คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	**สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร**	
	ระเบียบปฏิบัติ (Procedure)	
	ชื่อ การชี้บ่งและการประเมินบริบทองค์กร	
	รหัสเอกสาร : PD-DO-01	**แก้ไขครั้งที่** : 00
	วันที่เริ่มใช้ : 1 เมษายน 2563	**หน้า** : 1/8

ประวัติการเปลี่ยนแปลงเอกสาร

Rev.	ว/ด/ป	หน้า	รายละเอียด

	ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ชื่อ-นามสกุล	นายณรงค์ พูลแก้ว	ผศ.ดร.กนกอร ระย้านิล	ผศ.ดร.นรงค์ ฉิมพาลี
ตำแหน่ง	นักวิชาการอุดมศึกษา	รองคณบดีฝ่ายบริหาร	คณบดี
ลายเซ็น			
วันที่เซ็น	1 เม.ย. 63	1 เม.ย. 63	1 เม.ย 63

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีระบบที่ได้รับการวางแผนและควบคุมภาพให้ได้ตามเป้าหมาย พร้อมทั้งสามารถดำเนินงานตามกรอบกลยุทธ์และบริบทองค์กร

2. ขอบเขต

ครอบคลุมการชี้บ่งปัจจัยภายใน-ภายนอก ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในระบบบริหารคุณภาพของสำนักคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

3. นิยามศัพท์

3.1 ตัวแทนฝ่ายบริหาร (Management Representative) หมายถึง ผู้แทนระดับการจัดการของบริษัทฯ ที่ทำหน้าที่ในระบบบริหารคุณภาพขององค์กร ให้เป็นไปตามเงื่อนไขของมาตรฐาน ISO 9001 Version 2015

3.2 สำนักงานคณบดี หมายถึง สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

3.3 คณะทำงานระบบบริหารคุณภาพ หมายถึง คณะกรรมการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

4. ความรับผิดชอบ

4.1 คณบดีและตัวแทนฝ่ายบริหาร ได้แสดงภาวะความเป็นผู้นำในการบริหารงานของสำนักคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 การระบุปัจจัยภายใน-ภายนอก ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5.1.1 ตัวแทนฝ่ายบริหาร และคณะทำงานระบบบริหารคุณภาพร่วมกันพิจารณาทำความเข้าใจบริบทองค์กร เพื่อกำหนดปัจจัยภายใน-ภายนอก และวิเคราะห์ความเสี่ยงที่มีผลต่อองค์กร บันทึกลงในแบบการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมภายใน-ภายนอก

5.1.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร กำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ทำการพิจารณาความต้องการและความคาดหวัง บันทึกลงในแบบความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5.1.3 คณะทำงานระบบบริหารคุณภาพได้ดำเนินการการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรของ สำนักคณบดี เพื่อสรุปการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ตามหลักการ SWOT Analysis โดยได้พิจารณานำเทคนิคการวิเคราะห์ดังนี้

- วิเคราะห์ปัจจัยภายในโดยวิเคราะห์ 7s (7s McKinsey) ตามกรอบแนวความคิดของบริษัท Mckinsey ซึ่งเป็นแนวคิดที่มองว่าองค์กรที่ดีเกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัยภายในขององค์กรทั้ง 7 การ ได้แก่ 1) กลยุทธ์ (Strategy) 2) โครงสร้าง (Structure) 3) รูปแบบ (Style) 4) ระบบ (System) 5) บุคคล (Staff) 6) ทักษะ (Skill) และ 7) Shared Value (ค่านิยมร่วม) เพื่อนำมาวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร

- วิเคราะห์ปัจจัยภายนอกได้นำเทคนิคการวิเคราะห์ PEST (PEST Analysis) การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกหรือสิ่งที่เราไม่สามารถควบคุมได้จาก 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านการเมือง/นโยบาย (Political /Policy) 2) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ (Economic) 3) ปัจจัยด้านสังคม (Social) และ 4) ปัจจัยเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Technology)

- การวิเคราะห์ TOWS Matrix การใช้กลยุทธ์ที่ต่อเนื่องมาจาก SWOT Analysis เป็นการจับคู่ระหว่างปัจจัยภายนอก (External Factors) กับปัจจัยภายใน (Internal Factors) ที่ได้มาจากการวิเคราะห์ SWOT Analysis นำมาวิเคราะห์แบบ TOWS Matrix ซึ่งจะเป็นการสร้างกลยุทธ์ใหม่ขึ้นมาจากสภาพแวดล้อมที่มีอยู่ 4 กลยุทธ์ ได้แก่ 1) กลยุทธ์เชิงรุก (SO) ใช้จุดแข็งเพื่อหาประโยชน์จากโอกาสที่มี 2) กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO) ใช้ประโยชน์จากโอกาสเพื่อลดจุดอ่อนลง 3) กลยุทธ์เชิงรับ (ST) ใช้จุดแข็งเพื่อเลี่ยงอุปสรรค และ 4) กลยุทธ์เชิงป้องกัน (WT) ลดจุดอ่อนและหลีกเลี่ยงอุปสรรค

5.2 การประเมินความเสี่ยงและโอกาส

5.2.1 ตัวแทนฝ่ายบริหารและคณะทำงานระบบบริหารคุณภาพนำความเสี่ยงจากการสภาวะแวดล้อมภายใน -ภายนอก มาทำการประเมินความเสี่ยงและโอกาส เพื่อ

- ประกันว่าระบบการจัดการด้านคุณภาพ จะสามารถบรรลุผลตามที่มุ่งหวังไว้ ทำให้ได้มาซึ่งผลตามเจตนา
- ป้องกัน หรือลดผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์
- บรรลุการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

5.2.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร ประเมินความเสี่ยงและโอกาส จากความต้องการและความคาดหวังผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อตัดสินใจกำหนดมาตรการในการดำเนินการและติดตามรายงานผล

5.2.3 ทำการประเมินความเสี่ยงและโอกาสระดับกระบวนการตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

5.2.3.1 โอกาสที่จะเกิดขึ้น (Likelihood)

โอกาสที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยงด้านลบ แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

โอกาส	เกณฑ์พิจารณา	คะแนน
สูงมาก	≥ 5 ครั้ง ต่อปี	5
สูง	4 ครั้งต่อ ปี	4
ปานกลาง	3 ครั้งต่อ ปี	3
ต่ำ	2 ครั้งต่อ ปี	2
ต่ำมาก	≤ 1 ครั้ง ต่อ ปี	1

โอกาสที่จะเปลี่ยนแปลงจากผลกระทบด้านบวก (Opportunity) แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่

โอกาส	เกณฑ์พิจารณา	ระดับ
สูงมาก	เป็นไปตามกลยุทธ์ของผู้บริหาร / มีงบประมาณลงทุน / มีเทคโนโลยีมาสนับสนุน / มีทรัพยากรบุคคลที่ชำนาญและเพียงพอ	High
ปานกลาง	ยังไม่ใช่กลยุทธ์ของผู้บริหาร แต่หากปรับปรุงจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานหรือการให้บริการ / ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ / ช่วยลดข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย / ช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	Medium
ต่ำ	- การดำเนินการในปัจจุบันสอดคล้อง หรือเพียงพอกับสถานการณ์ในปัจจุบันแล้ว หรือยังไม่มีแผนในการปรับปรุงในปัจจุบัน เนื่องจากยังไม่มีงบประมาณลงทุนในระยะสั้น / ไม่มีเทคโนโลยีมาสนับสนุน/ ต้องจัดหาทรัพยากรบุคคลที่ชำนาญและมีประสบการณ์จากภายนอก	Low

5.2.3.2 ระดับความรุนแรง (Severity) จากผลกระทบด้านลบ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน โดยแต่ละด้านแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

Severity 1 : ด้านผลกระทบการเงิน/ต้นทุนการเสียโอกาส

ความรุนแรง	เกณฑ์พิจารณา	คะแนน
สูงมาก	≥ 4 แสนบาทขึ้นไปหรือ 80% ของงบประมาณ	5
สูง	≥ 3 แสนบาทขึ้นไปหรือ70% ของงบประมาณ	4
ปานกลาง	≥ 2 แสนบาทขึ้นไปหรือ 60% ของงบประมาณ	3
ต่ำ	≥ 1 แสนบาทขึ้นไป หรือ 50 % ของงบประมาณ	2
ต่ำมาก	< 1 แสนบาท หรือ 20% ของงบประมาณ	1

Severity 2 : ด้านผลกระทบต่อชื่อเสียง/ภาพลักษณ์องค์กร

ความรุนแรง	เกณฑ์พิจารณา	คะแนน
สูงมาก	มีการเผยแพร่ชื่อเสียง/พาดหัวข่าวในทางเสื่อมเสียจนไม่สามารถแก้ข่าวได้	5
สูง	มีการเผยแพร่ชื่อเสียง/พาดหัวข่าวในวงกว้างซึ่งต้องใช้เวลามากในการเผยแพร่และชี้แจง	4
ปานกลาง	มีการเผยแพร่ชื่อเสียง/พาดหัวข่าวแต่สามารถแก้ข่าวได้ภายใน 1 – 3 วัน	3
ต่ำ	มีการเผยแพร่ชื่อเสียง/พาดหัวข่าวในวงจำกัด สามารถแก้ข่าวได้ทันที	2
ต่ำมาก	ไม่เผยแพร่ชื่อเสียง/พาดหัวข่าว	1

Severity 3 : ด้านความปลอดภัยของบุคคลากร

ความรุนแรง	เกณฑ์พิจารณา	คะแนน
สูงมาก	อันตรายต่อร่างกายขั้นสูญเสียชีวิต	5
สูง	อันตรายต่อร่างกายขั้นบาดเจ็บสาหัส	4
ปานกลาง	อันตรายต่อร่างกายขั้นบาดเจ็บเข้ารักษาใน ร.พ.และหยุดงานมากกว่า 5 วัน	3
ต่ำ	อันตรายต่อร่างกายเข้ารักษาใน ร.พ. และหยุดงาน 1-5 วัน	2
ต่ำมาก	อันตรายต่อร่างกายขั้นปฐมพยาบาลเบื้องต้น	1

Severity 4 : ด้านผลกระทบต่อระบบการสื่อสารภายในและนอกองค์กร

ความรุนแรง	เกณฑ์พิจารณา	คะแนน
สูงมาก	ข้อมูลและช่องทางสื่อสารยังไปไม่ถึงกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและนอกองค์กร	5
สูง	ช่องทางการสื่อสารยังไปไม่คลอบคุลมถึงกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและนอกองค์กร	4
ปานกลาง	มีช่องทางการสื่อสารมีหลายวิธีแต่ขาดผู้รับผิดชอบต่อเนื่องตามแผนที่กำหนด	3
ต่ำ	ข้อมูลสื่อสารยังไปถึงกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและนอกองค์กรแต่อาจล่าช้า	2
ต่ำมาก	ข้อมูลสื่อสารยังไปถึงกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและนอกองค์กรตามเวลาที่กำหนด	1

Severity 5 : ด้านผลกระทบต่อคุณภาพงานหรือการบริการ

ความรุนแรง	เกณฑ์พิจารณา	คะแนน
สูงมาก	คุณภาพงาน/การบริการไม่สอดคล้องกฎหมาย/ กฎกระทรวงฯ ส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงของคณะ/ถูกปรับค่าเสียหาย/ถูกร้องเรียนหรือฟ้องร้องจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ถูกสั่งปิดหลักสูตร	5
สูง	คุณภาพงาน/การบริการไม่เป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัย ส่งผลให้หน่วยงานภายนอกคณะเกิดความไม่พึงพอใจ อาจทำให้ถูกปรับค่าเสียหาย/เกิดข้อร้องเรียนหรือฟ้องร้องจากคณะอื่น ๆ/หน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ	4
ปานกลาง	คุณภาพงาน/การบริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดภายในสำนักงานคณบดี ส่งผลกระทบกับส่วนงานถัดไปที่เกี่ยวข้องไม่พอใจ หรือทำให้กระบวนการถัดไปของส่วนงานอื่นเกิดการเบี่ยงเบน/เกิดความล่าช้า/มีต้นทุนเพิ่ม	3

ความรุนแรง	เกณฑ์พิจารณา	คะแนน
ต่ำ	คุณภาพงาน/การบริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดภายในสำนักงานคณบดี ส่งผลกระทบกับงานในส่วนงานหรือหน่วยของตนเอง ทำให้ต้องดำเนินการแก้ไขระหว่างกระบวนการ ซึ่งทำให้เสียเวลา/มีต้นทุนเพิ่ม	2
ต่ำมาก	ไม่มีผลกระทบโดยตรงต่อด้านคุณภาพงาน/การบริการ หรือไม่มีความเสียหายต่อองค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้อง	1

วิธีการประเมินความรุนแรง (Severity)

ให้พิจารณาว่าความเสี่ยง มีผลกระทบในด้านใดบ้าง หากไม่มีผลกระทบในด้านใด ก็ไม่ต้องประเมินในด้านนั้น หลังจากนั้นจึงนำค่าคะแนนของผลกระทบด้านที่เกี่ยวข้องมาเฉลี่ยกัน เช่น ประเมินแล้วความรุนแรง มี 2 ด้าน ให้หารด้วย 2 จะได้เป็นระดับความรุนแรงของความเสี่ยงนั้น ๆ หากค่าที่ได้เป็นทศนิยม ให้ปัดทศนิยมเป็นเลขจำนวนเต็มตามหลักคณิตศาสตร์

ตัวอย่าง S = (1+2+2+4)/4 = 2.25 ปัดทศนิยมเป็นเลขจำนวนเต็ม = 2

S = (1+3+3+4)/4 = 2.75 ปัดทศนิยมเป็นเลขจำนวนเต็ม = 3

หลังจากนั้นจึงประเมินความสัมพันธ์ของโอกาสเกิดและความรุนแรงของความเสี่ยง เพื่อหาระดับนัยสำคัญของความเสี่ยง ดังนี้

5.2.3.3 ระดับนัยสำคัญของความเสี่ยง (Significance of Risk)

โดยการประเมินความสัมพันธ์ของโอกาสเกิดและความรุนแรงของความเสี่ยง โดยใช้ตาราง ดังนี้

ความรุนแรง (Severity)ทำให้เกิดผลกระทบด้านลบ

โอกาสเกิด (Likelihood) ผลกระทบด้านลบ	ต่ำมาก (1)	ต่ำ (2)	ปานกลาง (3)	สูง (4)	สูงมาก (5)
สูงมาก (5)	Low	Moderate	High	High	High
สูง (4)	Low	Moderate	Moderate	High	High
ปานกลาง (3)	Low	Low	Moderate	Moderate	High
ต่ำ (2)	Low	Low	Moderate	Moderate	Moderate
ต่ำมาก (1)	Low	Low	Low	Moderate	Moderate

ตัวอย่างวิธีการประเมิน

ความเสี่ยงด้านลบ (Risk)

โอกาสเกิดที่จะเกิด (Likelihood) = 2, ความรุนแรง (Severity) = 3

ดังนั้น ระดับนัยสำคัญของความเสี่ยง = Moderate (M) ดังตารางด้านล่าง

ความรุนแรง (Severity)

โอกาสเกิด (Likelihood)	ต่ำมาก (1)	ต่ำ (2)	ปานกลาง (3)	สูง (4)	สูงมาก (5)
สูงมาก (5)	Low	Moderate	High	High	High
สูง (4)	Low	Moderate	Moderate	High	High
ปานกลาง (3)	Low	Low	Moderate	Moderate	High
ต่ำ (2)	Low	Low	Moderate	Moderate	Moderate
ต่ำมาก (1)	Low	Low	Low	Moderate	Moderate

5.2.3.4 การดำเนินการควบคุมความเสี่ยง ระบุเป็นระดับนัยสำคัญ 3 ระดับ ได้แก่

ระดับความเสี่ยง	การดำเนินการควบคุมความเสี่ยง
สูง (High : H)	ระดับความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับได้ จำเป็นต้องเร่งจัดจัดทำแผนโครงการจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
ปานกลาง (Moderate : M)	ระดับความเสี่ยงยอมรับได้ แต่ต้องมีการจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม เพื่อป้องกันไม่ให้ความเสี่ยงมีผลกระทบสูง
ต่ำ (Low : L)	ระดับความเสี่ยงต่ำ ไม่ต้องมีการจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม เนื่องจากมีมาตรการควบคุมที่มีอยู่หรือการดำเนินการในปัจจุบันอย่างเพียงพอแล้ว

5.3 แผนดำเนินการกับความเสี่ยง/โอกาส

5.3.1 เมื่อคณะทำงานทำการกำหนดความเสี่ยงและโอกาสที่ต้องดำเนินการจัดการ ให้แต่ละฝ่าย/แผนกที่เกี่ยวข้อง จัดทำแผนดำเนินการเพื่อจัดการกับความเสี่ยงและโอกาสที่มีนัยสำคัญ เสนอตัวแทนฝ่ายบริหารเพื่อทำการอนุมัติ โดยต้องมีการระบุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีปฏิบัติ ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ และผลกระทบที่คาดว่าจะเกิด โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์และแผนงานตาม

5.4 การทบทวนผลการดำเนินการกับความเสี่ยง/โอกาส

5.4.1 ฝ่ายบริหารทำการทบทวนและประเมินความเสี่ยงและโอกาส อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และ/หรือให้มีการทบทวนหรือประเมินความเสี่ยงและโอกาส ในกรณีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการดำเนินงาน หรือกิจกรรมใหม่ที่ไม่เคยประเมินความเสี่ยงและโอกาส

5.4.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร ติดตามการดำเนินการและประเมินผลการดำเนินการกับความเสี่ยงและโอกาส และนำเสนอในการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร

6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

6.1 บริบทองค์กรของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร (SD-DO-01)

6.2 การประเมินความเสี่ยงของงานบริหารและธุรการ (SD-AC-02)

6.3 การประเมินความเสี่ยงของงานคลังและพัสดุ (SD-FP-02)

6.4 การประเมินความเสี่ยงของงานบริการการศึกษา (SD-ES-02)

6.5 การประเมินความเสี่ยงของงานแผนและประกันคุณภาพการศึกษา (SD-PQ-02)

6.6 ความต้องการและความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร (SD-DO-02)

6.7 วัตถุประสงค์คุณภาพของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร (SD-DO-04)

6.8 ตารางแสดงคะแนนของ SWOT Analysis ของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร (SD-DO-06)

6.9 TOWS Matrix ของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร (SD-DO-07)

6.10 แผนกลยุทธ์ สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ.2563 - 2566 (SD-DO-08)

6.11 บันทึกคุณภาพ

- ไม่มี