

ตารางความเสี่ยง

ศูนย์แพทยศาสตรศึกษาชั้นคลินิก โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์

ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สำคัญ	วัตถุประสงค์/เป้าหมายของงาน	ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	ประเภทความเสี่ยง				ปัจจัยเสี่ยง (สาเหตุ)		โอกาสจะเกิด	ผลกระทบ	คะแนนความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	แนวทาง/กิจกรรมเพื่อจัดการความเสี่ยง
			S	O	R	C	ภายใน	ภายนอก					
งานการศึกษา													
3.งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1.เพื่อให้ระบบ ICT สนับสนุนภารกิจของศูนย์ฯ ได้ ต่อเนื่อง มีเสถียรภาพ และปลอดภัยตาม SMART MEC 2ลดผลกระทบจากเหตุขัดข้องต่อการเรียน/การสอน/การบริการ และ ดำเนินงานต่อไปได้ตาม BCP-IT 3.สร้างมาตรการ ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และการสื่อสารภาวะวิกฤติที่มีประสิทธิภาพ	1.ระบบขัดข้อง (เครือข่าย/ฐานข้อมูล/ซอฟต์แวร์/ฮาร์ดแวร์) ส่งผลให้การเรียนการสอน/บริการสะดุด 2.การโจมตีทางไซเบอร์/ข้อมูลรั่วไหล (มัลแวร์, แร่นซัมแวร์, DDoS, การเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต) 3.การสำรองข้อมูลไม่เพียงพอ/กู้คืนล่าช้า ทำให้ RTO/RPO ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย 4.ทรัพยากรบุคลากร ICT ไม่เพียงพอ/ทักษะเฉพาะทางจำกัด ส่งผลต่อความเร็วการแก้ไขเหตุขัดข้อง 5.กระบวนการเอกสาร/งานสนับสนุนแบบกระดาษ ทำให้การติดตามงานล่าช้า เสี่ยงเอกสารสูญหาย (ต้องเร่งไปสู่ Paperless)			/	/	1.การบำรุงรักษาระบบและอุปกรณ์ไม่สม่ำเสมอ 2.บุคลากรขาดการตรวจสอบและทดสอบระบบอย่างต่อเนื่อง 3.ฮาร์ดแวร์มีอายุการใช้งานยาวนานและเสื่อมสภาพ 4.ขาดระบบ Firewall และ Monitoring ที่มีประสิทธิภาพ 5.ไม่มีนโยบายหรือมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ที่ชัดเจน 6.บุคลากรและผู้ใช้งานขาดความรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์	1.เหตุขัดข้องจากไฟฟ้าดับ 2.ภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว เป็นต้น 3.ความขัดข้องจากผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ Cloud 4.การโจมตีจากแฮกเกอร์ มัลแวร์ หรือภัยคุกคามไซเบอร์ 5.การแพร่กระจายของไวรัสหรือภัยไซเบอร์จากเครือข่ายภายนอก 6.ความล้มเหลวหรือความล่าช้าของระบบสำรองข้อมูลจากผู้ให้บริการภายนอก 7.การโยกย้ายหรือการลาออกของบุคลากรหลัก (ผลกระทบจากตลาดแรงงาน) 8.ข้อจำกัดด้านงบประมาณ	3	3	3	ปานกลาง	1.กลไกความต่อเนื่อง/ความปลอดภัยของระบบ (BCP + DR + Monitoring) - จัดทำและทบทวน BCP/DR สำหรับระบบสำคัญ (เช่น Elective, ฐานข้อมูลการเรียน, ระบบสื่อสาร,และระบบต่างๆของ SMART MEC) พร้อมลำดับความสำคัญการฟื้นฟู (Recovery Prioritization) - สำรองข้อมูลแบบ Snapshot อย่างน้อยเดือนละครั้ง และกำหนดรอบทดสอบการกู้คืนตามแผน (DR Test/Simulation) เพื่อให้สอดคล้อง RTO/RPO - ใช้ระบบ Monitoring + Alert อัตโนมัติ แจ้งเตือนเหตุขัดข้องไปยังทีม IT ทาง Email/Line; เปิด ช่องทางแจ้งเหตุ เช่น QR Code/สายด่วน เพื่อรับรายงานจากผู้ใช้ได้ทันที - กำหนด SLA/ลำดับความเร่งด่วน (Priority) และติดตามผลด้วย Dashboard เพื่อทบทวนคอขวดและยกระดับคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง 2. Paperless & Workflow ติดตามได้ - นำ e-Document/สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ + สแกนเก็บไฟล์สำคัญ (สัญญา TOR ใบเสนอราคา ฯลฯ) เก็บบนระบบกลางที่ตรวจสอบ/สำรองได้ ลดความเสี่ยงเอกสารหายและเร่งรัดการทำงานข้ามฝ่าย - ใช้ Tracking Sheet/Dashboard (เช่น Google Sheet/ระบบกลาง) เพื่อติดตามสถานะงาน/เอกสารและผู้รับผิดชอบแบบเรียลไทม์ - ขยายแนวทาง paperless เดิมจากพัสดุไปยังงาน ICT/งานบริการผู้ใช้ เช่น แบบฟอร์มขอใช้งาน/แจ้งปัญหาออนไลน์ พร้อมบันทึกหลักฐานอัตโนมัติ (วันที่ เวลา ผู้ดำเนินการ)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สำคัญ	วัตถุประสงค์/เป้าหมายของงาน	ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	ประเภทความเสี่ยง				ปัจจัยเสี่ยง (สาเหตุ)		โอกาสจะเกิด	ผลกระทบ	คะแนนความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	แนวทาง/กิจกรรมเพื่อจัดการความเสี่ยง
			S	O	R	C	ภายใน	ภายนอก					
							7.การสำรองและกู้คืนข้อมูล ดำเนินการไม่สม่ำเสมอ และ 8.ไม่มีการทดสอบ DR ตามแผน 9..บุคลากรด้าน ICT มีจำนวนไม่เพียงพอและขาดทักษะเฉพาะทาง 10.บุคลากรขาดโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและการอบรมเพิ่มเติม ภาระงานประจำมากจนไม่เอื้อต่อการพัฒนา งาน ICT 11.การดำเนินงานยังคงพึ่งพาระบบเอกสารแบบกระดาษ และไม่มีระบบติดตามงานดิจิทัล 12.บุคลากรยังไม่ยอมรับทำงานแบบ Paperless	9.ความล่าช้าและความเสี่ยงในการสูญหายของเอกสาร					3. สนับสนุนภารกิจหลัก (การเรียนการสอน/ระบบ IT/วิจัย) - รักษาความพร้อมของ ระบบลงทะเบียนวิชาเลือก (Elective) และระบบการสื่อสาร เช่น เว็บไซต์ศูนย์ฯ และ Line ของนักศึกษาแต่ละชั้นปี เพื่อให้การประกาศ/ Timeline มีความถูกต้อง ลดความคลาดเคลื่อน และป้องกันความล่าช้าในการดำเนินการส่งตัว - จัดทำ แผนสำรอง (Contingency Plan) สำหรับกรณีที่สถาบันปลายทางปฏิเสธหรือเลื่อนการรับนักศึกษาในระยะเวลากระชั้นชิด โดยประสานความร่วมมือกับกลุ่มงานภายในที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับนักศึกษา และลดผลกระทบต่อแผนการเรียนการสอน - สนับสนุนระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT System) ให้พร้อมใช้งานสำหรับการจัดการเรียนการสอน งานวิจัย และงานบริการ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง แม้ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้อง - พัฒนา ฐานข้อมูลกลาง (Centralized Database) เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลการเรียนการสอน การวิจัย และการสื่อสารในรูปแบบดิจิทัล รองรับการทำงานแบบ Paperless และสอดคล้องกับแนวทาง SMART MEC - จัดให้มี แผนติดตามและประเมินผล การดำเนินงานด้าน ICT และระบบสนับสนุนการเรียนการสอน/วิจัย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 4. การแจ้งเหตุ/บริการผู้ใช้ (Helpdesk) - ให้บริการ ช่องทางแจ้งปัญหา IT แบบ QR Code/ออนไลน์ และ สายด่วน สำหรับเหตุเร่งด่วน (ตามแผน BCP ระบุช่องทางแจ้งเหตุผ่าน QR/Email/Line/โทรศัพท์) - ยกระดับคุณภาพการรับเรื่อง-ติดตามผล ด้วย SLA ภายใน + Dashboard รายเดือน, สถิติเวลาเริ่ม-จบงาน , รายงานเหตุซ้ำเพื่อหาสาเหตุแท้จริง (root cause)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สำคัญ	วัตถุประสงค์/เป้าหมายของงาน	ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	ประเภทความเสี่ยง				ปัจจัยเสี่ยง (สาเหตุ)		โอกาสจะเกิด	ผลกระทบ	คะแนนความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	แนวทาง/กิจกรรมเพื่อจัดการความเสี่ยง
			S	O	R	C	ภายใน	ภายนอก					
													5.เป้า SMART MEC S – Specific: ระบบสำคัญ (Elective, ฐานข้อมูลการเรียน, สื่อสารภายใน) มี BCP/DR/Monitoring ครบถ้วน M – Measurable: Uptime ≥ 99.5% ต่อระบบ/ไตรมาส MTTD ≤ 15 นาที / MTTR ≤ 2 ชม. (เหตุวิกฤติ) RPO = ≤ 30 วัน (สอดคล้อง Snapshot รายเดือน) อัตราเหตุซ้ำลดลง ≥ 30%/ปี ผ่านการทบทวนเหตุและปรับปรุงกระบวนการ A – Achievable: ใช้ทรัพยากร/ทีม IT ศูนย์ฯ ที่มี และกลไกสนับสนุนจากโรงพยาบาล/คูภาคี R – Relevant: สอดคล้องภารกิจการเรียนแพทย์, Elective, การสื่อสารชั้นปี และ Paperless ตามระเบียบงานพัสดุ/สารบรรณ T – Time-bound: สำรองข้อมูล ทุกเดือน + ทดสอบกู้คืน อย่างน้อยปีละ 1-2 ครั้ง รีวิว SLA/แดชบอร์ด รายเดือน และทบทวน BCP รายปี 6.SMART MEC Next-Gen with AI AI Helpdesk Triage: ให้บอทช่วยจัดลำดับความเร่งด่วน/จัดหมวดหมู่คำร้องอัตโนมัติ และแนะนำวิธีแก้ปัญหาเบื้องต้นเพื่อลด MTTR AI Anomaly Detection: ตรวจจับพฤติกรรมผิดปกติของเครือข่าย/ผู้ใช้แบบเรียลไทม์ เสริมความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ AI-OCR Paperless: ดึงข้อมูลจากไฟล์สแกน (สัญญา/แบบฟอร์ม) เข้าฐานข้อมูลอัตโนมัติ เชื่อม e-Document/Tracking LLM Knowledge Assistant: ผู้ใช้ถาม-ตอบคู่มือ IT/นโยบาย/ขั้นตอน และค้นหาความรู้ในระบบได้ทันที ลดภาระ Helpdesk

ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สำคัญ	วัตถุประสงค์/เป้าหมายของงาน	ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	ประเภทความเสี่ยง				ปัจจัยเสี่ยง (สาเหตุ)		โอกาสจะเกิด	ผลกระทบ	คะแนนความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	แนวทาง/กิจกรรมเพื่อจัดการความเสี่ยง
			S	O	R	C	ภายใน	ภายนอก					
													Smart Dashboard – ใช้ AI วิเคราะห์ข้อมูลการเรียนรู้การสอน และผลการประเมิน เพื่อนำเสนอในรูปแบบ visualization ที่เข้าใจง่ายสำหรับผู้บริหาร