



ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

การประเมินความเสี่ยงและโอกาส (Risk & Opportunity)

กระบวนการ การปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกัน

ข้อมูล ณ วันที่ 15 ตุลาคม 2564

R. & O.	R.	O.	Occ.	Sev.	RPN. / OPN.	ผลกระทบ			
						1	2	3	4
Input									
- ข้อร้องเรียน มีโอกาสในการพัฒนาองค์กรจากข้อมูลดังกล่าว	-	✓	3	3	3	✓	✓	✓	✓
- ใบขอให้ปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกัน เมื่อมีการแก้ไข/ป้องกันแล้ว ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเป็นระบบยิ่งขึ้น	-	✓	3	3	3	✓	✓	✓	✓
What									
- แบบฟอร์มใบขอปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกัน เป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินการ	-	✓	3	3	3	✓	✓	✓	✓
- ระบบการจัดการข้อร้องเรียน เป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินการ	-	✓	3	3	3	✓	✓	✓	✓
- วัสดุสำนักงาน อุปกรณ์สำนักงาน มีความพร้อมใช้	-	✓	3	3	3	✓	✓	✓	✓
- เครือข่ายอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง มีความพร้อมใช้	-	✓	3	3	3	✓	✓	✓	✓
- ระบบการจัดการเอกสาร ISO9001 ศบส. มีความพร้อมใช้	-	✓	3	3	3	✓	✓	✓	✓
With, Whom									
- ผู้บริหารระดับสูง มีความมุ่งมั่นนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2015 เพื่อพัฒนาศูนย์บรรณสารฯ	-	✓	3	3	3	✓	✓	✓	✓
- QMR มีความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2015	-	✓	3	3	3	✓	✓	✓	✓
- QRMC มีความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2015	-	✓	3	3	3	✓	✓	✓	✓
- คณะกรรมการ IQA มีความมุ่งมั่นในการตรวจติดตามระบบบริหารงานคุณภาพของศูนย์บรรณสารฯ เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ISO9001:2015	-	✓	3	3	3	✓	✓	✓	✓

R. & O.	R.	O.	Occ.	Sev.	RPN. / OPN.	ผลกระทบ			
						1	2	3	4
- ผู้แจ้งปัญหา เป็นโอกาสในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา งาน	-	✓	3	3	3	✓	✓	✓	✓
- บุคลากร ศบส. การดำเนินการแก้ไขประเด็นปัญหา/ป้องกัน ด้านบริการ อาจจะมี ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไม่ครอบคลุม	-	✓	3	3	3	✓	✓	✓	✓
- ผู้รับบริการ ผลประเมินความพึงพอใจทำให้มีการพัฒนางาน	-	✓	3	3	3	✓	✓	✓	✓
How									
- QM-CLREM-00-00-01 คู่มือคุณภาพศูนย์บรรณสารฯ ทำให้เห็นภาพรวมของการบริหารงานศูนย์บรรณสารฯ	-	✓	3	3	3	✓	✓	✓	✓
- QP-CLREM-00-00-12 การปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกัน มีแนวทางการดำเนินการเพื่อให้องค์กรมีระบบบริหารงานคุณภาพตามข้อกำหนด ISO9001:2015	-	✓	3	3	3	✓	✓	✓	✓
- WI-CLREM-00-00-01 การจัดการข้อร้องเรียน เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ	-	✓	3	3	3	✓	✓	✓	✓
Performance Indicators									
- ผลปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกัน ดำเนินการไม่น้อยกว่า 90% ทำให้มีโอกาสในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง และป้องกันการเกิดซ้ำ	-	✓	3	3	3	✓	✓	✓	✓
Output									
- ทะเบียนควบคุม CAR & PAR (CAR & PAR LOG FILE) การจัดเก็บประวัติการดำเนินการตรวจสอบผลดำเนินการได้รวดเร็ว	-	✓	3	3	3	✓	✓	✓	✓
- ผลจากการปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกัน ทำให้หน่วยงานมีการพัฒนาต่อเนื่อง สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการและบุคลากร ศบส.	-	✓	3	3	3	✓	✓	✓	✓
- ข้อมูลการแก้ไข/ป้องกัน แจ้งไปยังผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการแก้ไข/ป้องกันปัญหาจากการที่ผู้รับบริการแจ้งมา	-	✓	3	3	3	✓	✓	✓	✓

การให้คะแนน Risk & Opportunity

	Occ. (Occurrence)	Sev. (Serverity)	O x S
	1 - 5	1 - 5	
ต่ำสุด	1	1	$1 \times 1 = 1$
สูงสุด	5	5	$5 \times 5 = 25$

RPN. (Risk Priority Number) / OPN. (Opportunity Priority Number)	คะแนน
1 = น้อยมาก	1 - 2
2 = น้อย	3 - 6
3 = ปานกลาง	7 - 11
4 = มาก	12 - 19
5 = มากที่สุด	20 - 25

ผลกระทบแต่ละตัวเลขหมายถึง

1 คือ องค์กร 2 คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 คือ KPI 4 คือ กระบวนการ

ความหมาย

R. (Risk) คือ ความเสี่ยง O. (Opportunity) คือ โอกาส Occ. (Occurrence) คือ การเกิดขึ้น Sev. (Serverity) คือ ความรุนแรง

RPN. (Risk Priority Number) คือ หมายเลขลำดับความเสี่ยง OPN. (Opportunity Priority Number) คือ หมายเลขลำดับโอกาส

เกณฑ์กำหนดจำนวนครั้งที่เกิดขึ้น

เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ
1 = 0 - 1 ครั้งต่อปี	อาจเกิดขึ้นเฉพาะในสถานการณ์ที่ไม่ปกติบางกรณี
2 = 2 - 3 ครั้งต่อปี	อาจจะเกิดขึ้นน้อยมาก
3 = 4 - 5 ครั้งต่อปี	เป็นไปได้ ที่เกิดขึ้นในบางครั้ง
4 = 6 ครั้งต่อปี	เป็นไปได้มาก คาดหมายว่าจะเกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย
5 = ตลอดทั้งปี (มากกว่า 6 ครั้งต่อปี)	ค่อนข้างแน่นอน คาดหมายว่าจะเกิดขึ้นในสถานการณ์ส่วนใหญ่