

แผนบริหารความเสี่ยงและความภายใน ระดับหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ 2558

หน่วยงาน ศูนย์สารสนเทศ

วัตถุประสงค์องค์กร/หน่วยงาน ①	Corporate KPI ②	ปัจจัยเสี่ยงระดับองค์กร (Corporate Risk) ③	ปัจจัยเสี่ยงระดับหน่วยงาน ④	การประเมินความเสี่ยง (เกณฑ์เป็นการ)				การประเมินความเสี่ยง (ประเภทการ กายหลังเป็นการ)	การประเมินความเสี่ยง (เกณฑ์เป็นการ)	การวัดความเสี่ยง	การควบคุมความเสี่ยง	มาตรการ/กิจกรรม ⑨	ระยะเวลาดำเนินการ ⑩	ผู้รับผิดชอบ
				โอกาส (L)	ผลกระทบ (I)	ผลลัพธ์ (L x I)	โอกาส (L)							
ตั้งให้ผู้บริหารภายนอก	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน CS4	ผู้รับบริการภายนอกไม่พึงพอใจในการรับบริการตามภารกิจของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	ยังไม่สามารถนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกัน การศึกษาไม่เพียงพอต่อการมีส่วนร่วมแบบครบวงจรของผู้ใช้และผู้ให้บริการ หรือรับผลกระทบเป็นระยะ	5	5	25	5	5	25	T2	4.5 (5.4)	เร่งรัดการดำเนินงานปรับปรุงระบบสารสนเทศตามระเบียบงานที่มอบหมาย/ ทยอยเปลี่ยนระบบการรับสมัคร/ ทยอยเปลี่ยนระบบออกใบเสร็จและจ่ายค่าเสียให้แก่นักศึกษาที่นำใบสมัคร ณ ศูนย์บริการรวมแบบครบวงจร		OSS/สำนักคอมฯ/สทว
บริหารงาน			ระบบบริการข้อมูลสารสนเทศ นักศึกษาไม่มีเพียงพอที่จะทำให้นักศึกษาใช้บริการสะดวก การดำเนินการต่างๆ ทางด้านงานทะเบียนนักศึกษาต้องล่าช้ากว่าวันและซ้ำถึง	5	5	25	5	5	25	T2	4.5 (5.4)	เร่งรัดให้ระบบสารสนเทศเพื่อจัดการดำเนินงานทางงานทะเบียนนักศึกษาทราบและให้บริการบริการข้อมูลต่างๆ ที่นักศึกษาสามารถสืบค้นได้พร้อมแม่ข่ายทางเว็บไซต์หรืออุปกรณ์พกพาที่สอดคล้องกับที่นักศึกษา Call Center		สำนักคอมฯ/สทว/ ศูนย์สารสนเทศ
บริหารงาน			ยังไม่สามารถกำหนดข้อตกลงการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการที่เป็นรูปธรรมได้ (ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการให้บริการชุมชนของ พ.ร.บ. 2558)	5	5	25	5	5	25	T2	4.5 (5.4)	หน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษาปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน และจัดทำคู่มือประชาชนตาม พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก		OSS/สำนักคอมฯ/สทว

ระบบที่ 5 ระบบบริการนักศึกษา

5.3.1. ผู้รับบริการภายนอกไม่พึงพอใจในการให้บริการตามภารกิจบริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

(3.1) ยังไม่สามารถนำระบบสารสนเทศงานทะเบียนและงานบริการการศึกษาไปใช้ในศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจรเพื่อใช้รับสมัครนักศึกษาหรือรับลงทะเบียนเรียนได้

(Likelihood)

ระดับ	ระดับความไม่พึงพอใจ
1	≤ 3.00
2	3.01 – 3.50
3	3.51 – 4.00
4	4.01 – 4.50
5	4.51 – 5.00

(Impact)

ระดับ	จำนวนผู้ร้องเรียนต่อเดือน (รายต่อเดือน)
1	≤ 1
2	2
3	3
4	4
5	≥ 5

ข้อมูลการดำเนินงาน	
ก่อน	หลัง
ไม่มีข้อมูล*	4.00
หมายเหตุ * หน่วยงานยังไม่มีเก็บข้อมูล	

ข้อมูลการดำเนินงาน	
ก่อน	หลัง
ไม่มีข้อมูล*	ไม่มีข้อมูล*
หมายเหตุ * หน่วยงานยังไม่มีเก็บข้อมูล	

(3.2) ระบบบริการข้อมูลสารสนเทศนักศึกษายังมีไม่เพียงพอที่จะทำให้นักศึกษารับทราบสถานะการดำเนินการต่างๆ ทางด้านงานทะเบียนนักศึกษาได้อย่างครบถ้วนและทั่วถึง

โอกาส (Likelihood)

ระดับ	ระดับความไม่พึงพอใจ
1	≤ 3.00
2	3.01 – 3.50
3	3.51 – 4.00
4	4.01 – 4.50
5	4.51 – 5.00

ผลกระทบ (Impact)

ระดับ	จำนวนผู้ร้องเรียนต่อเดือน (รายต่อเดือน)
1	≤ 1
2	2
3	3
4	4
5	≥ 5

ข้อมูลการดำเนินงาน	
ก่อน	หลัง
ไม่มีข้อมูล*	4.00
หมายเหตุ * หน่วยงานยังไม่มีเก็บข้อมูล	

ข้อมูลการดำเนินงาน	
ก่อน	หลัง
ไม่มีข้อมูล*	ไม่มีข้อมูล*
หมายเหตุ * หน่วยงานยังไม่มีเก็บข้อมูล	

(3.3) ยังไม่สามารถกำหนดข้อตกลงการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการที่เป็นรูปธรรมได้

โอกาส (Likelihood)

ระดับ	ระดับความไม่พึงพอใจ
1	≤ 3.00
2	3.01 – 3.50
3	3.51 – 4.00
4	4.01 – 4.50
5	4.51 – 5.00

ผลกระทบ (Impact)

ระดับ	จำนวนผู้ร้องเรียนต่อเดือน (รายต่อเดือน)
1	≤ 1
2	2
3	3
4	4
5	≥ 5

ข้อมูลการดำเนินงาน	
ก่อน	หลัง
ไม่มีข้อมูล*	4.00
หมายเหตุ * หน่วยงานยังไม่มีเก็บข้อมูล	

ข้อมูลการดำเนินงาน	
ก่อน	หลัง
ไม่มีข้อมูล*	ไม่มีข้อมูล*
หมายเหตุ * หน่วยงานยังไม่มีเก็บข้อมูล	