

การบริหารความเสี่ยงงานจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

RISK MANAGEMENT OF INFORMATION ADMINISTRATION PRIVATE EDUCATION
INSTITUTIONS OF PANYAPIWAT INSTITUTE OF MANAGEMENT

ธีระวัฒน์ จันทิก¹ และธนกร พัฒนรัฐ²Thirawat Chantuk¹ and Thanakorn Pathanarath²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการบริหารความเสี่ยงงานจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ และ (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงงานจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรในการวิจัย คือบุคลากรจำนวน 23 คน ในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เครื่องมือในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ T-Test และ F-Test ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงงานจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นเดียวกัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) มีสถานที่ปฏิบัติงานสะดวกและเหมาะสม และบุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ในยามฉุกเฉินมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2) ควรวางแผนให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เพื่อไม่ให้งานหยุดชะงัก บุคลากรในหน่วยงานมีประสบการณ์ด้านการจัดการเทคโนโลยี และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และ 3) มีการวางแผนงานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน มีการกำหนด KPI เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และมีระบบการสำรองข้อมูล เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหาย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการขึ้นงานนโยบายเกี่ยวกับแผนการบริหารความเสี่ยงให้กับบุคลากรทราบอย่างสม่ำเสมอ (2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงในงานจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การบริหารความเสี่ยง การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ งานจัดการระบบสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จังหวัดเพชรบุรี, Ph.D. at the Silpakorn University Phetchaburi Province, E-mail: thirawat.scb@gmail.com

² นิสิตปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, Master of Arts Program in Public and Private Management Program of (public and private management) Graduate School, Silpakorn University, E-mail: thanakornpat@pim.ac.th

Abstract

This research aims to (1) study risk management of Information Technology management of the Office of Information Technology, and (2) to compare the opinions of staff on risk management of task management of Information Technology of the Office of Information Technology. The population was 23 staff of the Office of Information Technology. The research tool was a questionnaire. The statistics used in the study were: percentage, mean, standard deviation and the statistics used in the hypothesis testing included T-Test, and F-Test. The research results showed that the opinion of staff on risk management of Information Technology tasks in the Office of Information Technology was at a high level.

Considering each item showed that the opinions of all items are similarly at a high level. The respective three items at the highest levels are as follows: (1) the work places are suitable and the staff can work interchangeably in emergencies. These two items have the equivalent mean. (2) There should be a plan for an interchangeable work of the staff to avoid work disruption in the Information Technology departments, and the advanced technologies are always used in the performance. The means of these items are the same. (3) There is a plan in the case of emergencies with the defined KPI to assess the personnel performance, and a backup system to prevent data loss. The item with the lowest mean was regular clarification of the policies on risk management plans for staff. The comparison between the opinions of staff on risk management of Information Technology tasks in the Office of Information Technology found that despite different personal information, the opinions on risk management are not different.

Keywords: risk management, Information Technology management, Information Technology system management, the Office of Information Technology, Panyapiwat Institute of Management

บทนำ

ประเทศไทยมีสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและวิทยาลัยกว่า 60 แห่ง กระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมไทยในบริบทของโลกาภิวัตน์ส่งผลให้มีการปฏิรูปการอุดมศึกษาในทิศทางที่มีการขยายโอกาสและการพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นสากลมากขึ้น สถาบันอุดมศึกษาเป็นแหล่งกำเนิดความก้าวหน้าทางวิชาการที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาประเทศและเป็นแหล่งถ่ายทอดความรู้และแหล่งค้นพบจากการศึกษาวิจัยในสาขาวิชาต่างๆ มากมาย รวมทั้งเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (ประภาพรพรณ รักเลี้ยง และคณะ, 2556: 60) ในการบริหารมหาวิทยาลัย

ทั้งของภาครัฐและของเอกชน พบว่า สภาพปัจจุบันของมหาวิทยาลัยมีการแข่งขันสูง บางกลุ่มขยายตัวอย่างไร้ทิศทาง มหาวิทยาลัยของรัฐที่เคยมีคุณภาพดีมาก มีขนาดนักศึกษา 20,000 คน ขยายการรับเป็น 50,000 คน หรือมหาวิทยาลัยขนาดเล็กรับ 10,000 คน ขยายการรับเป็น 30,000 คน สิ่งที่ตามมาคือ มหาวิทยาลัยปรับตัวไม่ทันสาเหตุเนื่องจากการขยายตัวอย่างไร้ทิศทาง ทำให้คุณภาพย่ำแย่ (ภาวิข ทองโรจน์, 2550: 9-11)

การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาให้มีคุณภาพ ควรให้ความสำคัญในเรื่องการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำพาให้องค์กรมีความสามารถในการดำเนินการอย่างยั่งยืน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็น

ระบบที่มีความสำคัญในการนำมาใช้ในการสถาบันการศึกษาไม่ว่าจะใช้ในการเรียนการสอนหรือการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันการศึกษาจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาระบบสารสนเทศอยู่เสมอ นับตั้งแต่ การวางแผน การปฏิบัติงาน และการควบคุม เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงาน ซึ่งหน่วยงานจำเป็นต้องสร้าง จัด และพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีคุณภาพ มีความเที่ยงตรงตามเรื่องที่ต้องการใช้ สะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา การจัดการระบบสารสนเทศที่ดีจะช่วยให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการบริหารจัดการด้านระบบสารสนเทศให้บรรลุผลและประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพนั้น มีความจำเป็นจะต้องอาศัยองค์ประกอบของระบบสารสนเทศด้านต่างๆ มาใช้ในการกำหนดนโยบาย การวางแผน แก้ไขปัญหาในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา อีกทั้งยังเป็นเครื่องชี้แนะทิศทางให้ผู้บริหารเลือกดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (ชูญาอี อาบู, 2554: 1)

การบริหารงานในสถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องตระหนักถึงปัญหาและอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นในองค์กรเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นเนื่องจากปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาไม่ว่าจะภาครัฐและภาคเอกชนมีการแข่งขันสูง โดยเฉพาะเอกชนต้องหาจุดคุ้มทุนหรือไม่ก็ต้องให้กำไร การบริหารความเสี่ยงจึงเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งการบริหารความเสี่ยงที่ดีจะเป็นการวัดความสามารถ และการดำเนินงานของบุคลากรภายในองค์กร โดยการบริหารปัจจัยและควบคุมกิจกรรม ใน 3 องค์ประกอบพื้นฐาน คือ การตรวจสอบภายใน (Internal Audit) การควบคุมภายใน (Internal Control) และการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) รวมทั้งกระบวนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อลดมูลเหตุของแต่ละโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลหรือความคุ้มค่า)

ให้ระดับความเสี่ยงและขนาดของความเสียหายอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ประเมินได้ ควบคุมได้ หรือตรวจสอบได้อย่างเป็นระบบ (อุดม เศษโพธิ์ และคณะ, 2553: 12-13) การนำกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการสถาบันการศึกษา จะเป็นหลักประกันส่วนหนึ่งที่สามารถทำให้การดำเนินงานต่างๆ ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยบรรลุเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ เนื่องจากการบริหารความเสี่ยงเป็นการวิเคราะห์และคาดการณ์ในอนาคตภายใต้หลักเหตุและผล เพื่อกำหนดหลักการและวิธีการลดหรือป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในการดำเนินงาน (มหาวิทยาลัยรังสิต, 2554: 4)

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ มีบทบาทหน้าที่ด้านการจัดการสารสนเทศ ประกอบด้วย งานบริหารจัดการและสนับสนุน งานจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ งานพัฒนาระบบสารสนเทศ และงานเทคโนโลยีทางการศึกษา มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบงาน การบริหารจัดการ และรูปแบบการให้บริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทั้งปัจจุบันและอนาคต

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาเรื่องการบริหารความเสี่ยงงานจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ เพื่อให้เกิดรูปแบบการบริหารความเสี่ยง เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรปรับปรุงการบริหารองค์กรด้านการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องทำการศึกษาวิจัยในด้านนี้หรือขยายผลการศึกษาไปสู่ด้านที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงงานจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงงานจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

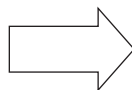
สมมติฐานการวิจัย

บุคลากรมีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงงานจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ไม่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม งานวิชาการ และบทความที่เกี่ยวข้องสามารถสร้างเป็นกรอบแนวคิด

ข้อมูลส่วนบุคคล
เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน



การวิจัย ได้ดังนี้

ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ การบริหารความเสี่ยงงานจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 6 ด้าน ได้แก่

- ด้านการบริหารจัดการ
- ด้านองค์กร
- ด้านกลยุทธ์
- ด้านการจัดทำแผน
- ด้านการฝึกซ้อมและทบทวนแผน
- ด้านการให้ความสำคัญกับแผน

การบริหารความเสี่ยงงานจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 6 ด้าน ได้แก่

- ด้านการบริหารจัดการ
- ด้านองค์กร
- ด้านกลยุทธ์
- ด้านการจัดทำแผน
- ด้านการฝึกซ้อมและทบทวนแผน
- ด้านการให้ความสำคัญกับแผน

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

ที่มา: สีน พันธุ์พินิจ, 2553: 339

ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาบริบทด้านสถาบันอุดมศึกษา บริบทด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง และบริบทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สรุปได้ดังนี้

บริบทด้านสถาบันอุดมศึกษา

การปฏิรูปการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของไทย จากวิสัยทัศน์ประเทศไทยตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ที่ได้กล่าวว่า “สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง” และ

พันธกิจที่ 2 ได้กล่าวว่า “จะพัฒนาคุณภาพคนไทยให้มีคุณธรรม เรียนรู้ตลอดชีวิต มีทักษะและการดำรงชีวิตอย่างเหมาะสมในแต่ละช่วงวัย สถาบันทางสังคมและชุมชนท้องถิ่น มีความเข้มแข็ง สามารถปรับตัวรู้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง” และได้กำหนดยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต พร้อมสนับสนุนปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต และสามารถเลือกศึกษาได้สอดคล้องกับความต้องการ และสร้างความเชื่อมโยงกับประเทศในภูมิภาค เพื่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม มุ่งพัฒนาเพื่อสร้างความพร้อมในการเข้าสู่

ประชาคมอาเซียน โดยสร้างความเข้มแข็งให้สถาบันการศึกษา ทั้งของรัฐและเอกชนให้มีมาตรฐานได้รับการยอมรับในระดับสากล ยกกระดับฝีมือแรงงาน

ที่ผ่านมาสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาในฐานะหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศ ซึ่งถือว่าการศึกษาระดับสูงเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาประเทศในทุกด้าน (สุเมธ แย้มมนุ, 2552: 3) ได้ดำเนินการพัฒนาและกำหนดแผนนโยบายในการพัฒนาระบบการศึกษามาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 แผนพัฒนาอุดมศึกษาระยะยาว ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) และนโยบายด้านการศึกษาของแต่ละรัฐบาล ล้วนมีเป้าหมายเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการอุดมศึกษาไทยให้สามารถผลิตและพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ สามารถปรับตัวสำหรับงานที่เกิดขึ้นตลอดชีวิต พัฒนาศักยภาพอุดมศึกษาในการสร้างความรู้และนวัตกรรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในยุคโลกาภิวัตน์

อย่างไรก็ตาม การศึกษาไทยยังคงต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จากข้อเสนอการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง (พ.ศ. 2552-2561) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การปฏิรูปอุดมศึกษารอบสอง ตามกรอบนโยบาย 4 ใหม่ โดยยุทธศาสตร์ที่ 3 กำหนดให้เพิ่มขีดความสามารถของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในด้านการวิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยมีส่วนสำคัญในการสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เนื่องจากมหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีบทบาทในด้านการศึกษาระดับสูง การวิจัย การสร้างนวัตกรรม การพัฒนาการถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยี และการผลิตบุคลากร นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังเป็นแหล่งรวมที่สำคัญของโครงสร้างพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของประเทศ ความเข้มแข็งของมหาวิทยาลัยจึงมีผลต่อความเข้มแข็งและความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของประเทศในระยะยาว

บริบทเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management)

ความเสี่ยง คือ โอกาสที่ไม่แน่นอนของเหตุการณ์ ซึ่งไม่สามารถจะเดาได้ว่า จะเกิดขึ้นเมื่อใด แต่ความเสี่ยงนั้นๆ จะมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้น ไม่มากก็น้อยในบริษัท (กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ, 2554: 63)

ความเสี่ยง หมายถึง เหตุการณ์ หรือการกระทำใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายในสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนและส่งผลกระทบหรือสร้างความเสี่ยงหรือความล้มเหลวหรือลดโอกาส ที่จะบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ทั้งในและระดับประเทศ ระดับองค์กรหรือหน่วยงานนั้นๆ (ธรสุนทรายุทธ, 2550: 152)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552: 112) ได้ระบุความเสี่ยงไว้ดังนี้

1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ หมายถึง ความเสี่ยงเรื่องนโยบาย แผน พันธกิจ กลยุทธ์/ยุทธศาสตร์ของสถานศึกษา

2) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน หมายถึง ความเสี่ยงในเรื่อง การดำเนินงานด้านการแนะแนว ความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน การประกันคุณภาพ การพัฒนาโรงเรียน และพฤติกรรมนักเรียน งานธุรการ การกำกับติดตาม การพัฒนาวิธีการจัดกิจกรรมความรู้ ความเข้าใจในการทำวิจัยในชั้นเรียน

3) ความเสี่ยงด้านการเงิน หมายถึง ความเสี่ยงเรื่องการจัดสรรงบประมาณการบริหารพัสดุ และสินทรัพย์ ค่าใช้จ่ายรายหัว การจัดทำบัญชีการเงิน ใบเสร็จรับเงิน การใช้จ่ายเงินยืม การจัดทำทะเบียน การจัดทำรายงาน การขอซื้อ ขอบ้าง การเขียนเช็คสั่งจ่าย

4) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ หมายถึง ความเสี่ยงในเรื่องวินัย การตรวจสอบภายใน/ควบคุมภายใน การเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ/มาตรการ/ข้อกำหนดจากต้นสังกัด

ขั้นตอนในการบริหารความเสี่ยงมีทั้งหมด 6 ขั้นตอนดังนี้

1. ผู้บริหารกำหนดนโยบายในเรื่องความเสี่ยง ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในเรื่องความเสี่ยงให้ชัดเจน และประกาศแจ้งให้พนักงานทั้งองค์กรรับทราบว่า ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญ และสนับสนุนให้มีการดำเนินการในรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม การบริหารความเสี่ยงที่จะมีขึ้นในองค์กรต่อไป

2. การค้นหาความเสี่ยง ควรจัดตั้งคณะทำงานขึ้นมา เพื่อสำรวจ ค้นหา และระบุความเสี่ยงโดยทั่วไป

3. การวิเคราะห์ความเสี่ยงเป็นการวิเคราะห์ ในลักษณะของการเปรียบเทียบกันระหว่างสิ่งที่คาดหวัง กับข้อมูลความเสี่ยงที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อดูว่า จะมีโอกาส ความเป็นไปได้ที่จะเกิดปัญหา หรือผลกระทบที่เกิดตามมา จากความเสี่ยงในเรื่องนั้นมากหรือน้อยขนาดไหน

4. การประเมินและจัดอันดับความเสี่ยง เป็นการ ประเมินเพื่อจัดอันดับความรุนแรงในแต่ละเรื่องว่า มีมากหรือน้อยเพียงใด ซึ่งอาจแบ่งได้เป็น ความเสี่ยงต่ำ ความเสี่ยงปานกลาง ความเสี่ยงสูง ความเสี่ยงสูงมาก

5. การบริหารและจัดการความเสี่ยง มีอยู่ 4 แนวทาง ในการบริหารความเสี่ยง ดังนี้

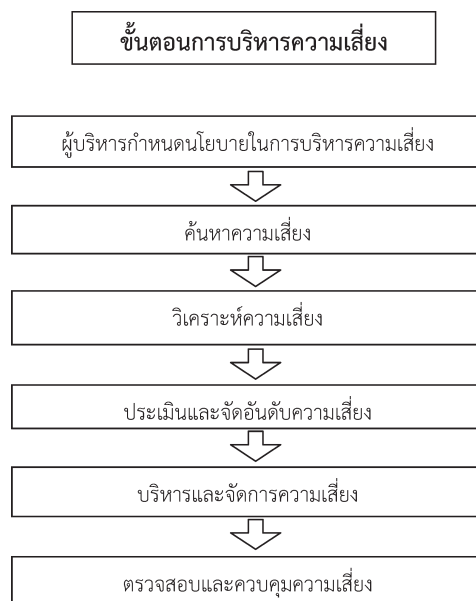
5.1 การรับความเสี่ยงนั้นไว้เอง องค์กรจะเลือก ใช้กรณีนี้ก็ต่อเมื่อพิจารณาแล้วว่าการเสียค่าใช้จ่ายเพื่อ ป้องกันความเสี่ยงนั้นไม่คุ้มค่าก็ควรรับความเสี่ยงไว้เอง

5.2 หลีกเลี่ยงความเสี่ยงนั้น เช่น เมื่อมีการระบุ ว่า ความเสี่ยงนั้นไม่ถูกต้องตามกฎหมายแรงงาน

5.3 การโอนความเสี่ยงไปให้ผู้อื่น เปรียบได้กับ การประกันภัยรถยนต์ ที่เราโอนความเสี่ยงไปให้บริษัท ประกันภัยรับผิดชอบแทนเรานั่นเอง

5.4 การป้องกันความเสี่ยงให้มากขึ้น เช่น บริษัท ทราบว่า มักมีการขโมยของในมุมมืดของบริษัท อาจ ป้องกันโดยติดตั้งไฟให้แสงสว่างและกล้องวงจรปิด เอาไว้ในบริเวณดังกล่าว เพื่อป้องกันการลักขโมย เป็นต้น

6. การตรวจสอบและควบคุมความเสี่ยง องค์กร ควรมีการตรวจสอบในเรื่องความเสี่ยงต่างๆ เป็นระยะ เพื่อให้แน่ใจว่าระบบต่างๆ ที่วางไว้นั้น มีประสิทธิภาพ มากน้อยเพียงใด และเพื่อปรับปรุงให้มีความเหมาะสม อยู่เสมอ เพราะหากไม่มีระบบการตรวจสอบและควบคุม ความเสี่ยง ก็อาจเกิดความเสียหายจากความเสี่ยงนั้นๆ ได้อยู่ดี



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการบริหารความเสี่ยง

ที่มา: อารังศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, 2551: 38-39

หากองค์กรให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยง เชื่อว่าจะสามารถป้องกันปัญหาต่างๆ ที่เคยเกิดขึ้นให้ลดน้อยลงได้ ซึ่งจะมีผลให้องค์กรสามารถบริหารระบบสารสนเทศได้อย่างราบรื่นขึ้นตามมา

การบริหารจัดการความเสี่ยง เป็นการนำกลยุทธ์ มาตรการ หรือแผนงาน มาใช้ปฏิบัติในมหาวิทยาลัย หรือคณะ/วิทยาลัย/สำนัก/สถาบัน/กอง/งาน เพื่อลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง หรือลดความเสียหายของผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากความเสี่ยง หรือลดความเสียหายของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยง ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม ที่ยังไม่มีกิจกรรมควบคุมความเสี่ยง หรือที่มีอยู่แต่ยังไม่เพียงพอ และนำมาวางแผนจัดการความเสี่ยงทางเลือกในการจัดการความเสี่ยงมีหลายวิธี และสามารถปรับเปลี่ยนหรือนำผลมาผสมผสานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของฝ่ายบริการผู้รับผิดชอบ โดยสามารถจัดแบ่งวิธีการจัดการความเสี่ยงมีหลายวิธี ดังนี้

1) การยอมรับความเสี่ยง (Risk Acceptance หรือ Take) เป็นการยอมรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น เนื่องจากไม่คุ้มค่าในการจัดการควบคุมหรือป้องกันความเสี่ยงที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสร้างระบบควบคุม แต่อย่างไรก็ตาม หากหน่วยงานเลือกที่จะบริหารความเสี่ยงด้วยวิธีนี้ ก็จะต้องติดตามเฝ้าระวังความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ

2) การลด/การควบคุมความเสี่ยง (Risk Reduction หรือ Treat) เป็นการปรับปรุงระบบการทำงานหรือออกแบบวิธีการทำงานใหม่ เพื่อลดโอกาสที่จะเกิดหรือลดผลกระทบให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ เช่น การจัดอบรมเพิ่มทักษะในการทำงานให้กับพนักงาน การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3) การกระจายความเสี่ยง หรือการโอนความเสี่ยง (Risk sharing หรือ Transfer) เป็นการกระจายหรือถ่ายโอนความเสี่ยงให้ผู้อื่นช่วยแบ่งความรับผิดชอบไป เช่น การทำประกันภัย/ประกันทรัพย์สิน กับบริษัทประกัน หรือการจ้างบริษัทภายนอกมาจัดการในงานบางอย่างแทน เช่น งานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

4) การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Risk Avoidance หรือ Terminate) เป็นการจัดการกับความเสี่ยงที่อยู่ในระดับสูงมาก และหน่วยงานไม่อาจยอมรับความเสี่ยงได้ จึงต้องตัดสินใจยกเลิกโครงการ/กิจกรรมที่จะก่อให้เกิดความเสี่ยงนั้นไป (มหาวิทยาลัยรังสิต, 2554: 21-22)

วิธีการจัดการความเสี่ยงของแต่ละหน่วยงานอาจมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งส่วนใหญ่จะดำเนินการหามาตรการ/ทางเลือกสำหรับการจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม และพิจารณาประเมินระดับความเสี่ยงที่คาด หลังดำเนินการตามมาตรการเพิ่มเติมไว้ด้วยแต่บางกรณีก็จะใช้วิธีการโอนความเสี่ยง เช่น การทำประกันอุบัติเหตุให้กับบุคลากร และนักศึกษา เป็นต้น

นอกจากการบริหารจัดการความเสี่ยงแล้วองค์กรยังต้องคำนึงถึงการบริหารจัดการความต่อเนื่อง (BCM) อีกด้วย โดยแนวทางได้รับการใช้อย่างแพร่หลายคือ BS25999 ซึ่งกำหนดให้มี 6 องค์ประกอบหลัก เป็นวงจรการบริหารความต่อเนื่อง (BCM Life Cycle) ได้แก่

1) การบริหารโครงการจัดการความต่อเนื่อง (BCM Programme Management) เป็นขั้นตอนการจัดทำกรอบนโยบาย โครงสร้าง หน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงลงมาถึงพนักงานระดับต่างๆ รวมถึงการจัดตั้งทีมงาน การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของพนักงาน ขั้นตอนการปรับระดับของเหตุการณ์ (Incident Escalation Process) วิธีการบริหารโครงการบริหารความต่อเนื่อง และการติดตามพร้อมทั้งรายงานความคืบหน้า

2) การศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร (Understanding the Organization) เป็นกระบวนการทำความเข้าใจกับองค์กรและหน่วยงาน ซึ่งหมายถึงความรู้และเข้าใจในสภาพและการดำเนินงานขององค์กรและหน่วยงานว่าจะรับผลกระทบหรือความเสี่ยงอย่างไร ผ่านวิธีการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis – BIA) และการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment – RA) เพื่อระบุความเร่งด่วนของกิจกรรม

ต่างๆ และระดับความสามารถที่ต้องการ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการจัดระดับความสำคัญของกระบวนการ กำหนดแนวทาง และการกำหนดกลยุทธ์ในข้อต่อไป

3) การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง (Determining BCM strategy) การกำหนดแนวทางในการตอบสนองต่อการหยุดชะงักของการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ กลยุทธ์กู้คืนการดำเนินงาน (Recovery Strategy) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ต้องจัดทำก่อนการพัฒนาและเตรียมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน และการกำหนดกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม ตามข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (BIA) ซึ่งประกอบด้วยเรื่อง บุคลากร (People) สถานที่ปฏิบัติงาน (Premise) อุปกรณ์และเครื่องมือ (Equipment) เทคโนโลยี (Technology) ข้อมูล (Information) และผู้ผลิตสินค้าหรือผู้ให้บริการ (Suppliers)

4) การพัฒนาและเตรียมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน (Developing and Implementing BCM Response) โดยให้เป็นไปตามกรอบยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ คือ 1) Incident Management Plans (IMP) เพื่อจัดการกับวิกฤตฉุกเฉินที่เกิดขึ้น 2) Emergency หรือ Crisis Management Plan (CMP) เพื่อจัดการกับวิกฤตฉุกเฉินที่เกิดขึ้น และผลกระทบขยายไปในวงกว้าง 3) Business Continuity Plans (BCP) เพื่อบริหารการดำเนินการกิจอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งทำขั้นตอนงานที่ฉุกเฉินต่อภารกิจและใช้ทรัพยากรหลักอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งเตรียมแผนรับสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบ และ 4) Recovery Plans (RP) หรือแผนกู้คืนการกิจหลังภัยพิบัติผ่านพ้นไป

5) การทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผน (Exercising Maintaining and Reviewing) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญ เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ทำให้แน่ใจได้ว่าการบริหารจัดการความต่อเนื่อง (BCM) ที่ได้จัดทำขึ้นสามารถใช้ได้จริง รวมทั้งเพื่อเตรียมความพร้อมตลอดจนตรวจสอบความสามารถของบุคลากร และประสิทธิภาพของแผนในการตอบสนองต่อวิกฤตการณ์

6) การปลูกฝังการบริหารจัดการความต่อเนื่อง (BCM) ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร (Embedding BCM in the Organisation's Culture)

บริบทเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) มาจากคำว่า “เทคโนโลยี” รวมกับคำว่า “สารสนเทศ” “เทคโนโลยี” หมายถึง สิ่งที่มีมนุษย์พัฒนาขึ้น เพื่อช่วยในการทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักรวัสดุ หรือแม้กระทั่งสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เช่น ระบบหรือกระบวนการต่างๆ เพื่อให้การดำรงชีวิตของมนุษย์ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น “สารสนเทศ” หมายถึง ข้อมูล ข้อเท็จจริง ข่าวสาร ความรู้ ที่ได้มีการบันทึกประมวลหรือดำเนินการด้วยวิธีใดๆ ไว้ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์และเผยแพร่ทั้งส่วนบุคคลและสังคม ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศ ทำให้สารสนเทศมีประโยชน์ และใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศรวมไปถึงการใช้เทคโนโลยีด้านต่างๆ ที่จะรวบรวม จัดเก็บ ใช้งาน ส่งต่อ หรือสื่อสารระหว่างกัน เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องโดยตรงกับเครื่องมือเครื่องใช้ในการจัดการสารสนเทศ ซึ่งได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์รอบข้าง ขั้นตอน วิธีการดำเนินการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์ เกี่ยวข้องกับตัวข้อมูล เกี่ยวข้องกับบุคลากร เกี่ยวข้องกับกรรมวิธีการดำเนินงานเพื่อให้ข้อมูลเกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้แล้วยังรวมไปถึง โทรศัพท์ วิทยุ โทรศัพท โทรสาร หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ ฯลฯ (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2556: 1) สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถาบันการศึกษาที่มุ่งผลิตทรัพยากรบุคคลระดับบัณฑิตจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กร เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษานั้นๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายทั้งในด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร นิสิต นักศึกษา ให้มีความรู้และทักษะด้านระบบสารสนเทศ การใช้ระบบ

สารสนเทศเพื่อการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การค้นคว้า การวิจัยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทุกระบบในสถาบัน ตลอดจนสามารถใช้สำหรับการบริหารจัดการและการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ

การบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรที่มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ถือว่าเป็นความเสี่ยงโดยทั่วไป (general categories of risk) ที่เกิดจากความสลับซับซ้อนละเอียดอ่อน ยุ่งยาก ย่อมมีโอกาสเกิดความเสี่ยงได้มากกว่า ซึ่งวิธีแก้ความเสี่ยงแบบกำปั้นทุบดิน คือ อย่าให้องค์กรมีความสลับซับซ้อนมากนัก ฉะนั้นองค์กรใดที่มีระบบสารสนเทศที่มีความสลับซับซ้อนและครอบคลุมข้อมูลขององค์กรอย่างกว้างขวาง ก็จะต้องเพิ่มความเสี่ยง โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงมากขึ้น เท่านั้น (ธร สุนทรายุทธ, 2550: 167)

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ทำการวิจัยในประเด็นความเสี่ยงจำนวน 21 ประเด็น ประกอบด้วย

- ด้านการบริหารจัดการ จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ 1) มีการจัดทำแผนงาน (Business Continuity Management: BCM) ที่ชัดเจน 2) มีการวางแผนงานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน 3) มีการดำเนินงานตามแผนงานอย่างเป็นรูปธรรม 4) ควรวางแผนให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เพื่อไม่ให้งานหยุดชะงัก และ 5) ควรมีแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

- ด้านองค์กร จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ 1) หน่วยงานมีการประเมินความเสี่ยงของระบบงาน 2) มีการกำหนด (Key Performance Indicator: KPI) เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร 3) บุคลากรทราบบทบาทหน้าที่ของตนเอง 4) มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรอย่างชัดเจน และ 5) การปฏิบัติงานไม่ซ้ำซ้อน

- ด้านกลยุทธ์ จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ 1) บุคลากรในหน่วยงานมีประสบการณ์ด้านการจัดการเทคโนโลยี 2) มีสถานที่ปฏิบัติงานที่สะดวกและเหมาะสม

3) มีอุปกรณ์/เครื่องมือ (ฮาร์ดแวร์) ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัยและประสิทธิภาพ 4) นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และ 5) มีระบบการสำรองข้อมูล เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหาย

- ด้านการจัดทำแผน จำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) มีการจัดทำแผนการบริหารจัดการความต่อเนื่องในหน่วยงานที่เป็นรูปธรรม และ 2) บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้โดยยากฉุกเฉิน

- ด้านการฝึกซ้อมและทบทวนแผน จำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) มีการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินอยู่เสมอ (อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง) และ 2) มีการอบรมเพื่อทบทวนแผนการบริหารจัดการความต่อเนื่องอยู่เสมอ

- ด้านการให้ความสำคัญกับแผน จำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) หน่วยงานให้ความสำคัญกับแผนการบริหารจัดการความต่อเนื่อง กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน และ 2) มีการชี้แจงนโยบายเกี่ยวกับแผนการบริหารจัดการความต่อเนื่องให้กับบุคลากรทราบอย่างสม่ำเสมอ

2. ขอบเขตด้านประชากรที่ศึกษา เป็นบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการดำเนินงานด้านสารสนเทศ ในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 23 คน

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงงานจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงงานจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศใน 21 ประเด็น ประชากรในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 23 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยเนื้อหาแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ (1) ข้อมูลส่วนบุคคล (2) สอบถามความคิดเห็นด้านการบริหารความเสี่ยง จำนวน 21 ข้อ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า

5 ระดับ และ (3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

สถิติที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ T-Test และ F-Test

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 52.2) มากกว่าเพศหญิง (ร้อยละ 47.8) ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.9 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.2 ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 52.2 รองลงมาอยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโส คิดเป็นร้อยละ 21.7 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 73.9 รองลงมามีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.7

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นด้านการบริหารความเสี่ยงจำนวน 21 ข้อ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงของงานจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$ S.D.= 0.70) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นเดียวกัน

ด้านการบริหารจัดการ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นว่า ควรวางแผนให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เพื่อไม่ให้งานหยุดชะงัก และควรมีแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$ S.D.= 0.77, 0.65)

ด้านองค์กร พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นว่า หน่วยงานมีการประเมินความเสี่ยงของระบบงานมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$ S.D.= 0.69)

ด้านกลยุทธ์ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นว่า นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

มากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$ S.D.= 0.73)

ด้านการจัดทำแผน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ในยามฉุกเฉินมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$ S.D.= 0.74)

ด้านการฝึกซ้อมและทบทวนแผน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ในยามฉุกเฉินมีการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินอยู่เสมอ (อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง) มากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$ S.D.= 1.23)

ด้านการให้ความสำคัญกับแผน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นว่าหน่วยงานให้ความสำคัญกับแผนการบริหารจัดการความต่อเนื่อง กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินมากที่สุด ($\bar{X} = 3.96$ S.D.= 1.02)

เมื่อพิจารณาประเด็นที่บุคลากรมีความคิดเห็นมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) มีสถานที่ปฏิบัติงานสะดวกและเหมาะสม และบุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ในยามฉุกเฉินมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.13$ S.D.= 0.81, 0.87) (2) ควรวางแผนให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เพื่อไม่ให้งานหยุดชะงัก บุคลากรในหน่วยงาน มีประสบการณ์ด้านการจัดการเทคโนโลยีและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.04$ S.D.= 0.88, 0.88, 0.93) และ (3) มีการวางแผนงานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน มีการกำหนด KPI เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และมีระบบการสำรองข้อมูล เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหาย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการชี้แจงนโยบายเกี่ยวกับแผนการบริหารความเสี่ยงให้กับบุคลากรทราบอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.00$ S.D.= 0.91, 0.67)

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงในงานจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงไม่แตกต่างกัน

สรุปและอภิปรายผล

1. ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงของงานจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ แต่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด คือ มีสถานที่ปฏิบัติงานสะดวกและเหมาะสม และบุคลากรสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ในยามฉุกเฉินมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน แต่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำที่สุด คือ มีการชี้แจงนโยบายเกี่ยวกับแผนการบริหารความเสี่ยงให้กับบุคลากรทราบอย่างสม่ำเสมอ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงในงานจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า บุคลากรที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกัน มีความเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงไม่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงของงานจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่า สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ เป็นสถาบันการศึกษาที่มีมาตรฐาน มีระบบการจัดการด้านความเสี่ยงที่ชัดเจน รวมถึงในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ มีสถานที่ปฏิบัติงานที่สะดวกและเหมาะสม และบุคลากรสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ในยามฉุกเฉิน เนื่องจากสถานที่ปฏิบัติงานเป็นอาคารที่ถาวรและมั่นคง สามารถให้บริการกับบุคลากรในหน่วยงานอื่นๆ ภายในสถาบันได้อย่างสะดวก มีการจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตลอดเวลา หากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือระบบเกิดปัญหาสามารถเรียกเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขได้ทันทีที่ รองลงมาเป็นการวางแผนให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เพื่อไม่ให้งานหยุดชะงัก บุคลากรในหน่วยงานมีประสบการณ์ด้านการจัดการเทคโนโลยี และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ จะเห็นได้ว่า หน่วยงานมีการวางแผนเพื่อให้บุคลากรสามารถแก้ปัญหา

ในระบบการปฏิบัติงานได้ทันทีที่ จัดหาบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานและมีความชำนาญในงาน เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือกับหน่วยงาน และมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เนื่องจากเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานต้องมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย เหมาะกับการใช้งาน และควรมีเทคโนโลยีที่สามารถช่วยในการสื่อสาร และรับส่งข่าวสารได้รวดเร็ว สืบค้นข้อมูลได้รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับบรรพวรรณ คงเทพ (2549: 121) ส่วนในข้อการวางแผนงานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน มีการกำหนด KPI เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และมีระบบการสำรองข้อมูล เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหาย เป็นการแสดงให้เห็นว่า หน่วยงานให้ความสำคัญกับการวางแผน มีการพัฒนางาน มีการประเมินผลงานของบุคลากร และที่สำคัญการสำรองข้อมูลเป็นสิ่งที่ควรให้ความสำคัญ ซึ่งทำให้องค์กร หรือหน่วยงาน เจ้าของข้อมูล มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น โดยหากเป็นข้อมูลที่สำคัญมากๆ แล้ว การทำข้อมูลที่สำคัญสูญหายไป อาจจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลอื่นๆ ได้ เมื่อมีการสำรองข้อมูลไว้ จะทำให้เกิดความมั่นใจได้ ว่าข้อมูลนั้นสูญหายยากขึ้น หรือสูญหายไว้ แต่ก็ยังสามารถนำกลับมาได้

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารความเสี่ยงงานจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานพบว่า

บุคลากรเพศชายและหญิงมีความเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงงานจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรทั้งเพศชายและเพศหญิงมีหน้าที่การปฏิบัติงานในสายงานเดียวกัน รับทราบนโยบายในการปฏิบัติงานเหมือนกัน ความคิดเห็นในการบริหารความเสี่ยงจึงไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงงานจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศสถาบันการจัดการปัญญาพัฒน์ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอายุของบุคลากรในหน่วยงานดังกล่าว ส่วนใหญ่มีความใกล้เคียงกัน ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานจึงไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงงานจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศสถาบันการจัดการปัญญาพัฒน์ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบุคลากรจบการศึกษาวุฒิมหาบัณฑิตที่ใกล้เคียงกันและได้มาปฏิบัติงานในหน่วยงานเดียวกัน จึงมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานจึงไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

บุคลากรที่มีอายุงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงงานจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศสถาบันการจัดการปัญญาพัฒน์ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบุคลากรในหน่วยงานส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานและอายุใกล้เคียงกันทำให้มีความคิดต่อหน่วยงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

บรรณานุกรม

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2556). *ICT KM*. สืบค้นเมื่อ 28 สิงหาคม 2556, จาก <http://www.ictkm.info/content/detail/14.html>
- กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2554). *การจัดการความเสี่ยงและตราสารอนุพันธ์เบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: เพียร์สันเอดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ชูญาอี อาบุ. (2554). *ระบบสารสนเทศกับการบริหารการศึกษา*. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2556, จาก www.l3nr.org/post/361269
- ณัชธิญา ปัทมทัตตานนท์. (2553). *การจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดปทุมธานี*. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธรร สุทธยาบุตร. (2550). *การบริหารความเสี่ยงทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- จรัสศักดิ์ คงสวัสดิ์. (2551). *การบริหารความเสี่ยงด้าน HR*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันการจัดการปัญญาพัฒน์ควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงให้บุคลากรได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจและร่วมมือกันปฏิบัติ จนเกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กร และบุคลากรทุกคนสามารถเข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบเมื่อเกิดวิกฤตสามารถจัดการกับวิกฤตฉุกเฉินที่เกิดขึ้นโดยไม่ให้งานได้รับผลกระทบ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการบริหารความเสี่ยงของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันการศึกษาอื่นๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาเพิ่มเติมในด้านอื่นๆ ต่อไป

2.2 ควรศึกษาเรื่องการบริหารความเสี่ยงในองค์กรที่มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่ได้ผลและมีประสิทธิภาพ เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร

2.3 ควรทำการศึกษาเชิงลึกด้านนโยบายด้านการบริหารความเสี่ยงของผู้บริหารระดับสูงในองค์กรอื่นๆ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กร

- นพวรรณ คงเทพ. (2549). ปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประภาพรณ รักเลี้ยง และคณะ. (2556). การพัฒนารูปแบบการบริหารความเสี่ยงของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 15(3), 59-65.
- ประสิทธิ์ ทิฆมพูน และบรรชิต มัลลียงศ์. (2549). การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: ไอซีที-เทเลคอม.
- พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพร เจริญชัย. (2552). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (*Management Information System*). กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- ภาวิธ ทองโรจน์. (2550). สถาบันอุดมศึกษากับการพัฒนาอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- มหาวิทยาลัยรังสิต. (2554). คู่มือบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในทั่วทั้งองค์กร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่. (2557). เทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้น. สืบค้นเมื่อ 5 สิงหาคม 2556, จาก <http://elearning.northcm.ac.th/it/lesson1-1.asp#technology>
- สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์. (2557). ข้อมูลองค์กร ปีการศึกษา 2556. กรุงเทพฯ: สำนักทรัพยากรมนุษย์.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2553). เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ. (2552). คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ.2553 สำหรับส่วนราชการระดับกรม. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2553). แผนการศึกษาแห่งชาติ ฉบับปรับปรุง (พ.ศ. 2552-2559). กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค จำกัด.
- สุเมธ แยมณ. (2552). ปฏิรูปสังคมไทยด้วยการปฏิรูปการศึกษา. การประชุมวิชาการระดับชาติของมหาวิทยาลัยราชภัฏครั้งที่ 1. 4 เมษายน 2552 เมืองทองธานี. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- อุดม เศษโพธิ์ และคณะ. (2553). การบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Translated Thai References

- Abu, S. (2011). *Information System and Educational Administration*. Retrieved August 20, 2013, from www.l3nr.org/post/361269 [in Thai]
- Khongkasawad, T. (2008). *Risk Management, HR*. Bangkok: Technology Promotion Association (Thailand - Japan). [in Thai]
- Khongsawadkiad, K. (2011). *Preliminary risk management and derivatives*. (4th ed.). Bangkok: Pearson Education Limited Indochina. [in Thai]
- Khongtep, N. (2006). *Problem and Requirement of using Information Technology for the staff in the institution of education, Bangkok Campus*. Thesis of Master's degree, Ramkhamhaeng University. [in Thai]
- Ministry of Information and Communication Technology. (2013). *ICT KM*. Retrieved August 28, 2013, from <http://ictkm.info/content/detail/14.html> [in Thai]

- North-Chiang Mai University. (2014). *The primary of Information Technology*. Retrieved August 5, 2013, from <http://elearning.northcm.ac.th/it/lesson1-1.asp#technology> [in Thai]
- Office of the Education Council. (2010). *National Education Plan Revised edition (Year 2009 - 2016)*. Bangkok: Prigwhangraffic. [in Thai]
- Office of the Public Sector Development Commission. (2009). *Guide Notes indicators improving the quality of public administration for FY 2010 For a government department level*. Bangkok: Office of the Public Sector Development Commission. [in Thai]
- Panpinij, S. (2010). *Techniques of social science research*. (2nd ed.). Bangkok: Wittayapat.
- Panyapiwat Institute of Management. (2014). *Information of The organization academic year 2013*. Bangkok: Office of Human Resources. [in Thai]
- Pattamatadtanond, N. (2010). *To manage the risks affecting the effectiveness of schools. Under the jurisdiction of the study in Pathum Thani*. Master of Education, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. [in Thai]
- Peeyawan, P. & Cheangiam, S. (2009). *Management Information System*. Bangkok: Wittayapat. [in Thai]
- Rangsit University. (2011). *Manual of Rick Management and Internal Control at the organization*. Bangkok: Rangsit University. [in Thai]
- Rukleang, P. et al. (2013). The Development of Risk Management Model for Private Higher Education Institutions. *Journal of Education Naresuan University*, 15(3), 59-65. [in Thai]
- SerdPho, U. et al. (2010). *Risk Management of Ramkhamhaeng University: Ramkhamhaeng University branch of Academic Services, Chalerm Phra Kiat, Phetchabun*. Master of Arts in Political Science, Ramkhamhaeng University. [in Thai]
- Soontrayoot, T. (2007). *Risk Management Education*. Bangkok: Netikul Typing. [in Thai]
- Teekapoot, P. & Malaiwong, K. (2006). *Information Technology Management*. Bangkok: ICT-Telecom. [in Thai]
- Thongroach, P. (2007). *With the development of higher education institutions*. Bangkok: Office of the Higher Education Commission. [in Thai]
- Yamnoon, S. (2009). Thailand with social reform, educational reform. *The National Conference of High School 1st*. April 4, 2009 Impact. Bangkok: Office of the Higher Education Commission. [in Thai]



Thirawat Chantuk Ph.D. graduated Bachelor of Economics from Thanksin University, Thailand. He continued Master of Economics from Srinakharinwirot University, Thailand. And finally graduated Doctoral of Philosophy Program in Research and Statistics in Cognitive Science, Burapha University, Thailand in 2014. Obtained Cert in Non-parametric Statistics from Burapha University (2013), Cert. in Structural Equation Modeling Analysis from Burapha University (2013), and Cert. in Statistical Data Analysis by using Mplus from Burapha University (2013). Currently fulltime lecturer in Department of General Business Management, Faculty of Management Science, Silpakorn University, Thailand. He became Associate Dean for Planning and Quality Assurance in the Faculty of Management Science, Silpakorn University, Thailand since 2013.



Thanakorn Pathanarath Graduated Bachelor Degree of Science majoring in computer technology from Rajamangala University of Technology In 2010. He Education degree Management of public and private sector. Silpakorn University In 2013. He is currently a full Time it support of Information Technology, Panyapiwat Institute of Management.