



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักงานมหาวิทยาลัย โทร. ๗๒๓๗

ที่ อว ๘๒๐๒/๑๗๖๓

วันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ส่งแผนบริหารความเสี่ยง สำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

เรียน รองอธิการบดีฝ่ายยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ

อ้างถึงบันทึกข้อความ ที่ อว๘๒๐๒.๐๒/๐๖๖๕ ลงวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๘ ของฝ่ายยุทธศาสตร์และพัฒนาคุณภาพองค์กร สำนักงานมหาวิทยาลัย เรื่อง การจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง รอบ ๑๒ เดือน และแผนบริหารความเสี่ยงสำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ตามความทราบแล้ว นั้น

ในการนี้ สำนักงานมหาวิทยาลัย จึงส่งแผนบริหารความเสี่ยง สำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ และได้จัดส่งผ่านทาง Google Form ลิงก์ <http://qr.tsu.ac.th/?q=cbdad> แล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

<<tsuSign01>>

(นางสาวจุฑาทวรรณ แสงช่วง)
หัวหน้าสำนักงานมหาวิทยาลัย

สำนักงานมหาวิทยาลัย

การวิเคราะห์ความเสี่ยงและปัจจัยเสี่ยงพร้อมทั้งการประเมินระดับความเสี่ยงเบื้องต้น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 (ระยะเวลา 1 ตุลาคม พ.ศ. 2568 - 30 กันยายน พ.ศ. 2569)

ความเสี่ยง	วัตถุประสงค์	ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยง	ประเมินความเสี่ยง (โอกาส X ผลกระทบ)	ระดับความเสี่ยง ที่ยอมรับได้	ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ ที่มาและข้อมูลเชิงประจักษ์
ด้านยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน (Strategic Risk) “S”					
1. การวางแผนงบประมาณที่คลาดเคลื่อนทำให้งบประมาณที่ได้รับจัดสรรไม่เพียงพอ	เพื่อให้งบประมาณเป็นไปตามแผนที่เหมาะสม	1. ไม่สามารถประเมินความต้องการใช้งบประมาณในอนาคตได้อย่างถูกต้อง 2. มีการเปลี่ยนแปลงของระเบียบการเบิกจ่ายที่อาจเพิ่มจำนวนงบประมาณมากขึ้น 3. เลือกใช้หมวดงบประมาณผิดพลาด	$(3) \times (3) = 9$ มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงสูง	$(2) \times (2) = 4$ มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงปานกลาง	แผนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 และระบบงบประมาณการเบิกจ่ายในระบบบัญชี 3 มิติ
2. คะแนนแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย (ITA)	เพื่อให้คะแนนตามแบบวัด OIT ได้คะแนนเต็ม 100 คะแนนทุกข้อ	ความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์การประเมินฯ และแบบวัด OIT ของหน่วยงานที่รับผิดชอบและคณะทำงานระดับส่วนงาน	$(2) \times (2) = 4$ มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงปานกลาง	$(1) \times (2) = 2$ มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงต่ำ	ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของมหาวิทยาลัยในปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568)

RM 1 วิเคราะห์ความเสี่ยงและปัจจัยเสี่ยง

ความเสี่ยง	วัตถุประสงค์	ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยง	ประเมินความเสี่ยง (โอกาส X ผลกระทบ)	ระดับความเสี่ยง ที่ยอมรับได้	ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ ที่มาและข้อมูลเชิงประจักษ์
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ตามระยะเวลาที่กำหนด	เพื่อให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียน ตามระยะเวลาที่ กำหนด	1. ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อ ร้องเรียนไม่เห็นความสำคัญในการ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน 2. บุคลากรที่เกี่ยวข้องไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน และแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน 3. ข้อร้องเรียนมีความเกี่ยวข้องกับหลาย หน่วยงาน 4. ข้อมูลการร้องเรียนไม่ครบถ้วน ชัดเจน	(3) × (4) = 12 มีโอกาสที่จะเกิด ความเสี่ยงสูง	(2) × (2) = 4 มีโอกาสที่จะเกิด ความเสี่ยง ปานกลาง	1. รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 2. สถิติการจัดการข้อร้องเรียนล่าช้า กว่าระยะเวลาที่กำหนด
ด้านการดำเนินงาน/ปฏิบัติการ (Operation Risk) “O”					
4. พัสดุไม่ตรงตามมาตรฐาน หรือไม่ตรงตามคุณลักษณะเฉพาะ (TOR) ที่จัดซื้อจัดจ้าง	เพื่อให้ได้พัสดุตรงตาม ความต้องการใช้งาน	1. ผู้กำหนดรายละเอียดคุณลักษณะ เฉพาะ (TOR) ขาดความรู้เรื่องพัสดุที่ จัดซื้อจัดจ้าง 2. รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ (TOR) ระบุรายละเอียดไม่ชัดเจน หรือไม่ตรงตาม ความต้องการใช้งาน 3. ร้านค้า/ผู้รับจ้าง ส่งมอบงานไม่เป็นไป ตามรายละเอียดหรือไม่ครบตามที่กำหนด 4. ไม่ได้ตรวจสอบพัสดุก่อนการตรวจรับ	(3) × (2) = 6 มีโอกาสที่จะเกิด ความเสี่ยงปานกลาง	(2) × (1) = 2 มีโอกาสที่จะเกิด ความเสี่ยงต่ำ	สำนักงานมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงาน กลางในการเช่าเหมาบริการเครื่องถ่าย เอกสาร และจัดซื้อวัสดุเพื่อใช้ใน สำนักงานให้หน่วยงานภายใน สำนักงานมหาวิทยาลัย รวมทั้งมีการ จัดซื้อจัดจ้างพัสดุต่าง ๆ จำนวนมาก เพื่อให้สามารถจัดหาพัสดุได้ตรงตาม ความต้องการ บังเกิดความคุ้มค่า ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของพัสดุ ผู้ต้องการใช้จะต้องระบุ รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ (TOR)

RM 1 วิเคราะห์ความเสี่ยงและปัจจัยเสี่ยง

ความเสี่ยง	วัตถุประสงค์	ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยง	ประเมินความเสี่ยง (โอกาส X ผลกระทบ)	ระดับความเสี่ยง ที่ยอมรับได้	ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ ที่มาและข้อมูลเชิงประจักษ์
					ให้ชัดเจน และผู้ตรวจรับพัสดุ จะต้อง จัดทำใบตรวจรับพัสดุทุกครั้งหลังจาก ตรวจรับพัสดุ
5. การประเมินผลการ ปฏิบัติงานของบุคลากรไม่ เป็นไปตามแผน	เพื่อให้การประเมินผล การปฏิบัติงานเป็นไป ตามแผนที่กำหนด	1. มีการเปลี่ยนระบบประเมิน 2. มาตรฐานตัวชี้วัดกลางไม่ชัดเจน 3. ไม่มีกระบวนการการดำเนินงานในการ ใช้ระบบที่ชัดเจน 4. การส่งผลการประเมินผ่านระบบของผู้ ประเมิน ผู้บริหารล่าช้า 5. การแจ้งผลการประเมิน EdPEX	(5) x (4) = 20 มีโอกาสที่จะเกิด ความเสี่ยงสูงมาก	(2) x (2) = 4 มีโอกาสที่จะเกิด ความเสี่ยง ปานกลาง	1. ผลการขึ้นเงินเดือนย้อนหลังของ พนักงานมหาวิทยาลัย 3 ปีย้อนหลัง จะล่าช้าประมาณ 30 วัน 2. ช่วงเวลาการขึ้นเงินเดือนเป็น ปีงบประมาณ ในขณะที่กลุ่มคน ส่วนใหญ่คือพนักงานมหาวิทยาลัย ประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นปี การศึกษา ประกอบกับผลการ ประเมินหน่วยงานที่อยู่ในช่วงเดือน ก.ค. - ก.ย. ซึ่งมีความล่าช้า
6. การอนุมัติการใช้รถยนต์ของ หน่วยประสานงานล่าช้า/ไม่ ทันเวลาการใช้งาน	เพื่อให้การขอใช้และ การอนุมัติการใช้ รถยนต์เป็นไปตาม ขั้นตอนและทันเวลา การใช้งาน	1. ผู้ขอใช้ยื่นคำขอไม่ครบถ้วน / ขาด ข้อมูลสำคัญ 2. การยื่นคำขอไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด	(2) x (2) = 4 มีโอกาสที่จะเกิด ความเสี่ยงปานกลาง	(2) x (1) = 2 มีโอกาสที่จะเกิด ความเสี่ยงต่ำ	ข้อมูลจากระบบบริหารจัดการ ยานพาหนะ มหาวิทยาลัยทักษิณ ของ สำนักงานมหาวิทยาลัยปีงบประมาณ ที่ผ่านมาพบว่ามีการขอใช้รถยนต์ถูก ยื่นภายในระยะเวลาน้อยกว่า 1 วัน ก่อนการเดินทางประมาณ 5 คำขอ ทำให้เกิดการอนุมัติล่าช้า

RM 1 วิเคราะห์ความเสี่ยงและปัจจัยเสี่ยง

ความเสี่ยง	วัตถุประสงค์	ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยง	ประเมินความเสี่ยง (โอกาส X ผลกระทบ)	ระดับความเสี่ยง ที่ยอมรับได้	ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ ที่มาและข้อมูลเชิงประจักษ์
7. ระบบออนไลน์ในการจัดประชุมที่ประชุมคณบดี ผู้อำนวยการ และผู้บริหาร ระดับสูง เกิดปัญหา/ขัดข้อง เป็นอุปสรรคต่อการประชุม	เพื่อให้การจัดการประชุมแบบออนไลน์มีประสิทธิภาพ	1. การทำความเข้าใจโปรแกรม VDO Conference ของผู้ดำเนินการประชุม 2. การสร้างความเข้าใจเรื่องข้อปฏิบัติในการเข้าประชุมออนไลน์ 3. สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร	3 X 3 = 9 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงสูง	2 X 2 = 4 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงปานกลาง	ระบบออนไลน์ในการจัดประชุมฯ เกิดปัญหา 1. ระบบออนไลน์เกิดปัญหา จำนวน 2 ครั้ง/ปี ทำให้ใช้เวลาในการประชุมมากกว่า 3 ชั่วโมง 2. หน่วยงานที่เสนอวาระการประชุมมีการใช้ระบบออนไลน์ในการโหวตชื่อ ซึ่งเจ้าหน้าที่ไม่มีความเข้าใจในการใช้ระบบออนไลน์ในการโหวตชื่อ จึงทำให้เจ้าหน้าที่ใช้ระยะเวลา มากกว่า 10 นาทีในการนับคะแนน
8. ระบบการจัดการและการจัดเก็บเอกสารราชการไม่มีประสิทธิภาพเกิดการสูญหายของเอกสาร หรือไม่สามารถค้นหาข้อมูลอ้างอิงได้	เพื่อป้องกันการสูญหายของหนังสือ/เอกสารราชการ หรือการค้นหาข้อมูลอ้างอิงย้อนหลังไม่ได้ หรือล่าช้าจนส่งผลกระทบต่อการทำงาน	1. เจ้าหน้าที่จัดเก็บขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ/มาตรฐานการจัดเก็บเอกสาร (เช่น การทำดัชนี, การกำหนดหมวดหมู่) 2. ไม่มีระบบการลงทะเบียน/ยืม-คืนเอกสารที่ชัดเจน หรือมีการจัดเก็บเอกสารในแฟ้มที่ไม่เป็นระบบ 3. ระบบจัดเก็บอิเล็กทรอนิกส์ (e-Archive) ยังไม่มีความเสถียร และแหล่งรวบรวมไฟล์สแกนสำหรับบุคลากร	(3) x (3) = 9 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงสูง	(2) x (1) = 2 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงต่ำ	พบปัญหาในการค้นหาต้นฉบับ/สำเนาเอกสาร 1. ในรอบ 1 ปี มีการร้องขอให้ค้นหาต้นเรื่องของหนังสือที่ดำเนินการเสร็จสิ้นไปแล้ว แต่ใช้เวลาในการค้นหาเกิน 1 วันทำการ จำนวน 5 ครั้ง 2. พบการจัดเก็บเอกสารผิดแฟ้ม หรือผิดหมวดหมู่ เฉลี่ย 1 ครั้งต่อเดือน

RM 1 วิเคราะห์ความเสี่ยงและปัจจัยเสี่ยง

ความเสี่ยง	วัตถุประสงค์	ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยง	ประเมินความเสี่ยง (โอกาส X ผลกระทบ)	ระดับความเสี่ยง ที่ยอมรับได้	ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ ที่มาและข้อมูลเชิงประจักษ์
		ยังไม่เป็นแหล่งที่เก็บเดียวกัน (ปัจจุบันมีที่เก็บไฟล์สแกน มีจำนวน 4 แหล่ง)			3. มีบันทึกแจ้งขอเอกสารด่วนจากผู้บริหาร แต่ไม่สามารถหาต้นฉบับได้ทันเวลา จำนวน 1 ครั้ง ในปีงบประมาณที่ผ่านมา

สำนักงานมหาวิทยาลัย

การประเมินความเสี่ยง และ การวิเคราะห์ Risk Map

ประเด็นความเสี่ยงที่ 1 : การวางแผนงบประมาณที่คลาดเคลื่อนทำให้งบประมาณที่ได้รับจัดสรรไม่เพียงพอ

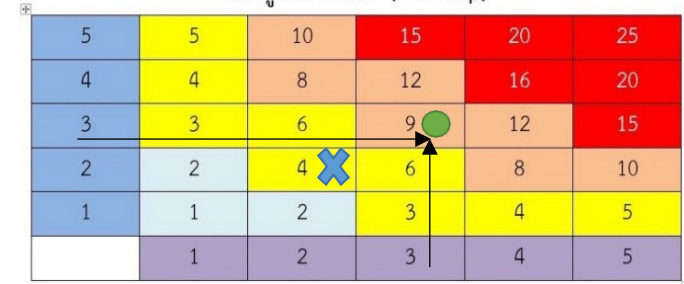
โอกาส	จำนวนเงินที่เบิกจ่ายไม่เป็นไปตามแผนงบประมาณที่ได้รับจัดสรร	ระดับคะแนน
สูงมาก	มากกว่า 150,000 บาท	5
สูง	มากกว่า 100,000 – 150,000 บาท	4
ปานกลาง	มากกว่า 50,000 – 100,000 บาท	3
ต่ำ	มากกว่า 10,000 – 50,000 บาท	2
ต่ำมาก	ไม่เกิน 10,000 บาท	1

ผลกระทบ	การเบิกจ่ายงบประมาณที่ได้รับจัดสรร	ระดับคะแนน
สูงมาก	งบประมาณการเบิกจ่ายไม่เพียงพอ ต้องขอมหาวิทยาลัยเพิ่มเติม	5
สูง	งบประมาณการเบิกจ่ายเป็นไปตามแผนงบประมาณ 70%	4
ปานกลาง	งบประมาณการเบิกจ่ายเป็นไปตามแผนงบประมาณ 80%	3
ต่ำ	งบประมาณการเบิกจ่ายเป็นไปตามแผนงบประมาณ 90%	2
ต่ำมาก	งบประมาณการเบิกจ่ายเพียงพอ เป็นไปตามแผนงบประมาณที่ได้รับจัดสรร	1

ระดับความเสี่ยงที่เหลืออยู่ $(3) \times (3) = 9$ ●

ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ $(2) \times (2) = 4$ ✕

แผนภูมิความเสี่ยง (Risk Map)



1-2 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงต่ำ

3-6 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงปานกลาง

7-12 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงสูง

13 - 25 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงสูงมาก

คำอธิบายประเด็นความเสี่ยง

สำนักงานมหาวิทยาลัยได้มีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณ พ.ศ. 2569 และส่งข้อมูลไปยังฝ่ายยุทธศาสตร์ ฯ เพื่อรับงบประมาณตามที่วางแผนไว้ แต่ระหว่างปีงบประมาณอาจมีกิจกรรมต่าง ๆ เพิ่มเข้ามา การจัดซื้อวัสดุหรือค่าบริการถ่ายเอกสารสำหรับหน่วยงานภายในสำนักงานมหาวิทยาลัย หรือค่าใช้จ่ายโครงการพระราชทานปริญญาบัตร แก่ผู้สำเร็จการศึกษาที่มากขึ้นกว่าที่คาดการณ์ไว้ ทำให้ต้องมีการปรับแผนการใช้จ่ายงบประมาณที่ได้รับจัดสรร

ข้อมูลประกอบการประเมินความเสี่ยง

ทะเบียนคุมงบประมาณทั้งในระบบบัญชี 3 มิติ และทะเบียนคุมของสำนักงานมหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ความเสี่ยง คือ โอกาส X ผลกระทบ

โอกาส 3 X ผลกระทบ 3 = 9 ความเสี่ยงสูง

สำนักงานมหาวิทยาลัย

การประเมินความเสี่ยง และ การวิเคราะห์ Risk Map

ประเด็นความเสี่ยงที่ 2 : คะแนนแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Intergrity and Transparency Assessment : OIT) ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย (ITA)

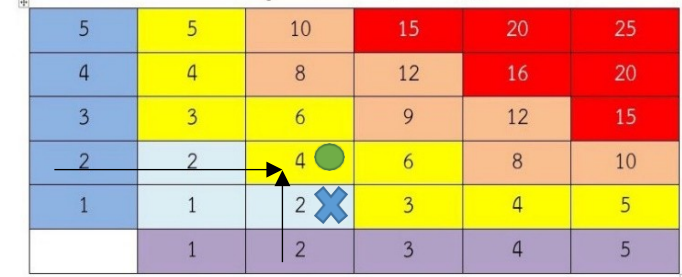
โอกาส	คะแนนแบบวัด OIT ไม่เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่กำหนด	ระดับคะแนน
สูงมาก	คะแนนแบบวัด OIT ผ่านเกณฑ์ ต่ำกว่า ร้อยละ 94.00	5
สูง	คะแนนแบบวัด OIT ผ่านเกณฑ์ ร้อยละ 94.00-95.99	4
ปานกลาง	คะแนนแบบวัด OIT ผ่านเกณฑ์ ร้อยละ 96.00-97.99	3
ต่ำ	คะแนนแบบวัด OIT ผ่านเกณฑ์ ร้อยละ 98.00-99.99	2
ต่ำมาก	คะแนนแบบวัด OIT ผ่านเกณฑ์ ร้อยละ 100	1

ผลกระทบ	ความน่าเชื่อถือ/การยอมรับในเรื่องคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน	ระดับคะแนน
สูงมาก	มหาวิทยาลัยเสื่อมเสียชื่อเสียง (ต้องปรับปรุงโดยด่วน)	5
สูง	มีผลกระทบต่อการจัดสรรงบประมาณในภาพรวมของมหาวิทยาลัย (ต้องปรับปรุง)	4
ปานกลาง	มีผลกระทบต่อการจัดสรรงบประมาณภายในหน่วยงาน (ผ่าน)	3
ต่ำ	มีผลกระทบต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (ผ่านดี)	2
ต่ำมาก	มีความน่าเชื่อถือ/ได้รับการยอมรับในการดำเนินงาน (ผ่านดีเยี่ยม)	1

ระดับความเสี่ยงที่เหลืออยู่ $(2) \times (2) = 4$ ●

ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ $(1) \times (2) = 2$ ✕

แผนภูมิความเสี่ยง (Risk Map)



1-2 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงต่ำ	3-6 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงปานกลาง
7-12 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงสูง	13 - 25 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงสูงมาก

คำอธิบายประเด็นความเสี่ยง

มหาวิทยาลัยทักษิณ เล็งเห็นถึงความสำคัญเรื่องคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน จึงได้กำหนดนโยบาย/ประกาศ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน แต่เนื่องจากหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ยังไม่มีความเข้าใจ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงทำให้ผลการประเมิน ITA ไม่เป็นไปตาม เป้าหมายที่กำหนด

ข้อมูลประกอบการประเมินความเสี่ยง

รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน มหาวิทยาลัยทักษิณ

ผลการวิเคราะห์ความเสี่ยง คือ โอกาส X ผลกระทบ

โอกาส 2 X ผลกระทบ 2 = 4 ความเสี่ยงปานกลาง

RM 2 การประเมินความเสี่ยงและการวิเคราะห์ Risk Map

สำนักงานมหาวิทยาลัย

การประเมินความเสี่ยง และ การวิเคราะห์ Risk Map

ประเด็นความเสี่ยงที่ 3 : หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ตามระยะเวลาที่กำหนด

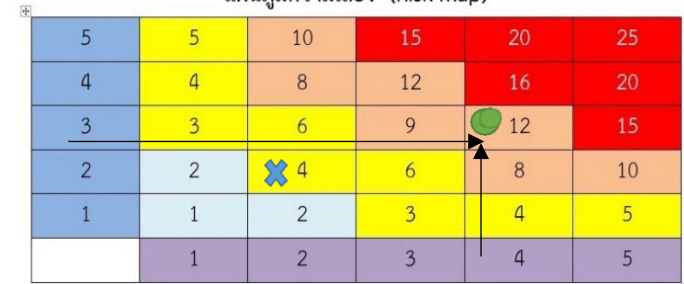
โอกาส	ข้อร้องเรียนได้รับการดำเนินการจัดการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด	ระดับคะแนน
สูงมาก	ข้อร้องเรียนได้รับการดำเนินการจัดการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด 7 วันขึ้นไป	5
สูง	ข้อร้องเรียนได้รับการดำเนินการจัดการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด 6-7 วัน	4
ปานกลาง	ข้อร้องเรียนได้รับการดำเนินการจัดการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด 3-5 วัน	3
ต่ำ	ข้อร้องเรียนได้รับการดำเนินการจัดการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด 1-2 วัน	2
ต่ำมาก	ข้อร้องเรียนได้รับการดำเนินการจัดการตามระยะเวลาที่กำหนด	1

ผลกระทบ		ระดับคะแนน
สูงมาก	ผู้ร้องเรียนดำเนินการร้องเรียนไปยังหน่วยงานภายนอกเนื่องจากไม่ได้รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจากมหาวิทยาลัย	5
สูง	ผู้ร้องเรียนประเมินความไม่พึงพอใจ ด้านระยะเวลาการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนมายังศูนย์รับข้อร้องเรียน	4
ปานกลาง	ผู้ร้องเรียนรับทราบผลการจัดการข้อร้องเรียน ล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด 3-5 วัน	3
ต่ำ	ผู้ร้องเรียนรับทราบผลการจัดการข้อร้องเรียน ล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด 1-2 วัน	2
ต่ำมาก	ศูนย์รับข้อร้องเรียน และมหาวิทยาลัยไม่ได้รับผลกระทบใด ๆ	1

ระดับความเสี่ยงที่เหลืออยู่ $3 \times 4 = 12$ ●

ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ $2 \times 2 = 4$ ✕

แผนภูมิความเสี่ยง (Risk Map)



1-2 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงต่ำ

3-6 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงปานกลาง

7-12 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงสูง

13 - 25 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงสูงมาก

คำอธิบายประเด็นความเสี่ยง

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนเสียหายแล้ว หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายซึ่งไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ โดยการจัดการข้อร้องเรียนได้กำหนดระยะเวลาดำเนินการไว้ตามการประเมินผลกระทบของข้อร้องเรียน ซึ่งหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดจะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียน และส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยได้

ข้อมูลประกอบการประเมินความเสี่ยง

1. คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยทักษิณ

ผลการวิเคราะห์ความเสี่ยง คือ โอกาส X ผลกระทบ

โอกาส 3 X ผลกระทบ 4 = 12 ความเสี่ยงสูง

สำนักงานมหาวิทยาลัย

การประเมินความเสี่ยง และ การวิเคราะห์ Risk Map

ประเด็นความเสี่ยงที่ 4 : พัสดุไม่ตรงตามมาตรฐานหรือไม่ตรงตามคุณลักษณะเฉพาะ (TOR) ที่จัดซื้อจัดจ้าง

โอกาส	จำนวนรายการที่ได้รับไม่ตรงตาม TOR	ระดับคะแนน
สูงมาก	มีรายการที่ไม่ตรงตาม TOR จำนวน 4 รายการ	5
สูง	มีรายการที่ไม่ตรงตาม TOR จำนวน 3 รายการ	4
ปานกลาง	มีรายการที่ไม่ตรงตาม TOR จำนวน 2 รายการ	3
ต่ำ	มีรายการที่ไม่ตรงตาม TOR จำนวน 1 รายการ	2
ต่ำมาก	ไม่มีรายการที่ไม่ตรงตาม TOR	1

ผลกระทบ	คุณลักษณะพัสดุเป็นไปตามที่กำหนดใน TOR	ระดับคะแนน
สูงมาก	พัสดุมีคุณลักษณะคลาดเคลื่อนจากที่กำหนดไว้ใน TOR มากกว่าร้อยละ 15	5
สูง	พัสดุมีคุณลักษณะคลาดเคลื่อนจากที่กำหนดไว้ใน TOR ร้อยละ 10-15	4
ปานกลาง	พัสดุมีคุณลักษณะคลาดเคลื่อนจากที่กำหนดไว้ใน TOR ร้อยละ 6-10	3
ต่ำ	พัสดุมีคุณลักษณะคลาดเคลื่อนจากที่กำหนดไว้ใน TOR ร้อยละ 1-5	2
ต่ำมาก	พัสดุมีคุณลักษณะถูกต้อง ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ใน TOR ร้อยละ 100	1

ระดับความเสี่ยงที่เหลืออยู่ $(3) \times (2) = 6$ ●

ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ $(2) \times (1) = 2$ ✕



1-2 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงต่ำ	3-6 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงปานกลาง
7-12 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงสูง	13 - 25 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงสูงมาก

คำอธิบายประเด็นความเสี่ยง

เพื่อให้สามารถจัดหาพัสดุได้ตรงตามความต้องการ บังเกิดความคุ้มค่า ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของพัสดุ ผู้ต้องการใช้จะต้องระบุ รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ (TOR) ให้ชัดเจน ครบถ้วน โดยไม่ระบุ ยี่ห้อ แต่ผู้ต้องการใช้งานและผู้ตรวจรับพัสดุบางรายยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพัสดุที่ต้องการจัดซื้อจัดจ้าง

ประกอบการประเมินความเสี่ยง

1. ขอบเขตงาน (Terms of Reference – TOR)
2. ใบตรวจรับพัสดุ

ผลการวิเคราะห์ความเสี่ยง คือ โอกาส X ผลกระทบ

โอกาส 3 X ผลกระทบ 2 = 6 ความเสี่ยงปานกลาง

สำนักงานมหาวิทยาลัย

การประเมินความเสี่ยง และ การวิเคราะห์ Risk Map

ประเด็นความเสี่ยงที่ 5 : การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่เป็นไปตามแผน

โอกาส	การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่เป็นไปตามแผน	ระดับคะแนน
สูงมาก	ล่าช้ากว่าแผน มากกว่า 10 วัน	5
สูง	ล่าช้ากว่าแผน 7-10 วัน	4
ปานกลาง	ล่าช้ากว่าแผน 4-6 วัน	3
ต่ำ	ล่าช้ากว่าแผน 1-3 วัน	2
ต่ำมาก	เป็นไปตามแผนที่กำหนด	1

ผลกระทบ	การพิจารณาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	ระดับคะแนน
สูงมาก	กระทบต่อโครงสร้างอัตรากำลังของบุคลากร	5
สูง	การต่อสัญญาของบุคลากรล่าช้าล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด	4
ปานกลาง	การพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนของบุคลากรล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด	3
ต่ำ	หน่วยงานต้นสังกัดส่งผลการประเมินให้ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด	2
ต่ำมาก	สามารถพิจารณาผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	1

ระดับความเสี่ยงที่เหลืออยู่ $(5) \times (4) = 20$ 

ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ $(2) \times (2) = 4$ 

แผนภูมิความเสี่ยง (Risk Map)



1-2 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงต่ำ	3-6 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงปานกลาง
7-12 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงสูง	13 - 25 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงสูงมาก

คำอธิบายประเด็นความเสี่ยง

การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี ของบุคลากรประเภท พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างมหาวิทยาลัยกำหนดประเมินปีละ 1 ครั้ง โดยพนักงานมหาวิทยาลัยประเมินช่วงปีการศึกษา ส่วน ลูกจ้างมหาวิทยาลัยประเมินในช่วงปีงบประมาณ ผลการประเมินจะ ใช้ในการพิจารณาขึ้นเงินเดือน ดังนั้น การมีผลการประเมินล่าช้า จะ ทำให้กระบวนการถัดไปช้าไปด้วย

ข้อมูลประกอบการประเมินความเสี่ยง

ปฏิทินการประเมินผลการดำเนินงานในแต่ละปี

ผลการวิเคราะห์ความเสี่ยง คือ โอกาส X ผลกระทบ

โอกาส 5 X ผลกระทบ 4 = 20 ความเสี่ยงสูงมาก

RM 2 การประเมินความเสี่ยงและการวิเคราะห์ Risk Map

สำนักงานมหาวิทยาลัย

การประเมินความเสี่ยง และ การวิเคราะห์ Risk Map

ประเด็นความเสี่ยงที่ 6 : การอนุมัติการใช้รถยนต์ของหน่วยงานล่าช้า/ไม่ทันเวลาการใช้งาน

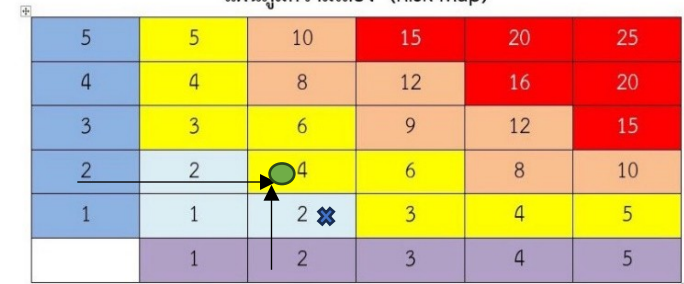
โอกาส	การยื่นคำขอข้อมูลล่าช้า/ไม่ครบถ้วน	ระดับคะแนน
สูงมาก	การยื่นคำขอข้อมูลล่าช้า/ไม่ครบถ้วน 4 คำขอ	5
สูง	การยื่นคำขอข้อมูลล่าช้า/ไม่ครบถ้วน 3 คำขอ	4
ปานกลาง	การยื่นคำขอข้อมูลล่าช้า/ไม่ครบถ้วน 2 คำขอ	3
ต่ำ	การยื่นคำขอข้อมูลล่าช้า/ไม่ครบถ้วน 1 คำขอ	2
ต่ำมาก	ไม่มีการยื่นคำขอข้อมูลล่าช้า	1

ผลกระทบ	รถไม่พร้อมใช้งานตามกำหนด / เดินทางไม่ทัน	ระดับคะแนน
สูงมาก	รถไม่พร้อมใช้งานตามกำหนด / เดินทางไม่ทัน	5
สูง	รถติดภารกิจอื่น	4
ปานกลาง	พนักงานขับรถเตรียมรถไม่ทันทำให้เกิดความล่าช้า	3
ต่ำ	เจ้าหน้าที่ไม่สามารถวางแผนการใช้รถ	2
ต่ำมาก	รถสามารถใช้งานได้ตามกำหนด	1

ระดับความเสี่ยงที่เหลืออยู่ $(2) \times (2) = 4$ 

ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ $(2) \times (1) = 2$ 

แผนภูมิความเสี่ยง (Risk Map)



1-2 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงต่ำ

3-6 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงปานกลาง

7-12 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงสูง

13 - 25 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงสูงมาก

โอกาส 5 X ผลกระทบ 4 = 20 ความเสี่ยงสูงมาก

คำอธิบายประเด็นความเสี่ยง

ในกระบวนการขออนุมัติใช้รถยนต์ราชการหรือรถส่วนบุคคลของหน่วยงาน มักเกิดปัญหาผู้ขอใช้รถ ยื่นคำขอล่าช้า หรือ กรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องติดต่อกลับเพื่อแก้ไข ส่งผลให้กระบวนการอนุมัติและการจัดสรรรถยนต์ล่าช้า ไม่สามารถดำเนินการได้ทันตามกำหนดการเดินทางของภารกิจราชการ ซึ่งอาจกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานโดยรวม

ข้อมูลประกอบการประเมินความเสี่ยง

1. ใบขออนุญาตใช้รถยนต์ในจังหวัดมหาวิทยาลัยทักษิณ
2. ระบบบริหารจัดการยานพาหนะ

ผลการวิเคราะห์ความเสี่ยง คือ โอกาส X ผลกระทบ

โอกาส 2 X ผลกระทบ 2 = 4 ความเสี่ยงปานกลาง

หน่วยงาน สำนักงานมหาวิทยาลัย

การประเมินความเสี่ยง และ การวิเคราะห์ Risk Map

ประเด็นความเสี่ยงที่ 7 : ระบบออนไลน์ในการจัดประชุมที่ประชุมคณบดี ผู้อำนวยการ และผู้บริหาร
ระดับสูง เกิดปัญหา/ขัดข้อง เป็นอุปสรรคต่อการประชุม

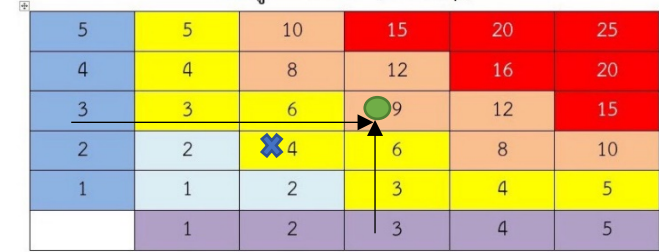
โอกาส	ระบบออนไลน์ในการจัดประชุมฯ เกิดปัญหาขัดข้อง	ระดับคะแนน
สูงมาก	ระบบการประชุมออนไลน์เกิดปัญหาขัดข้องมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป	5
สูง	ระบบการประชุมออนไลน์เกิดปัญหาขัดข้อง 3 ครั้ง	4
ปานกลาง	ระบบการประชุมออนไลน์เกิดปัญหาขัดข้อง 2 ครั้ง	3
ต่ำ	ระบบการประชุมออนไลน์เกิดปัญหาขัดข้อง 1 ครั้ง	2
ต่ำมาก	ระบบการประชุมออนไลน์ไม่เกิดปัญหาขัดข้อง	1

ผลกระทบ	การดำเนินการประชุมออนไลน์	ระดับคะแนน
สูงมาก	ไม่สามารถดำเนินการประชุมออนไลน์ได้/ยกเลิกการประชุมออนไลน์	5
สูง	การดำเนินการประชุมล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด 21-30 นาที	4
ปานกลาง	การดำเนินการประชุมล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด 11-20 นาที	3
ต่ำ	การดำเนินการประชุมล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด 6-10 นาที	2
ต่ำมาก	การดำเนินการประชุมล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไม่เกิน 5 นาที	1

ระดับความเสี่ยงที่เหลืออยู่ $(3) \times (3) = 9$ ●

ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ $(2) \times (2) = 4$ ✕

แผนภูมิความเสี่ยง (Risk Map)



1-2 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงต่ำ	3-6 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงปานกลาง
7-12 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงสูง	13 - 25 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงสูงมาก

คำอธิบายประเด็นความเสี่ยง

การใช้ระบบออนไลน์ในการจัดประชุมฯ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าประชุมที่ไม่สามารถเดินทางมาเข้าประชุมในห้องประชุมได้ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องมีความเข้าใจ มีความพร้อมในการจัดประชุมให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากเจ้าหน้าที่ไม่มีความเข้าใจระบบออนไลน์ในการจัดประชุมฯ หรือระบบการประชุมออนไลน์เกิดปัญหาขัดข้องจะส่งผลให้ผลการประชุมไม่มีประสิทธิภาพ

ข้อมูลประกอบการประเมินความเสี่ยง

ไฟล์บันทึกการประชุม หรือรายงานการประชุม
ผลการวิเคราะห์ความเสี่ยง คือ โอกาส X ผลกระทบ

โอกาส 3 X ผลกระทบ 3 = 9 ความเสี่ยงสูง

สำนักงานมหาวิทยาลัย

การประเมินความเสี่ยง และ การวิเคราะห์ Risk Map

ประเด็นความเสี่ยงที่ 8 : ระบบการจัดการและการจัดเก็บเอกสารราชการไม่มีประสิทธิภาพเกิดการสูญหายของเอกสาร หรือไม่สามารถการค้นหาข้อมูลอ้างอิงได้

โอกาส	จำนวนหนังสือราชการสูญหาย	ระดับคะแนน
สูงมาก	เกิดขึ้นบ่อยมาก (มากกว่า 7 ฉบับ/ปี)	5
สูง	เกิดขึ้นบ่อย (5-6 ฉบับ/ปี)	4
ปานกลาง	เกิดขึ้นบ้าง (3-4 ฉบับ/ปี)	3
ต่ำ	เกิดขึ้นน้อย (1-2 ฉบับ/ปี)	2
ต่ำมาก	ไม่เกิดขึ้นเลย	1

ผลกระทบ	ผลกระทบต่อหน่วยงานต่อมหาวิทยาลัย (กรณีหนังสือราชการสูญหาย)	ระดับคะแนน
สูงมาก	ส่งผลกระทบต่อความเสียหายทางกฎหมายและการเงินของมหาวิทยาลัย	5
สูง	ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและมติสำคัญของมหาวิทยาลัย	4
ปานกลาง	ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3
ต่ำ	ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน	2
ต่ำมาก	ไม่มีผลกระทบที่สำคัญ - ความผิดพลาดที่แก้ไขได้ทันที	1

ระดับความเสี่ยงที่เหลืออยู่ (3)×(3) = 9 

ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (2)×(1) = 2 



1-2 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงต่ำ	3-6 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงปานกลาง
7-12 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงสูง	13 - 25 มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงสูงมาก

คำอธิบายประเด็นความเสี่ยง

ความเสี่ยงที่เกิดจาก ความผิดพลาดในกระบวนการจัดเก็บ ทั้งเอกสารต้นฉบับที่เป็นกระดาษและไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (Digital File) รวมถึงความผิดพลาดของระบบการทำดัชนี (Indexing) หรือการลงทะเบียน ทำให้ไม่สามารถ ค้นหาเอกสารหรือต้นเรื่องของหนังสือที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ได้ตามเวลาที่กำหนด หรือไม่พบเอกสารเลย

ข้อมูลประกอบการประเมินความเสี่ยง

พบปัญหาในการค้นหาต้นฉบับ/สำเนาเอกสาร
ข้อมูลประจักษ์: 1. ในรอบ 1 ปี มีการร้องขอให้ค้นหาต้นเรื่องของหนังสือที่ดำเนินการเสร็จสิ้นไปแล้ว แต่ใช้เวลาในการค้นหาเกิน 1 วันทำการ จำนวน 5 ครั้ง 2. พบการจัดเก็บเอกสารผิดแฟ้ม หรือผิดหมวดหมู่ เฉลี่ย 1 ครั้งต่อเดือน 3. มีบันทึกแจ้งขอเอกสารด่วนจากผู้บริหาร แต่ไม่สามารถหาต้นฉบับได้ทันเวลา จำนวน 1 ครั้ง ในปีงบประมาณที่ผ่านมา

ผลการวิเคราะห์ความเสี่ยง คือ โอกาส X ผลกระทบ

โอกาส 3 X ผลกระทบ 3 = 9 ความเสี่ยงสูง

แผนการบริหารจัดการความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

สำนักงานมหาวิทยาลัย

(ระยะเวลา 1 ตุลาคม พ.ศ. 2568 - 30 กันยายน พ.ศ. 2569)

ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	กลยุทธ์การบริหารจัดการความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ/กำหนดแล้วเสร็จ
ด้านยุทธศาสตร์หรือ กลยุทธ์ของหน่วยงาน (Strategic Risk) “S”	1. การวางแผน งบประมาณที่ คลาดเคลื่อนทำให้ งบประมาณที่ได้รับ จัดสรรไม่เพียงพอ	1. ไม่สามารถประเมินความต้องการใช้ งบประมาณในอนาคตได้อย่างถูกต้อง 2. มีการเปลี่ยนแปลงของระเบียบการ เบิกจ่ายที่อาจเพิ่มจำนวนงบประมาณมากขึ้น 3. เลือกใช้หมวดงบประมาณผิดพลาด	1. จัดทำทะเบียนคุมงบประมาณเพื่อให้วางแผน งบประมาณคงเหลือให้ถูกต้อง 2. ตรวจสอบงบประมาณคงเหลือในระบบ 3 มิติ อย่างสม่ำเสมอว่าถูกต้อง ครบถ้วน 3. ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับระเบียบการเบิกจ่าย ของมหาวิทยาลัยและหมวดงบประมาณการ เบิกจ่าย	1. หัวหน้าสำนักงาน มหาวิทยาลัย 2. นางสาวศุภกานต์ ชินวร 3. นางสาวศิริพร รัตนพันธ์ กำหนดแล้วเสร็จกันยายน 2569
ด้านยุทธศาสตร์หรือ กลยุทธ์ของหน่วยงาน (Strategic Risk) “S”	2. คะแนนแบบวัดการ เปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ใน การประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการ ดำเนินงานของ มหาวิทยาลัย (ITA)	ความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์การ ประเมินฯและแบบวัด OIT ของหน่วยงาน ที่รับผิดชอบและคณะทำงานระดับส่วนงาน	1. จัดโครงการฝึกอบรมเพื่อสร้างการรับรู้ของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียภายในและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอก 2. แต่งตั้งคณะทำงานซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดใน การจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะ (OIT) 3. จัดโครงการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจ ในหลักเกณฑ์การประเมินฯ สำหรับผู้รับผิดชอบ และคณะทำงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดการเปิดเผย ข้อมูลสาธารณะ (OIT)	1. หัวหน้าสำนักงาน มหาวิทยาลัย 2. นางสาวพยอม ธนมี 3. ส่วนงาน/หน่วยงาน (คณะทำงาน) กำหนดแล้วเสร็จกันยายน 2569

ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	กลยุทธ์การบริหารจัดการความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ/กำหนดแล้วเสร็จ
ด้านยุทธศาสตร์หรือ กลยุทธ์ของหน่วยงาน (Strategic Risk) “S”	3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ดำเนินการจัดการข้อ ร้องเรียน ตาม ระยะเวลาที่กำหนด	<ol style="list-style-type: none"> ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อ ร้องเรียนไม่เห็นความสำคัญในการ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน บุคลากรที่เกี่ยวข้องไม่ปฏิบัติตาม ขั้นตอนและแนวปฏิบัติการจัดการข้อ ร้องเรียน ข้อร้องเรียนมีความเกี่ยวข้องกับหลาย หน่วยงาน ข้อมูลการร้องเรียนไม่ครบถ้วน ชัดเจน 	<ol style="list-style-type: none"> แจ้งแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน ไปยัง หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเพื่อทราบและถือ ปฏิบัติ จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน สร้างระบบแจ้งเตือนผ่านทาง e-mail ผู้รับผิดชอบ ติดตามการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนไปยัง หน่วยงานทั้งทางวาจา และหนังสือติดตามการ ดำเนินงาน พัฒนาระบบการแจ้งเตือนการจัดการข้อ ร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 	<ol style="list-style-type: none"> หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียน นางสาวจุฑาทิพย์ อินทร์ตัน หัวหน้าสำนักงานสถาบัน ทรัพยากรการเรียนรู้และ เทคโนโลยีดิจิทัล นายพลชัย บินหมุด กำหนดแล้วเสร็จกันยายน 2569
ด้านการดำเนินงาน/ ปฏิบัติการ (Operation Risk) “O”	4. พัสดูไม่ตรงตาม มาตรฐานหรือไม่ตรงตาม คุณลักษณะเฉพาะ (TOR) ที่จัดซื้อจัดจ้าง	<ol style="list-style-type: none"> ผู้กำหนดรายละเอียดคุณลักษณะ เฉพาะ (TOR) ขาดความรู้เรื่องพัสดูที่ จัดซื้อจัดจ้าง รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ (TOR) ระบุรายละเอียดไม่ชัดเจน หรือไม่ตรงตาม ความต้องการใช้งาน ร้านค้า/ผู้รับจ้าง ส่งมอบงานไม่เป็นไป ตามรายละเอียดหรือไม่ครบตามที่กำหนด ไม่ได้ตรวจสอบพัสดูก่อนการตรวจรับ 	<ol style="list-style-type: none"> ผู้กำหนดรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ (TOR) หมั่นศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับพัสดูที่ต้องการจัดซื้อ จัดจ้างให้ตรงกับความต้องการใช้งาน ระบุรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ (TOR) ใน เอกสารการจัดซื้อจัดจ้างอย่างชัดเจน ครบถ้วน ผู้ตรวจรับพัสดูจะต้องดำเนินการตรวจสอบพัสดู ที่จัดซื้อจัดจ้างอย่างถี่ถ้วนว่าอยู่ในสภาพสมบูรณ์ พร้อมใช้งาน และครบถ้วน ถูกต้อง 	<p>นางสาวศุภกานต์ ชินวร กำหนดแล้วเสร็จกันยายน 2569</p>

ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	กลยุทธ์การบริหารจัดการความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ/กำหนดแล้วเสร็จ
ด้านการดำเนินงาน/ ปฏิบัติการ (Operation Risk) “O”	5. การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่เป็นไปตามแผน	1. มีการเปลี่ยนระบบประเมิน 2. มาตรฐานตัวชี้วัดกลางไม่ชัดเจน 3. ไม่มีกระบวนการการดำเนินงานในการใช้ระบบที่ชัดเจน 4. การส่งผลการประเมินผ่านระบบของผู้ประเมิน ผู้บริหารล่าช้า 5. การแจ้งผลการประเมิน EdPEX	1. สร้างความรู้ความเข้าใจในระบบการประเมิน 2. กำหนดระบบรูปแบบการประเมินให้สอดคล้องกัน	1. หัวหน้าสำนักงานมหาวิทยาลัย 2. นายบัณฑิต ทองสงฆ์ กำหนดแล้วเสร็จกันยายน 2569
ด้านการดำเนินงาน/ ปฏิบัติการ (Operation Risk) “O”	6. การอนุมัติการใช้รถยนต์ของหน่วยประสานงานล่าช้า/ไม่ทันเวลาการใช้งาน	1. ผู้ขอใช้ยื่นคำขอไม่ครบถ้วน / ขาดข้อมูลสำคัญ 2. การยื่นคำขอไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	1. จัดทำคู่มือและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม 2. กำหนดระยะเวลาแจ้งล่วงหน้าอย่างชัดเจน และระบบเตือนผ่านอีเมล	1. หัวหน้าสำนักงานมหาวิทยาลัย 2. นางสาวฮาฮีอนะห์ มายี 3. นายลำพูล ณะนะนิล กำหนดแล้วเสร็จกันยายน 2569
ด้านการดำเนินงาน/ ปฏิบัติการ (Operation Risk) “O”	7. ระบบออนไลน์ในการจัดประชุมที่ประชุมคณบดี ผู้อำนวยการ และผู้บริหารระดับสูงเกิดปัญหา/ขัดข้อง เป็นอุปสรรคต่อการประชุม	1. การทำความเข้าใจโปรแกรม VDO Conference ของผู้ดำเนินการประชุม 2. การสร้างความเข้าใจเรื่องข้อปฏิบัติในการเข้าประชุมออนไลน์ 3. สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร	1. ผู้เกี่ยวข้องศึกษาข้อมูลในระเบียบวาระการประชุมว่าในการจัดประชุมจะต้องนำระบบออนไลน์มาใช้ในการประชุมประเภทใดบ้าง 2. ทดสอบระบบก่อนถึงวันประชุม และก่อนถึงเวลาประชุมประมาณ 30 นาที 3. ตรวจสอบระบบการประชุมออนไลน์ และสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	นางสาวพณวรรณ ยามาเจริญ กำหนดแล้วเสร็จกันยายน 2569

ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	กลยุทธ์การบริหารจัดการความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ/กำหนดแล้วเสร็จ
	<p>8. ระบบการจัดการและการจัดเก็บเอกสารราชการไม่มีประสิทธิภาพเกิดการสูญหายของเอกสาร หรือไม่สามารถค้นหาข้อมูลอ้างอิงได้</p>	<p>1. เจ้าหน้าที่จัดเก็บขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ/มาตรฐานการจัดเก็บเอกสาร (เช่น การทำดัชนี, การกำหนดหมวดหมู่)</p> <p>2. ไม่มีระบบการลงทะเบียน/ยืม-คืนเอกสารที่ชัดเจน หรือมีการจัดเก็บเอกสารในแฟ้มที่ไม่เป็นระบบ</p> <p>3. ระบบจัดเก็บอิเล็กทรอนิกส์ (e-Archive) ยังไม่มีความเสถียร และแหล่งรวบรวมไฟล์ ไฟล์สแกนสำหรับบุคลากร ยังไม่เป็นแหล่งที่เก็บเดียวกัน (ปัจจุบันมีแหล่งเก็บไฟล์จำนวน 4 แหล่งของไฟล์สแกน)</p>	<p>๑. จัดทำคู่มือ/มาตรฐาน การจัดเก็บ ค้นหา และทำลายเอกสารราชการ (Hard & Soft Copy) ที่เป็นปัจจุบัน และสื่อสารให้ทราบทั่วกัน</p> <p>๒. กำหนดผังกระบวนการ (Workflow) การรับ-ส่ง-จัดเก็บ-คืนคืนเอกสาร ให้เป็นมาตรฐานและนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด</p> <p>๓. รวมศูนย์แหล่งจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีเพียงแหล่งเดียว (Single Source of Truth) และกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงอย่างชัดเจน เพื่อลดความสับสนและป้องกันการจัดเก็บซ้ำซ้อน</p>	<p>นายศักดิ์ชาย เรืองฤทธิ์</p> <p>นางสาวสุทธิดา ชำนาญ</p> <p>กำหนดแล้วเสร็จกันยายน 2569</p>

<<tsuSign01>>

ลงชื่อ

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานมหาวิทยาลัย

วันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๘