้าหน้าที่) และลูกจ้างเหมาบริการ ที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารความเสี่ยงองค์การของวิทยาลัยการอาชีพสุโขทัย-ลก ไม่แตกต่างกัน และผู้บริหาร ข้าราชการครู พนักงานราชการ (ครู) พนักงานราชการ(เจ้าหน้าที่) และลูกจ้างเหมาบริการ มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารความเสี่ยงองค์การ ของวิทยาลัยการอาชีพสุโขทัย-ลก ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น การเลือกใช้ทฤษฎีประสิทธิภาพการทำงานของ Harrington และทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เพื่อใช้ในการอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงและคุณภาพการให้บริการของสถานศึกษาภาครัฐ เนื่องจากประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงและคุณภาพการให้บริการของสถานศึกษาภาครัฐจะเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้อย่างสูงสุคนั้น ผู้บริหารและบุคลากรของสถานศึกษาต้องจะปัจจัยเสี่ยงในด้านโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้าน

วัสดุทรัพยากร และนโยบายด้านบริหารจัดการที่ดี ซึ่งปัจจัยด้านต่าง ๆ เหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงและคุณภาพการให้บริการของสถานศึกษาภาครัฐ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศ

มาลัย ศราทธนานนท์ (2557) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี จำแนกตามเพศ คณะและชั้นปี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับดี เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี พบว่า นิสิตที่มีเพศ คณะที่ศึกษา และชั้นปีที่ศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ไม่แตกต่างกัน

ยุพิน ศิริจันทร์วงศ์ (2557) ศึกษาผลกระทบของการควบคุมการดำเนินงานที่ดีที่มีประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการควบคุมการดำเนินงานที่ดีโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการจัดสายงานและการแบ่งแยกหน้าที่ ด้านการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ด้านการจัดทำรายงาน และด้านการจัดให้มีการตรวจสอบภายใน และผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากร ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านความเชื่อถือได้ของรายงาน และด้านบรรลุมัตถุประสงค์ตามพันธกิจ และผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบัน จำนวนเตียงพยาบาล และรายได้ต่อปี แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงโดยรวมด้านประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากร ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านความเชื่อถือได้ของรายงาน และด้านบรรลุมัตถุประสงค์ตามพันธกิจ แตกต่างกัน

สุนมนานต์ อมรมูรีพงศ์ (2558) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษาด้านบริหารงานวิชาการโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 38 เพื่อศึกษา

ระดับการบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษา วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษา และสร้างสมการพยากรณ์การบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษาด้านการบริหาร งานวิชาการ ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 38 ผลการศึกษาพบว่า ระดับการบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษา ด้านบริหารงานวิชาการ ได้แก่ ภาวะผู้นำของผู้บริหารความรู้ความสามารถในการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารการนิเทศติดตามผลของผู้บริหารคุณลักษณะวิชาชีพของครูความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอนของครูการจัดการงบประมาณความพร้อมของเทคโนโลยี วัสดุ อุปกรณ์บรรยากาศในโรงเรียน อาคารสถานที่ และการมีส่วนร่วมของชุมชน ในภาพรวมปัจจัยทุกตัวส่งผลต่อการบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการในระดับมาก และปัจจัยทุกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษาและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษา ด้านการบริหารงานวิชาการสูงสุดคือ ความรู้ความสามารถในการบริหารงานวิชาการของผู้บริหาร รองลงมาคือ ความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรกระบวนการเรียนการสอนของครู และภาวะผู้นำของผู้บริหาร

ประคอง วีระศักดิ์ (2558) ศึกษาเรื่อง การบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาโอกาสเกิดความเสี่ยงความรุนแรงของผลกระทบและระดับความเสี่ยงของการบริหารโรงเรียนสมุทรปราการจังหวัดสมุทรปราการ 2) เปรียบเทียบระดับความเสี่ยงการบริหารโรงเรียนสมุทรปราการจำแนกตามตำแหน่งผู้บริหารและครู เพศ อายุ วุฒิ การศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ผลการวิจัยพบว่า โอกาสเกิดความเสี่ยงของการบริหารความเสี่ยง ความรุนแรงของผลกระทบและระดับความเสี่ยงของการบริหารความเสี่ยงโรงเรียนสมุทรปราการตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบระดับความเสี่ยงการบริหารโรงเรียนตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูโรงเรียนสมุทรปราการในภาพรวมจำแนกตามเพศ พบว่าเพศต่างกันมีระดับความเสี่ยงการบริหารโรงเรียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามตำแหน่งพบว่า ตำแหน่งต่างกันมีระดับความเสี่ยงการบริหารโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุ พบว่าอายุแตกต่างกัน มีระดับความเสี่ยงการบริหารโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามประสบการณ์ มีความแตกต่างกันประสบการณ์ด้านการปฏิบัติงานมีระดับความเสี่ยงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากมีการบริหารความเสี่ยงสูงกว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จำแนกตามวุฒิการศึกษาพบว่า วุฒิการศึกษามีระดับความเสี่ยงการบริหารโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อนุเทพ ศรีชวาลา และบัณฑิต พิริยาสัยสันติ (2558) ศึกษาประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยงในการเคหะแห่งชาติ เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงของการเคหะแห่งชาติ ซึ่งประกอบด้วย 8 ด้าน คือ การป้องกันความเสี่ยง การกำหนดวัตถุประสงค์ การวิเคราะห์ความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการบริหารความเสี่ยง การควบคุมความเสี่ยง การสื่อสารความเสี่ยง และการติดตามและเฝ้าระวังความเสี่ยง เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการเคหะแห่งชาติ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ การวางกลยุทธ์องค์กร การดำเนินงานขององค์กร ความสามารถในการบริหารของผู้นำ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการพิจารณาผลการดำเนินงานองค์กร เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงของการเคหะแห่งชาติ กับประสิทธิผลของการเคหะแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า การบริหารความเสี่ยงของการเคหะแห่งชาติเฉพาะด้านการกำหนดวัตถุประสงค์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการเคหะแห่งชาติเฉพาะด้านการดำเนินงานขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญ จากผลการศึกษาเบื้องต้นนำไปสู่การสร้างตัวแบบการบริหารความเสี่ยงของการเคหะแห่งชาติ กับประสิทธิผลของการเคหะแห่งชาติ โดยการวิเคราะห์เส้นทาง ทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่และแนวทางในการกระตุ้นบทบาทการบริหารความเสี่ยงของการเคหะแห่งชาติ เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารความเสี่ยงของการเคหะแห่งชาติสามารถบรรลุการดำเนินการให้เกิดประสิทธิผลต่อการบริหารการเคหะแห่งชาติได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ชวาลา ละวาทิน (2559) ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อศึกษาระดับกิจกรรมของการบริหารความเสี่ยง ระดับประโยชน์ของการบริหารความเสี่ยง และความสัมพัทธ์ระหว่างระดับกิจกรรมและระดับประโยชน์ของการบริหารความเสี่ยง โดยสำรวจความคิดเห็นจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างระดับกิจกรรมและระดับประโยชน์การบริหารความเสี่ยง ปรากฏว่าบุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าการดำเนินกิจกรรมการบริหารความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับประโยชน์ในด้านต่างๆ ในระดับต่ำ มีข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาตัวชี้วัดระดับการทำกิจกรรมในเชิงปริมาณ เพื่อสะท้อนการทำกิจกรรมที่แท้จริงมากกว่าใช้ความคิดเห็นของบุคลากร และผลการศึกษาเป็นเพียงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งไม่สามารถสะท้อนถึงระดับการทำกิจกรรมและประโยชน์ที่ได้รับที่แท้จริงได้

สยาม ชูกร (2559) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว โดยภาพรวมและ

รายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

นัยรัตน์ ชัยสุข (2560) ศึกษาเรื่องการบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดพิจิตร เพื่อศึกษาสภาพการบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดพิจิตร เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสภาพการบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดพิจิตรระหว่างผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน และเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสภาพการบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดพิจิตรของผู้ปฏิบัติงานสถานศึกษา 4 กลุ่มงาน ผลการศึกษาพบว่า สภาพการบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดพิจิตร ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอน ในภาพรวมพบว่าความเสี่ยงอยู่ในระดับน้อยทุกด้าน โดยเรียงระดับที่มีความเสี่ยงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ และความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสภาพการบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดพิจิตรระหว่างผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน ในภาพรวมไม่พบความแตกต่าง และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสภาพการบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดพิจิตร ของผู้ปฏิบัติงานสถานศึกษา 4 กลุ่มงาน ในภาพรวมพบว่าทั้ง 4 กลุ่มงาน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเห็นว่ามีความเสี่ยงในระดับปานกลางถึงระดับน้อย โดยเรียงระดับความเสี่ยงจากมากไปหาน้อย คือความคิดเห็นของกลุ่มงานบริหารวิชาการ กลุ่มงานบริหารบุคคล กลุ่มงานบริหารงบประมาณ และกลุ่มงานบริหารทั่วไป ตามลำดับ

จุไรพร จะตุระพันธ์ (2560) ศึกษากระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการในสถานศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการในสถานศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครสวรรค์ เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการระหว่างผู้บริหารสถานศึกษากับครูผู้สอนในสถานศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครสวรรค์ และเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการในสถานศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามวิทยฐานะของบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า สภาพความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารความเสี่ยง ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการในสถานศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครสวรรค์ มีความเสี่ยงในระดับปานกลางทุกด้าน โดยกระบวนการบริหารความเสี่ยงตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ คือ กำหนด

วัตถุประสงค์ของความเสี่ยง การจัดการและจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การระบุความเสี่ยง และการรายงานและติดตามผล ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการระหว่างผู้บริหารสถานศึกษากับครูผู้สอน โดยภาพรวมไม่พบความแตกต่าง และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการในสถานศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามวิทยฐานะของบุคลากร พบว่าโดยภาพรวม พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุดารัตน์ ประสงค์สุด (2561) ศึกษาปัจจัยด้านการบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์การบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวม 2 ปัจจัย คือ ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านการจัดการความเสี่ยง

สุชะมุกข์ เรืองอ่อน (2561) ศึกษาการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนประถมศึกษาในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจภาคใต้ของประเทศไทย เพื่อศึกษาเปรียบเทียบและนำเสนอการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนประถมศึกษาในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจภาคใต้ของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ผู้บริหารของโรงเรียนประถมศึกษาที่มีเพศ ศาสนา และประสบการณ์ในการบริหารสถานศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการนำเสนอการบริหารความเสี่ยง ครอบคลุมถึง ด้านกลยุทธ์ ด้านการดำเนินงานด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านความมั่นใจทางการศึกษา และด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ซึ่งผู้บริหารโรงเรียนควรนำไปใช้ประกอบการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

จรรยาพร ปลื้มสำราญ (2562) ศึกษาความสำเร็จในการบริหารความเสี่ยงองค์การของวิทยาลัยการอาชีพสุโขทัย-ลก สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดนครราชสีมา เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการบริหารความเสี่ยงองค์การของวิทยาลัยการอาชีพสุโขทัย-ลก สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จในการบริหารความเสี่ยงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการกำหนดวัตถุประสงค์และด้านการติดตามประเมินผลมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนด้านการประเมินความเสี่ยงมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ผู้บริหาร ข้าราชการ

ครู พนักงานราชการ (ครู) พนักงานราชการ (เจ้าหน้าที่) และลูกจ้างเหมาบริการ ที่มีเพศ อายุ และ ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารความเสี่ยงองค์การ ของวิทยาลัยการอาชีพสุโขทัย-ลก ไม่แตกต่างกัน และผู้บริหาร ข้าราชการครู พนักงานราชการ (ครู) พนักงานราชการ(เจ้าหน้าที่) และลูกจ้างเหมาบริการ มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหาร ความเสี่ยงองค์การ ของวิทยาลัยการอาชีพสุโขทัย-ลก ไม่แตกต่างกัน

สมชาย เพชรนุ่น (2563) ศึกษาการบริหารความเสี่ยงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาใน จังหวัดกระบี่ เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาใน จังหวัดกระบี่ ตาม ความคิดเห็นของครู และเปรียบเทียบการบริหารความเสี่ยงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ใน จังหวัดกระบี่ ตามความคิดเห็นของครู จำแนกตามระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และ ขนาดของโรงเรียน ผลการศึกษาพบว่า การบริหารความเสี่ยงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดกระบี่ โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเสี่ยงด้านการเงิน รองลงมาคือ ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและ ระเบียบ และความเสี่ยง ด้านกลยุทธ์ ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบการบริหารความเสี่ยงของ ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดกระบี่ พบว่า ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและขนาดของ โรงเรียน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรรณิการ์ ศิริรัตน์ (2563) ศึกษาการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนอนุบาลเอกชน จังหวัด น่าน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนอนุบาล เอกชน จังหวัดน่าน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน และเพื่อเปรียบเทียบการบริหารความเสี่ยง ของโรงเรียนอนุบาลเอกชนจังหวัดน่าน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน จำแนกตามขนาดของ โรงเรียนและประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า การบริหารความเสี่ยงของ โรงเรียนอนุบาลเอกชนจังหวัดน่าน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนอนุบาลเอกชนจังหวัดน่าน สังกัดสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัดน่าน จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา เมื่อพิจารณาโดยรวมแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการเปรียบเทียบการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนอนุบาล เอกชนจังหวัดน่าน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่านจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานของ บุคลากร เมื่อพิจารณาโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

ครองยุทธ นบนอบ (2563) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการบริหารความเสี่ยงใน สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ ส่งผลต่อความสำเร็จการบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จการบริหารความเสี่ยงใน สถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้าน

เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการดำเนินงาน ด้านการเงิน และด้านกลยุทธ์ และปัจจัยด้านการสื่อสารที่มีคุณภาพ ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ด้านการติดตามกระบวนการบริหารความเสี่ยง ด้านการประเมินการบริหารความเสี่ยง ด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ความสัมพันธ์ทางบวกในระดับมากกับความสำเร็จในการบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

งานวิจัยต่างประเทศ

Georg Westerman (2006) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อความจำเป็นในค่ากลยุทธ์ทางธุรกิจผลการวิจัยพบว่า ความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีมี 6 ด้าน ด้วยกัน คือ 1 พื้นฐานระดับมาตรฐาน อายุ และเทคโนโลยี 2 ประโยชน์การใช้และข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วยความสอดคล้องของข้อมูล ระดับ ของข้อกำหนด ความซับซ้อนของโครงสร้าง 3 บุคคล และทักษะประกอบด้วยการหมุนเวียน การวางแผนทางด้านทักษะ การอบรมการรับคนใหม่ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ 4 ผู้จำหน่ายและหุ้นส่วนอื่นๆประกอบด้วยวิธีการใช้มาตรฐานการยอมรับความเสี่ยงของลูกค้า 5 นโยบายและกระบวนการประกอบด้วยการควบคุมโครงสร้างระดับมาตรฐานระดับความรับผิดชอบ 6 องค์กร ประกอบด้วยโครงสร้างองค์กร การตัดค่าใช้จ่าย ต้นทุน กระบวนการ กองทุน

Maggic (2008) ศึกษาการวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยง ความเข้าใจ ความสัมพันธ์ของปัจจัยเสี่ยงด้วยการวางแผนเกี่ยวกับการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาต่อเนื่องต้องการกระบวนการเพื่อพัฒนาวิธีการจัดการความเสี่ยงระหว่างการวางแผนข้อค้นพบพิเศษเกี่ยวกับการเรียนรู้ของมนุษย์ชี้ให้เห็นว่า แนวทางที่ดีที่สุดในการหลีกเลี่ยงความเสี่ยงสำหรับนักศึกษาต่อเนื่อง คือ การวางแผนให้ดี ผลลัพธ์ที่ตามมาของความเสี่ยงในการวางแผนเกี่ยวกับการศึกษาต่อเนื่องสามารถควบคุมได้ การปรับเปลี่ยนสามารถใช้ลดความเสี่ยงของการศึกษาต่อเนื่อง และนักศึกษาต่อเนื่องจะต้องยอมรับความจริงว่า ความเสี่ยงมักจะเกิดขึ้นเสมอในบางระดับระหว่างกิจกรรมการวางแผนทางวิชาการ

Njeru Caroline Njoki (2012) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาในประเทศเคนยา ผลการศึกษาพบว่า การบริหารของโรงเรียนประถมศึกษาเอกชนในเคนยา ครูใหญ่ขาดแรงจูงใจในการทำงานและมีภาระงานหนักเกินไป สิ่งอำนวยความสะดวก ครูบุคลากรทางการศึกษาและวัสดุการเรียนการสอนไม่เพียงพอ ซึ่งมีผลกระทบต่อการบริหารในโรงเรียน ดังนั้น โรงเรียนต้องสร้างแรงจูงใจและลดภาระงานของครูใหญ่ จัดสิ่งอำนวยความสะดวก ครู บุคลากรทางการศึกษา วัสดุอุปกรณ์การเรียนการสอนให้เพียงพอ เพื่อลดอุปสรรคในการบริหารโรงเรียน กลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล คือ กำหนดการสั่งการ เพื่อจัดการประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษาเอกชน แม้กระทั่งเมื่อต้องเผชิญกับนโยบายทางการศึกษาของรัฐบาล อิทธิพลทางการเมืองและรูปแบบของผู้นำก็ตาม

Jeanette Baird (2013) ศึกษาเรื่อง TEQSA และการควบคุมความเสี่ยงเป็นฐานข้อควรพิจารณาสำหรับหน่วยงานที่กำกับดูแลมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า การบัญญัติกฎระเบียบใหม่ และระบบการประกันคุณภาพในประเทศออสเตรเลีย ผ่านหน่วยงานคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ระดับอุดมศึกษา (TEQSA) นำเสนอข้อกำหนดเพิ่มเติมให้กับหน่วยงานที่กำกับดูแลมหาวิทยาลัย เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานและเพื่อการจัดการความเสี่ยง บทความนี้กล่าวถึงแนวทางของ TEQSA และช่องโหว่ที่อาจเกิดขึ้นกับ TEQSA ในฐานะผู้ควบคุม จากนั้นจะวิเคราะห์ปัญหาการสำหรับสมาชิก บทบาทและความประพฤติของหน่วยงานที่กำกับดูแลมหาวิทยาลัยที่เกิดจากข้อกำหนดของ TEQSA ความท้าทายและอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากแบบจำลองของ TEQSA สำหรับหน่วยงานกำกับดูแลของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะการอ้างอิงถึงความแตกต่างระหว่างความเสี่ยงในการจัดการและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของสถาบันและหน่วยงานที่กำกับดูแล ในขณะที่มุ่งเน้นไปที่สถานการณ์ในออสเตรเลีย การวิเคราะห์มีความเกี่ยวข้องกับการปกครองมหาวิทยาลัยในประเทศอื่น ๆ ที่ซึ่งวิธีการกำกับดูแลโดยความเสี่ยงเป็นฐานอยู่ในระดับการพัฒนา

Ljiljana Ruzic-Dimitrijevic and Jelena Dakic (2014) ศึกษาเรื่องการบริหารความเสี่ยงในระดับอุดมศึกษา สถาบันอุดมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า การจัดการความเสี่ยงในประเด็นปัญหาของสถาบันอุดมศึกษาได้รับการพิจารณาในบทความนี้ รวมถึงชี้ให้เห็นความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงในทุกระบบ โดยมีการทบทวนเป็นพิเศษเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงในระดับอุดมศึกษา ผู้เขียนพยายามเชื่อมโยงและนำความรู้ไปใช้ในการจัดการความเสี่ยงในด้านอื่น ๆ รวมทั้งความรู้ที่ได้รับจากประสบการณ์ในการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษา ตัวอย่างของสถาบันการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาแห่งหนึ่งที่ใช้ในการวิเคราะห์ความเสี่ยงและรูปแบบเริ่มต้นที่ได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม พร้อมการปรับปรุงแก้ไขตามข้อกำหนดและเงื่อนไขเฉพาะ

Behcet Öznacar (2018) ศึกษาเรื่องกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงในการพัฒนาโรงเรียน และผลกระทบของนโยบายที่มีต่อการศึกษาในระยะยาว ผลการศึกษาพบว่า การจัดการคุณภาพด้านความปลอดภัยในโรงเรียน ทำได้โดยการกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยง ซึ่งลักษณะของความปลอดภัยในโรงเรียนจะขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมการจัดการและการขึ้นนำทางจิตวิทยา ดังนั้นโรงเรียนจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมุ่งเน้นไปที่การวางแผนเชิงกลยุทธ์สำหรับการบริหารจัดการโรงเรียนในบริบทด้านคุณภาพ คำสำคัญในด้านคุณภาพสำหรับการบริหารจัดการโรงเรียนคือการมุ่งเน้นไปที่การบริหารความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยงจะครอบคลุมถึงข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นก่อนที่จะเผชิญกับภัยคุกคาม

ตารางที่ 2.6 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 23 เรื่อง ประกอบด้วยงานวิจัยในประเทศ 15 เรื่อง ดังนี้

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	โครงสร้าง นโยบาย สถานศึกษา	โครงสร้าง ด้าน บุคลากร	นโยบาย ทาง การเงิน	นโยบาย ด้านวัสดุ ทรัพยากร	นโยบาย ด้านบริหาร จัดการ	ประสิทธิภาพ การบริหาร ความเสี่ยง	คุณภาพ ของการ ให้บริการ
งานวิจัยในประเทศ									
1	มาลัย ศราทธนันท์ (2557)	คุณภาพการให้บริการของอาคาร เฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติ ครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา			✓		✓		✓
2	ยุพิน ศิริจันทร์วงศ์ (2557)	ผลกระทบของการควบคุมการ ดำเนินงานที่ดีที่มีประสิทธิภาพการ บริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล เอกชนในประเทศไทย	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3	สุนนมานต์ อมรมูรีพงศ์ (2558)	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารความ เสี่ยงในสถานศึกษาด้านบริหารงาน วิชาการโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 38	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
4	ประคอง วีระศักดิ์ (2558)	การบริหารความเสี่ยงของโรงเรียน สมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์	✓	✓	✓	✓	✓		

ตารางที่ 2.6 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา	โครงสร้างด้านบุคลากร	นโยบายทางการเงิน	นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร	นโยบายด้านบริหารจัดการ	ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยง	คุณภาพของการให้บริการ
งานวิจัยในประเทศ									
5	อนุเทพ ศรีชวาลา และบัณฑิต พิริยาสัยสันติ (2558)	ประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยงในการเคหะแห่งชาติ	✓	✓	✓			✓	
6	ชวาลา ละวาทิน (2559)	การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงของสถาบันอุดมศึกษา	✓	✓	✓			✓	
7	สยาม ชูกร (2559)	คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว	✓	✓	✓	✓			✓
8	นัยรัตน์ ชัยสุข (2560)	การบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดพิจิตร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

ตารางที่ 2.6 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา	โครงสร้างด้านบุคลากร	นโยบายทางการเงิน	นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร	นโยบายด้านบริหารจัดการ	ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยง	คุณภาพของการให้บริการ
งานวิจัยในประเทศ									
9	จุไรพร จะตุระพันธ์ (2560)	กระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการในสถานศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครสวรรค์	✓	✓	✓	✓	✓		
10	สุดารัตน์ ประสงค์สุด (2561)	ปัจจัยด้านการบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
11	สุชะมุกษ์ เรืองอ่อน (2561)	การบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนประถมศึกษาในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจภาคใต้ของประเทศไทย	✓	✓		✓	✓	✓	

ตารางที่ 2.6 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา	โครงสร้างด้านบุคลากร	นโยบายทางการเงิน	นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร	นโยบายด้านบริหารจัดการ	ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยง	คุณภาพของการให้บริการ
งานวิจัยในประเทศ									
12	จรรยาพร ปลื้มสำราญ (2562)	ความสำเร็จในการบริหารความเสี่ยงองค์การของวิทยาลัยการอาชีพสุโขทัย โกลก สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษา จังหวัดนราธิวาส	✓	✓	✓	✓	✓		
13	สมชาย เพชรนุ้ม (2563)	การบริหารความเสี่ยงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดกระบี่	✓	✓			✓		
14	กรรณิการ์ ศิริรัตน์ (2563)	การบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนอนุบาลเอกชน จังหวัดน่าน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน		✓	✓				
15	ครองยุทธ นบอบ (2563)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 2	✓	✓			✓	✓	

ตารางที่ 2.6 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา	โครงสร้างด้านบุคลากร	นโยบายทางการเงิน	นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร	นโยบายด้านบริหารจัดการ	ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยง	คุณภาพของการให้บริการ
งานวิจัยต่างประเทศ									
1	Georg Westerman (2006)	การบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อความจำเป็นในค่ากลยุทธทางธุรกิจ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2	Maggic (2008)	การวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยง ความเข้าใจความสัมพันธ์ของปัจจัยเสี่ยงด้วยการวางแผนเกี่ยวกับการศึกษาอย่างต่อเนื่อง	✓	✓	✓	✓	✓		
3	Njeru Caroline Njoki (2012)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาใน ประเทศเคนยา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

ตารางที่ 2.6 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	โครงสร้าง นโยบาย สถานศึกษา	โครงสร้าง ด้าน บุคลากร	นโยบาย ทาง การเงิน	นโยบาย ด้านวัสดุ ทรัพยากร	นโยบาย ด้านบริหาร จัดการ	ประสิทธิภาพ การบริหาร ความเสี่ยง	คุณภาพ ของการ ให้บริการ
งานวิจัยต่างประเทศ									
4	Jeanette Baird (2013)	TEQSA และการควบคุมความเสี่ยง เป็นฐานข้อควรพิจารณาสำหรับหน่วยงานที่กำกับดูแลมหาวิทยาลัย			✓	✓			✓
5	Ljiljana Ruzic-Dimitrijevic and Jelena Dakic (2014)	การบริหารความเสี่ยงในระดับอุดมศึกษา สถาบันอุดมศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓		✓
6	Behcet Öznacar (2018)	กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงในการพัฒนาโรงเรียน และผลกระทบของนโยบายที่มีต่อการศึกษาในระยะยาว	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงและคุณภาพการให้บริการของสถานศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ครูและบุคลากรของสถาบันการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขต 2 จำนวน 7,483 คน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ครูและบุคลากรของสถาบันการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขต 2 โดยใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่าง ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973:886) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ได้ 5% และสามารถนำมาคำนวณหา กลุ่มตัวอย่าง อย่างง่ายคำนวณได้ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

- เมื่อ
- n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 - N คือ ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย
 - e คือ ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

หากประชากรที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวนทั้งสิ้น 7,483 คน และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ 0.05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสามารถคำนวณได้ดังนี้

$$N = \frac{7483}{1+7483(0.05)^2}$$

$$N = 379.70 \text{ หรือ } 380 \text{ คน}$$

ดังนั้นจึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 380 คน โดยจะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มครูและบุคลากรของสถาบันการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขต 2 โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เลือกสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงและคุณภาพของสถานศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร การสร้างเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัยกระบวนการสร้างจะประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำราและทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริหาร ความเสี่ยงงานการเงิน บัญชีและพัสดุของสถานศึกษาภาครัฐเพื่อกำหนดโครงสร้างแบบสอบถามจำนวน 5 ตอน กำหนดรูปแบบการสร้างแบบสอบถาม มีองค์ประกอบ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ชนิดของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 3 คุณวุฒิทางการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 4 ตำแหน่ง เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Nominal Scale)

ข้อที่ 5 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 6 เคยได้รับการอบรมทางการบริหารสถานศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการบริหารงานจัดการความเสี่ยง ประกอบไปด้วย โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร และ

ด้านการบริหารจัดการ โดยแบบสอบถามมีลักษณะของการใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบ Likert Scale (นริษา ทองมณี, 2556) โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญโดยกำหนดการใช้น้ำหนักแปลความหมายของข้อมูล ดังนี้ ใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยให้สูตรเบสท์ (Best อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2543)

$$\text{ระดับค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากการศึกษาในครั้งนี้แบ่งเป็นจำนวนชั้นระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 5 คะแนน ต่ำที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ผลการแบ่งคะแนนเพื่อแปลความหมายตามค่าเฉลี่ย คือ

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	ความสำคัญอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ความสำคัญอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยง โดยแบบสอบถามมีลักษณะของการใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบ Likert Scale (นริษา ทองมณี, 2556) โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญโดยกำหนดการใช้น้ำหนักแปลความหมายของข้อมูล ดังนี้
ใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยให้สูตรเบสท์ (Best อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2543)

$$\text{ระดับค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากการศึกษาในครั้งนี้แบ่งเป็นจำนวนชั้นระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด
น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 5 คะแนน ต่ำที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

$$\begin{aligned}\text{แทนค่า} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

ผลการแบ่งคะแนนเพื่อแปลความหมายตามค่าเฉลี่ย คือ

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	ความสำคัญอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ความสำคัญอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานศึกษา โดยแบบสอบถามมี
ลักษณะของการใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบ Likert Scale (นริชา
ทองมณี, 2556) โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญโดยกำหนดการใช้น้ำหนักแปลความหมายของข้อมูล ดังนี้
ใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยให้สูตรเบสท์ (Best อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2543)

$$\text{ระดับค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากการศึกษาในครั้งนี้แบ่งเป็นจำนวนชั้นระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด
น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 5 คะแนน ต่ำที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

$$\begin{aligned}\text{แทนค่า} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

ผลการแบ่งคะแนนเพื่อแปลความหมายตามค่าเฉลี่ย คือ

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	ความสำคัญอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ความสำคัญอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหาร ความเสี่ยงงาน การเงิน บัญชีและพัสดุของสถานศึกษาภาครัฐ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open - Ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี

2. ตรวจสอบความเที่ยงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) ด้วยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม (IOC : Index of Item Objective Congruence) โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ถ้าได้ค่า IOC มากกว่า 0.5 ทุกข้อแล้วจะหาความเชื่อมั่นต่อไปซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิ

3. ทดสอบความเชื่อมั่นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายการวิจัยจำนวน 30 ราย คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ของแอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ถ้าได้ค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556) สามารถใช้ในการเก็บและรวบรวมข้อมูลได้

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด

3.3 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้มีกระบวนการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร วารสาร ตำรา รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นและข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย

2. จัดทำแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนดโดยพิจารณาถึงรายละเอียดที่ควบคุมถึงการทำวิจัย

3. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความเหมาะสมความถูกต้องของการใช้ภาษาและการควบคุมเนื้อหาของการทำงานวิจัยเพื่อมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Objective Congruency: IOC) โดยคัดเลือกเฉพาะคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปมาใช้ ส่วนข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า 0.50 นำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

4. ปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์แนะนำเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและควบคุมเนื้อหา งานวิจัย
5. จัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่าง
6. ทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับครูและบุคลากรของสถาบันการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา สำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 ราย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จากนั้นหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้ในการทดสอบความเชื่อมั่นของมาตราวัดที่มีสำรวจหลายรายการ โดยมีเกณฑ์ของค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.7 (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563:130) ซึ่งมีผลทดสอบพบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .979 ซึ่งมากกว่า 0.07 ดังนั้นเครื่องมือการวิจัยครั้งนี้จึงมีความ เชื่อมั่นและสามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลได้จริง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 แหล่งเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วย

3.4.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างครูและบุคลากรของสถาบันการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานพื้นที่ กรุงเทพมหานคร เขต 2 จำนวน 380 คน โดยใช้แบบสอบถาม

3.4.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ด้วยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือวารสารเอกสารสิ่งพิมพ์หรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องและผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

3.4.2 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.4.2.1 นำแบบสอบถามที่ได้จัดทำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนลงพื้นที่ข้อมูลวิจัย

3.4.2.2 คณะผู้ทำวิจัยได้ลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยตนเอง

3.4.2.3 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Packages For The Social Science) โดยการนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มา

เปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงในโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย
แปงได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการประมวลผลทาง
หลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าสถิติซึ่ง
ประกอบด้วย การหาค่าความถี่ (Frequency) และการหาร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 - 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานจัดการความเสี่ยง ประสิทธิภาพใน
การบริหารความเสี่ยง และคุณภาพการให้บริการของสถานศึกษา โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลัก
สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่ง
ประกอบไปด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของการบริหารงานจัดการความเสี่ยงกับ
ประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยง และคุณภาพการให้บริการของสถานศึกษา โดยใช้วิธีการหาค่า
ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัว
แปรอิสระหลายตัวกับตัวแปรตาม 1 ตัว เพื่อศึกษาว่ามีตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่ร่วมกันทำนายหรือ
พยากรณ์หรืออธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงและคุณภาพการให้บริการของสถานศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร และนโยบายด้านการบริหารจัดการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงทางการศึกษาภาครัฐ และคุณภาพของการให้บริการทางการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร โดยมีตัวแปรอิสระ ได้แก่ โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร และนโยบายด้านการบริหารจัดการ ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงทางการศึกษาภาครัฐ และคุณภาพของการให้บริการทางการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร โดยสถิติที่นำมาใช้ทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการวิเคราะห์ผลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive)
- 4.2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis)
- 4.3 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)
- 4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และการเข้ารับการอบรมทางด้านการบริหารสถานศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารหรือการจัดการความเสี่ยง โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ และค่าร้อยละ นำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมการบรรยาย ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	122	32.10
หญิง	258	67.90
รวม	380	100.00
2. อายุ		
21 - 30 ปี	113	29.70
31 - 40 ปี	199	52.40
41 - 50 ปี	42	11.10
50 ปีขึ้นไป	26	6.80
รวม	380	100.00
3. คุณวุฒิทางการศึกษา		
ปริญญาตรี	158	41.60
สูงกว่าปริญญาตรี	222	58.40
รวม	380	100.00
4. ตำแหน่ง		
ผู้บริหาร (ผอ./รองผอ.)	107	28.20
เจ้าหน้าที่การเงิน	116	30.50
เจ้าหน้าที่พัสดุ	157	41.30
รวม	380	100.00
5. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน		
1 - 5 ปี	113	29.70
6 - 10 ปี	199	52.40
11 - 15 ปี	42	11.10
15 ปีขึ้นไป	26	6.80
รวม	380	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. การเข้ารับการอบรมทางด้านการบริหารสถานศึกษา		
ไม่เคย	15	3.90
เคย 1 ครั้ง	174	45.80
เคย 2 - 4 ครั้ง	107	28.20
เคย 5 ครั้งขึ้นไป	84	22.10
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 380 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 สามารถสรุปได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 67.90 และเป็นเพศชาย จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 32.10

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 52.40 รองลงมาอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 และอายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ตามลำดับ

คุณวุฒิทางการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 58.40 และการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 41.60

ตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัสดุ จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30 รองลงมาตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงิน จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 และตำแหน่งผู้บริหาร (ผอ./รองผอ.) จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 6 – 10 ปี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 52.40 รองลงมา 1 – 5 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 11 – 15 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 และ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ตามลำดับ

การเข้ารับการอบรมทางด้านการบริหารสถานศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคย 1 ครั้ง จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80 รองลงมาเคย 2 – 4 ครั้ง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 เคย 5 ครั้งขึ้นไป จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 และไม่เคย 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานจัดการความเสี่ยง ประกอบด้วย โครงสร้าง นโยบายสถานศึกษา โครงสร้างบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร และด้านการบริหารจัดการ โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมการบรรยาย ดังตารางที่ 4.2 – 4.7

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารงานจัดการความเสี่ยง

การบริหารงานจัดการความเสี่ยง	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. ด้านโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา	4.24	.442	มากที่สุด	5
2. ด้านโครงสร้างบุคลากร	4.29	.449	มากที่สุด	3
3. ด้านนโยบายทางการเงิน	4.30	.414	มากที่สุด	2
4. ด้านนโยบายด้านวัสดุทรัพยากร	4.31	.434	มากที่สุด	1
5. ด้านการบริหารจัดการ	4.27	.409	มากที่สุด	4
โดยรวม	4.28	.353	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานจัดการความเสี่ยง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านนโยบายด้านวัสดุทรัพยากร ด้านนโยบายทางการเงิน ด้านโครงสร้างบุคลากร ด้านการบริหารจัดการ และด้านโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31, 4.30, 4.29, 4.27 และ 4.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารงานจัดการความเสี่ยง ด้านโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา

ด้านโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. นโยบายการดำเนินงานของโรงเรียน มีความชัดเจน แน่นนอนและครอบคลุม ทุกกิจกรรมการดำเนินของโรงเรียน	4.37	.573	มากที่สุด	1
2. วิสัยทัศน์การดำเนินงานของโรงเรียน มีความชัดเจนและบุคลากรเข้าใจ	4.27	.707	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ด้านโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
3. หน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงานของโรงเรียนมีความชัดเจนและบุคลากรเข้าใจตรงกัน	4.21	.711	มากที่สุด	3
4. วัตถุประสงค์การดำเนินงานของโรงเรียนมีความชัดเจนและบุคลากรเข้าใจตรงกัน	4.19	.715	มาก	4
5. กลยุทธ์การดำเนินงานของโรงเรียนมีความชัดเจนและบุคลากรเข้าใจตรงกัน	4.19	.745	มาก	5
โดยรวม	4.24	.442	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานจัดการความเสี่ยง ด้านโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ นโยบายการดำเนินงานของโรงเรียนมีความชัดเจน แน่นอนและครอบคลุมทุกกิจกรรมการดำเนินของโรงเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 วิสัยทัศน์การดำเนินงานของโรงเรียนมีความชัดเจนและบุคลากรเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 หน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงานของโรงเรียนมีความชัดเจนและบุคลากรเข้าใจตรงกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และสำหรับข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ วัตถุประสงค์การดำเนินงานของโรงเรียนมีความชัดเจนและบุคลากรเข้าใจตรงกัน และกลยุทธ์การดำเนินงานของโรงเรียนมีความชัดเจนและบุคลากรเข้าใจตรงกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารงานจัดการความเสี่ยง ด้านโครงสร้างบุคลากร

ด้านโครงสร้างบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. บุคลากรเข้าใจความรับผิดชอบและขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเอง	4.24	.800	มากที่สุด	4

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ด้านโครงสร้างบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
2. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถและทักษะที่จำเป็น ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	4.31	.620	มากที่สุด	2
3. บุคลากรเข้าใจเป้าหมายการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน	4.33	.637	มากที่สุด	1
4. บุคลากรเข้าใจกิจกรรมการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน	4.31	.648	มากที่สุด	3
โดยรวม	4.29	.449	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานจัดการความเสี่ยง ด้านโครงสร้างบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ บุคลากรเข้าใจเป้าหมายการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 บุคลากรมีความรู้ ความสามารถและทักษะที่จำเป็น ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน และบุคลากรเข้าใจกิจกรรมการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และบุคลากรเข้าใจความรับผิดชอบและขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารงานจัดการความเสี่ยง ด้านนโยบายทางการเงิน

ด้านนโยบายทางการเงิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. การใช้เงินตรงตามวัตถุประสงค์การดำเนินงานของโครงการตามนโยบายของสถานศึกษา	4.32	.643	มากที่สุด	2
2. มีการกำหนดวงเงินตามงบประมาณประจำปีของโครงการตามนโยบายของสถานศึกษาไว้อย่างเหมาะสม	4.36	.635	มากที่สุด	1

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ด้านนโยบายทางการเงิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
3. มีกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดสรรงบประมาณค่าใช้จ่ายในแต่ละกิจกรรมอย่างเหมาะสม	4.33	.628	มากที่สุด	3
4. รายจ่ายในกิจกรรมการดำเนินงานมีความเหมาะสม และไม่บิดเบือนวัตถุประสงค์ของงบประมาณที่ตั้งไว้	4.28	.638	มากที่สุด	4
5. จัดทำสารสนเทศเป็นปัจจุบัน สามารถตรวจสอบได้	4.25	.749	มากที่สุด	5
โดยรวม	4.30	.414	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานจัดการความเสี่ยง ด้านนโยบายทางการเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการกำหนดวงเงินตามงบประมาณประจำปีของโครงการตามนโยบายของสถานศึกษาไว้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 การใช้เงินตรงตามวัตถุประสงค์การดำเนินงานของโครงการตามนโยบายของสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 มีกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดสรรงบประมาณค่าใช้จ่ายในแต่ละกิจกรรมอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รายจ่ายในกิจกรรมการดำเนินงานมีความเหมาะสม และไม่บิดเบือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และจัดทำสารสนเทศเป็นปัจจุบัน สามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารงานจัดการความเสี่ยง ด้านนโยบายด้านวัสดุทรัพยากร

ด้านนโยบายด้านวัสดุทรัพยากร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. มีการกำหนดความต้องการวัสดุไว้ในแผนงาน/โครงการของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละแผนงานโครงการนั้น ๆ	4.29	.691	มากที่สุด	4

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ด้านนโยบายด้านวัสดุทรัพยากร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
2. ไม่เอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง จัดตั้งหน่วยงานกลางในการจัดซื้อ จัดจ้าง เพื่อสะดวกในการควบคุม ด้านปริมาณ คุณภาพและประหยัดเมื่อต้องการซื้อในปริมาณที่มาก ๆ	4.34	.641	มากที่สุด	1
3. มีการลงทะเบียนเพื่อควบคุมพัสดุ โดยระบุชื่อรายการ วิธีการได้มา ราคา วันที่ได้มา ตลอดจนจำนวนหน่วยพัสดุ	4.32	.672	มากที่สุด	3
4. การจ่ายพัสดุ มีการลงใบเบิกพัสดุทุกครั้ง	4.33	.669	มากที่สุด	2
5. มีการจำหน่ายพัสดุ เมื่อพัสดุนั้นอาจจะเสื่อม ล้าสมัยหรือไว้เกินความต้องการ โดยวิธีการขาย หรือการทำลาย	4.27	.694	มากที่สุด	5
โดยรวม	4.31	.434	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานจัดการความเสี่ยง ด้านนโยบายด้านวัสดุทรัพยากร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ไม่เอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง จัดตั้งหน่วยงานกลางในการจัดซื้อ จัดจ้าง เพื่อสะดวกในการควบคุม ด้านปริมาณ คุณภาพและประหยัดเมื่อต้องการซื้อในปริมาณที่มาก ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 การจ่ายพัสดุ มีการลงใบเบิกพัสดุทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 มีการลงทะเบียนเพื่อควบคุมพัสดุ โดยระบุชื่อรายการ วิธีการได้มา ราคา วันที่ได้มา ตลอดจนจำนวนหน่วยพัสดุ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 มีการกำหนดความต้องการวัสดุ ไว้ในแผนงาน/โครงการของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละแผนงานโครงการนั้น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และมีการจำหน่ายพัสดุ เมื่อพัสดุนั้นอาจจะเสื่อม ล้าสมัยหรือไว้เกินความต้องการ โดยวิธีการขาย หรือการทำลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารงานจัดการความเสี่ยง ด้านการบริหารจัดการ

ด้านการบริหารจัดการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. การจัดโครงสร้างการดำเนินงานของหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อพันธกิจของหน่วยงาน	4.31	.703	มากที่สุด	2
2. การจัดโครงสร้างการดำเนินงานของหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน	4.31	.587	มากที่สุด	3
3. การจัดโครงสร้างการดำเนินงานของหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	4.38	.632	มากที่สุด	1
4. การจัดโครงสร้างการดำเนินงานของหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	4.20	.702	มาก	7
5. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานทันสมัย	4.21	.679	มากที่สุด	6
6. บุคลากรใช้ทรัพยากรที่มีควมจำเป็นต่อปริมาณผลงาน	4.27	.716	มากที่สุด	5
7. บุคลากรได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม	4.20	.631	มาก	8
8. บุคลากรได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานตามระดับคุณภาพของผลงานอย่างถูกต้อง	4.31	.648	มากที่สุด	4
โดยรวม	4.27	.409	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานจัดการความเสี่ยง ด้านการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การจัดโครงสร้างการดำเนินงานของหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 การจัดโครงสร้างการ

ดำเนินงานของหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อพันธกิจของหน่วยงาน การจัดโครงสร้างการดำเนินงานของหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน และบุคลากรได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานตามระดับคุณภาพของผลงานอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 บุคลากรใช้ทรัพยากรที่มีความจำเป็นต่อปริมาณผลงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 สำหรับข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การจัดโครงสร้างการดำเนินงานของหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และบุคลากรได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยง โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมการบรรยาย ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยง

ประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยง	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. สถานศึกษามีการจัดสรรทรัพยากรภายในได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่ากับภารกิจในการดำเนินงาน	4.19	.774	มาก	9
2. สถานศึกษาใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร และสามารถเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.23	.666	มากที่สุด	7
3. สถานศึกษามีการออกแบบขั้นตอนวิธีการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่มีความสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร	4.28	.709	มากที่สุด	3
4. สถานศึกษามีผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปตามแนวทางการปฏิบัติงานที่กำหนด	4.07	.840	มาก	10

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยง	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
5. สถานศึกษามีการปรับปรุงพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง	4.31	.624	มากที่สุด	2
6. สถานศึกษามีระบบการจัดการสารสนเทศภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ	4.21	.637	มากที่สุด	8
7. สถานศึกษามีการนำเสนอรายงานที่สร้างความมั่นใจในความน่าเชื่อถือของรายงานแก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง	4.27	.648	มากที่สุด	4
8. สถานศึกษาสามารถสร้างความโปร่งใส ถูกต้องแม่นยำ ให้กับกระบวนการจัดทำรายงานขององค์กรและความเชื่อถือได้ของรายงานที่ได้รับ	4.26	.692	มากที่สุด	5
9. สถานศึกษามีผลการลดความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อเป้าหมายขององค์กรได้อย่างเหมาะสม	4.52	.770	มากที่สุด	1
10. สถานศึกษามีการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ พันธกิจ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร	4.23	.942	มากที่สุด	6
โดยรวม	4.25	.348	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานศึกษามีผลการลดความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อเป้าหมายขององค์กรได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 สถานศึกษามีการปรับปรุงพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 สถานศึกษามีการออกแบบขั้นตอน วิธีการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่มีความสอดคล้องกับเป้าหมายและ

วัตถุประสงค์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 สถานศึกษามีการนำเสนอรายงานที่สร้างความมั่นใจในความน่าเชื่อถือของรายงานแก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 สถานศึกษาสามารถสร้างความโปร่งใส ถูกต้องแม่นยำ ให้กับกระบวนการจัดทำรายงานขององค์กรและความเชื่อถือได้ของรายงานที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 สถานศึกษามีการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ พันธกิจ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร และสถานศึกษาใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร และสามารถเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 สถานศึกษามีระบบการจัดการสารสนเทศภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 สำหรับข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานศึกษามีการจัดสรรทรัพยากรภายในได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่ากับภารกิจในการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และสถานศึกษามีผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปตามแนวทางการปฏิบัติงานที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานศึกษา โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมการบรรยาย ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสถานศึกษา

คุณภาพการให้บริการของสถานศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้และปฏิบัติหน้าที่ตามกฎระเบียบ และข้อบังคับของสถานศึกษา	4.21	.679	มากที่สุด	6
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความง่าย ไม่ซับซ้อน	4.27	.716	มากที่สุด	4
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการ มีความรวดเร็ว และเหมาะสม	4.20	.631	มาก	8
4. มีการแสดงแผนภูมิการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.31	.648	มากที่สุด	1

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการของสถานศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
5. มีเอกสารแบบฟอร์ม การให้บริการอย่างเพียงพอและเข้าใจง่าย	4.19	.774	มาก	9
6. มีการจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.23	.666	มากที่สุด	5
7. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้รับบริการที่เกิดข้อสงสัยหรือปัญหาติดต่อสอบถามได้	4.28	.709	มากที่สุด	3
8. มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้อย่างชัดเจน	4.07	.840	มาก	10
9. บุคลากรสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นและจัดลำดับการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.31	.624	มากที่สุด	2
10. บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.21	.637	มากที่สุด	7
โดยรวม	4.22	.385	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการแสดงแผนภูมิการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน และบุคลากรสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น และจัดลำดับการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้รับบริการที่เกิดข้อสงสัยหรือปัญหาติดต่อสอบถามได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ขั้นตอนการให้บริการมีความง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 มีการจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้และปฏิบัติหน้าที่ตามกฎระเบียบ และข้อบังคับของสถานศึกษา และบุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ตามความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 สำหรับข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการ มีความรวดเร็ว และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 มีเอกสาร

แบบฟอร์ม การให้บริการอย่างเพียงพอและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และมีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis)

ในการทดสอบความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรอิสระตามกรอบแนวคิด ผู้วิจัยทำการตรวจสอบ 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรกวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson's (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.538 – 0.719 โดยตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอาจเกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น จึงทำการทดสอบ Multicollinearity ในขั้นตอนที่ 2 โดยการหาค่าความทนทาน (Tolerance) และหาค่า Variance Inflation Factor (VIF) โดย Tolerance ต้องมีค่ามากกว่า 0.10 และ VIF ต้องมีค่าน้อยกว่า 5 (Hair et al., 2010) ซึ่งพบว่าค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.401 – 0.537 และค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.864 – 2.496 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษามีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

n = 380

		PLACE	PEOPLE	MONEY	MATER	MANAGE
PLACE	Correlation	1	.586	.560	.609	.573
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
PEOPLE	Correlation	.586	1	.538	.558	.592
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
MONEY	Correlation	.560	.538	1	.605	.601
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
MATER	Correlation	.609	.558	.605	1	.719
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
MANAGE	Correlation	.573	.592	.601	.719	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	

4.3 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 และ 2 โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ในรูปแบบของการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการทดสอบค่า VIF (Variance inflation factors) ค่า Tolerance โดยผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

t	แทน	สถิติพิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t-Distribution
F	แทน	สถิติพิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F-Distribution
R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ
Tolerance	แทน	ค่าความทนทาน (Tolerance)
VIF	แทน	ค่าการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรแต่ละตัว (คะแนนดิบ)
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรแต่ละตัว (คะแนนมาตรฐาน)
a	แทน	ค่าคงที่
e	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน

สมมติฐานที่ 1 โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านเวชทรัพยากร และนโยบายด้านบริหารจัดการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร

รูปแบบทั่วไปของสมการพหุคูณเชิงเส้นทั่วไป

X ₁	คือ	โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา
X ₂	คือ	โครงสร้างด้านบุคลากร
X ₃	คือ	นโยบายทางการเงิน
X ₄	คือ	นโยบายด้านเวชทรัพยากร
X ₅	คือ	นโยบายด้านบริหารจัดการ
Y ₁	คือ	ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงของการศึกษาภาครัฐ

ตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร และนโยบายด้านบริหารจัดการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร (Y_1)

ตัวพยากรณ์	B	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.424	.162		8.778	.000	.512	1.955
โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา	.101	.042	.128	2.416	.016	.537	1.864
โครงสร้างด้านบุคลากร	.089	.040	.114	2.203	.028	.528	1.896
นโยบายทางการเงิน	.105	.044	.124	2.381	.018	.401	2.496
นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร	.048	.048	.060	1.004	.316	.405	2.468
นโยบายด้านบริหารจัดการ	.319	.051	.375	6.292	.000		

R = .679, R² = .461, Adjusted R² = .453, SEE = .25775, F = 63.877, Sig = .000*

หมายเหตุ * นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า การบริหารงานจัดการความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 67.9 (R = .679) และสามารถอธิบายระดับการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 46.1 (R² = .461) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F = 63.877, Sig. = .000 < 0.05) ปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัย มีค่า Tolerance และ VIF อยู่ในระดับที่ไม่เกิด Multicollinearity (Tolerance > 0.1, VIF < 10) (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2556 หน้า 39)

เมื่อพิจารณา ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา (X_1) (Sig. = .016) โครงสร้างด้านบุคลากร (X_2) (Sig. = .028) นโยบายทางการเงิน (X_3) (Sig. = .018) และนโยบายด้านบริหารจัดการ (X_5) (Sig. = .000) ส่วนปัจจัยด้านนโยบายด้านวัสดุทรัพยากร (X_4) (Sig. = .316) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร

เมื่อพิจารณาน้ำหนักอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานครมากที่สุด ได้แก่ นโยบายด้านบริหารจัดการ รองลงมา

นโยบายทางการเงิน โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา และโครงสร้างด้านบุคลากร ตามลำดับ โดยสามารถเขียนสมการอยู่ในรูปแบบดังนี้

สมการความถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณ (คะแนนดิบ) คือ

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e \text{ หรือ}$$

$$Y = 1.424 + .101x_1 + .089x_2 + .105x_3 + .048x_4 + .319x_5 + .25775$$

สมการความถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณ (คะแนนมาตรฐาน) คือ

$$Y = \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3 + \beta_4x_4 + \beta_5x_5 \text{ หรือ}$$

$$Y = .128x_1 + .114x_2 + .124x_3 + .060x_4 + .375x_5$$

จากสมการความถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณ (คะแนนดิบ) สามารถอธิบายได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา (X_1) โครงสร้างด้านบุคลากร (X_2) นโยบายทางการเงิน (X_3) และนโยบายด้านบริหารจัดการ (X_5) มีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร (Y_1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์ของแต่ละตัวแปรได้ดังนี้

โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา (X_1) มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.101 สามารถอธิบายได้ว่า หากโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา (X_1) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร (Y_1) ไป 0.101 หน่วยในทิศทางเดียวกัน

โครงสร้างด้านบุคลากร (X_2) มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.089 สามารถอธิบายได้ว่า หากโครงสร้างด้านบุคลากร (X_2) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร (Y_1) ไป 0.089 หน่วยในทิศทางเดียวกัน

นโยบายทางการเงิน (X_3) มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.105 สามารถอธิบายได้ว่า หากนโยบายทางการเงิน (X_3) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร (Y_1) ไป 0.105 หน่วยในทิศทางเดียวกัน

นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร (X_4) มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.048 สามารถอธิบายได้ว่า หากนโยบายทางการเงิน (X_4) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะไม่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร (Y_1) ไป 0.048 หน่วยในทิศทางเดียวกัน

นโยบายด้านบริหารจัดการ (X_5) มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.319 สามารถอธิบายได้ว่า หากนโยบายด้านบริหารจัดการ (X_5) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร (Y_1) ไป 0.319 หน่วยในทิศทางเดียวกัน

จากสมการความถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณ (คะแนนมาตรฐาน) พบว่า นโยบายด้านบริหารจัดการ (X₅) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร (Y₁) มากที่สุด ($\beta = .375$) รองลงมา คือ โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา (X₁) ($\beta = .128$) นโยบายทางการเงิน (X₃) ($\beta = .124$) และโครงสร้างด้านบุคลากร (X₂) ($\beta = .114$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร (Y₁) น้อยที่สุด และนโยบายด้านวัสดุทรัพยากร (X₄) ($\beta = .060$) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร (Y₁)

สมมติฐานที่ 2 โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร และนโยบายด้านบริหารจัดการ ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร

รูปแบบทั่วไปของสมการพหุคูณเชิงเส้นทั่วไป

X ₁	คือ	โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา
X ₂	คือ	โครงสร้างด้านบุคลากร
X ₃	คือ	นโยบายทางการเงิน
X ₄	คือ	นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร
X ₅	คือ	นโยบายด้านบริหารจัดการ
Y ₂	คือ	คุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ

ตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร และนโยบายด้านบริหารจัดการ ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร (Y₂)

ตัวพยากรณ์	B	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	.278	.111		2.497	.013		
โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา	.087	.029	.100	3.031	.003	.512	1.955
โครงสร้างด้านบุคลากร	.073	.028	.085	2.655	.008	.537	1.864
นโยบายทางการเงิน	.090	.030	.097	2.989	.003	.528	1.896

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ตัวพยากรณ์	B	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร	.037	.033	.042	1.132	.258	.401	2.496
นโยบายด้านบริหารจัดการ	.636	.035	.676	18.286	.000	.405	2.468

R = .891, R² = .793, Adjusted R² = .790, SEE = .17662, F = 286.814, Sig = .000*

หมายเหตุ * นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า การบริหารงานจัดการความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 89.1 (R = .891) และสามารถอธิบายระดับการเปลี่ยนแปลงของคุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 79.3 (R² = .793) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F = 286.814, Sig. = .000 < 0.05) ปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัย มีค่า Tolerance และ VIF อยู่ในระดับที่ไม่เกิด Multicollinearity (Tolerance > 0.1, VIF < 10) (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2556 หน้า 39)

เมื่อพิจารณา ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา (X₁) (Sig. = .003) โครงสร้างด้านบุคลากร (X₂) (Sig. = .008) นโยบายทางการเงิน (X₃) (Sig. = .003) และนโยบายด้านบริหารจัดการ (X₅) (Sig. = .000) ส่วนปัจจัยด้านนโยบายด้านวัสดุทรัพยากร (X₄) (Sig. = .258) ไม่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร

เมื่อพิจารณาน้ำหนักอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานครมากที่สุด ได้แก่ นโยบายด้านบริหารจัดการ รองลงมา นโยบายทางการเงิน โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา และโครงสร้างด้านบุคลากร ตามลำดับ โดยสามารถเขียนสมการอยู่ในรูปแบบดังนี้

สมการความถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณ (คะแนนดิบ) คือ

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e \text{ หรือ}$$

$$Y = .278 + .087x_1 + .073x_2 + .090x_3 + .037x_4 + .636x_5 + .17662$$

สมการความถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณ (คะแนนมาตรฐาน) คือ

$$Y = \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3 + \beta_4x_4 + \beta_5x_5 \text{ หรือ}$$

$$Y = .100x_1 + .085x_2 + .097x_3 + .042x_4 + .676x_5$$

จากสมการความถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณ (คะแนนดิบ) สามารถอธิบายได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา (X_1) โครงสร้างด้านบุคลากร (X_2) นโยบายทางการเงิน (X_3) และนโยบายด้านบริหารจัดการ (X_5) มีอิทธิพลในทางบวกต่อคุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร (Y_2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์ของแต่ละตัวแปรได้ดังนี้

โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา (X_1) มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.087 สามารถอธิบายได้ว่า หากโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา (X_1) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของคุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร (Y_2) ไป 0.087 หน่วยในทิศทางเดียวกัน

โครงสร้างด้านบุคลากร (X_2) มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.073 สามารถอธิบายได้ว่า หากโครงสร้างด้านบุคลากร (X_2) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของคุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร (Y_2) ไป 0.073 หน่วยในทิศทางเดียวกัน

นโยบายทางการเงิน (X_3) มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.090 สามารถอธิบายได้ว่า หากนโยบายทางการเงิน (X_3) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของคุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร (Y_2) ไป 0.090 หน่วยในทิศทางเดียวกัน

นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร (X_4) มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.037 สามารถอธิบายได้ว่า หากนโยบายทางการเงิน (X_4) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะไม่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของคุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร (Y_2) ไป 0.037 หน่วยในทิศทางเดียวกัน

นโยบายด้านบริหารจัดการ (X_5) มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.636 สามารถอธิบายได้ว่า หากนโยบายด้านบริหารจัดการ (X_5) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของคุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร (Y_2) ไป 0.636 หน่วยในทิศทางเดียวกัน

จากสมการความถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณ (คะแนนมาตรฐาน) พบว่า นโยบายด้านบริหารจัดการ (X_5) มีอิทธิพลต่อคุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร (Y_2) มากที่สุด ($\beta = .676$) รองลงมา คือ โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา (X_1) ($\beta = .100$) นโยบายทางการเงิน (X_3) ($\beta = .097$) และโครงสร้างด้านบุคลากร (X_2) ($\beta = .085$) มีอิทธิพลต่อคุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร (Y_2) น้อยที่สุด และนโยบายด้านวัสดุทรัพยากร (X_4) ($\beta = .042$) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร (Y_1)

4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.13 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<p>สมมติฐานที่ 1 โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร และนโยบายด้านบริหารจัดการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหาร ความเสี่ยงของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร</p>	
1) โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา	สนับสนุนสมมติฐาน
2) โครงสร้างด้านบุคลากร	สนับสนุนสมมติฐาน
3) นโยบายทางการเงิน	สนับสนุนสมมติฐาน
4) นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร	ไม่สนับสนุนสมมติฐาน
5) นโยบายด้านบริหารจัดการ	สนับสนุนสมมติฐาน
<p>สมมติฐานที่ 2 โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร และนโยบายด้านบริหารจัดการ ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ ของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร</p>	
1) โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา	สนับสนุนสมมติฐาน
2) โครงสร้างด้านบุคลากร	สนับสนุนสมมติฐาน
3) นโยบายทางการเงิน	สนับสนุนสมมติฐาน
4) นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร	ไม่สนับสนุนสมมติฐาน
5) นโยบายด้านบริหารจัดการ	สนับสนุนสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงและคุณภาพการให้บริการของสถานศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร และนโยบายด้านการบริหารจัดการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงทางการศึกษาภาครัฐ และคุณภาพของการให้บริการทางการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร และนโยบายด้านการบริหารจัดการ ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงทางการศึกษาภาครัฐ และคุณภาพของการให้บริการทางการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ครูและบุคลากรของสถาบันการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขต 2 จำนวน 380 คน

สถิติที่นำมาใช้ทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สามารถสรุปผลและอภิปรายผลได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 – 40 ปี การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัสดุ มีประสบการณ์ 6 – 10 ปี และเคยเข้ารับการอบรมทางด้านการบริหารสถานศึกษา 1 ครั้ง

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานจัดการความเสี่ยง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานจัดการความเสี่ยง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านนโยบายด้านวัสดุ ทรัพยากร ด้านนโยบายทางการเงิน ด้านโครงสร้างบุคลากร ด้านการบริหารจัดการ และด้านโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา ตามลำดับ

1. ด้านโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานจัดการความเสี่ยง ด้านโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ นโยบายการดำเนินงานของโรงเรียนมีความชัดเจน แน่นนอนและครอบคลุมทุกกิจกรรมการดำเนินงานของโรงเรียน วิทยาลัยนการดำเนินงานของโรงเรียนมีความชัดเจนและบุคลากรเข้าใจ หน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงานของโรงเรียนมีความชัดเจนและบุคลากรเข้าใจตรงกัน และสำหรับข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ วัตถุประสงค์การดำเนินงานของโรงเรียนมีความชัดเจนและบุคลากรเข้าใจตรงกัน และกลยุทธ์การดำเนินงานของโรงเรียนมีความชัดเจนและบุคลากรเข้าใจตรงกัน ตามลำดับ

2. ด้านโครงสร้างด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานจัดการความเสี่ยง ด้านโครงสร้างบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ บุคลากรเข้าใจเป้าหมายการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน บุคลากรมีความรู้ ความสามารถและทักษะที่จำเป็น ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน และบุคลากรเข้าใจกิจกรรมการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน และบุคลากรเข้าใจความรับผิดชอบและขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเอง ตามลำดับ

3. ด้านนโยบายทางการเงิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานจัดการความเสี่ยง ด้านนโยบายทางการเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการกำหนดวงเงินตามงบประมาณประจำปีของโครงการตามนโยบายของสถานศึกษาได้อย่างเหมาะสม การใช้เงินตรงตามวัตถุประสงค์การดำเนินงานของโครงการตามนโยบายของสถานศึกษา มีกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดสรรงบประมาณค่าใช้จ่ายในแต่ละกิจกรรมอย่างเหมาะสม รายจ่ายในกิจกรรมการดำเนินงานมีความเหมาะสม และไม่บิดเบือน และจัดทำสารสนเทศเป็นปัจจุบัน สามารถตรวจสอบได้ ตามลำดับ

4. ด้านนโยบายด้านวัสดุทรัพยากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานจัดการความเสี่ยง ด้านนโยบายด้านวัสดุทรัพยากร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ไม่เอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง จัดตั้งหน่วยงานกลางในการจัดซื้อ จัดจ้าง เพื่อสะดวกในการควบคุม ด้านปริมาณ คุณภาพและประหยัดเมื่อต้องการซื้อในปริมาณที่มาก ๆ การจ่ายพัสดุ มีการลงใบเบิก

พัสดุทุกครั้ง มีการลงทะเบียนเพื่อควบคุมพัสดุ โดยระบุชื่อรายการ วิธีการได้มา ราคา วันที่ได้มา ตลอดจนจำนวนหน่วยพัสดุ มีการกำหนดความต้องการวัสดุ ไว้ในแผนงาน/โครงการของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละแผนงานโครงการนั้น ๆ และมีการจำหน่ายพัสดุ เมื่อพัสดุนั้นอาจจะเสื่อม ล้าสมัยหรือไว้เกินความต้องการ โดยวิธีการขาย หรือการทำลาย ตามลำดับ

5. ด้านนโยบายด้านบริหารจัดการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานจัดการความเสี่ยง ด้านการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การจัดโครงสร้างการดำเนินงานของหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน การจัดโครงสร้างการดำเนินงานของหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อพันธกิจของหน่วยงาน การจัดโครงสร้างการดำเนินงานของหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน และบุคลากรได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานตามระดับคุณภาพของผลงานอย่างถูกต้อง บุคลากรใช้ทรัพยากรที่มีความจำเป็นต่อปริมาณผลงาน เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานทันสมัย สำหรับข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การจัดโครงสร้างการดำเนินงานของหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และบุคลากรได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม ตามลำดับ

5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานศึกษามีผลการลดความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อเป้าหมายขององค์กรได้อย่างเหมาะสม สถานศึกษามีการปรับปรุงพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง สถานศึกษามีการออกแบบขั้นตอน วิธีการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่มีความสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร สถานศึกษามีการนำเสนอรายงานที่สร้างความมั่นใจในความน่าเชื่อถือของรายงานแก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง สถานศึกษาสามารถสร้างความโปร่งใส ถูกต้องแม่นยำ ให้กับกระบวนการจัดทำรายงานขององค์กรและความเชื่อถือได้ของรายงานที่ได้รับ สถานศึกษามีการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ พันธกิจ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร และสถานศึกษาใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร และสามารถเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สถานศึกษามีระบบการจัดการสารสนเทศภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ สำหรับข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานศึกษามีการจัดสรรทรัพยากรภายในได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่ากับภารกิจในการดำเนินงาน และสถานศึกษามีผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปตามแนวทางการปฏิบัติงานที่กำหนด ตามลำดับ

5.1.4 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการแสดงแผนภูมิการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน และบุคลากรสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น และจัดลำดับการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้รับบริการที่เกิดข้อสงสัยหรือปัญหาติดต่อสอบถามได้ ขั้นตอนการให้บริการมีความง่าย ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้และปฏิบัติหน้าที่ตามกฎระเบียบ และข้อบังคับของสถานศึกษา และบุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ตามความต้องการของผู้รับบริการ สำหรับข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการ มีความรวดเร็ว และเหมาะสม มีเอกสารแบบฟอร์มการให้บริการอย่างเพียงพอและเข้าใจง่าย และมีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

5.1.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านเวชศุทธพยากร และนโยบายด้านบริหารจัดการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร พบว่า โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน และนโยบายด้านบริหารจัดการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านนโยบายด้านเวชศุทธพยากร ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านเวชศุทธพยากร และนโยบายด้านบริหารจัดการ ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร พบว่า โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน และนโยบายด้านบริหารจัดการ ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านนโยบายด้านเวชศุทธพยากร ไม่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 จากผลการศึกษาโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านเวชศุทธพยากร และนโยบายด้านบริหารจัดการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร พบว่า โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน และนโยบายด้านบริหารจัดการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 ส่วนปัจจัยด้านนโยบายด้านวัสดุทรัพยากร ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นโยบายการดำเนินงานของโรงเรียนมีความชัดเจน และครอบคลุมทุกกิจกรรม มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน บุคลากรเข้าใจและสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรเข้าใจเป้าหมายในการทำงาน มีความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งทางสถานศึกษามีการกำหนดวงเงินตามงบประมาณประจำปีของโครงการตามนโยบายของสถานศึกษาไว้อย่างเหมาะสม และสามารถใช้งบประมาณได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการตามที่ตั้งไว้ และโครงสร้างในการดำเนินงานของหน่วยงาน สามารถเอื้ออำนวยต่อวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี แต่สำหรับนโยบายด้านวัสดุทรัพยากร ที่ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร อาจเป็นเพราะ นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร ไม่เอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง จัดตั้งหน่วยงานกลางในการจัดซื้อ จัดจ้าง เพื่อสะดวกในการควบคุม ด้านปริมาณ คุณภาพและประหยัดเมื่อต้องการซื้อในปริมาณที่มาก ๆ และการจ่ายพัสดุทุกครั้งมีการลงใบเบิกพัสดุ ก็ไม่สามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานครได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุเทพ ศรีชวาลา และบัณฑิต พิริยาสัยสันติ (2558) ศึกษาประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยงในการเคหะแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า การบริหารความเสี่ยงของการเคหะแห่งชาติเฉพาะด้านการกำหนดวัตถุประสงค์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการเคหะแห่งชาติเฉพาะด้านการดำเนินงานขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญ จากผลการศึกษาเบื้องต้นนำไปสู่การสร้างตัวแบบการบริหารความเสี่ยงของการเคหะแห่งชาติ กับประสิทธิผลของการเคหะแห่งชาติ โดยการวิเคราะห์เส้นทาง ทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่และแนวทางในการกระตุ้นบทบาทการบริหารความเสี่ยงของการเคหะแห่งชาติ เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารความเสี่ยงของการเคหะแห่งชาติสามารถบรรลุการดำเนินการให้เกิดประสิทธิผลต่อการบริหารการเคหะแห่งชาติได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวาลา ละวาทิน (2559) ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงของสถาบันอุดมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างระดับกิจกรรมและระดับประโยชน์การบริหารความเสี่ยง ปรากฏว่าบุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าการดำเนินกิจกรรมการบริหารความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับประโยชน์ในด้านต่างๆ ในระดับต่ำ มีข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาตัวชี้วัดระดับการทำกิจกรรมในเชิงปริมาณ เพื่อสะท้อนการทำกิจกรรมที่แท้จริงมากกว่าใช้ความคิดเห็นของบุคลากร และผลการศึกษาเป็นเพียงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งไม่สามารถสะท้อนถึงระดับการทำกิจกรรมและประโยชน์ที่ได้รับที่แท้จริงได้ และสนับสนุนทฤษฎีของ Harrington (1996) ได้ให้คำนิยามประสิทธิภาพรวมขององค์กรโดยให้ ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร กำหนดหลักประสิทธิภาพการทำงานที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบโดยมุ่งที่การทำงานให้

เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสับสนเปลืองในด้านต่าง ๆ ไว้ว่า ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการ เพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถสร้างความแตกต่างโดย ค้นหาความรู้ และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ผู้บริหารควรกำหนดองค์กรเพื่อให้พนักงานเชื่อถือ ตามกฎและวินัยต่าง ๆ ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม ผู้บริหารควรใช้การวางแผน ตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร และควรให้รางวัลพนักงาน สำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

5.2.2 จากผลการศึกษาโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร และนโยบายด้านบริหารจัดการ ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร พบว่า โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน และนโยบายด้านบริหารจัดการ ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านนโยบายด้านวัสดุทรัพยากร ไม่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ทางสถานศึกษามีนโยบายการดำเนินงานและวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน มีความครอบคลุมทุกกิจกรรมของสถานศึกษา มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงาน ให้กับบุคลากรไว้อย่างชัดเจน บุคลากรมีความเข้าใจในความรับผิดชอบ ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเอง มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสูงสุด ทางสถานศึกษามีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดสรรงบประมาณ ค่าใช้จ่ายในแต่ละกิจกรรมอย่างเหมาะสม และไม่บิดเบือนต่อวัตถุประสงค์ของงบประมาณที่ตั้งไว้ อีกทั้งบุคลากรได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานตามระดับคุณภาพของผลงานอย่างถูกต้อง และเป็นธรรม ปัจจัยเหล่านี้จึงส่งผลทำให้เกิดคุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร สำหรับด้านนโยบายด้านวัสดุทรัพยากร ไม่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ อาจเป็นเพราะ การจำหน่ายพัสดุ เมื่อพัสดุนั้นเกิดความเสื่อมเสีย ล้าสมัย หรือไว้เกินความต้องการ โดยวิธีการขายหรือทำลาย และกำหนดความต้องการวัสดุไว้ในแผนงาน/โครงการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละแผนงานโครงการนั้น ๆ ไม่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลัย ศราทธนานนท์ (2557) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับดี เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการตามลำดับ และผลการ

เปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี พบว่า นิสิตที่มีเพศ คณะที่ศึกษา และชั้นปีที่ศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สยาม ชูกร (2559) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และสนับสนุนทฤษฎีของ Herzberg, Mausner, and Syderman (1959) ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two Factor Theory) ไว้ว่า การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จ และประสบความสำเร็จอย่างเต็มความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จ จึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลอบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปแบบยกย่อง ชมเชยแสดงความยินดีให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ ความสำเร็จในงานด้วย และได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา ทางสถานศึกษาควรมีการกำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์การดำเนินงานของสถานศึกษาให้มีความชัดเจน และบุคลากรภายในองค์กร สามารถเข้าได้อย่างตรงกัน และดำเนินการไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้บรรลุสู่เป้าหมายขององค์กรได้อย่างสูงสุด
2. ด้านโครงสร้างด้านบุคลากร ทางสถานศึกษาควรมีจัดการฝึกอบรมความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรในองค์กร เพื่อบุคลากรในองค์กรสามารถนำเอาความรู้ที่รับจากการฝึกอบรมไปปฏิบัติใช้ในองค์กร ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด
3. ด้านนโยบายทางการเงิน ทางสถานศึกษาควรมีการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในแต่ละกิจกรรมไว้อย่างชัดเจน แต่ใช้สอยงบประมาณตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ตั้งแต่ต้น อีกทั้งยังต้องจัดทำสารสนเทศของบทางการเงินให้เป็นปัจจุบันและสามารถเข้าตรวจสอบได้
4. ด้านนโยบายด้านวัสดุทรัพยากร ทางสถานศึกษาควรมีการกำหนดความต้องการ วัสดุ วัสดุ ไว้ในแผนงาน/โครงการของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละแผนงานโครงการ

นั้น ๆ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองต่อการทำงานของบุคลากรในองค์กรได้อย่างสูงสุด และส่งผลทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. ด้านนโยบายด้านบริหารจัดการ ทางสถานศึกษาควรมีการมอบหมายงานให้กับบุคลากรภายในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม และเท่าเทียมกันตามตำแหน่งงาน อีกทั้งยังมีการบริหารจัดการระบบงานที่ดี มีคุณภาพ ส่งผลทำให้บุคลากรภายในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาต่อกับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่น ๆ เพราะงานวิจัยนี้เป็นการสำรวจเฉพาะบุคลากรของสถาบันการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานพื้นที่กรุงเทพมหานครเท่านั้น ในการวิจัยสำรวจครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเจาะจงตามประเภทของธุรกิจ และนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้เห็นมุมมองที่ชัดเจนขึ้น และตรงกับกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

2. แนะนำให้ทำการศึกษาในสถานที่แตกต่างกัน เพราะในงานวิจัยครั้งนี้ศึกษาแต่ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ในการวิจัยสำรวจครั้งต่อไป ควรมีการศึกษากลุ่มภาคอื่น ๆ เพื่อให้มีความครอบคลุมของข้อมูล

3. แนะนำให้มีการศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพราะในงานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งในการวิจัยสำรวจครั้งต่อไป ควรเพิ่มการสำรวจเชิงคุณภาพ เพื่อสอบถามข้อมูลเชิงลึกที่แบบสอบถามทั่วไปไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ และควรศึกษาให้ครอบคลุมถึงทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

4. แนะนำให้ศึกษาตัวแปรต้นอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรตาม ศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับข้อกับประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงงานการเงิน บัญชีและพัสดุ ของสถานศึกษาภาครัฐ เช่น แรงจูงใจในการทำงานหรือสมรรถนะทางการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงงานการเงิน บัญชีและพัสดุ ของสถานศึกษาภาครัฐมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรณีการ กิ่งไพร. (2558). การบริหารความเสี่ยงด้านการเรียนการสอนของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลกเขต 2 และเขต 3 . มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช/นนทบุรี.
- กรณีการ ศิริรัตน์. (2563). การบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนอนุบาลเอกชน จังหวัดน่าน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน. การค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.
- กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2556). แผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการฉบับที่ 12 พ. ศ. 2560-2564. สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ.
- กระทรวงสาธารณสุข. คู่มือการบริหารความเสี่ยงปีการศึกษา 2553 – 2556, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: www.bcnyala.ac.th/file/faykamseng/, (20 ตุลาคม 2563)
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2556). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 14). 276(64).
- กิ่งกาญจน์ คงจน. (2553). การบริหารจัดการความเสี่ยง ทางการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา: กรณีศึกษาเขตพื้นที่ การศึกษานราธิวาส. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. 22(2): 241-257.
- ขวัญแก้ว จันทรัตน์. (2562). การบริหารความเสี่ยงทางการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลาเขต 3. การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- ขวัญภูวนันท์ แก้วนุชธนาวีชร. (2559). การบริหารจัดการความเสี่ยงในการทำงานของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอท่าใหม่จังหวัดจันทบุรีสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 17. งานนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา,ชลบุรี.
- ครองยุทธ นบมอบ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 2. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราขนครินทร์, ฉะเชิงเทรา.
- คำพร กองเตย.(2560). การพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต.

- จรรยาพร ปลื้มสำราญ. (2562). **ความสำเร็จในการบริหารความเสี่ยงองค์การของวิทยาลัยการอาชีพสุโขทัย-ลก สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดนครราชสีมา. การค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต** แขนงวิชาการบริหารการศึกษา สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, กรุงเทพฯ.
- จิรายุ หาญตระกูล. (2557). **การบริหารความเสี่ยงของกองทุนหมู่บ้านในอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยแม่โจ้:เชียงใหม่.**
- จุไรพร จะตุระพันธ์. (2560). **กระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการในสถานศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครสวรรค์. การค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, กรุงเทพฯ.**
- ชญาณี นาดัน. (2555) **การบริหารความเสี่ยงด้านการเงินของโรงเรียนบ้านแม่หวานหลวง อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่/เชียงใหม่.**
- ชวาลา ละวาทีน. (2559). **การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงของสถาบันอุดมศึกษา. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน หน้าที่ 61 – 69.**
- ชัยเสกฐ์ พรหมศรี. (2550). **การจัดการความขัดแย้งในองค์กร. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.**
- ณัชชธิญา ปัทมทัตตานนท์. (2553). **การจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.**
- ทิชเชอร์ ทิวเตอร์ และคณะ. (2557). **เตรียมสอบผู้บริหารสถานศึกษา การบริหารงบประมาณการเงินในสถานศึกษา. จันทบุรี : ซีเอ็ดเซนเตอร์**
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญปิซิเนสส์แอนด์ดี.**
- ธร สุนทรายุทธ. (2550). **การบริหารจัดการความเสี่ยงทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.**
- นฤมล สะอาดโณม. (2550). **งานบริหารความเสี่ยงกับเศรษฐกิจพอเพียง.วารสารธุรกิจนิต้า. (2):50-54.**
- นัยรัตน์ ชัยสุข. (2560). **การบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดพิจิตร. การค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, กรุงเทพฯ.**
- น้ำทิพย์ ม่วงปลอด.(2560). **การพัฒนาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานขนาดเล็ก ภาคใต้ฝั่งตะวันออก. ปริญญาโท ศึกษาศาสตร์ดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยหาดใหญ่,สงขลา.**

- นิรภัย จันทร์สวัสดิ์. (2551). การบริหารความเสี่ยง จากทฤษฎีสู่ปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สุทรไพศาล.
- ประคอง วีระศักดิ์. (2558). การบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนสมุทรปราการจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีธนบุรี
- ประเสริฐ อัครประถมพงษ์. (2547). คู่มือการจัดทำระบบ บริหารความเสี่ยง. กรุงเทพฯ : คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิยะรัตน์ เสนีย์ชัย. (2554). การบริหารความเสี่ยงของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทราเขต 2. สารนิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- เพชฌัญญา อุปนนท์. (2563). การบริหารความเสี่ยงองค์กร. https://med.mahidol.ac.th/risk_mgt/th/article/03202017-1523
- พัชรินทร์ ขำวงศ์. (2554). การบริหารความเสี่ยงงานการเงิน บัญชี และพัสดุ ของสถานศึกษาภาครัฐแห่งหนึ่ง. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มนลีชา แสงวัง. (2553). การบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ สาขารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มาลัย ศราทธนานนท์. (2557). คุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ยุพิน บุญวิเศษ. (2555). การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงบประมาณของโรงเรียนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา . จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย/กรุงเทพฯ.
- ยุพิน ศิริจันทร์วงศ์. (2557). ผลกระทบของการควบคุมการดำเนินงานที่ดีที่มีประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัตร มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- วิวัฒน์ ตู้อัจฉริยะ. (2560). รูปแบบการบริหารความเสี่ยงของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา . มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ/กรุงเทพฯ.
- สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. (2561). คู่มือการบริหารความเสี่ยง. กรุงเทพมหานคร.

- สนั่น เกชาลีส. (2553). กลยุทธ์การบริหารสมรรถนะความสามารถในการทำงานรายบุคคล. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : http://www.thailandindustry.com/home/FeatureStory_preview.php?id=8551§ion=9&rcount=Y.
- สมชาย เพชรนุ้ม. (2563). การบริหารความเสี่ยงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดกระบี่ เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาใน จังหวัดกระบี่. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ , สงขลา.
- สยาม ชูกร. (2559). คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม อรรถศาสตร์อำเภอบ้านแพ้ว. การค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร. (2559). แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานกรุงเทพมหานคร. ฉบับ ที่ 2 (พ.ศ. 2560 – 2563). กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2564). ข้อมูลพื้นฐานโรงเรียน สังกัด สพม. เขต2 (กทม.). สืบค้นเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2564 สืบค้นจาก รายชื่อโรงเรียน (bopp-obec.info)
- สิทธิชัย ยาแก้ว. (2559). การบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษาของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด/กรุงเทพฯ.
- สุขะมุกข์ เรืองอ่อน. (2561). การบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนประถมศึกษาในเขตพัฒนาพิเศษ เฉพาะกิจภาคใต้ของประเทศไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับ สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. ปีที่ 8 ฉบับที่ 3 ประจำเดือน กันยายน-ธันวาคม หน้า 131 – 143.
- สุดาร์ตน์ ประสงค์สุด. (2561). ปัจจัยด้านการบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต วิชาเอกการบัญชี มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- สุนนมานต์ อมรรุ่งพงศ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษาด้าน บริหารงานวิชาการโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 38. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัย ราชภัฏอุตรดิตถ์, อุตรดิตถ์.

- สุนนา เสือเอก.(2553). การบริหารความเสี่ยง ของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ
ธนบุรี,ธนบุรี
- อนุเทพ ศรีชวาลา และบัณฑิต พิริยาสัยสันติ. (2558). ประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงในการ
เคหะแห่งชาติ. วารสารร่วมพฤษ มหาวิทยาลัยเกริก. ปีที่ 33 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม –
สิงหาคม หน้าที่ 62 – 83.
- เอส.ซี.จี.เคมิคอลส์ จำกัด. (2563). การบริหารความเสี่ยงสำหรับสถานศึกษา (Risk Management
for Schools). สืบค้นจาก [https://www.trueplookpanya.com/knowledge/
content/52237/-edu-teaartedu-teaart-teaartdir-](https://www.trueplookpanya.com/knowledge/content/52237/-edu-teaartedu-teaart-teaartdir-).
- Behcet, Ö. (2018). Risk Management Strategies in School Development and the
Effect of Policies on Tolerance Education. Retrieved from DOI:
10.5772/intechopen.70787.
- Carney, K. (1999). Successful performance measurement A checklist. Harvard
Management.
- Harrington, H. (1996). High performance benchmarking – 20 steps to success. New
York: McGraw-Hill
- Herzberg, F. (1959). The Motivation to Work. New Brurawick: Transaction.
- James Roth, (2007), Categorizing risk: Risk categories help users identify,
Understand, and monitor their organizations’potential risks – Risk
Watch, [ออนไลน์] Retrieved: <http://findartictes.com.>, (20 ตุลาคม 2563).
- Jeanette, B. (2013). TEQSA and risk-based regulation: Considerations for university
governing bodies. Australian Universities' Review, 55(2), 72-79.
- Ljiljana, R.D., & Jelena D. (2014). The risk management in higher education institutions.
Online Journal of Applied Knowledge Management A Publication of the
International Institute for Applied Knowledge Management, 2(1), 6137-152.
University of North Carolina Wilmington. (2013). Risk management. Retrieved October
24, 2013, Retrieved from <http://www.uncw.edu/ba/irm>
- Yamane, T. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. 3rd Edition. New York: Harper
and Row Publication.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงและคุณภาพการให้บริการ ของสถานศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร และนโยบายด้านบริหารจัดการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร

2. โครงสร้างนโยบายสถานศึกษา โครงสร้างด้านบุคลากร นโยบายทางการเงิน นโยบายด้านวัสดุทรัพยากร และนโยบายด้านบริหารจัดการ ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการของการศึกษาภาครัฐ ในกรุงเทพมหานคร

จึงขอความกรุณาจากท่านในฐานะที่เป็นครูได้โปรดให้ข้อมูลการบริหาร จัดการความเสี่ยงของครูในสถานศึกษา เพื่อจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาอันจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารงานจัดการความเสี่ยง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยง

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานศึกษา

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง หน้าข้อความเพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านดังต่อไปนี้

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

อายุ 21 - 30 ปี

อายุ 31 - 40 ปี

อายุ 41 - 50 ปี

อายุ 50 ปี ขึ้นไป

3. คุณวุฒิทางการศึกษา

ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่ง

ผู้บริหาร (ผอ./รองผอ.) เจ้าหน้าที่การเงิน
 เจ้าหน้าที่พัสดุ อื่น ๆ (ระบุ).....

5. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

1 - 5 ปี 6 - 10 ปี
 11 - 15 ปี 15 ปี ขึ้นไป

6. ท่านเคยได้เข้ารับการอบรมทางด้านการบริหารสถานศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารหรือการจัดการความเสี่ยงหรือไม่

ไม่เคย เคย 1 ครั้ง
 เคย 2 - 4 ครั้ง เคย 5 ครั้ง ขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารงานจัดการความเสี่ยง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องระดับที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

โดยกำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้

5 หมายถึง ระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับมาก

3 หมายถึง ระดับปานกลาง

2 หมายถึง ระดับน้อย

1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

การบริหารงานจัดการความเสี่ยง	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ความเสี่ยงด้านโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา					
1. นโยบายการดำเนินของโรงเรียนมีความชัดเจน แน่นอน และครอบคลุมทุกกิจกรรมการดำเนินของโรงเรียน					
2. วิสัยทัศน์การดำเนินงานของโรงเรียนมีความชัดเจนและบุคลากรเข้าใจ					
3. หน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงานของโรงเรียนมีความชัดเจนและบุคลากรเข้าใจตรงกัน					

ตอนที่ 2 (ต่อ)

การบริหารงานจัดการความเสี่ยง	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
4. วัตถุประสงค์การดำเนินงานของโรงเรียนมีความชัดเจนและบุคลากรเข้าใจตรงกัน					
5. กลยุทธ์การดำเนินงานของโรงเรียนมีความชัดเจนและบุคลากรเข้าใจตรงกัน					
ความเสี่ยงด้านโครงสร้างด้านบุคลากร					
1. บุคลากรเข้าใจความรับผิดชอบและขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเอง					
2. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถและทักษะที่จำเป็น ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน					
3. บุคลากรเข้าใจเป้าหมายการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน					
4. บุคลากรเข้าใจกิจกรรมการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน					
ความเสี่ยงด้านนโยบายทางการเงิน					
1. การใช้เงินตรงตามวัตถุประสงค์การดำเนินงานของโครงการตามนโยบายของสถานศึกษา					
2. มีการกำหนดวงเงินตามงบประมาณประจำปีของโครงการตามนโยบายของสถานศึกษาไว้อย่างเหมาะสม					
3. มีกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดสรรงบประมาณค่าใช้จ่ายในแต่ละกิจกรรมอย่างเหมาะสม					
4. รายจ่ายในกิจกรรมการดำเนินงานมีความเหมาะสม และไม่บิดเบือนวัตถุประสงค์ของงบประมาณที่ตั้งไว้					
5. จัดทำสารสนเทศเป็นปัจจุบัน สามารถตรวจสอบได้					
ความเสี่ยงด้านนโยบาย ด้านวัสดุทรัพยากร					
1. มีการกำหนดความต้องการวัสดุ ไว้ในแผนงาน/โครงการของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละแผนงานโครงการนั้น ๆ					

ตอนที่ 2 (ต่อ)

การบริหารงานจัดการความเสี่ยง	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
2. ไม่เอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง จัดตั้งหน่วยงานกลางในการจัดซื้อ จัดจ้าง เพื่อสะดวกในการควบคุม ด้านปริมาณ คุณภาพและประหยัดเมื่อต้องการซื้อในปริมาณที่มาก ๆ					
3. มีการลงทะเบียนเพื่อควบคุมพัสดุ โดยระบุชื่อรายการ วิธีการได้มา ราคา วันที่ได้มา ตลอดจนจำนวนหน่วยพัสดุ					
4. การจ่ายพัสดุ มีการลงใบเบิกพัสดุทุกครั้ง					
5. มีการจำหน่ายพัสดุ เมื่อพัสดุนั้นอาจจะเสื่อม ล้าสมัยหรือไว้เกินความต้องการ โดยวิธีการขาย หรือการทำลาย					
ความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการ					
1. การจัดโครงสร้างการดำเนินงานของหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อพันธกิจของหน่วยงาน					
2. การจัดโครงสร้างการดำเนินงานของหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน					
3. การจัดโครงสร้างการดำเนินงานของหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน					
4. การจัดโครงสร้างการดำเนินงานของหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน					
5. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานทันสมัย					
6. บุคลากรใช้ทรัพยากรที่มีความจำเป็นต่อปริมาณผลงาน					
7. บุคลากรได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม					
8. บุคลากรได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานตามระดับคุณภาพของผลงานอย่างถูกต้อง					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องระดับที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

โดยกำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้

5 หมายถึง ระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับมาก

3 หมายถึง ระดับปานกลาง

2 หมายถึง ระดับน้อย

1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยง	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. สถานศึกษามีการจัดสรรทรัพยากรภายในได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่ากับภารกิจในการดำเนินงาน					
2. สถานศึกษาใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร และสามารถเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3. สถานศึกษามีการออกแบบขั้นตอน วิธีการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่มีความสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร					
4. สถานศึกษามีผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปตามแนวทางการปฏิบัติงานที่กำหนด					
5. สถานศึกษามีการปรับปรุงพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง					
6. สถานศึกษามีระบบการจัดการสารสนเทศภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ					
7. สถานศึกษามีการนำเสนอรายงานที่สร้างความมั่นใจในความน่าเชื่อถือของรายงานแก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง					
8. สถานศึกษาสามารถสร้างความโปร่งใส ถูกต้องแม่นยำให้กับกระบวนการจัดทำรายงานขององค์กรและความเชื่อถือได้ของรายงานที่ได้รับ					

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยง	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
9. สถานศึกษามีผลการลดความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อเป้าหมายขององค์กรได้อย่างเหมาะสม					
10. สถานศึกษามีการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์พันธกิจ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานศึกษา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องระดับที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

โดยกำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้

5 หมายถึง ระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับมาก

3 หมายถึง ระดับปานกลาง

2 หมายถึง ระดับน้อย

1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการของสถานศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้และปฏิบัติหน้าที่ตามกฎระเบียบ และข้อบังคับของสถานศึกษา					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความง่าย ไม่ซับซ้อน					
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการ มีความรวดเร็ว และเหมาะสม					
4. มีการแสดงแผนภูมิการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน					

ตอนที่ 4 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการของสถานศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
5. มีเอกสารแบบฟอร์ม การให้บริการอย่างเพียงพอและเข้าใจง่าย					
6. มีการจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
7. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้รับบริการที่เกิดข้อสงสัยหรือปัญหาติดต่อสอบถามได้					
8. มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้อย่างชัดเจน					
9. บุคลากรสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น และจัดลำดับการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
10. บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมตามความต้องการของผู้รับบริการ					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม
ผู้วิจัย

ภาคผนวก ข

การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

จากการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item Total Correlation) ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.3 โดยมีค่าดังตารางต่อไปนี้

ข้อคำถาม	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
ความเสี่ยงด้านโครงสร้างนโยบายสถานศึกษา		.856
1. นโยบายการดำเนินของโรงเรียนมีความชัดเจน แน่นนอนและครอบคลุมทุกกิจกรรมการดำเนินของโรงเรียน	.639	
2. วิสัยทัศน์การดำเนินงานของโรงเรียนมีความชัดเจนและบุคลากรเข้าใจ	.736	
3. หน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงานของโรงเรียนมีความชัดเจนและบุคลากรเข้าใจตรงกัน	.600	
4. วัตถุประสงค์การดำเนินงานของโรงเรียนมีความชัดเจนและบุคลากรเข้าใจตรงกัน	.736	
5. กลยุทธ์การดำเนินงานของโรงเรียนมีความชัดเจนและบุคลากรเข้าใจตรงกัน	.652	
ความเสี่ยงด้านโครงสร้างด้านบุคลากร		.925
1. บุคลากรเข้าใจความรับผิดชอบและขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเอง	.863	
2. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถและทักษะที่จำเป็น ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	.755	
3. บุคลากรเข้าใจเป้าหมายการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน	.903	
4. บุคลากรเข้าใจกิจกรรมการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน	.841	
ความเสี่ยงด้านนโยบายทางการเงิน		.926
1. การใช้เงินตรงตามวัตถุประสงค์การดำเนินงานของโครงการตามนโยบายของสถานศึกษา	.748	

2. มีการกำหนดวงเงินตามงบประมาณประจำปีของโครงการ ตามนโยบายของสถานศึกษาไว้อย่างเหมาะสม	.845
3. มีกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดสรรงบประมาณ ค่าใช้จ่ายในแต่ละกิจกรรมอย่างเหมาะสม	.728
4. รายงานในกิจกรรมการดำเนินงานมีความเหมาะสม และไม่ บิดเบือนวัตถุประสงค์ของงบประมาณที่ตั้งไว้	.885
5. จัดทำสารสนเทศเป็นปัจจุบัน สามารถตรวจสอบได้	.865
ความเสี่ยงด้านนโยบาย ด้านวัสดุทรัพยากร	.926
1. มีการกำหนดความต้องการวัสดุ ไว้ในแผนงาน/โครงการของ หน่วยงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละแผนงาน โครงการนั้น ๆ	.862
2. ไม่เอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง จัดตั้ง หน่วยงานกลางในการจัดซื้อ จัดจ้าง เพื่อสะดวกในการควบคุม ด้านปริมาณ คุณภาพและประหยัดเมื่อต้องการซื้อในปริมาณที่ มาก ๆ	.849
3. มีการลงทะเบียนเพื่อควบคุมพัสดุ โดยระบุชื่อรายการ วิธีการได้มา ราคา วันที่ได้มา ตลอดจนจำนวนหน่วยพัสดุ	.718
4. การจ่ายพัสดุ มีการลงใบเบิกพัสดุทุกครั้ง	.868
5. มีการจำหน่ายพัสดุ เมื่อพัสดุนั้นอาจจะเสื่อม ล้าสมัยหรือไว้ เกินความต้องการ โดยวิธีการขาย หรือการทำลาย	.787
ความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการ	.952
1. การจัดโครงสร้างการดำเนินงานของหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อ พันธกิจของหน่วยงาน	.791
2. การจัดโครงสร้างการดำเนินงานของหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อ วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน	.857
3. การจัดโครงสร้างการดำเนินงานของหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อ ยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	.882
4. การจัดโครงสร้างการดำเนินงานของหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อ วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	.736
5. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานทันสมัย	.905
6. บุคลากรใช้ทรัพยากรที่มีความจำเป็นต่อปริมาณผลงาน	.857

7. บุคลากรได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็น ธรรม	.670
8. บุคลากรได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานตามระดับ คุณภาพของผลงานอย่างถูกต้อง	.878
ประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยง	.865
1. สถานศึกษามีการจัดสรรทรัพยากรภายในได้อย่างเหมาะสม และคุ้มค่ากับภารกิจในการดำเนินงาน	.702
2. สถานศึกษาใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์ สูงสุดแก่องค์กร และสามารถเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	.662
3. สถานศึกษามีการออกแบบขั้นตอน วิธีการ และแนวทางใน การปฏิบัติงานที่มีความสอดคล้องกับเป้าหมายและ วัตถุประสงค์ขององค์กร	.718
4. สถานศึกษามีผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปตามแนว ทางการปฏิบัติงานที่กำหนด	.623
5. สถานศึกษามีการปรับปรุงพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง	.690
6. สถานศึกษามีระบบการจัดการสารสนเทศภายในองค์กรที่มี ประสิทธิภาพ	.708
7. สถานศึกษามีการนำเสนอรายงานที่สร้างความมั่นใจในความ น่าเชื่อถือของรายงานแก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง	.362
8. สถานศึกษาสามารถสร้างความโปร่งใส ถูกต้องแม่นยำ ให้กับ กระบวนการจัดทำรายงานขององค์กรและความเชื่อถือได้ของ รายงานที่ได้รับ	.275
9. สถานศึกษามีผลการลดความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อ เป้าหมายขององค์กรได้อย่างเหมาะสม	.569
10. สถานศึกษามีการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ พันธกิจ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ องค์กร	.484
คุณภาพการให้บริการของสถานศึกษา	.959

1. บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้และปฏิบัติหน้าที่ตาม กฎระเบียบ และข้อบังคับของสถานศึกษา	.862
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความง่าย ไม่ซับซ้อน	.824
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการ มีความ รวดเร็ว และเหมาะสม	.862
4. มีการแสดงแผนภูมิการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน	.802
5. มีเอกสารแบบฟอร์ม การให้บริการอย่างเพียงพอและเข้าใจ ง่าย	.862
6. มีการจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	.824
7. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้รับบริการที่เกิดข้อสงสัยหรือปัญหาติดต่อสอบถามได้	.824
8. มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ อย่างชัดเจน	.841
9. บุคลากรสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น และจัดลำดับการ แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	.824
10. บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ตามความต้องการของผู้รับบริการ	.639

ภาคผนวก ค

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ 1

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SumEfficiency	4.2582	.34863	380
SumRiskplace	4.2463	.44207	380
SumRiskpeople	4.2974	.44971	380
SumRiskmoney	4.3053	.41410	380
SumRiskmater	4.3116	.43486	380
SumRiskmanage	4.2720	.40969	380

relations

		SumEfficiency	SumRiskplace	SumRiskpeople	SumRiskmoney	SumRiskmater	SumRiskmanage
Pearson Correlation	SumEfficiency	1.000	.517	.512	.520	.547	.635
	SumRiskplace	.517	1.000	.586	.560	.609	.573
	SumRiskpeople	.512	.586	1.000	.538	.558	.592
	SumRiskmoney	.520	.560	.538	1.000	.605	.601
	SumRiskmater	.547	.609	.558	.605	1.000	.719
	SumRiskmanage	.635	.573	.592	.601	.719	1.000
Sig. (1-tailed)	SumEfficiency	.	.000	.000	.000	.000	.000
	SumRiskplace	.000	.	.000	.000	.000	.000
	SumRiskpeople	.000	.000	.	.000	.000	.000
	SumRiskmoney	.000	.000	.000	.	.000	.000
	SumRiskmater	.000	.000	.000	.000	.	.000
	SumRiskmanage	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	SumEfficiency	380	380	380	380	380	380
	SumRiskplace	380	380	380	380	380	380
	SumRiskpeople	380	380	380	380	380	380
	SumRiskmoney	380	380	380	380	380	380
	SumRiskmater	380	380	380	380	380	380
	SumRiskmanage	380	380	380	380	380	380

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	SumRiskmanage, SumRiskplace, SumRiskmoney, SumRiskpeople, SumRiskmater ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: SumEfficiency

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change	Durbin-Watson
						F Change	df1	df2		
1	.679 ^a	.461	.453	.25775	.461	63.877	5	374	.000	1.940

a. Predictors: (Constant), SumRiskmanage, SumRiskplace, SumRiskmoney, SumRiskpeople, SumRiskmater

b. Dependent Variable: SumEfficiency

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21.218	5	4.244	63.877	.000 ^b
	Residual	24.847	374	.066		
	Total	46.065	379			

a. Dependent Variable: SumEfficiency

b. Predictors: (Constant), SumRiskmanage, SumRiskplace, SumRiskmoney, SumRiskpeople, SumRiskmater

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.424	.162		8.778	.000					
	SumRiskplace	.101	.042	.128	2.416	.016	.517	.124	.092	.512	1.955
	SumRiskpeople	.089	.040	.114	2.203	.028	.512	.113	.084	.537	1.864
	SumRiskmoney	.105	.044	.124	2.381	.018	.520	.122	.090	.528	1.896
	SumRiskmater	.048	.048	.060	1.004	.316	.547	.052	.038	.401	2.496
	SumRiskmanage	.319	.051	.375	6.292	.000	.635	.309	.239	.405	2.468

a. Dependent Variable: SumEfficiency

สมมติฐานการวิจัยที่ 2

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SumQuailityService	4.2279	.38578	380
SumRiskplace	4.2463	.44207	380
SumRiskpeople	4.2974	.44971	380
SumRiskmoney	4.3053	.41410	380
SumRiskmater	4.3116	.43486	380
SumRiskmanage	4.2720	.40969	380

Correlations

		SumQuailityService	SumRiskplace	SumRiskpeople	SumRiskmoney	SumRiskmater	SumRiskmanage
Pearson Correlation	SumQuailityService	1.000	.617	.619	.630	.695	.872
	SumRiskplace	.617	1.000	.586	.560	.609	.573
	SumRiskpeople	.619	.586	1.000	.538	.558	.592
	SumRiskmoney	.630	.560	.538	1.000	.605	.601
	SumRiskmater	.695	.609	.558	.605	1.000	.719
	SumRiskmanage	.872	.573	.592	.601	.719	1.000
Sig. (1-tailed)	SumQuailityService	.	.000	.000	.000	.000	.000
	SumRiskplace	.000	.	.000	.000	.000	.000
	SumRiskpeople	.000	.000	.	.000	.000	.000
	SumRiskmoney	.000	.000	.000	.	.000	.000
	SumRiskmater	.000	.000	.000	.000	.	.000
	SumRiskmanage	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	SumQuailityService	380	380	380	380	380	380
	SumRiskplace	380	380	380	380	380	380
	SumRiskpeople	380	380	380	380	380	380
	SumRiskmoney	380	380	380	380	380	380
	SumRiskmater	380	380	380	380	380	380
	SumRiskmanage	380	380	380	380	380	380

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	SumRiskmanage, SumRiskplace, SumRiskmoney, SumRiskpeople, SumRiskmater ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: SumQuailityService

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change	Durbin-Watson
						F Change	df1	df2		
1	.891 ^a	.793	.790	.17662	.793	286.814	5	374	.000	2.071

a. Predictors: (Constant), SumRiskmanage, SumRiskplace, SumRiskmoney, SumRiskpeople, SumRiskmater

b. Dependent Variable: SumQuailityService

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	44.737	5	8.947	286.814	.000 ^b
	Residual	11.667	374	.031		
	Total	56.404	379			

a. Dependent Variable: SumQualityService

b. Predictors: (Constant), SumRiskmanage, SumRiskplace, SumRiskmoney, SumRiskpeople, SumRiskmater

		Coefficients ^a										
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Correlations				Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	.278	.111		2.497	.013						
	SumRiskplace	.087	.029	.100	3.031	.003	.617	.155	.071	.512	1.955	
	SumRiskpeople	.073	.028	.085	2.655	.008	.619	.136	.062	.537	1.864	
	SumRiskmoney	.090	.030	.097	2.989	.003	.630	.153	.070	.528	1.896	
	SumRiskmater	.037	.033	.042	1.132	.258	.695	.058	.027	.401	2.496	
	SumRiskmanage	.636	.035	.676	18.286	.000	.872	.687	.430	.405	2.468	

a. Dependent Variable: SumQualityService

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางสาวลักษณพิมล ทินกร
วัน เดือน ปีเกิด	29 กันยายน 2537
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์ประยุกต์บัณฑิต สาขาคณิตศาสตร์เชิง วิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ประสบการณ์การทำงาน	ปี พ.ศ. 2562 ตำแหน่ง Customers Support บริษัทบางกอก ซามูไร จำกัด ปี พ.ศ. 2563 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงานเคลม บริษัท ออโต้ โซไซตี้ จำกัด ปี พ.ศ. 2564 ตำแหน่งพิจารณาสินไหมรถยนต์ บริษัท เอ ดับเบิลยู พี เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	258 ซอยวงศ์สว่าง 8 (สมถวิล) เขตบางซื่อ แขวงวงศ์สว่าง กรุงเทพมหานคร 10800