

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงมาตรฐานการทำงานตามฐานความเสี่ยงของกิจกรรมในการตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายเงิน การจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน การจ่ายเช็ค การจ่ายเงินสดย่อย การรับเงิน และการทำงานผ่านระบบสารสนเทศ ของงานคลัง คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อลดความเสี่ยงและเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งจากบุคลากรภายในและภายนอกคณะทันตแพทยศาสตร์

การจัดทำระบบบริหารความเสี่ยงเริ่มจากการกำหนดวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน แล้วจึงค้นหาความเสี่ยงที่เป็นอุปสรรคไม่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จากนั้นให้ผู้ที่เกี่ยวข้องประเมินความเสี่ยงผ่านแบบสอบถามและเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์รวมทั้งศึกษาจากผังการไหลของงาน (Flow Chart) แล้วนำความเสี่ยงที่ได้มาเรียงลำดับตามความจำเป็นเร่งด่วนในการจัดการ และใช้เทคนิค Why – Why Analysis ในการวิเคราะห์หาสาเหตุของความเสี่ยง จากนั้นจัดทำ Risk Map เพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในการหาความเสี่ยงที่เป็นต้นเหตุเพื่อวางแผนจัดการความเสี่ยง เมื่อได้แผนจัดการความเสี่ยงแล้วจึงสร้างระบบสำหรับติดตามสอบทานเป็นขั้นตอนสุดท้าย

หลังจากจัดทำระบบบริหารความเสี่ยงหรือการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO ให้กับงานคลังแล้ว สามารถสรุปวัตถุประสงค์ได้ คือ “การให้บริการด้านการเงิน อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วนตามระเบียบ โปร่งใสตรวจสอบได้ ผู้รับบริการพึงพอใจ” จากการจัดลำดับความเสี่ยงและการวิเคราะห์ความเสี่ยงต้นเหตุ พบว่ามีความเสี่ยงที่ต้องกำหนดแผนจัดการความเสี่ยงทั้งหมด 21 ปัจจัย เป็นระดับความเสี่ยงสูง 8 ปัจจัย และระดับความเสี่ยงปานกลาง 13 ปัจจัย ซึ่งได้เสนอเป็นแผนจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติมไว้ แผนจัดการความเสี่ยงแต่ละแผน ได้มีการกำหนดระยะเวลาและผู้รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน จากการติดตามแผนการดำเนินงานเพื่อควบคุมความเสี่ยงสำหรับความเสี่ยงสูงสุดที่เป็นวิกฤต 8 อันดับแรกนั้น พบว่า รายการที่ไม่มีความผิดพลาดเกิดขึ้นมี 1 รายการ คือ เงินสดย่อยไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน ส่วนรายการที่มีความผิดพลาดลดลงและคาดว่าจะทำให้ไม่พบความผิดพลาดอีกมี 1 รายการ คือ การได้รับธนบัตรปลอม และรายการที่มีความผิดพลาดลดลงในระดับที่ยอมรับได้มี 3 รายการ คือ ผู้นำส่งเงินมาช้ากว่ากำหนดเวลา มีความผิดพลาดลดลง 96.84% ผู้ขอเบิกยื่นเอกสารเบิกจ่ายเงินผิดพลาด มีความผิดพลาดลดลง 33.38% และเอกสารการนำส่งเงินไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน มีความผิดพลาดลดลง 28.28% ซึ่งมีผลทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมเพิ่มขึ้นจาก 73.40% เป็น 74.60%

The purpose of this thesis is to improve working standards based on activities' risks for document inspection, treasury payment request issuing, cheque payment, petty cash payment, cash receipt, and working through information system of the treasury department of the Faculty of Dentistry, Chulalongkorn University in order to decrease risks and increase satisfaction of the faculty's both internal and external clients.

Initially, the origination of Risk Management System was started by specifying the objectives of the sections and identifying all possible risks which could obstruct us from meeting such goals. Then, involved officers were asked to assess the risks by using questionnaires, flow chart and interview. After finding out the results of the survey, they would be represented in form of the risk management order. The researcher chose to use Why – Why Analysis technique to analyze root causes of all risks. Afterwards, Risk Map was used as a tool to link all risks for analyzing a core risk in order to do Risk Management Plans, together with a monitoring and reviewing system.

Subsequent to establishing the Risk Management Plans following the COSO concept for the treasury department, it could be concluded that the objective is "to have all financial services done with accuracy, quickness, completeness and transparency and encourage client's satisfaction." According to risk ordering and core risk analysis, it was found that important risks could be classified into 21 groups; 8 high risks and 13 moderate risks. After performing risk analysis, several risk management plans, with clear time schedule and person in charge, were introduced. Following the implementation of risk management plan, it was discovered that among the 8 high risks, the item having no more error was the insufficient petty cash. The item of which error had decreased and was expected not to appear again was receiving counterfeit note. In addition, there were three items of which errors had decreased into an acceptable level namely, 1. percentage of the late receipt submission which decreased 96.84%. 2. percentage of the bearers upon handing in wrong document which decreased 33.38%. 3. percentage of wrong and missing income-send-document which decreased 28.28%. Accordingly, the percentage of client's satisfaction increased from 73.40% to 74.60%.