

แผนการจัดการความเสี่ยงสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีงบประมาณ 2554

1. ความเป็นมาและหลักการเหตุผล

สืบเนื่องจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ.2544 ซึ่งกำหนดให้คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการตรวจเงินแผ่นดิน พ.ศ. 2542 ให้การบริหารความเสี่ยงเป็นหลักปฏิบัติตามมาตรฐานการควบคุมภายใน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดไว้ในองค์ประกอบที่ 7 : การบริหารและการจัดการ ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 : ระบบบริหารความเสี่ยง นั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พ.ศ. 2554 ดังต่อไปนี้

1. ให้มีการบริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะ / สำนัก / สถาบัน โดยมีการจัดการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
2. ใ้บุคคลทั่วทั้งมหาวิทยาลัย รับทราบและมีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยง
3. ให้มีการกำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เป็นระบบมาตรฐานเดียวกัน ทั่วทั้งมหาวิทยาลัย
4. ให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานตามปกติของทุกคณะ / สำนัก / สถาบัน
5. ให้คณะกรรมการการบริหารความเสี่ยง ระดับ คณะ / สำนัก / สถาบัน รายงานผลการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงในแต่ละปี ต่อคณะกรรมการระดับมหาวิทยาลัย และให้คณะกรรมการระดับมหาวิทยาลัย รายงานผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการอำนวยการ
6. ให้มีการทบทวนและติดตามผลการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงเป็นประจำทุกปี เพื่อนำมาปรับปรุง
7. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ระดับ คณะ / สำนัก / สถาบัน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัย ต้องระบุความเสี่ยง หรือ ปัจจัยเสี่ยง วิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง ให้ครอบคลุมด้านความเสี่ยง ดังนี้

- (1.1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)
- (1.2) ความเสี่ยงด้านการดำเนินการ (Operational Risk)
- (1.3) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk)
- (1.4) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย / กฎระเบียบ (Compliance Risk)

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (สนส.) มีความตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็นองค์กรของการให้บริการสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาการศึกษา ในส่วนของนโยบายหรือแนวทางการดำเนินงาน ผู้บริหารขององค์กรได้ให้มีการระดมสมองในการวิเคราะห์ความเสี่ยงของแต่ละกลุ่มงาน และกำหนดขึ้นมาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือชี้ให้ผู้ปฏิบัติงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนถือปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และการกำหนดแผนการจัดการความเสี่ยงจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่ง ที่สามารถนำไป สนส. ก้าวเดินอย่างถูกทิศทาง มีเป้าหมายที่ชัดเจน สามารถสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ให้ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์

ความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง

ในการบริหารงานในปัจจุบันต้องยอมรับว่า เหตุผลเบื้องต้นที่สนับสนุนให้มีการบริหารความเสี่ยงในองค์กรก็คือการที่ทุกองค์กรต้องพยายามสร้างหรือเพิ่มมูลค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แม้ว่าความไม่แน่นอนหลายประการที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน มูลค่าขององค์กรจะเกิดขึ้นเพียงใด ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารในการตัดสินใจและการกำหนดกลยุทธ์การบริหารงานในองค์กรนั้น ๆ ซึ่งความไม่แน่นอนของการดำเนินงานในองค์กร เป็นเสมือนดาบสองคม คืออาจก่อให้เกิดผลลัพธ์ในทางบวก ถือว่าเป็นการให้โอกาสแก่องค์กร หรืออาจก่อให้เกิดทางลบ ซึ่งถือว่าเป็นความเสี่ยง ดังนั้นผู้บริหารจะต้องใช้โอกาสให้เป็นประโยชน์ในการกำหนดกลยุทธ์องค์กร หรือกำหนดระดับความเสี่ยงที่เหมาะสมที่องค์กรสามารถยอมรับได้หลักการในการบริหารความเสี่ยงไม่ได้เป็นแนวทางในการสร้างสถานะแวดล้อมที่ปราศจากความเสี่ยง แต่เป็นการทำให้ผู้บริหารสามารถบริหารและดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้สถานะแวดล้อมที่มีความเสี่ยง

ประโยชน์ ของการบริหารความเสี่ยงจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปตามระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ซึ่งเมื่อเราทราบว่าทุกองค์กรดำเนินงานภายใต้ความเสี่ยง ดังนั้นผู้บริหารแต่ละคนก็มีระดับของการยอมรับต่อการบริหารความเสี่ยงได้มากน้อยต่างกัน การบริหารความเสี่ยงที่ดีจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถเลือกทิศทาง หรือการเคลื่อนไหวทางกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงอันเป็นที่ยอมรับได้ ทำให้สามารถตัดสินใจเพื่อตอบสนองต่อความเสี่ยงได้ดีขึ้น ดังนั้นเมื่อความเสี่ยงนั้นเกิดขึ้นจริง ๆ ผู้บริหารก็สามารถที่จะเลือกการตัดสินใจและตอบสนองต่อความเสี่ยงนั้นได้ดีขึ้น ทำให้องค์กรลดความแปลกใจหรือสิ่งที่ไม่คาดคิดว่าจะเผชิญได้เนื่องจากองค์กรได้มีการบริหารความเสี่ยง และคิดไว้ล่วงหน้าแล้ว ดังนั้นเมื่อมีสถานการณ์เกิดขึ้นจริงก็จะสามารถตอบสนองได้ดีขึ้น

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนถือเป็นหน่วยงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ที่สังเกตเห็นว่าการบริหารความเสี่ยงมีความสำคัญต่อการบริหารงาน และควรใช้เป็นแนวทางเพื่อป้องกันการดำเนินงานที่อาจจะเกิดข้อผิดพลาดขึ้น และเพื่อช่วยให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ จึงเริ่มจัดทำการระบุความเสี่ยงขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการการบริหารความเสี่ยงต่อไปในอนาคต ตามบริบทของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ดังนี้

ปรัชญา

ส่งเสริมวิชาการ รักษามาตรฐาน บริการด้วยน้ำใจ

วิสัยทัศน์

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นองค์กรที่สนับสนุน และส่งเสริมการพัฒนางาน วิชาการของมหาวิทยาลัยที่มีความทันสมัย มีการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว

พันธกิจ

1. ส่งเสริมสนับสนุนในการบริการทางการศึกษาและการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย ทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา
2. สร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านงานวิชาการกับโรงเรียนในเขตพื้นที่บริการของมหาวิทยาลัย
3. พัฒนาระบบงานการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนให้มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

ภารกิจ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีภารกิจหลัก 6 ประการ คือ

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

การบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง คือ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง หรือความไม่แน่นอน มีโอกาสที่จะประสบกับความสูญเสียหรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ ได้แก่ ภัยธรรมชาติ การทุจริต การลักขโมย ความเสียหายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การถูกดำเนินการทางกฎหมาย การบาดเจ็บ ความเสียหาย เหตุร้าย การเกิดอันตราย สูญเสียทรัพย์สิน สูญเสียชื่อเสียง ภาพลักษณ์ขององค์กร และบุคลากร เกิดความไม่แน่นอน การไม่พิทักษ์สิทธิ หรือศักดิ์ศรี หรือเกิดสูญเสียจนต้องมีการชดเชยค่าเสียหาย

การบริหารความเสี่ยง (Risk management) คือ กระบวนการที่ปฏิบัติโดยคณะกรรมการบริหาร ผู้บริหาร และบุคลากรทุกคนในองค์กรเพื่อช่วยในการกำหนดกลยุทธ์และดำเนินงาน โดยกระบวนการบริหารความเสี่ยงได้รับการออกแบบเพื่อให้สามารถบ่งชี้เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อองค์กร และสามารถจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผล ในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ (ที่มา : กรอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กร : Committee of Sponsoring Organisations The Treadway Commission : COSO)

ความเสี่ยงในแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 คือเหตุการณ์ใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และส่งผลกระทบต่อหรือสร้างความเสียหาย(ที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน) หรือความล้มเหลว หรือลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี

ปัจจัยเสี่ยง หมายถึง ต้นเหตุ หรือสาเหตุที่มาของความเสี่ยงที่จะทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

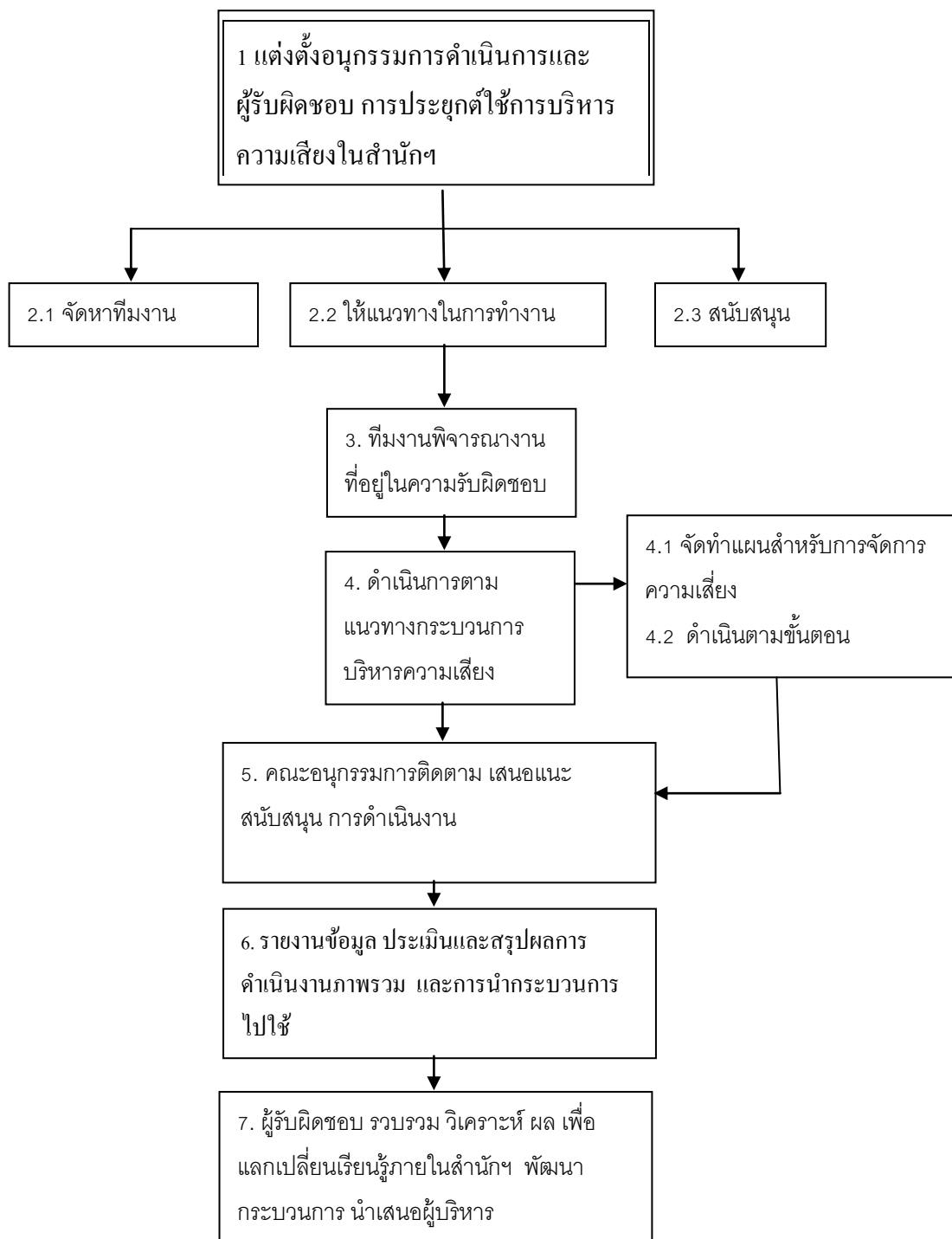
การประเมินความเสี่ยง หมายถึง การคาดคะเน หรือคำนวณโอกาสที่จะเป็นเหตุให้เกิดความเสียหาย และหรือความเสียหายที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ไม่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อให้ทราบความสำคัญของความเสี่ยงที่แตกต่างกัน และใช้การพิจารณาในการกำหนดจุดควบคุมความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

กิจกรรมควบคุม หมายถึง กระบวนการปฏิบัติที่ทุกคนในองค์กรร่วมกันพิจารณากำหนดขึ้นเพื่อสร้างความมั่นใจในระดับที่สมเหตุสมผล ในการบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

วัตถุประสงค์การบริหารความเสี่ยง

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

2. แนวทางการบริหารความเสี่ยงของสำนักวิชาการและงานทะเบียน



3. ขั้นตอนการบริหารความเสี่ยง

เพื่อให้สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีระบบในการบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารปัจจัยและการควบคุมกิจกรรม รวมทั้งกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อลดมูลเหตุของแต่ละโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย (เช่น ชื่อเสียง การฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล) ให้ระดับความเสี่ยงและขนาดของความเสียหายที่เกิดขึ้นในอนาคตให้อยู่ในระดับที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนยอมรับได้ ประเมินได้ ควบคุมได้และตรวจสอบได้อย่างมีระบบ โดยคำนึงถึงการบรรลุเป้าหมายขององค์กรตามยุทธศาสตร์ เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติตามขั้นตอน ดังนี้

1. การสร้างความมีส่วนร่วมของคนในองค์กร เพื่อให้คนในองค์กรเห็นว่าเราเป็นหนึ่งในองค์กร การที่เราจะทำอะไรไม่ดีจะส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงขององค์กร หรือผู้อื่นทำอะไรไม่ดีส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงขององค์กร ขั้นตอนแรกในการสร้างความรู้สึกร่วมกัน คือ จะต้องมีการออกเป็นหนังสือเป็นนโยบายว่าเราจะดำเนินการบริหารความเสี่ยงเพื่ออะไร ใครรับผิดชอบ มีข้อดีข้อเสียอย่างไรในการดำเนินงานหรือวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของเรา ว่าเราดำเนินงานไปเพื่ออะไร หลัก ๆ ก็คือมีการร่างนโยบาย (Policy statement) ออกมาก่อน ซึ่งก็คือ ระดับผู้บริหารที่เป็นคนวางนโยบายที่เราคิดจะบริหารความเสี่ยง และมีเรื่องสำคัญอะไรบ้างที่ต้องกำหนดไว้ในนโยบาย

2. การค้นหาความเสี่ยงและระบุความเสี่ยง ต้องอาศัยการศึกษาาร่วมกัน เพราะคนที่อยู่ในองค์กรเองเป็นคนที่รู้มากที่สุดว่ามีความเสี่ยงอะไรบ้างในองค์กร คนภายนอกไม่สามารถไปบอกได้อย่างถูกต้อง ต้องมีการศึกษาาร่วมกัน ช่วยกันมองในแต่ละเรื่อง ในแต่ละประเด็น ผู้บริหารทุก ๆ ฝ่ายต้องมีตัวแทนเข้ามาดู เข้ามาประชุมร่วม ที่ต้องมาพิจารณาและต้องระบุออกไปว่าเป็นความเสี่ยงขององค์กร ระบุให้ได้ว่าความเสี่ยงมีอะไรบ้างในองค์กร ระบุมาเป็นรายการ ว่าอันไหนมีลำดับความสำคัญมากที่สุด แล้วอันที่เราจะเลือกจัดการบริหารความเสี่ยงกับมัน โดยสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้จัดทำการระบุความเสี่ยงออกเป็น 4 ด้าน คือ

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

ตารางที่ 1.1 ผลการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง ของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน ปีการศึกษา 2553

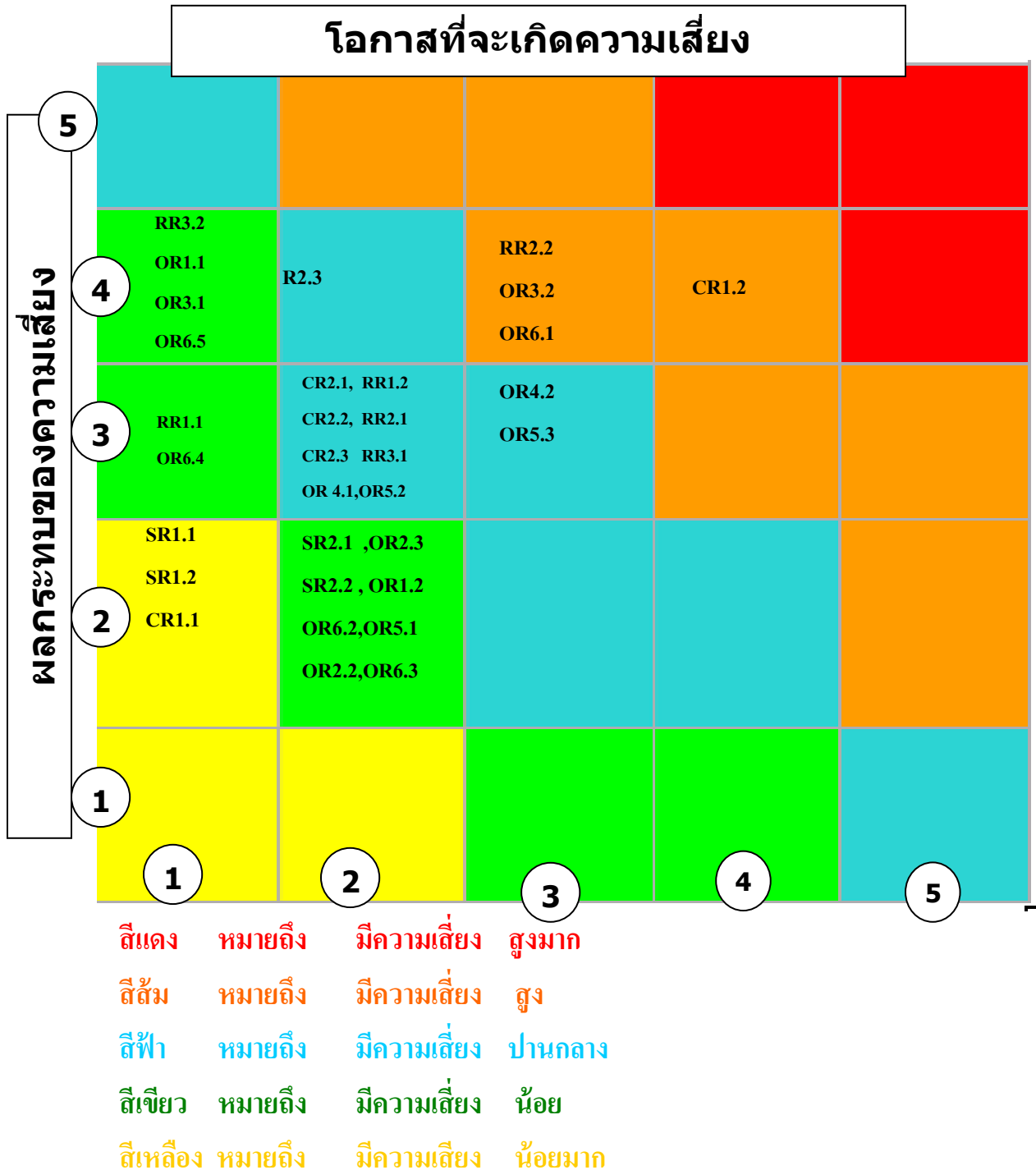
| ความเสี่ยง | ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง | การประเมินความเสี่ยง | | | |
|--|--|----------------------|---------|------------|--|
| | | โอกาส | ผลกระทบ | ระดับ Risk | |
| SR ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ 1. แผนกลยุทธ์ไม่มีการนำไปสู่การปฏิบัติ 2. การติดตามและประเมินผลไม่เป็นไปตามแผนปฏิบัติราชการ 3. การประกันคุณภาพมีผลการประเมินไม่ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด | SR1.1 บุคลากรไม่มีความเข้าใจเป้าหมายหรือขั้นตอนการดำเนินงาน | 1 | 2 | ต่ำ | |
| | SR1.2 ไม่มีการนำกลยุทธ์มาเชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน | 1 | 2 | ต่ำ | |
| | SR2.1 บุคลากรไม่เห็นความสำคัญของการติดตามและประเมินผล | 2 | 2 | ปานกลาง | |
| | SR2.2 บุคลากรไม่เข้าใจวิธีการวัดและประเมินผลเพื่อให้สอดคล้องกับตัวบ่งชี้ | 2 | 2 | ปานกลาง | |
| | SR3.1 ไม่มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่เหมาะสม | 1 | 2 | ต่ำ | |
| | SR3.2 ไม่ได้ได้รับความร่วมมือกับคู่ประสานงานตามตัวชี้วัด | 1 | 3 | ต่ำ | |
| | SR3.3 การดำเนินงานไม่เป็นไปตามขั้นตอน และขาดการจัดทำเอกสารอ้างอิง | 2 | 2 | ปานกลาง | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| CR. ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ 1 บุคลากรถูกร้องเรียน | CR1.1 บุคลากรมีการปฏิบัติไม่เป็นไปตามกฎระเบียบ เนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจ | 1 | 2 | ต่ำ | |
| | CR 1.2 การจัดการข้อมูลผิดพลาด ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน หรือไม่เป็นปัจจุบัน | 4 | 4 | สูง | |

| ความเสี่ยง | ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง | การประเมินความเสี่ยง | | |
|--|--|----------------------|---------|------------|
| | | โอกาส | ผลกระทบ | ระดับ Risk |
| 2 นักศึกษาไม่สำเร็จ การศึกษาอันเนื่องจากไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยฯ | CR 2.1 นักศึกษาไม่มีความเข้าใจระบบการศึกษา ระดับอุดมศึกษา | 2 | 3 | ปานกลาง |
| | CR2.2 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ กฎระเบียบ ข้อบังคับด้านการเรียน การวัด ประเมินผล ไม่มีการดำเนินการอย่างทั่วถึง หรือการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการให้นักศึกษาเห็นอย่างชัดเจน | 2 | 3 | ปานกลาง |
| | CR2.3 อาจารย์ที่ปรึกษาไม่มีการแนะนำ ติดตามนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง | 2 | 3 | ปานกลาง |
| | CR2.4 การจัดแผนการเรียนไม่ครบตามหลักสูตร | 1 | 3 | ต่ำ |
| RR.ความเสี่ยงด้านทรัพยากร | | | | |
| RR 1 การจัดตั้งงบประมาณไม่เพียงพอ | RR 1.1 ไม่มีการสำรวจความต้องการในการใช้งบประมาณการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างถูกต้อง ครบถ้วน | 1 | 3 | ต่ำ |
| | RR1.2 การคำนวณงบประมาณไม่สอดคล้องกับข้อมูลและการเชื่อมโยงกลยุทธ์ อย่างถูกต้อง เหมาะสม | 2 | 3 | ปานกลาง |
| RR 2 การให้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจ | RR2.1 การให้ข้อมูลของบุคลากรไม่ถูกต้อง หรือไม่ชัดเจน | 2 | 3 | ปานกลาง |
| | RR2.2 บุคลากรไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการที่เหมาะสม | 3 | 4 | สูง |
| RR3 อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีไม่มีคุณภาพและความพร้อมในการดำเนินงาน | RR3.1 อุปกรณ์ไม่ได้รับการดูแลและปรับปรุงให้พร้อมใช้งาน | 2 | 3 | ปานกลาง |
| | RR 3.2 ระบบการป้องกันและเก็บรักษาข้อมูลขาดประสิทธิภาพ | 1 | 4 | ปานกลาง |

| ความเสี่ยง | ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง | การประเมินความเสี่ยง | | | |
|---|--|----------------------|---------|------------|------------------------------|
| | | โอกาส | ผลกระทบ | ระดับ Risk | |
| OR. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน 1 การพัฒนาหลักสูตรไม่เป็นไปตามกรอบมาตรฐาน 2.การคัดเลือกนักศึกษาไม่เป็นไปตามความต้องการ 3. การลงทะเบียนเรียนไม่เป็นไปตามระเบียบ 4. การสนับสนุนการเรียนการสอนไม่มีคุณภาพ | OR1.1 ผู้รับผิดชอบการพัฒนาหลักสูตรไม่มีความรู้ความเข้าใจระบบและกลไกการพัฒนาหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด | 1 | 4 | ปานกลาง | -ไม่สามารถควบคุมได้ทุกสาเหตุ |
| | OR 1.2 การประสานงานการพัฒนาหลักสูตรของผู้เกี่ยวข้องขาดประสิทธิภาพ | 2 | 2 | ปานกลาง | |
| | OR2.1 การสำรวจความต้องการในการรับนักศึกษาเข้าศึกษาไม่มีประสิทธิภาพ | 2 | 2 | ปานกลาง | |
| | OR2.2 การประชาสัมพันธ์การรับนักศึกษาไม่ทั่วถึง | 2 | 2 | ปานกลาง | |
| | OR2.3 ระบบการคัดเลือกไม่มีความเหมาะสมสอดคล้องความต้องการ | 2 | 2 | ปานกลาง | |
| | OR3.1 การจัดเตรียมความพร้อมของฐานข้อมูลรายวิชาตามแผนการเรียนไม่ถูกต้องหรือแน่นอน | 1 | 3 | ต่ำ | |
| | OR3.2 นักศึกษาไม่ดำเนินการลงทะเบียนตามกำหนดเวลา | 3 | 4 | สูง | |
| | OR4.1 การจัดตารางสอน ตารางสอบไม่เป็นไปตามที่กำหนด | 2 | 3 | ปานกลาง | |
| | OR4.2 คณาจารย์ผู้สอนไม่ได้รับการพัฒนาทักษะด้านการจัดการเรียนรู้ หรือการจัดทำผลงานทางวิชาการอย่างเหมาะสม | 3 | 3 | ปานกลาง | |

| ความเสี่ยง | ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง | การประเมินความเสี่ยง | | | |
|---|---|----------------------|---------|------------|---------------------------------------|
| | | โอกาส | ผลกระทบ | ระดับ Risk | |
| 5 ข้อมูลประวัติและสภาพ ของนักศึกษาไม่ถูกต้อง และไม่เป็นปัจจุบัน | OR5.1 นักศึกษาให้ข้อมูลประวัติ ประวัติไม่ถูกต้อง | 2 | 2 | ปานกลาง | - ไม่สามารถ ควบคุมได้ทุก สาเหตุ |
| | OR5.2 เจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลผิดพลาด และไม่เป็นปัจจุบัน | 2 | 3 | ปานกลาง | |
| | OR5.3 การประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง (ฝ่ายจัดแผนการเรียน ฝ่ายการเงิน) ไม่ เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด | 3 | 3 | ปานกลาง | |
| 6. การประมวลผลการเรียน ไม่ถูกต้อง | OR6.1 การส่งผลการเรียนของอาจารย์ ไม่เป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่ กำหนด | 3 | 4 | สูง | |
| | OR6.2 การลงข้อมูลผลการเรียนไม่ ถูกต้อง | 2 | 3 | ปานกลาง | |
| | OR6.3 การจัดเก็บข้อมูลไม่มี ประสิทธิภาพ | 2 | 2 | ปานกลาง | |
| | OR6.4 ระบบการประมวลผลการเรียน มีความผิดพลาด | 1 | 3 | ต่ำ | |
| | OR6.5 มีการแก้ไขผลการเรียนโดย ไม่ได้รับการอนุญาต | 1 | 4 | ปานกลาง | |

3. การประเมินความเสี่ยง บางสิ่งบางอย่างเราอาจจะมองข้ามไป หากไม่รู้ว่านั่นคือความเสี่ยงที่เกิดขึ้น และทำให้ต้องสูญเสียมูลค่า เช่น นักศึกษาลงเรียนไม่ครบตามแผนการเรียนของหลักสูตร ทำให้ไม่สามารถจบตามกำหนดต้องเสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายในการเรียนให้ครบ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง อาจเสียหายถึงชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย ผู้รับผิดชอบจะต้องมีระบบการป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากกรณีดังกล่าว



ระดับความเล็งของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประเมินเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ความเล็งระดับสูงมาก

ไม่มี

ความเล็งระดับสูง

CR 1.2 การจัดการข้อมูลผิดพลาด ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน หรือไม่เป็นปัจจุบัน

RR2.2 บุคลากรไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการที่เหมาะสม

OR3.2 นักศึกษาไม่ดำเนินการลงทะเบียนตามกำหนดเวลา

OR6.1 การส่งผลการเรียนของอาจารย์ไม่เป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด

ความเล็งระดับปานกลาง

SR2.1 บุคลากรไม่เห็นความสำคัญของการติดตามและประเมินผล

SR2.2 บุคลากรไม่เข้าใจวิธีการวัดและประเมินผลเพื่อให้สอดคล้องกับตัวบ่งชี้

SR3.3 การดำเนินงานไม่เป็นไปตามขั้นตอน และขาดการจัดทำเอกสารอ้างอิง

CR 2.1 นักศึกษาไม่มีความเข้าใจระบบการศึกษา ระดับอุดมศึกษา

CR2.2 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับด้านการเรียน การวัดประเมินผล ไม่มีการดำเนินการอย่างทั่วถึง หรือการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการให้นักศึกษาเห็นอย่างชัดเจน

CR2.3 อาจารย์ที่ปรึกษาไม่มีการแนะนำ ติดตามนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง

RR1.2 การคำนวณงบประมาณไม่สอดคล้องกับข้อมูลและการเชื่อมโยงกลยุทธ์ อย่างถูกต้องเหมาะสม

RR2.1 การให้ข้อมูลของบุคลากรไม่ถูกต้อง หรือไม่ชัดเจน

RR3.1 อุปกรณ์ไม่ได้รับการดูแลและปรับปรุงให้พร้อมใช้งาน

RR 3.2 ระบบการป้องกันและเก็บรักษาข้อมูลขาดประสิทธิภาพ

OR1.1 ผู้รับผิดชอบการพัฒนาหลักสูตรไม่มีความรู้ความเข้าใจระบบและกลไกการพัฒนาหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

OR 1.2 การประสานงานการพัฒนาหลักสูตรของผู้เกี่ยวข้องขาดประสิทธิภาพ

OR2.1 การสำรวจความต้องการในการรับนักศึกษาเข้าศึกษาไม่มีประสิทธิภาพ

OR2.2 การประชาสัมพันธ์การรับนักศึกษาไม่ทั่วถึง

OR2.3 ระบบการคัดเลือกไม่มีความเหมาะสมสอดคล้องความต้องการ

- OR4.1 การจัดตารางสอน ตารางสอบไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- OR4.2 คณาจารย์ผู้สอนไม่ได้รับการพัฒนาทักษะด้านการจัดการเรียนรู้ หรือการจัดทำผลงานทางวิชาการอย่างเหมาะสม
- OR5.1 นักศึกษาให้ข้อมูลระเบียบประวัติไม่ถูกต้อง
- OR5.2 เจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลผิดพลาดและไม่เป็นปัจจุบัน
- OR5.3 การประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง (ฝ่ายจัดแผนการเรียน ฝ่ายการเงิน) ไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด
- OR6.5 มีการแก้ไขผลการเรียนโดยไม่ได้รับการอนุญาต

ความเสี่ยงระดับน้อย

- SR3.1 ไม่มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่เหมาะสม
- SR3.2 ไม่ได้ได้รับความร่วมมือกับผู้ประสานงานตามตัวชี้วัด
- CR2.4 การจัดแผนการเรียนไม่ครบตามหลักสูตร
- RR 1.1 ไม่มีการสำรวจความต้องการในการใช้งบประมาณการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างถูกต้อง ครบถ้วน
- OR3.1 การจัดเตรียมความพร้อมของฐานข้อมูลรายวิชาตามแผนการเรียนไม่ถูกต้องหรือแน่นอน
- OR6.4 ระบบการประมวลผลการเรียนมีความผิดพลาด

ความเสี่ยงระดับน้อยมาก

- SR1.1 บุคลากรไม่มีความเข้าใจเป้าหมายหรือขั้นตอนการดำเนินงาน
- SR1.2 ไม่มีการนำกลยุทธ์มาเชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน
- CR1.1 บุคลากรมีการปฏิบัติไม่เป็นไปตามกฎระเบียบ เนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจ

4. เลือกวิธีการจัดการกับความเสี่ยง เมื่อเราสามารถรู้ได้ว่าความสูญเสียและความเสี่ยงมีอะไรบ้าง หน่วยงานจะมาเลือกวิธีการที่คุ้มที่สุดและที่สำคัญ คือ สอดคล้องกับวัฒนธรรมและสถานะแวดล้อมของ หน่วยงานรวมทั้งสอดคล้องกับความเป็นจริงในปัจจุบันด้วย เพราะฉะนั้นในขั้นตอนนี้สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน จึงเลือกที่จะจัดการความเสี่ยง ปัจจัยที่มีความเสี่ยงอยู่ในระดับสูง และเป็นภารกิจของ หน่วยงานที่สามารถควบคุมความเสี่ยงนี้ได้ โดยนำมาจัดเป็นแผนการจัดการความเสี่ยง เพื่อเป็นแนวทางในการ ปฏิบัติการจัดการความเสี่ยงนั้น

ปัจจัยของความเสี่ยงที่นำมาจัดทำแผนการจัดการความเสี่ยง คือ บุคลากรไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการที่เหมาะสม

5. การประเมินผลการกำกับดูแล (Performance monitoring) เมื่อได้มีการดำเนินการไปแล้ว มีปัญหาอะไรเกิดขึ้นต้องมีการปรับแก้สิ่งที่เราเลือกมาใช้หรือไม่ เราอาจจะเลือกวิธีการนี้ไปแล้ว ปรากฏว่าพอลองใช้ไปแล้วไม่สอดคล้องกับสังคมเรา จึงต้องมาปรับเปลี่ยนวิธีการหรือขั้นตอนกันใหม่

แผนการบริหารความเสี่ยง สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2553

| การสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการที่มีคุณภาพ | | | | | |
|---|---|---|--|--------------------------|------------------------|
| วัตถุประสงค์ | มาตรการ/แผนการจัดการ ความเสี่ยง | โครงการ/กิจกรรม/วิธีการ | ผลลัพธ์ | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
| <p>1. เพื่อให้เป็นไปตามภารกิจการให้บริการการศึกษาแก่อาจารย์ นักศึกษา และผู้สนใจ</p> <p>2. เพื่อให้บุคลากรมีความตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ</p> | <p>-แจ้งปัญหาหรือข้อเสนอแนะร่วมทั้งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรในที่ประชุม</p> <p>- แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการจัดการความเสี่ยง</p> <p>- คณะกรรมการดำเนินการประเมินความเสี่ยง และจัดทำแผนการจัดการความเสี่ยงด้านทรัพยากร เรื่องการให้บริการ โดยมีปัจจัยเสี่ยงในเรื่องของบุคลากรไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ</p> | <p>1.จัดประชุมบุคลากร เพื่อพิจารณาปัญหาและข้อเสนอแนะของการให้บริการ</p> <p>2.แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการจัดการความเสี่ยง</p> <p>3.จัดทำแผนการจัดการความเสี่ยง</p> | <p>- แผนการจัดการความเสี่ยง ประจำปีการศึกษา 2553</p> | <p>เม.ย. – พ.ค. 2553</p> | <p>รองผอ.งานบริหาร</p> |

| วัตถุประสงค์ | มาตรการ/แผนการจัดการ ความเสี่ยง | โครงการ/กิจกรรม/วิธีการ | ผลลัพธ์ | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|--|---|-----------------------------|--|
| 3. เพื่อให้บุคลากรมีการพัฒนาการทักษะด้านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ 4. เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานด้านการบริการได้อย่างมีคุณภาพ | - พัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ - จัดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความรู้ และประสบการณ์การให้บริการเป็นระยะ | 1. โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากร กิจกรรมที่ 1 พัฒนาศักยภาพตามความสนใจรายบุคคล กิจกรรมที่ 2 ศึกษาดูงานนอกสถานที่ กิจกรรมที่ 3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการให้บริการ | - บุคลากรของหน่วยงานได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านการให้บริการทุกคน - การพัฒนากระบวนการในการให้บริการ | มิถุนายน 2553 – มีนาคม 2554 | นางสาวสุทธิลักษณ์ อ.ปราณี เนรมิต นางสาวกัญจนพร |
| 5. เพื่อตรวจสอบควบคุมการจัดการความเสี่ยง | - คณะกรรมการติดตามผลการพัฒนาศักยภาพจากรายงานการพัฒนาตนเอง - สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง | - จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ - สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ | | กรกฎาคม 2553- พฤษภาคม 2554 | คณะกรรมการ นางสาวสุทธิลักษณ์ |
| 6. เพื่อประเมินผลการจัดการความเสี่ยง | - รวบรวมข้อมูลการพัฒนา ศักยภาพของบุคลากร - วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจและข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ - สรุปผลการดำเนินการและข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง | 1. ประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนการจัดการความเสี่ยง | - ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ - รายงานผลการจัดการความเสี่ยงประจำปีการศึกษา 2553 | พฤษภาคม – มิถุนายน 2554 | คณะกรรมการ |

