



ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชาภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชาภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**OPERATIONAL RISK OF INFORMATION TECHNOLOGY AFFAIRS OF
FACULTIES AT SILPAKORN UNIVERSITY PHETCHABURI IT CAMPUS**



By
Arissa Sa-ardnak

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

Program of Entrepreneurship

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2010

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “ ความเสี่ยงด้าน
ปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชาภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ”
เสนอโดย นางสาวอริสสา สะอาดนัก เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทสนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 26 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศีร์วงศ์)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.พรชิตา วิเศษศิลปานนท์)

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ)

.....

51602376 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : ความเสี่ยง/ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ/เทคโนโลยีสารสนเทศ

อริสสา สะอาดนัก : ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชาภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : อ.ดร.ธนิษฐ์รัฐรัตนพงษ์ภิญโญ. 145 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุประเภทความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ สํารวจความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และนำเสนอข้อเสนอแนะการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศ จำนวน 4 ราย พนักงานผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายสารสนเทศ จำนวน 6 ราย และกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป จำนวน 40 ราย ของคณะวิชาภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ผลการศึกษาพบว่า นิยามของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากความไม่แน่นอนของกระบวนการ ระบบ วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ หรือพนักงาน ซึ่งถือเป็นสาเหตุจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านนโยบาย เทคโนโลยี กระแสไฟฟ้า ภัยธรรมชาติ การขาดการดูแลรักษาผู้ให้บริการ หรือฐานข้อมูลกลาง ถือเป็นสาเหตุจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร อาจทำให้เกิดความเสี่ยงต่อองค์การได้ ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมีสาเหตุมาจากสภาพแวดล้อมภายในทั้งด้านพนักงาน กระบวนการ ระบบ และงบประมาณ และสภาพแวดล้อมภายนอกทางด้านตลาดการดำเนินงานเกี่ยวกับผู้ให้บริการ ระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการแตกต่างกันโดยคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตรให้ความสำคัญกับด้านงบประมาณ แต่คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้ความสำคัญกับด้านพนักงาน

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา คือ คณะวิชาในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ

เพชรบุรี ควรพัฒนาองค์การให้มีคุณภาพในระดับปริญญาตรีที่เหมาะสม ควรติดตาม ควบคุม ดูแล การบริหารจัดการระบบอย่างมีประสิทธิภาพ ควรให้การสนับสนุนงบประมาณเพื่อการพัฒนาสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง และปรับปรุงขีดความสามารถในการให้บริการอย่างเพียงพอในระยะยาว

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

51602376 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

KEY WORD : RISK/OPERATIONAL RISK/INFORMATION TECHNOLOGY

ARISSA SA-ARDNAK : OPERATIONAL RISK OF INFORMATION TECHNOLOGY
AFFAIRS OF FACULTIES AT SILPAKORN UNIVERSITY PHETCHABURI IT CAMPUS. THESIS
ADVISOR : TANINRAT RATTANAPONGPINYO, Ph.D. 145 pp.

The purposes of this research was to identify the type of operational risk, to evaluate about the level of risk and suggest operational risk management by using an in-depth interview method for the Qualitative Research from the data providers comprised of 4 managers 6 officials of Information Technology Affairs and 40 users of faculties at Silpakorn University Phetchaburi IT Campus.

The results of this research found that 'Operational Risk' means the risk sources from uncertainty of the process, systems, materials, budget or people that identified by the internal environment in the organizations. 'Operational Risk' sources from changed of policy, electric current, technology, natural disaster, forecasting about users demand or center database that identified by the external environment in the organizations, both of them may caused damage to the organization. The type of operational risk sourced from the internal environment in the organizations included people, processes, systems and budget. The type of operational risk sourced from the external environment in the organizations was forecasting about users demand. And Level of operational risk were difference, Faculty of Animal Sciences and Agricultural Technology focused on the budget but Faculty of Management Sciences and Faculty of Information Technology and Communication was people.


The recommendations of this research from faculties at Silpakorn University Phetchaburi IT Campus were to develop the people's knowledge and understanding in properly working, monitor and control system management for efficiency outcomes, provide financial support for the continuously development of information systems and improve the potential adequately service in the long term.



ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

Program of Entrepreneurship Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2010

Student's signature 

Thesis Advisor's signature 

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจากท่านอาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐรัตนพงษ์ภิญโญ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พร้อมด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ และอาจารย์ ดร.พรธิดา วิเศษศิลปานนท์ ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่ายิ่งในการให้ความรู้และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบและปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อความสมบูรณ์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศ คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ในแต่ละคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ที่มีส่วนช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
ความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง.....	8
ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ.....	16
องค์การและการใช้งานระบบสารสนเทศ.....	25
การตรวจสอบภายในงานระบบสารสนเทศ.....	45
การบริหารความเสี่ยงงานระบบสารสนเทศ.....	51
ข้อมูลองค์การ ระบบสารสนเทศ ระดับปริญญาตรี.....	55
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	71
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	78
ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	78
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	79
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	80
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	81
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	83

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	84
การนิยามความหมายและทัศนคติเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	84
ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	88
ระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	106
ข้อเสนอแนะในการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	110
5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	116
การนิยามความหมายและทัศนคติเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	116
ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	117
ระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	120
ข้อเสนอแนะในการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	122
ข้อเสนอแนะ	125
บรรณานุกรม	127
ภาคผนวก	132
ภาคผนวก ก ประวัติของผู้ให้ข้อมูล	133
ภาคผนวก ข แนวทางการสัมภาษณ์	142
ประวัติผู้วิจัย	145

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ประวัติผู้วิจัย

145

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การประเมินค่าความสูญเสียด้านการเงิน เมื่อเว็บไซต์ไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ	32
2	สิ่งที่อาจสร้างความเสียหายให้แก่ระบบสารสนเทศ	33
3	ประเภทของความเสียด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	105
4	การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของความเสียด้านปฏิบัติการ ในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	109
5	ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการความเสียด้านปฏิบัติการ ในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	114
6	การนิยามความหมายและทัศนคติเกี่ยวกับความเสียด้านปฏิบัติการ ในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	117

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการบริหารความเสี่ยง แบบเฉพาะส่วนงานและแบบบูรณาการ	20
2	คุณค่าของการบริหารความเสี่ยงการดำเนินการ	23
3	โครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร.....	29
4	พีระมิดของระบบสารสนเทศระดับต่างๆ ในองค์กร	30
5	จุดต่างๆ ในกระบวนการประมวลผลที่อาจสร้างข้อผิดพลาดขึ้นมาได้	35
6	การเพิ่มขึ้นของเงินลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	38
7	กรอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กร.....	46
8	กระบวนการบริหารความเสี่ยง.....	47
9	การบริหารงานมหาวิทยาลัยศิลปากร.....	57
10	การแต่งตั้งราชการมหาวิทยาลัยศิลปากรในปีการศึกษา 2552	59
11	โครงสร้างการบริหารงานคณะศึกษาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร ปี พ.ศ.2551 .	63
12	โครงสร้างการบริหารงานคณะวิทยาการจัดการในปี พ.ศ. 2551	67
13	โครงสร้างการบริหารงานคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ปี พ.ศ. 2551	70

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

การดำเนินชีวิตของมนุษย์ในอดีต มีความแตกต่างกับการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในปัจจุบัน เนื่องจากจำนวนประชากรของมนุษย์ในอดีตมีจำนวนน้อย แต่ละคนหรือแต่ละครอบครัวจะดำรงชีวิตอยู่ด้วยตนเองตามลำพัง โดยสร้างที่พักอาศัย ทำเครื่องนุ่งห่ม เพาะปลูกพืช และล่าสัตว์ เพื่อเลี้ยงชีพของตนเอง เมื่อสังคมของมนุษย์ขยายเป็นสังคมใหญ่ขึ้น และความถนัดของมนุษย์แตกต่างกัน บางคนถนัดในการล่าสัตว์ บางคนถนัดในการเพาะปลูก บางคนถนัดในการทำเครื่องนุ่งห่ม จึงเกิดกระบวนการรวมกลุ่มกันดำเนินกิจกรรมตามความสามารถของแต่ละคน และมีการกำหนดกฎในการอยู่ร่วมกันเพื่อให้สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกันได้

การที่กลุ่มบุคคลหลายๆ คน ร่วมกันทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การร่วมกันของกลุ่มเป็นไปอย่างถาวร มีกฎระเบียบภายในกลุ่มเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของแต่ละคน ตลอดจนกำหนดระเบียบข้อบังคับต่างๆ ให้ยึดถือปฏิบัติ การดำเนินการต่างๆ ดังกล่าวนั้น เรียกว่า องค์กร (สมคิด บางโม 2552 : 16)

การพัฒนาองค์กรนั้นควรมุ่งเพื่อพัฒนาการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เนื่องจากวัตถุประสงค์และกระบวนการหรือวิธีการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของกลุ่มย่อมมีอิทธิพลต่อการประสบความสำเร็จของทีม หากมีความขัดแย้งกันระหว่างกลุ่ม หรือการขัดกับวัตถุประสงค์ขององค์กรเอง จะเป็นหนทางสู่ความล้มเหลวขององค์กร โดยส่วนรวมได้ ฉะนั้นการพัฒนาองค์กรจึงควรมุ่งความสนใจไปที่การวางเป้าหมายและการวางแผนในการสร้างวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีระบบ

การดำเนินงานภายในองค์กรนั้น ทีมงานหรือแต่ละฝ่ายงานอาจต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ใดๆ ที่จะเกิดขึ้น ส่งผลให้การดำเนินงานเกิดการสะดุด หรือหยุดชะงัก และยังส่งผลกระทบต่องานที่ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างสมบูรณ์ นั่นเป็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

ภายในองค์กร ซึ่งในแต่ละองค์กรมีการดำเนินการตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ที่แตกต่างกัน จึงทำให้ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นภายในองค์กรมีความแตกต่างกันด้วย

วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจนั้นมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้ความเสี่ยงที่องค์กรประสบอยู่นั้นอาจมีการเปลี่ยนแปลง เกิดความเสี่ยงหลากหลายรูปแบบและมีความสลับซับซ้อน จนบางครั้งยากที่จะคาดการณ์ถึงผลกระทบที่องค์กรอาจได้รับ ดังนั้นการบริหารความเสี่ยงจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกองค์กรจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญ ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบของทุกฝ่ายงานภายในองค์กร กำหนดให้มีการดำเนินการบริหารจัดการกับความเสี่ยงนั้นๆ อย่างจริงจัง โดยพิจารณาถึงระดับความเสี่ยงและใช้มาตรการในการป้องกันหรือหลีกเลี่ยงที่สามารถลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กรได้

มหาวิทยาลัยนับเป็นองค์กรแห่งหนึ่งที่มีส่วนสำคัญในการสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เนื่องจากมหาวิทยาลัยเป็นสถานอุดมศึกษาที่มีบทบาทในด้านการศึกษาระดับสูง การวิจัย การสร้างนวัตกรรม การพัฒนา การถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยี และการผลิตบุคลากร นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังเป็นแหล่งรวมที่สำคัญของโครงสร้างพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของประเทศ ความเข้มแข็งของมหาวิทยาลัยจึงมีผลต่อความเข้มแข็งและความสามารถในการแข่งขันของประเทศอย่างชัดเจน และเพื่อเป็นการกำหนดมาตรฐานของสถาบันการศึกษาจึงมีการประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมุ่งเน้นให้สถาบันการศึกษาต้องมีระบบการควบคุมคุณภาพทางวิชาการ การพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

เพื่อการสร้างมาตรฐานและคุณภาพทางวิชาการของมหาวิทยาลัยศิลปากร ในฐานะสถาบันการศึกษาของรัฐจึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการในคุณภาพที่เกี่ยวเนื่อง รวมถึงการบริหารจัดการระบบสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยด้วย โดยเฉพาะที่วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เป็นวิทยาเขตที่มีการดำเนินการจัดการเรียนการสอนและใช้รูปแบบการผสมผสานระหว่างวิทยาเขตสารสนเทศกับมหาวิทยาลัยแบบดั้งเดิม คือมีทั้งด้านการเรียนการสอน การวิจัย และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ โดยใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการเรียนการสอน และกิจกรรมด้านอื่นๆ ของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร เพื่อเป็นตัวช่วยให้งานต่างๆ ดำเนินไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เมื่อต้องพึ่งพาเทคโนโลยีในด้านระบบสารสนเทศนี้ ย่อมมีโอกาสที่จะเผชิญกับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ หากแต่สามารถป้องกันหรือบริหารความเสี่ยงเหล่านั้นได้ก็จะ

เป็นการดีต่องานที่ปฏิบัติ และสามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างสมบูรณ์ ตลอดจนการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศยังเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ศิลปากรที่กำหนดโดยสภามหาวิทยาลัยได้อีกทางหนึ่งด้วย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ วันเพ็ญ สายชล (2549) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ สุภัสสรา พรหมจุติกานนท์ (2548) ได้ศึกษาวิจัยในเรื่องการพัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและการจัดการแก้ไขความเสี่ยง กชพงศ์ เพ็ชรราช (2547) ได้ทำศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงของสารสนเทศ กลยุทธิ ตั้งจิตถนอมสิน (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องนโยบายความปลอดภัยระบบสารสนเทศ สำหรับบริษัทหลักทรัพย์ไทย สุเมธิตา ทาวิชัย (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์ ในเขตภาคเหนือ ขนิษฐา ชินะกุลวัฒนา (2545) อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2547: 267) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน จินตนา กองนิล (2545) ได้ศึกษาวิจัยความเสี่ยงในโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ ไชยศย์ เหมวงศ์กุล (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการตรวจสอบความเสี่ยงของสถาบันการเงินในเขตภาคเหนือ ผาณิต สัมเกียรติเชิดชู (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยงในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธุรกิจธนาคารไทย ทั้งนี้งานวิจัยข้างต้นเป็นการศึกษาความเสี่ยงเฉพาะด้านของแต่ละองค์กร และเป็นการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณ

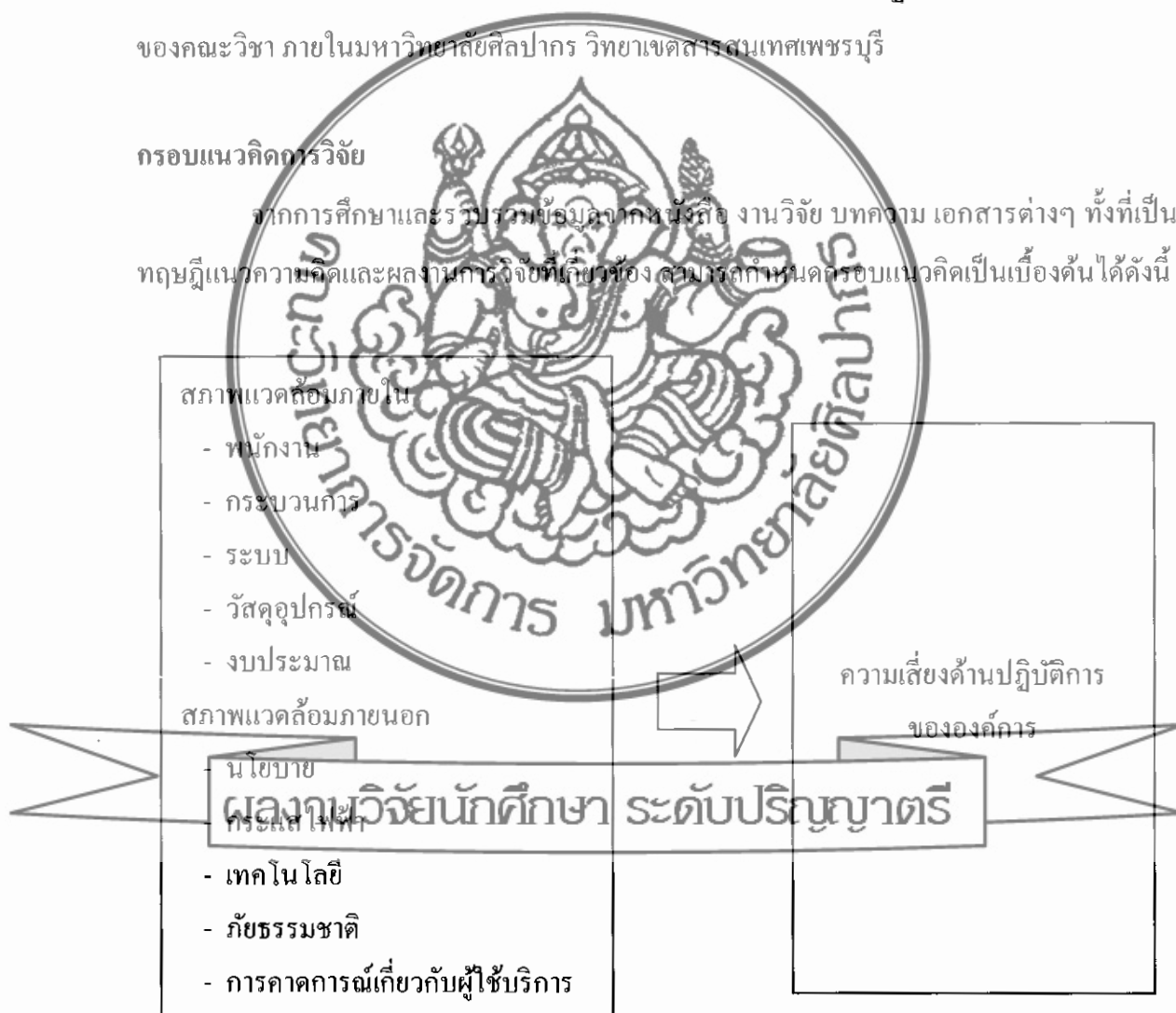
จะเห็นได้ว่าความเสี่ยงมีความสำคัญในการบริหารจัดการงานต่างๆ ขององค์กร ความเสี่ยงจะบ่งชี้ถึงเหตุการณ์ที่ไม่แน่นอนและความน่าจะเป็นของเหตุการณ์ที่ไม่สามารถระบุได้ โดยเมื่อระดับความเสี่ยงเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ระดับความมั่นใจในการดำเนินงานลดลงตามไปด้วยเช่นกัน และจากงานวิจัยข้างต้นพบว่า ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการนั้นเป็นความเสี่ยงพื้นฐานและพบบ่อยที่สุดในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับฝ่ายสารสนเทศ ในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร และต้องประสบกับความเสี่ยงทางด้านนี้อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เพื่อระบุประเภทของความเสี่ยง สืบหาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของความเสี่ยง และนำเสนอข้อเสนอแนะในการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เพื่อให้การดำเนินการด้านระบบสารสนเทศขององค์กรบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบสาเหตุและประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อระบุประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
2. เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
3. เพื่อนำเสนอข้อเสนอแนะในการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ งานวิจัย บทความ เอกสารต่างๆ ทั้งที่เป็น ทฤษฎีแนวความคิดและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดกรอบแนวคิดเป็นเบื้องต้นได้ดังนี้



ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยศึกษาจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร เพื่อระบุประเภทความเสี่ยง สำรวจ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของความเสี่ยง และนำเสนอข้อเสนอแนะการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในงานที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ

โดยการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ งานวิจัย บทความ เอกสารต่างๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎีแนวความคิด และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ องค์กรและการใช้งานระบบสารสนเทศ การตรวจสอบภายในงานระบบสารสนเทศ และการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อนำผลมาวิเคราะห์ต่อไป

2. ขอบเขตด้านประเภทผู้ให้ข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจากผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศ พนักงานผู้ปฏิบัติงานภายในฝ่ายสารสนเทศ และกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไปของแต่ละคณะวิชา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ซึ่งมีทั้งหมด 3 คณะวิชาด้วยกัน ได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาการจัดการ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ศึกษาตั้งแต่เดือนกันยายน 2552 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2554 รวม 1 ปี 6 เดือน

นิยามศัพท์

1. ความเสี่ยง หมายถึง โอกาสที่ฝ่ายสารสนเทศของแต่ละคณะวิชา จะเกิดเหตุการณ์ความผิดพลาด และอาจมีผลทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างสมบูรณ์

2. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ หมายถึง ความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ใดๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน แล้วมีผลกระทบทำให้เกิดความล้มเหลวในการดำเนินการ แผนงาน โครงการ หรือนโยบาย และอาจคุกคามต่อชีวิตในภาพลักษณ์ขององค์กร

3. สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของฝ่ายสารสนเทศ คณะวิชา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ซึ่งเป็นตัวแปรที่สามารถควบคุมได้ ประกอบไปด้วย พนักงาน กระบวนการ ระบบ วัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณฯ

3.1 พนักงาน หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานภายในฝ่ายสารสนเทศของแต่ละคณะวิชา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

3.2 กระบวนการ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายสารสนเทศ

3.3 ระบบ หมายถึง การจัดการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายสารสนเทศ

3.4 วัสดุอุปกรณ์ หมายถึง เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในฝ่ายสารสนเทศ

3.5 งบประมาณ หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายสารสนเทศ

4. สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกในการปฏิบัติงานของฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ซึ่งเป็นตัวแปรที่ไม่สามารถควบคุมได้ ประกอบไปด้วย นโยบาย กระแสไฟฟ้า เทคโนโลยี ภัยธรรมชาติ และการคาดการณ์เกี่ยวกับผู้ใช้บริการ

4.1 นโยบาย หมายถึง พ.ร.บ.มหาวิทยาลัย นโยบายของรัฐบาล นโยบายของคณะวิชา ตลอดจนกฎหมาย ระเบียบการ และข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายสารสนเทศ

4.2 กระแสไฟฟ้า หมายถึง กระแสไฟฟ้าที่ส่งมาจากแหล่งผลิตไฟฟ้าของรัฐและส่งผลกระทบต่อฝ่ายสารสนเทศ

4.3 เทคโนโลยี หมายถึง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

4.4 ภัยธรรมชาติ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติและส่งผลกระทบต่อฝ่ายสารสนเทศ

4.5 การคาดการณ์เกี่ยวกับผู้ใช้บริการ หมายถึง การคาดคะเนความต้องการของผู้เข้าใช้บริการของฝ่ายสารสนเทศ

5. ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบและ/หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ประเภทต่างๆ ที่มีการประมวลผลทำให้เกิดข้อมูลที่เป็นประโยชน์ตามต้องการ เพื่อใช้ในการดำเนินงานที่ยู่ยากซับซ้อนให้เกิดประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง แม่นยำ ช่วยอำนวยความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมทั้งยังสามารถใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ทั่วถึงกัน

6. การบริหารความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการจัดการความเสี่ยงขององค์กร การปกป้ององค์กร และความสามารถในการค้นเป็นพันธมิตรกับองค์กรที่ใช้บรรลุผลสำเร็จ เป็นแนวทางที่จะควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรสามารถยอมรับได้ เฉพาะระบุประเภทหรือหาข้อเสนอแนะ

7. มหาวิทยาลัยศิลปากร หมายถึง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

8. คณะศาสตร์และเทคโนโลยีกการเกษตร หมายถึง คณะศาสตร์และเทคโนโลยีกการเกษตร มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

9. คณะวิทยาการจัการ หมายถึง คณะวิทยาการจัการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

10. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประโยชน์ในทางวิชาการ

- 1.1 สามารถระบุประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
- 1.2 ดำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นภายในองค์กร
- 1.3 สามารถนำเสนอข้อเสนอแนะในการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่างมี

แบบแผน

2. ประโยชน์ในทางประยุกต์ใช้

สามารถนำเสนอข้อเสนอแนะในการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอย่างมีแบบแผนนั้นมาปรับใช้ให้เข้ากับองค์กร เป็นลำดับขั้นที่สามารถตรวจสอบได้ และพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางด้านสารสนเทศต่อไป

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าวรรณกรรม และรวบรวมสาระสำคัญต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง องค์กรและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง
2. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
3. องค์กรและการใช้งานระบบสารสนเทศ
4. การตรวจสอบภายในงานระบบสารสนเทศ
5. การบริหารความเสี่ยงในงานระบบสารสนเทศ
6. ข้อมูลองค์กร ฝ่ายสารสนเทศ คณะวิชา
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง

ในแต่ละองค์กรไม่สามารถจะนิยามในเรื่องของความเสียหายได้เหมือนกัน เนื่องจากแต่ละองค์กรมีพันธกิจต่างกัน พื้นฐานทางวัฒนธรรมในการทำงานก็ต่างกัน จึงทำให้การนิยามความหมายของความเสียหายในแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกัน

1.1 ความหมายของความเสี่ยง

คำว่า ความเสี่ยง (Risk) นั้นมีผู้ให้คำนิยามไว้หลายแนวคิดด้วยกัน ดังนี้

ความเสี่ยง คือเหตุการณ์ที่มีความไม่แน่นอน ซึ่งหากเกิดขึ้นจะมีผลกระทบในเชิงลบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร (PricewaterhouseCoopers 2004 : 2)

นฤมล สอาดโคม (2550 : 13) ได้ให้นิยามความหมายไว้ว่า คำจำกัดความของคำว่า ความเสี่ยง จะแตกต่างกันไปตามความเชื่อชาญและอาชีพของผู้ให้คำจำกัดความ แต่สาระสำคัญของความหมายของคำว่าความเสี่ยงที่เหมือนกัน คือ ความไม่แน่นอนที่อาจนำไปสู่ความสูญเสีย

เจนเนตร มณีนาค และคณะ (2548 : 5) ได้ให้นิยามความหมายไว้ว่า ความหมายของความเสี่ยง คือ สถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุถึงเป้าหมาย

สุรพงษ์ มาลี (2548 : 36) ได้ให้นิยามความหมายไว้ว่า ความเสี่ยง หมายถึง ความไม่แน่นอนว่าผลลัพธ์จะเกิดขึ้นตามเป้าหมายที่ตั้งใจหรือไม่ และความไม่แน่นอนดังกล่าวเกิดจากการกระทำหรือเหตุการณ์ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งโอกาส หรือ “อุปสรรค/สิ่งคุกคาม” ซึ่งจะต้องพิจารณาถึงแนวโน้มที่จะเกิดความเสี่ยงและผลกระทบหากเหตุการณ์อุบัติขึ้นจริง

เจริญศรี ก็ประเสริฐทรัพย์ (2546) ได้ให้นิยามความหมายไว้ว่า ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง ลักษณะของสถานการณ์หรือการกระทำใดๆ ที่จะมีผลลัพธ์ ตั้งแต่ 2 อย่างขึ้นไป โดยที่ไม่อาจทราบได้ว่าผลลัพธ์ใดจะเกิด แต่อย่างน้อยหนึ่งในผลลัพธ์นั้นเป็น สิ่งที่ไม่ต้องการ

ไพศาล เตียววงศ์สุวรรณ (2544 : 45-49) ได้ให้นิยามความหมายไว้ว่า ความเสี่ยง หมายถึง โอกาสหรือความเป็นไปได้ที่จะเกิดความเสียหาย หรือความสูญเสียในเรื่องใดเรื่องหนึ่งในอนาคต ซึ่งมีผลมาจากการตัดสินใจในการบริหารจัดการ และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในปัจจุบัน ท่ามกลางสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และไม่ได้คาดคิดมาก่อน

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของความเสี่ยงดังกล่าวข้างต้นนั้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปเป็นความหมายของความเสี่ยงในงานวิจัยนี้ว่า ความเสี่ยง หมายถึง ความไม่แน่นอนของสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลให้องค์การไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

1.2 ประเภทของความเสี่ยง

ความเสี่ยงที่แต่ละองค์การต้องเผชิญหรืออาจจะแฝงอยู่นั้นมีความหลากหลายและซับซ้อน ความแตกต่างกันของความเสี่ยงนี้ ทำให้สามารถจำแนกความเสี่ยงออกเป็นหลายประเภทด้วยกัน ดังนี้

1.2.1 ความเสี่ยงสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทที่สำคัญ (PricewaterhouseCoopers 2003 : 1) ได้แก่

1.2.1.1 ความเสี่ยงที่เป็นอันตราย (Hazard) เหตุการณ์ในเชิงลบที่หากเกิดขึ้นแล้วอาจเป็นอันตรายหรือสร้างความเสียหายต่อองค์การ เช่น กิจการผลิตสินค้าอาจมีความเสี่ยงจากการขาดแคลนวัตถุดิบ เครื่องจักรเสียหาย คู่แข่งเพิ่มมากขึ้น การเกิดอุบัติเหตุในโรงงาน เป็นต้น

1.2.1.2 ความเสี่ยงที่เป็นความไม่แน่นอน (Uncertainty) เหตุการณ์ที่ทำให้ผลที่องค์การได้รับจากเหตุการณ์จริงไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้ อันเนื่องมาจากสาเหตุต่างๆ กัน เช่น

ต้นทุนที่เกิดขึ้นจริงสูงกว่างบประมาณที่กำหนดไว้ เป็นต้น

1.2.1.3 ความเสี่ยงที่เป็นโอกาส (Opportunity) เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดการเสียโอกาสในการแข่งขันการดำเนินงานและการเพิ่มมูลค่าของผู้ถือหุ้น เช่น การไม่สามารถนำสินค้าใหม่ออกสู่ตลาดในเวลาที่เหมาะสม การไม่ตัดสินใจลงทุนในธุรกิจใหม่ที่อาจช่วยขยายขนาดธุรกิจ

1.2.2 ความเสี่ยงแบ่งออกเป็นประเภทต่างๆ ได้หลายรูปแบบตามมุมมองที่แตกต่างกันไป (นฤมล สอาดโคม 2550 : 17-19) ได้แก่

1.2.2.1 ความเสี่ยงตามที่ปรากฏ (Objective Risk) และความเสี่ยงตามความคิดความรู้สึก (Subjective Risk)

ความเสี่ยงตามที่ปรากฏ คือ ความเสี่ยงที่วัดค่าความเบี่ยงเบนที่ต่างไปจากค่าที่คาดหวังไว้ ฉะนั้น จึงเป็นความเสี่ยงที่ได้รับการประเมินค่าคาดหวังและค่าความแปรปรวนทางสถิติได้ นั่นคือจะต้องเป็นความเสี่ยงที่แสดงอยู่ในรูปของการแจกแจงของตัวแปรสุ่มความเสี่ยงได้

ความเสี่ยงตามความคิดความรู้สึก คือ ความเสี่ยงที่เป็นไปตามความรู้สึก ไม่สามารถประมาณค่าทางสถิติได้ เป็นความเสี่ยงที่ต่างกันไปตามความรู้สึกของแต่ละคน นอกจากนั้น ความเสี่ยงตามความคิดความรู้สึกยังเปลี่ยนแปลงไปตามประสบการณ์ที่เปลี่ยนไปในแต่ละคน ด้วยเหตุนี้เราจึงไม่สามารถนำหลักการกระจายความเสี่ยงและทฤษฎีทางสถิติมาจัดการความเสี่ยงตามความคิดความรู้สึกได้

1.2.2.2 ความเสี่ยงที่แท้จริง (Pure Risk) และความเสี่ยงจากการเก็งกำไร (Speculative Risk)

ความเสี่ยงที่แท้จริงคือ ความเสี่ยงที่มีอยู่โดยธรรมชาติ ไม่ใช่ความเสี่ยงที่เกิดจากการสร้างขึ้น ฉะนั้น โอกาสของความสูญเสียจึงมีอยู่สองกรณี นั่นคือ โอกาสที่จะเกิดความสูญเสีย และโอกาสที่จะไม่เกิดความสูญเสีย ความเสี่ยงที่แท้จริงจึงอาจนำไปสู่ความสูญเสียหรือไม่สูญเสียเท่านั้น แต่จะไม่นำไปสู่การทำกำไรได้ ในขณะเดียวกัน ความเสี่ยงที่แท้จริงสามารถแบ่งได้ออกเป็นสามประเภท คือ ความเสี่ยงที่แท้จริงเกี่ยวกับตัวบุคคล ความเสี่ยงที่แท้จริงเกี่ยวกับทรัพย์สิน และความเสี่ยงที่แท้จริงจากระบบกฎหมาย

ความเสี่ยงจากการเก็งกำไร เป็นความเสี่ยงที่ไม่ได้มีอยู่ตามธรรมชาติ แต่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อหวังผลในการเก็งกำไรจากความเสี่ยนั้น ความเสี่ยงประเภทนี้จึงรวมถึงความเสี่ยงจากการลงทุน ความเสี่ยงจากการพนัน ความเสี่ยงจากการดำเนินธุรกิจ ฯลฯ ความเสี่ยงจากการเก็งกำไรจึงต่างไปจากความเสี่ยงที่แท้จริงตรงที่สามารถนำไปสู่กำไร เท่าทุนหรือขาดทุน จากกิจกรรมความเสี่ยงที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อการเก็งกำไรนั้น

1.2.2.3 ความเสี่ยงพื้นฐานและความเสี่ยงเฉพาะ

ความเสี่ยงพื้นฐาน คือ ความเสี่ยงที่นำไปสู่ความสูญเสียที่กระทบกับคนจำนวนมากหรือสังคมโดยรวม เช่น ภัยธรรมชาติหรือวิกฤติการเงิน การวางแผนควบคุมความเสี่ยงพื้นฐานจึงต้องอาศัยนโยบายระดับมหภาค

ในขณะที่ความเสี่ยงเฉพาะ คือ ความเสี่ยงที่นำไปสู่ความสูญเสียที่กระทบบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือองค์กรใดองค์กรหนึ่งเท่านั้น การวางแผนป้องกันและความเสี่ยงเฉพาะจึงสามารถกระทำได้ในระดับจุลภาค เช่น ระดับองค์กร ครอบครั้ว หรือบุคคล

1.2.3 ความเสี่ยงประเภทหลักๆ ที่รู้จักกันในลุ่มนักวิชาการด้านความเสี่ยง (วันทนิ สุรไพฑูรย์กร และ ชูชัย ศรีคันสนีย์ 2548 : 11-14) ได้แก่

1.2.3.1 ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk)

ความเสี่ยงด้านเครดิต คือ ความเสียหายหรือปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย จากการที่ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้คืน ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ อาจเป็นได้ทั้งธนาคารกับลูกค้าทั่วไป ธนาคารกับบริษัท ธนาคารกับธนาคาร ผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต กับบริษัทประกันชีวิต หรือผู้ซื้อพันธบัตรกับบริษัทผู้ออกพันธบัตร เมื่อมีการกู้ยืมเงิน สิ่งที่เกิดตามมาเสมอคือความเสี่ยง ความเสี่ยงเครดิตจะเกิดกับเจ้าหนี้เท่านั้น เพราะเมื่อลูกหนี้ไม่สามารถชำระเงินกู้ได้ ผู้ที่แบกรับความเสียหายคือเจ้าหนี้ไม่ใช่ลูกหนี้ ส่วนความเสี่ยงสำหรับลูกหนี้ คือ ความเสี่ยงจากธุรกิจ เช่น ธุรกิจขาดทุนเงินไม่สามารถชำระเงินกู้คืนแก่เจ้าหนี้ แต่ในแง่ของเครดิต ความเสี่ยงจากธุรกิจไม่ถูกพิจารณาเป็นความเสี่ยงด้านเครดิต

การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต เป็นความพยายามประเมินค่าความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้าโดยใช้วิธีการทางคณิตศาสตร์ ตัวเลขที่ได้ช่วยให้สามารถกำหนดกลยุทธ์เชิงบริหาร เช่น กำหนดวงเงินสูงสุดสำหรับปล่อยสินเชื่อแก่ลูกค้าแต่ละราย กำหนดหลักเกณฑ์สำหรับอนุมัติสินเชื่อแก่กลุ่มลูกค้า การตั้งเงินทุนสำรอง การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ การกระจายการลงทุนสู่ธุรกิจต่างๆ การวัดประสิทธิภาพการทำงาน ปัจจุบันมีการพัฒนาเครื่องมือวัดความเสี่ยงด้านเครดิตจนเป็นมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับของสถาบันการเงิน และมีการนำมาประยุกต์ใช้เพื่อวัดความเสี่ยงด้านเครดิตเครื่องมือเหล่านี้ ได้แก่ Credit Scoring, Credit Rating, Economic Capital Model

1.2.3.2 ความเสี่ยงด้านการลงทุน (Market Risk)

ความเสี่ยงด้านการลงทุน คือ ความเสียหายหรือปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายจากการลงทุนในตราสารการเงินประเภทต่างๆ ทั้งในตลาดเงินและตลาดทุน ปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการกำหนดราคาตราสารการเงิน คือ อัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ยและ ราคาหุ้น หากพิจารณาเรื่องการลงทุนในหุ้นปัจจุบันนี้ หุ้นที่ซื้อในวันนี้อาจมีราคาเปลี่ยนแปลงในวันพรุ่งนี้ ทำให้

มีกำไรหรือขาดทุน ถ้ากำไรนักลงทุนย่อมพึงพอใจ แต่สิ่งที่นักลงทุนกลัวคือการขาดทุน การขาดทุนจากการลงทุนนี้เรียกว่า ความเสี่ยงด้านการลงทุน นอกจากหุ้นแล้วยังมีการลงทุนในรูปแบบอื่น เช่น Bond, FRA, Euro Dollar, Forward, Swap, Option, Exotic Products นอกจากจะใช้เพื่อลงทุนผลิตหลักทรัพย์การเงิน เหล่านี้อาจนำไปใช้ในการป้องกันความเสี่ยงได้ การบริหารความเสี่ยงด้านการลงทุน คือการควบคุมโอกาสและจำนวนความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการลงทุน โดยควบคุมไม่ให้ลงทุนในตราสารการเงินชนิดใดชนิดหนึ่งมากเกินไป การบริหารความเสี่ยงด้านการลงทุนจำเป็นต้องอาศัยแบบจำลองคณิตศาสตร์ เพื่อประเมินมูลค่าตราสารการเงิน (Valuation Models) จากนั้นจึงประเมินความเสี่ยงโดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Value-at-Risk (VaR) การบริหารในขั้นตอนนี้ต่อไปคือ การกำหนดเพดานขาดทุน (Stop Loss Limit) เพื่อทำการขายตราสารการเงินออกไปหากขาดทุนเกิดระดับนี้ เพื่อรักษาจำนวนขาดทุนให้ต่ำกว่าที่กำหนดไว้ การตั้งเพดานเครดิตเพื่อไม่ให้ทำธุรกรรมเกินระดับที่กำหนดไว้ การป้องกันความเสี่ยงแบบต่อเนื่อง การตั้งราคาผลิตภัณฑ์ การตั้งเงินสำรอง การกระจายเงินทุนสู่หน่วยงานต่างๆ

1.2.3.3 ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ (Operational Risk)

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการเป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับธุรกิจ แต่เพิ่งได้รับความสนใจเมื่อไม่นานมานี้ ความเสี่ยงชนิดนี้คือ ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงาน ความเสียหายนี้อาจเกิดจากความประมาท ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ หรืออาจเกิดจากความตั้งใจทุจริตเพื่อแสวงหาประโยชน์ ดังมีตัวอย่างให้เห็นในต่างประเทศ เช่น กรณีของ Nick Leeson กับธนาคาร Barings กรณีของบริษัท Enron ในอเมริกา หรือ กรณีธนาคารพาณิชย์บางแห่งในประเทศไทย การล้มละลายขององค์กรเหล่านี้ไม่ได้เกิดขึ้นจากความเสียหายทางธุรกิจ แต่เกิดจากผู้มีอำนาจอาศัยช่องโหว่ของระบบการจัดการ และการปฏิบัติการ เข้ามาแสวงหาผลประโยชน์แก่กลุ่มของตนเอง

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับประเภทของความเสี่ยงข้างต้นนั้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า

การความเสี่ยงสามารถจำแนกออกเป็นหลายประเภทด้วยกัน ซึ่งในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเฉพาะความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ ซึ่งเป็นความเสี่ยงประเภทที่ 3 จากการจำแนกโดยวันทนิ สุรไพฑูรย์กร และ ชูชัย ศรีคันสนีย์ (2548 : 11-14) เนื่องจากมีประเด็นที่สำคัญที่เป็นความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร ปัญหาของระบบการทำงาน รวมทั้งความผิดพลาดในการดำเนินการ จนทำให้องค์กรไม่สามารถบรรลุภารกิจตามวัตถุประสงค์ได้

1.3 การบริหารความเสี่ยง

การบริหารจัดการความเสี่ยง อาจพิจารณาได้หลายมุม ขึ้นอยู่กับพื้นฐานและสภาพแวดล้อม

ของผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งมีนักวิชาการให้คำนิยามไว้หลากหลายแนวคิดด้วยกัน ดังนี้

การบริหารความเสี่ยงมีความสำคัญต่อการบริหารราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามนัยแห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 (สุรพงษ์ มาลี 2548 : 37) กล่าวคือ

1. การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการการบริหารเชิงกลยุทธ์ ซึ่งทุกองค์การและส่วนราชการกำลังดำเนินการอยู่ ดังนั้นจึงต้องมีการบริหารความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ (Strategic Risk Management)

2. การบริหารความเสี่ยงจะช่วยเพิ่มโอกาสและช่วยให้องค์การ/ส่วนราชการบรรลุเป้าประสงค์และพันธกิจที่ตั้งไว้ (To maximize the likelihood of achieving the objectives)

3. การบริหารความเสี่ยงจะช่วยพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การ/ส่วนราชการ (Performance Improvement) ซึ่งจะนำไปสู่การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า ตลอดจนสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการที่ส่งมอบให้กับประชาชน

การบริหารความเสี่ยงขององค์กรควรเป็นกรอบที่นอกจากจะสามารถใช้จัดการกับความเสี่ยงและความไม่แน่นอนได้แล้ว ควรช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการสร้างคุณค่าให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจึงควรกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายให้อยู่ในจุดสมดุล นั่นคือต้องชั่งน้ำหนักระหว่างการเติบโตขององค์กรกับระดับความเสี่ยงที่สามารถจัดการได้ (นฤมล สอาดโคม, บุษกร วัชรศรี โรจน์ และ วาสนา บุญสาร-2551 : 6)

การบริหารความเสี่ยง คือ กระบวนการอย่างเป็นระบบที่ช่วยบ่งชี้เหตุการณ์ที่เป็นความเสี่ยง การประเมิน การจัดลำดับความสำคัญและการจัดการความเสี่ยง ซึ่งจะเป็นการกำหนดกรอบ

ให้ แก่องค์การ เพื่อให้สามารถบริหาร โอกาสขององค์การและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประจักษ์ น้าประสาธน์ ไทย 65, 2549 : 51; ศิลปพร ศรีจันทเพช 2548

: 2)

ในการบริหารจัดการความเสี่ยง สิ่งแรกที่จะต้องเริ่มทำความเข้าใจก่อนอื่นใด คือ ทุกองค์การจะต้องเผชิญกับความเสี่ยงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพียงแต่จะเสี่ยงมากหรือเสี่ยงน้อย และในโลกของความเป็นจริง ผู้บริหารจะพบว่าเป็นไปไม่ได้เลยที่องค์การจะลดความเสี่ยงให้หมดไปได้โดยสิ้นเชิง นั่นคือความเสี่ยงที่เป็นศูนย์จะไม่มีในโลกใบนี้ แต่จะมีแค่ความเสี่ยงที่ยอมรับได้เท่านั้น ซึ่งก็ยังคงส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ การบริหารความเสี่ยงจะช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง (ศิลปพร ศรีจันทเพช 2548 : 2)

การบริหารความเสี่ยงมิได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อขจัดความเสี่ยงให้หมดไปจากองค์กร แต่เป็นเพียงการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้เท่านั้น เนื่องจากความเสี่ยงไม่สามารถจะหมดไปจากการบริหารจัดการได้ (ประจักษ์ น้าประสานไทย 64, 2549 : 50)

การบริหารจัดการความเสี่ยง ต้องเริ่มที่การสร้างความเข้าใจร่วมกัน (RISK MANAGEMENT) เสียอย่างใด ตลาดจึงจะโต : 109) จากนั้นจึงดำเนินการตามกระบวนการบริหารในแต่ละขั้นตอน ปัจจัยเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละสถานการณ์ การกำหนดวิธีการควบคุมและเกณฑ์ที่จะใช้วัดผลที่ชัดเจนและเหมาะสม ฉะนั้น ความเข้าใจถึงความเสี่ยงจึงเป็นเรื่องใหญ่ การจะนำองค์กรไปสู่วิถีแห่งความเป็นเลิศทางธุรกิจ ความเสี่ยงจะเป็นกลไกเฝ้าระวังและส่งสัญญาณเตือนล่วงหน้าให้กับองค์กร ไม่ว่าจะ เป็น ความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติงาน อันเนื่องมาจากพนักงาน เทคโนโลยี กระบวนการปฏิบัติงานก็ตาม

วันที่ สุรไพฑูรย์กร และ ชูชัย ศรีคันสนธิ์ (2548 : 8-11) ได้ให้นิยามความหมายไว้ว่า การบริหารความเสี่ยง หรือ Risk Management เป็นกระบวนการควบคุม ติดตาม และตรวจสอบการทำธุรกรรมของสถาบันการเงินเพื่อให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ขอบเขตของกระบวนการนี้อาจต่างกันไปตามแต่ละสถาบัน แต่บทบาทที่สำคัญอยู่ที่ การประเมินปริมาณเงินลงทุนสำรอง การตั้งราคาผลิตภัณฑ์ การแบ่งกลุ่มตลาดของลูกค้า (Market Segmentation) การวัดประสิทธิภาพการทำธุรกิจ การแนะนำการลงทุน การบริหารพอร์ตการลงทุน (Portfolio Management) จะเห็นว่า การบริหารความเสี่ยงมีขอบเขตกว้างกว่าการคำนวณปริมาณเงินสำรองดังที่ BIS ต้องการ กล่าวโดยสรุปคือ การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของทุกกิจการ และเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารธุรกิจของสถาบันการเงิน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงกระบวนการที่ปฏิบัติโดยคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหารและพนักงานทุกคนในองค์กร เพื่อช่วยในการกำหนดกลยุทธ์และดำเนินงาน โดยกระบวนการบริหารความเสี่ยงได้รับการออกแบบเพื่อให้สามารถบ่งชี้เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อองค์กร และสามารถจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับ เพื่อให้ได้รับความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ (PricewaterhouseCoopers 2004 : 4-5)

คำจำกัดความนี้มีความหมายกว้าง และสะท้อนหลักการสำคัญในการบริหารงาน โดยทั่วไปโดยสรุป การบริหารความเสี่ยงประกอบด้วยแนวคิดพื้นฐานดังต่อไปนี้

1. กระบวนการ การบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือซึ่งนำไปสู่จุดหมาย มิใช่เป็นจุดหมายด้วยตัวเอง การบริหารความเสี่ยงขององค์กร ไม่ได้จำกัดสำหรับเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง แต่เป็นกระบวนการที่สามารถปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้สอดคล้องกับการใช้ทรัพยากร และการปฏิบัติงานขององค์กร

2. พนักงาน การบริหารความเสี่ยงมิใช่เป็นเพียงนโยบาย การสำรวจความคิดเห็นหรือเป็นเอกสาร แต่เกิดจากการปฏิบัติโดยพนักงานในทุกระดับขององค์กร

3. การประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร ผู้บริหารต้องพิจารณาความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ต่างๆ ขององค์กร

4. การนำไปใช้ทั่วทั้งองค์กร การบริหารความเสี่ยงควรได้รับการปฏิบัติในทุกระดับ และทุกหน่วยงาน รวมถึงการมองความเสี่ยงในระดับภาพรวมขององค์กร

5. ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) การบริหารความเสี่ยงได้รับการออกแบบเพื่อจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้เพื่อความสำเร็จตามพันธกิจ / วิสัยทัศน์องค์กร

6. ความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผล การบริหารความเสี่ยงให้ความมั่นใจแก่คณะกรรมการ และผู้บริหารในระดับหนึ่งแต่มิใช่การรับประกัน โดยสมบูรณ์

7. การบรรลุวัตถุประสงค์ การบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์เรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือในหลายเรื่อง ได้แก่ วัตถุประสงค์ด้านกลยุทธ์ ด้านปฏิบัติงาน ด้าน การรายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ

นอกจากนี้ การบริหารความเสี่ยงยังเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการกำกับดูแลกิจการ ดังนั้น การกำกับดูแลกิจการที่ดีจะไม่สามารถบรรลุได้หากปราศจากระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรทำความเข้าใจผลกระทบของเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ และบริหารเหตุการณ์เหล่านั้นเพื่อเพิ่มมูลค่าให้องค์กร ลดความเสียหาย และลดความไม่แน่นอนของผลการปฏิบัติงานในภาพรวม

วัตถุประสงค์ขององค์กรและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ให้ความสำคัญที่องค์กรประสบอยู่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง วัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยง คือการช่วยบริหาร โอกาสและควบคุมความเสี่ยง ทั้งเนื่องจากความเสี่ยงและโอกาสนำมาซึ่งผลตอบแทน ดังนั้นแล้วความเสี่ยงจึงเป็นสิ่งที่ดีหากมีผลตอบแทนที่อยู่ในระดับที่เหมาะสม

จากการศึกษาแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวข้างต้นนั้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการบริหารจัดการความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการจัดการความเสี่ยงขององค์กร การปกป้ององค์กร และความสามารถในการดำเนินพันธกิจขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จ เป็นแนวทางที่จะควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรสามารถยอมรับได้ ซึ่งเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกฝ่าย แต่ละองค์กรจะประสบกับรูปแบบของความเสี่ยงที่แตกต่างกัน เนื่องจากพันธกิจของแต่ละองค์กรไม่เหมือนกัน

ความเสี่ยงมีแหล่งที่มาจากความผิดพลาดของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน หรือกระบวนการทำงานภายในองค์กร ซึ่งถือเป็นสาเหตุจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ส่วนความเสี่ยงที่มีสาเหตุมาจากความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีถือเป็นสาเหตุจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร โดยความเสี่ยงนั้นอาจจัดให้หมดไปจากองค์กร แต่สามารถบริหารจัดการเพื่อควบคุมให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความเสี่ยงภายในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ เพื่อที่จะสามารถระบุ และประเมินระดับของความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับองค์กรได้

2. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

2.1 ความหมายของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการหรือความเสี่ยงด้านการดำเนินงานนั้นมีความสำคัญต่อการดำเนินงานภายในแต่ละองค์กรเป็นอย่างมาก โดยจะพิสูจน์ได้จากทฤษฎีและแนวคิดต่อไปนี้

วันที สุรไพฑูรย์กร และ ชูชัย ศรีตันสนีย์ (2548 : 13-16) ได้ให้นิยามความหมายไว้ว่า ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับธุรกิจ แต่เพิ่งได้รับคนสนใจเมื่อไม่นานมานี้ ความเสี่ยงชนิดนี้คือ ความเสี่ยงทางที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงาน ความเสียหายนี้อาจเกิดจากเจตนา ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ หรืออาจเกิดจากความตั้งใจทุจริตเพื่อแสวงหาประโยชน์

สมเด็จ เชตุพน (2545 : 40) ได้ให้นิยามความหมายไว้ว่า ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานเป็นหนึ่งในประเภทของความเสี่ยงทางธุรกิจ ซึ่งได้แก่ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประจำวันของธุรกิจ เช่น การทำพิธีการทางกฎหมายที่หะหลวม, inventory risks, ขั้นตอนที่มีจุดอ่อนเสี่ยงต่อการฉ้อ โกงของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ระบบจัดซื้อสินค้าที่เปิดช่องให้ผู้รับผิดชอบหาประโยชน์เข้าหาตัว เป็นต้น

ประจักษ์ นำประสานไทย (65, 2549 : 51) ได้ให้นิยามความหมายไว้ว่า ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ว่าเป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติงานทุกๆ ขั้นตอนโดยเกี่ยวข้องกับกระบวนการอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ พนักงานในการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงในการจัดซื้อ ความเสี่ยงจากการบริหารงานพัสดุ ความเสี่ยงจากการผลิต ความเสี่ยงทางการตลาด ความเสี่ยงทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความเสี่ยงจากการขาดข้อมูลสารสนเทศที่มีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำเหมาะสม ความเสี่ยงจากการทุจริต การฉ้อโกง และความเสี่ยงจากการขาดความรอบคอบในการบริหารสัญญาประเภทต่างๆ เป็นต้น

ถลลนา คัลลทรรพ์ (2544) ได้ให้นิยามความหมายไว้ว่า ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหนึ่งในประเภทของความเสี่ยงทางการเงิน โดยทั่วไปแล้วจะไม่มีกรซื้อวัดและตีราคาค่าความเสี่ยงประเภทนี้ ซึ่งเป็นเป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรธุรกิจ ระบบฐานข้อมูล ความผิดพลาดจากการประมวลผล ระบบและเครื่องคอมพิวเตอร์จัดซื้อ ความผิดพลาดของพนักงานระหว่างปฏิบัติงาน ความเสี่ยงจากการทุจริต รวมถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการที่สัญญาไม่มีผลบังคับใช้ตามกฎหมายหรือไม่ได้กำหนดรายละเอียดของข้อสัญญาอย่างถูกต้องรัดกุม

ความเสี่ยงอันเกิดจากระบบประมวลผลและขั้นตอนการปฏิบัติงาน จะหมายถึง โอกาสขาดทุนของหน่วยธุรกิจอันเป็นผลมาจากระบบประมวลผลที่ขาดประสิทธิภาพ ระบบการบริหารงานที่ขาดการรัดกุม ระบบการควบคุมที่ผิดพลาด การไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนของระบบงานที่วางไว้ ความผิดพลาดอันเกิดจากความสะเพร่าของบุคคล ตลอดจนความเจตนาหลอกลวงคดโกงในทุกหน่วยธุรกิจ นอกจากนี้ ความเสี่ยงนี้ยังหมายถึงการขาดระบบการควบคุมความเสี่ยงที่ดีพอในการประเมินค่าความเสี่ยงในเชิงปริมาณที่เหมาะสม และระบบความบกพร่องในระบบฐานข้อมูล การประเมินค่าความเสี่ยงอันเกิดจากระบบประมวลผลและขั้นตอนการปฏิบัติงานในเชิงปริมาณจะมีความยากลำบาก เนื่องด้วยต้องมีการคำนวณ โอกาสที่เหตุการณ์ข้างต้นจะเกิดขึ้น ในทุกกรณี

นฤมล สอาดโอม และคณะ (2551 : 85) ได้ให้นิยามความหมายไว้ว่า ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ตามการนิยามของ Basel หมายถึง ความเสี่ยงที่จะเกิดความสูญเสียทั้งความสูญเสียทางตรงและทางอ้อม อันเนื่องมาจากความล้มเหลวหรือความไม่เหมาะสมของกระบวนการดำเนินการภายใน พนักงาน ระบบต่างๆ หรือเหตุการณ์ภายนอก จากนิยามนี้ ความเสี่ยงการดำเนินการจะครอบคลุมถึงความเสี่ยงด้านกฎหมาย (Legal Risk) แต่ไม่รวมถึงความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ (Strategic Risk) ความเสี่ยงด้านความน่าเชื่อถือ (Reputational Risk) และความเสี่ยงที่เกิดจากการเรียกร้องค่าชดเชยความเสียหายที่เป็นเท็จ (Clams Fraud)

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ หมายถึง ความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหาย อันเนื่องมาจากการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดีหรือขาดธรรมาภิบาลในองค์กร และการขาดการควบคุม การขาดการตรวจสอบที่ดี โดยอาจเกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานภายใน คน ระบบงานหรือเหตุการณ์ภายนอกและส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนขององค์กร ทั้งนี้ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการนับรวมถึงความเสี่ยงทางด้านกฎหมายด้วย (ธนาคารแห่งประเทศไทย 2546 : 7)

การระบุความเสี่ยง มีปัจจัยต่างๆ ประกอบการระบุความเสี่ยง เช่น

1. ประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายใน วัฒนธรรมขององค์กรในการบริหาร ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความพร้อมของพนักงานและทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
2. ปริมาณความซับซ้อนและประเภทของธุรกรรม ซึ่งรวมถึงระบบที่เกี่ยวข้องในการให้บริการลูกค้า และกลไกการกระจายผลิตภัณฑ์และบริการสู่ลูกค้า
3. เหตุการณ์ความเสียหายที่เกิดขึ้นกับสถาบันการเงินแห่งอื่น
4. การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การออกผลิตภัณฑ์ใหม่ การเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย สังคม การเมืองและเศรษฐกิจ เป็นต้น

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการดังกล่าวข้างต้น นั้น มีประเด็นสำคัญในกรณีของความหมายความเสี่ยงด้านปฏิบัติการหรือความเสี่ยงด้านการดำเนินการในงานวิจัยฉบับนี้ คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากความไม่แน่นอนของกระบวนการ ระบบ อุปกรณ์ หรือพนักงานที่ดำเนินงาน ซึ่งถือเป็นสาเหตุจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และความเสี่ยงที่เกิดจากความเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี หรือการที่สัญญาไม่มีผลบังคับใช้ตามกฎหมาย (ด้านนโยบาย) ถือเป็นสาเหตุจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

2.2 ลักษณะของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมีลักษณะหรือธรรมชาติบางประการที่ควรทราบ เพื่อให้สามารถรู้เท่าทันถึงการมีอยู่ของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการนั้นและเฝ้าระวังความเสี่ยงในการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงสามารถอธิบายลักษณะสำคัญของความเสี่ยงการดำเนินการได้ ดังนี้ (นฤมล สอาดโคม และคณะ 2551 : 88-92)

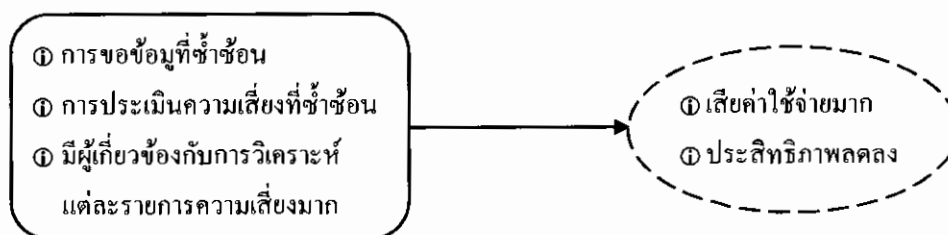
2.2.1 ความเสี่ยงแฝงอยู่ในทุกส่วนการดำเนินการขององค์กร แต่มักถูกละเลย ความเสี่ยงในการดำเนินการสามารถพบได้ทุกจุดของสภาพการดำเนินการขององค์กร ซึ่งธรรมชาติของ

ความเสี่ยงนี้เอง ทำให้มักจะไม่ได้ได้รับความสนใจจากผู้บริหารระดับสูงที่จะมีการหยิบยกและบริหารให้ระดับความเสี่ยงนั้นลดลงหรือหมดไป เพราะเมื่อไม่มีปัญหาหรือเหตุการณ์เสียหายใดเกิดขึ้น ความเสี่ยงที่แฝงตัวอยู่นั้นก็ไม่สามารถที่จะตรวจสอบได้ทั้งที่ความเสี่ยงนั้นพร้อมจะสร้างความเสียหายได้ทุกเมื่อ ทำให้องค์กรจำนวนมากไม่น้อยขาดการให้ความสนใจความเสี่ยงนั้นๆ และมีการดำเนินการจัดการมาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ ก็ต่อเมื่อเกิดความเสียหายขึ้นแล้ว

2.2.2 การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของแต่ละองค์กรจะแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการกับการบริหารความเสี่ยงทางการเงิน ความก้าวหน้าของการบริหารความเสี่ยงทางการเงินจะมีความก้าวหน้ากว่าการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ทั้งนี้เพราะการบริหารความเสี่ยงได้เริ่มบังคับใช้กับสถาบันการเงิน ซึ่งการดำเนินการมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับความเสี่ยงทางการเงิน รวมทั้งลักษณะของข้อมูลทางการเงินที่มีความพร้อมของข้อมูล และเป็นข้อมูลเชิงปริมาณที่เห็นได้ชัด จึงจัดได้ง่าย ตลอดจนมีแนวทางในการดำเนินการที่เป็นมาตรฐานระหว่างองค์กร ทำให้สามารถพัฒนาเครื่องมือในการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐานสามารถใช้ในองค์กรต่างๆ ได้ ในขณะที่การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจะครอบคลุมการดำเนินการทั้งหมดขององค์กร ซึ่งมีขอบเขตที่กว้าง และมีความแตกต่างกันระหว่างองค์กร แม้จะอยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน เมื่อมีความแตกต่างกันระหว่างองค์กรทำให้ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในระหว่างองค์กรย่อมมีความแตกต่างกัน

2.2.3 การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการแบบเฉพาะส่วนงาน/แผนก สถานการณ์ในปัจจุบันพบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในลักษณะแบบการบริหารความเสี่ยงองค์กร ที่มีการคำนึงถึงความเชื่อมโยงและภาพรวมของกระบวนการทุกส่วนขององค์กรยังคงอยู่ในระยะเริ่มต้น โดยทั่วไปการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมีแนวคิดทำในลักษณะเฉพาะส่วนงานหรือแผนก ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนและไม่สอดคล้องกันของขั้นตอนการทำงานระหว่างส่วนงาน และไม่เอื้อต่อการควบคุมดูแลบริหารความเสี่ยงขององค์กรแบบภาพรวม ลักษณะดังกล่าวนี้จะลดทอนความยืดหยุ่นขององค์กรในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนโยบายและกระบวนการทำงาน ให้สอดคล้องกับระเบียบข้อบังคับหรือสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ โดยผลของการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการแบบเฉพาะส่วนงาน เมื่อเปรียบเทียบกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการแบบบูรณาการเป็นดังปรากฏในภาพที่ 1

การบริหารความเสี่ยงแบบเฉพาะส่วนงาน



การบริหารความเสี่ยงแบบบูรณาการ



ภาพที่ 1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการบริหารความเสี่ยงแบบเฉพาะส่วนงานและแบบบูรณาการ

ที่มา: ปรับปรุงจาก นฤมล สอาดนิม, บุญกร วัชรศรีโรจน์ และ วาสิตา บุญสาทร, CRO ต้องรู้: คู่มือบริหารความเสี่ยงองค์กรยุคใหม่ (กรุงเทพฯ: จูเน่โปรดักส์, 2551), 91-92.

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการนี้ ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ลักษณะของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการย่อมมีความแตกต่างกันในแต่ละองค์กร แม้ในองค์กรเดียวกันแต่ต่างฝ่ายงานความเสี่ยงย่อมแตกต่างกัน เนื่องจากวัตถุประสงค์ การดำเนินการของแต่ละฝ่ายงานนั้นต่างกัน และในบางครั้งการคำนวณความเสี่ยง ก็คือไม่ได้รับการสนใจในรายละเอียดก็ย่อมทำให้ไม่สามารถระบุความเสี่ยงที่แฝงตัวอยู่ได้

2.3 ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการสามารถจำแนกออกได้หลายประเภท เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจในความเสี่ยงด้านนี้ ซึ่งการจำแนกประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมีดังนี้

ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จำแนกออกได้ดังนี้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย

2546 : 8)

2.3.1 ความเสี่ยงจากการทุจริต

ความเสี่ยงจากการทุจริตจากภายใน เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการทุจริตของบุคคลภายในองค์กร เพื่อให้ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการทุจริตดังกล่าวตกแก่พวกพ้องของตนเอง เช่น การปลอมแปลงเช็ค การปลอมแปลงเอกสาร การยักยอก หรือ การรับสินบน เป็นต้น

ความเสี่ยงจากการทุจริตจากภายนอก เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการทุจริตของบุคคลภายนอกองค์กร แต่ก่อให้เกิดความเสียหายโดยตรงต่อองค์กร เช่น การปลอมแปลงเช็ค การปลอมแปลงเอกสารทางการเงิน การฉ้อโกง เป็นต้น

2.3.2 ความเสี่ยงจากการจ้างงาน และความปลอดภัยในสถานที่ปฏิบัติงาน เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้น จากกระบวนการจ้างงานที่ไม่เหมาะสม การจ่ายค่าตอบแทน หรือการปฏิบัติต่อพนักงาน อย่างไรก็ตามเป็นธรรม ซึ่งอาจก่อให้เกิดการฟ้องร้อง การลาออก หรือการหยุดงานประท้วงได้ นอกจากนี้ยังรวมถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นเนื่องจากการกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัย ในการปฏิบัติงานและการควบคุมสภาพแวดล้อมในตารปฏิบัติงานที่ไม่เพียงพอจนส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงาน อันเนื่องมาจากโรคภัย หรือได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานได้

2.3.3 ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน เป็นความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินของสถาบันการเงินอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุภัยต่างๆ เช่น อุบัติเหตุ อัคคีภัย ภัยธรรมชาติ การทำลายทรัพย์สิน การจลาจล การก่อความไม่สงบทางการเมือง การก่อวินาศภัย เป็นต้น

2.3.4 ความเสี่ยงจากการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบงานและระบบคอมพิวเตอร์ เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากระบบงานที่ผิดพลาด หรือการหยุดทำงานของระบบงานด้านต่างๆ เช่น ความไม่สอดคล้องกัน หรือความแตกต่างของระบบงานที่เกิดจากการควบรวมกิจการ ความบกพร่องของระบบงานคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย รวมถึงการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม ล้าสมัย และไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

2.3.5 ความเสี่ยงจากกระบวนการทำงาน เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากความผิดพลาดในวิธีปฏิบัติงาน (methodology) ความผิดพลาดของระบบการปฏิบัติงาน หรือความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรและพนักงานจากการจ้างงานภายนอก เช่น การนำเข้าข้อมูลผิดพลาด การประเมินมูลค่าหลักประกันไม่ถูกต้อง การไม่ปฏิบัติตามสัญญาการจ้างงานตามสัญญาจ้างงานจากภายนอก การขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานและการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์

ของพนักงาน การปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ไม่เหมาะสม รวมถึงการจัดทำนิติกรรมสัญญาและเอกสารทางกฎหมายที่ไม่สมบูรณ์ทำให้ไม่สามารถใช้บังคับได้ตามกฎหมาย เป็นต้น

2.3.6 ความเสี่ยงจากลูกค้า ผลิตภัณฑ์ และวิธีปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากวิธีปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ กระบวนการออกผลิตภัณฑ์และการเข้าถึงข้อมูลซึ่งเป็นความลับของลูกค้าที่ไม่เหมาะสม ไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่ทางการกำหนด เช่น การทำธุรกรรมที่ละเมิดกฎหมาย การดำเนินธุรกรรมที่ไม่ได้รับอนุญาต การทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการฟอกเงินและการที่สถาบันการเงินนำข้อมูลซึ่งเป็นความลับของลูกค้าไปหาผลประโยชน์ เป็นต้น

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการนี้ ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการนั้นมีหลายประเภท การประเมินประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่างถูกต้อง ย่อมทำให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจและสามารถบริหารจัดการกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นนั้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการนั้นนอกจากจะเกิดจากความไม่แน่นอนของกระบวนการ ระบบ อุปกรณ์ หรือความผิดพลาดของพนักงาน ซึ่งถือเป็นสาเหตุจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และความเสี่ยงที่เกิดจากความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี หรือด้านนโยบาย ซึ่งถือเป็นสาเหตุจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรแล้ว ยังมีประเด็นที่เป็นสาเหตุจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรเพิ่มเติม ได้แก่ การเกิดภัยธรรมชาติ หรือการคาดการณ์เกี่ยวกับผู้ใช้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นสาเหตุที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรได้เช่นกัน

2.4 ผลกระทบจากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ผลการศึกษาถึงผลกระทบที่เกิดจากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการนั้น อาจส่งผลที่แตกต่างกันในองค์กรต่างๆ เนื่องจากลักษณะการดำเนินการของแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกัน ผลกระทบของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ มีดังนี้ (เจริญ เกษภูววัลย์ 2548 : 17-18)

2.4.1 ความเสี่ยงอาจส่งผลให้องค์กรมีผลดำเนินงานที่ขาดทุน ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในบางลักษณะอาจส่งผลกระทบต่อผลการประกอบการขององค์กร ผลการดำเนินงานที่ขาดทุนในองค์กรแสวงหาผลกำไรอาจเกิดจากการตัดสินใจผิดพลาดของผู้บริหารหรืออาจเกิดจากภัยธรรมชาติที่ไม่คาดฝัน ซึ่งอาจนำไปสู่ความล้มเหลวขององค์กรได้ และในส่วนขององค์กรทางการศึกษาถึงแม้จะไม่ได้เป็นองค์กรที่แสวงหาผลกำไร แต่ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน ทำให้เกิดความหยุดชะงักหรือล้มเหลวได้เช่นกัน

2.4.2 ความเสี่ยงอาจส่งผลกระทบต่อโอบายหรือโครงการล้มเหลว การดำเนินกิจการงานทั้งหลายของคณะผู้บริหารที่เป็นผู้นำขององค์กรนั้น ย่อมมีการกำหนดนโยบาย แผนงาน หรือโครงการขึ้นมาเพื่อให้พนักงานภายในองค์กรรับ ไปปฏิบัติ ความเสี่ยงที่มีอยู่ หรือที่อาจมีโอกาสดังเกิดขึ้น ย่อมสามารถส่งผลกระทบต่อโอบาย แผนงาน หรือโครงการที่กำหนดไว้ไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งส่งผลกระทบต่อในทิศทางการพัฒนาองค์กร นโยบาย แผนงาน หรือโครงการที่ไม่ประสบความสำเร็จก่อให้เกิดความสูญเสียของการดำเนินการ

2.4.3 ความเสี่ยงอาจส่งผลกระทบต่อองค์การสูญเสียภาพลักษณ์ที่ดี ในกรณีที่เป็นองค์กรของรัฐนั้น ความเชื่อมั่นที่สาธารณชนมีให้ต่อองค์กร ย่อมนำมาซึ่งการให้ความเชื่อถือไว้วางใจต่อองค์กรนั้น การไม่ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากสาธารณชน ย่อมก่อให้เกิดการสูญเสียความนิยมในองค์กร



ภาพที่ 2 ผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงต่อการดำเนินงาน
ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี
 ที่มา: ปรับปรุงจาก นฤมล สอาดโคม, บุญกร วชิรศรีโรจน์ และ วาสิตา บุญสาธิต, CRO ต้องรู้: คู่มือบริหารความเสี่ยงองค์กรยุคใหม่ (กรุงเทพฯ : ฐานบุ๊คส์, 2551), 92.

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการนี้ ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ผลกระทบที่เกิดจากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการซึ่งมีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร ย่อมส่งผลทำให้เกิดความเสียหาย ไม่ว่าจะเป็นการล้มเหลวในการดำเนินการ การล้มเหลวในแผนงาน โครงการ หรือนโยบาย ทั้งยังลดความน่าเชื่อถือในภาพลักษณ์ต่อองค์กรอีกด้วย ดังนั้นจึงไม่ควรละเลยในความเสี่ยงด้านปฏิบัติการนี้ซึ่งอาจเกิดขึ้นภายในองค์กรได้

ตลอดเวลา และควรมีการวางแผนการบริหารจัดการกับความเสี่ยงให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพราะความเสี่ยงมีอาจจัดให้หมดไปจากองค์กรได้ แต่สามารถควบคุมเพื่อลดระดับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่แต่ละองค์กรสามารถยอมรับได้

2.5 ประโยชน์ของการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงการดำเนินการขององค์กรนั้นมีประโยชน์อะไรที่พึงคาดหวังหรือควรได้รับ เป็นคำถามที่ถูกกล่าวถึงบ่อยมาก ทั้งนี้เพราะการบริหารความเสี่ยงการดำเนินการ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินการทุกส่วนขององค์กร ซึ่งแน่นอนว่าต้องมีค่าใช้จ่ายและถูกมองว่าเป็นภาระงานใหม่สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงการดำเนินการจึงต้องสร้างความเข้าใจถึงประโยชน์ที่จะได้รับอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งสามารถแบ่งตามกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย 4 กลุ่มหลักที่มีความต้องการแตกต่างกันตามความคาดหวังต่อองค์กร ดังแสดงในภาพที่ 2 คุณค่าของการบริหารความเสี่ยงการดำเนินการ ดังนี้ (นฤมล สอาดโคม และคณะ 2551 : 92-93)

ลูกค้า (Customers) - หรือผู้ใช้บริการมีความต้องการที่จะได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพจากองค์กร ซึ่งหมายถึง สินค้าที่มีลักษณะความสามารถในการทำงาน ความทนทานอย่างที่เราควรจะเป็น และบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ ในราคาที่เหมาะสม ซึ่งการจะตอบสนองความคาดหวังหรือยกระดับคุณค่าให้ลูกค้าได้นั้น องค์กรต้องมีการบริหารความเสี่ยงในการดำเนินการที่ดี ที่จะช่วยให้ลดการสูญเสียที่ไม่จำเป็นในการจัดซื้อวัตถุดิบ ผลิตและจัดส่งสินค้า รวมถึงกระบวนการอื่นๆ ในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ผู้ถือหุ้น (Shareholders) การบริหารความเสี่ยงสามารถช่วยลดหรือหลีกเลี่ยงสาเหตุของความล้มเหลวขององค์กร ซึ่งสาเหตุของความล้มเหลวขององค์กรที่เกิดขึ้นจากการบริหารงานภายในองค์กร (Internal Causes) เช่น ความเสียหายจากกระบวนการคิดสรรถู้ค่า วัฒนธรรมองค์กรที่ไม่มีการได้แบ่ง หรือความไร้ประสิทธิภาพในการตัดสินใจและบริหารงาน เป็นต้น สาเหตุของความเสียหายที่อาจกระทบต่อความมั่นคงและมั่นคงขององค์กรดังกล่าว จะทำให้ลดน้อยลงหรือหลีกเลี่ยงได้หากมีระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงการดำเนินการที่ดีพอ

ผู้ประเมินความน่าเชื่อถือ (Rating Agencies) หน่วยงานจัดอันดับความน่าเชื่อถือขององค์กร (Credit Rating Agencies) ในปัจจุบันได้มีการประเมินความสามารถในการบริหารจัดการความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการประเมิน และจะลดระดับความน่าเชื่อถือลง ถ้าพบว่าความสามารถด้านนี้ขององค์กรที่รับการประเมินไม่แข็งแกร่ง

ภาครัฐและ NGOs Regulators ในยุโรป สหรัฐอเมริกา และอิสราเอล มีการบังคับใช้การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน โดยทางผู้ดูแลความเรียบร้อยและวางกฎระเบียบ เช่น

SOX 404 และ Goshen Committee ได้ถูกกดดันให้ต้องมีการตรวจสอบประเมินด้านการบริหารความเสี่ยงเพิ่มเติมขึ้น โดยในหลายๆ กรณี ส่วนการบริหารความเสี่ยงนี้เป็นสิ่งที่ทางสาธารณชนต้องการรับทราบข้อมูล นอกจากนี้การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในองค์กรเป็นรากฐานสำคัญที่นำไปสู่ธรรมาภิบาลขององค์กร (Good Governance) เช่น หลักการบริหารจัดการองค์กรที่ดี (Governance Codes) ของประเทศยุโรป ที่ได้ให้น้ำหนักความสนใจในด้านนี้เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์ของการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการนี้ ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การทำแผนพัฒนาระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการนั้นไม่เพียงก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรเท่านั้น แต่ยังเอื้อประโยชน์ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้บริการหรือลูกค้าที่รับบริการและสินค้า ผู้ถือหุ้น ผู้ประเมินความน่าเชื่อถือ และภาครัฐ การพัฒนาระบบการบริหารจัดการเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการนี้จะสร้างความคุ้มค่าต่อหลายฝ่ายหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งยังเป็นรากฐานสำคัญที่จะนำไปสู่การบริหารจัดการขององค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นด้วย

3. องค์กรและการใช้งานระบบสารสนเทศ

องค์กรในปัจจุบันนี้ต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี ทำให้องค์กรต้องมีแนวทางในการจัดการที่ทันสมัยเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

3.1 ความหมายขององค์กร

นักวิชาการด้านการบริหารและการจัดการ ได้ให้ความหมายคำว่า องค์กร ไว้มากมายหลายแนวคิด ซึ่งมีความหมายคล้ายกันดังนี้

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

วรณารถ แสงมณี (2553 : 1) ได้ให้นิยามความหมายไว้ว่า องค์กรมีลักษณะสำคัญที่ทำให้จากแนวคิดของการให้ความเชื่อมั่นในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มหรือเป็นทีม โดยแนวความคิดดังกล่าวมิได้เห็นด้วยกับการทำงานอย่างอิสระของบุคคลคนเดียวว่าจะสามารถนำพาให้เป้าหมายสำเร็จได้ เพราะพนักงานแต่ละคนล้วนมีความสามารถและทรัพยากรตลอดจนศักยภาพที่แตกต่างกันไป ซึ่งสิ่งเหล่านี้ เมื่อนำมารวมกันเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปจะทำให้การดำเนินงานใดๆ สามารถบรรลุถึงผลสำเร็จในเป้าหมาย ซึ่งไม่อาจทำให้สำเร็จได้ด้วยการกระทำโดยลำพังอิสระ

สมคิด บางโม (2552 : 16) ได้ให้นิยามความหมายไว้ว่า องค์กรคือกลุ่มบุคคลหลายๆ คน ร่วมกันทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การร่วมกันของกลุ่มต้องถาวร มีการจัดระเบียบ ภายในกลุ่มเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของแต่ละคน ตลอดจนกำหนดระเบียบข้อบังคับต่างๆ ให้ยึดถือ ปฏิบัติ องค์กรประกอบด้วย กลุ่มบุคคลรวมตัวกันอย่างถาวร ร่วมกันทำกิจกรรม และเพื่อให้ บรรลุเป้าหมายร่วมกัน จากความหมายขององค์กรดังกล่าวแล้วจะเห็นว่าห้างหุ้นส่วน บริษัท สโมสร หน่วยราชการ โรงเรียน โรงพยาบาล มูลนิธิ และชมรม ล้วนเป็นองค์กรทั้งสิ้น อนึ่ง คำว่า องค์กร และ องค์กร มีความหมายเดียวกัน

องค์กร คือ ระบบของกลุ่มกิจกรรมที่มีการประสานงานระหว่างกันหรือการรวมกลุ่ม ของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป (Barnard, อ้างถึงใน Kiriaki 2009 : 118)

วิบูลย์ จุง (2553) ได้ให้นิยามความหมายไว้ว่า องค์กร หมายถึง การที่มีคนมาทำงาน ร่วมกันอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งองค์กรมีลักษณะร่วมกันอยู่ 3 ประการ ได้แก่ 1. ทุกองค์กรต้องมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของตนเอง 2. ทุกองค์กรต้องมีคน ร่วมกันทำงาน และ 3. องค์กรต้องมีการจัด โครงสร้างงานแบ่งงานหน้าที่รับผิดชอบของคนใน องค์กร

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความหมายขององค์กรดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ ว่า องค์กรมีความสำคัญต่อการพัฒนาสังคมในยุคปัจจุบัน สามารถก่อให้เกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ เมื่อพนักงานภายในองค์กรต่างร่วมมือกันใช้ความสามารถที่มีข้อมนำพาองค์กรไปสู่ การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ดังนั้นการศึกษาและทำความเข้าใจต่อองค์กร ข้อมทำให้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ลักษณะขององค์กรของตนเองได้อย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

3.2 ความหมายของระบบสารสนเทศ

ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ อย่างรวดเร็ว นั้น สิ่งหนึ่งที่เข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างมาก และทุกองค์กรจำเป็นต้องให้ ความสำคัญก็คือ ระบบสารสนเทศ ซึ่งมีผู้นิยามความหมายไว้มากมาย ดังนี้

ระบบสารสนเทศ (Information System - IS) คือ ระบบงานที่ประกอบด้วยส่วนงานต่างๆ ที่ทำงานร่วมกันเพื่อประมวลผลข้อมูลและเสนอสารสนเทศ (Oz 2006 อ้างถึงใน พลพฐ ปิยวรรณ และ สุภาพร เชิงเอี่ยม 2552 : 18)

จิตติมาเทียมบุญประเสริฐ (2551 : 5) ได้ให้นิยามความหมายไว้ว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่ผ่านกระบวนการกลั่นกรองหรือประมวลผลข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ เพื่อที่จะสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กร ในกระบวนการทำงานนี้ข้อมูลนำเข้าจะถูกกลั่นกรองหรือประมวลผลให้ได้ผลลัพธ์ คือ สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนั้นระบบสารสนเทศจึงเป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการดำเนินงานขององค์กรและเนื่องจากความต้องการสารสนเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และแม่นยำ จึงมีการจัดเตรียมระบบสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูล ประมวลผลและออกรายงานเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สมบูรณ์ตามต้องการขององค์กร

ระบบสารสนเทศ ประกอบด้วยพนักงาน ระเบียบปฏิบัติการ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และข้อมูล ซึ่งส่วนประกอบเหล่านี้จะทำงานร่วมกันเพื่อจัดเตรียมสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้ให้กับองค์กร เพื่อช่วยในการตัดสินใจหรือดำเนินการต่างๆ ให้สำเร็จได้ด้วยดี (O'Leary, Timothy J. and O'Leary, Linda I. 2007 : 263)

ระบบสารสนเทศ คือ ระบบที่รวบรวมสารสนเทศเพื่อการประมวลผล วิเคราะห์ เก็บรักษา และเผยแพร่ตามวัตถุประสงค์ต่างๆ (Turban et al. 2006 อ้างถึงใน อรรถกร เก่งพล 2548 : 9)

ระบบสารสนเทศ หมายถึง กลุ่มงานของระบบที่ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ หรือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ และเผยแพร่สารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและการควบคุมภายในองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยพนักงานในองค์กรนั้นในการประสานงาน การวิเคราะห์ปัญหา การแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ (Laudon, Kenneth C. and Laudon, Jane P. 2007 : 6)

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

ระบบสารสนเทศ คือ ระบบที่รวบรวม ประมวลผล เก็บรักษา และเผยแพร่สารสนเทศ เพื่อใช้ในการวางแผน การพัฒนาตัดสินใจ ประสานงาน และควบคุมการดำเนินการ

ระบบสารสนเทศเป็นการนำเทคโนโลยีมาทำงานร่วมกันคน เพื่อให้ได้สารสนเทศที่มีประโยชน์ในการตัดสินใจภายในองค์กรนั้นๆ ระบบสารสนเทศจะมีประสิทธิภาพได้จะต้องประกอบด้วย พนักงานขององค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบงานนั้น กระบวนการทำงาน และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งองค์ประกอบสุดท้ายเป็นการใช้เทคโนโลยีทุกรูปแบบในการสนับสนุนการสร้างและบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ 2547 : 17)

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของระบบสารสนเทศดังกล่าวข้างต้นนั้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า งานในระบบสารสนเทศนั้น เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับระบบและ/หรืออุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ที่มีการประมวลผลทำให้เกิดข้อมูลที่เป็นประโยชน์ตามต้องการ เพื่อใช้ในการดำเนินงานที่ยุ่ยากซับซ้อนให้เกิดประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง แม่นยำ ช่วยอำนวยความสะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งองค์การจะประสบความสำเร็จในงานด้านระบบสารสนเทศได้ จำเป็นต้องประกอบไปด้วย พนักงาน กระบวนการ ระบบงาน ข้อมูล และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งส่วนประกอบเหล่านี้ถือเป็นสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การ ที่จะต้องประสานงานร่วมกันเพื่อเผยแพร่สารสนเทศที่จำเป็นสำหรับองค์การ

3.3 การใช้งานระบบสารสนเทศภายในองค์การ

ในปัจจุบัน โครงสร้างระบบสารสนเทศภายในองค์การถูกออกแบบมาเพื่อให้ข้อมูลสามารถไหลเวียนไปได้ทั่วทุกส่วนขององค์การ โดยที่แต่ละองค์การจะเป็นผู้กำหนดขอบเขตเอง อีกหนทางหนึ่งซึ่งองค์การจะเป็นผู้กำหนดขอบเขตของระบบสารสนเทศคือ การตัดสินใจในการออกแบบ สร้าง และบำรุงรักษาโครงสร้างระบบสารสนเทศภายในองค์การ ซึ่งจะเป็นการกำหนดวิธีการที่จะนำเสนอบริการจากเทคโนโลยีสารสนเทศทุกชนิดขององค์การ (สัลยูทธ์ สว่างวรรณ 2546 : 60-61)

หน่วยงานที่มีความรับผิดชอบอย่างเป็นทางการเกี่ยวกับระบบสารสนเทศนี้เรียกว่า ฝ่ายสารสนเทศ (Information system department) ซึ่งมักจะครอบคลุมถึงฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์

อุปกรณ์บันทึกข้อมูล และระบบเครือข่าย ที่เป็นส่วนประกอบของโครงสร้างระบบสารสนเทศขององค์การ

ผู้วิเคราะห์ระบบ ผู้ใช้ทั่วไป ดังแสดงในภาพที่ 3

ผู้วิเคราะห์ระบบ คือ ผู้ติดต่อประสานงานระหว่างกลุ่มผู้พัฒนาระบบสารสนเทศกับส่วนอื่นๆ ที่เหลือทั้งหมด และมีหน้าที่ในการแปลงวิธีการแก้ปัญหาและความต้องการทางธุรกิจไปสู่ความต้องการระบบสารสนเทศ

ผู้บริหารระบบสารสนเทศ หมายถึง ผู้นำของทีม โปรแกรมเมอร์ ทีมผู้วิเคราะห์ระบบ ผู้บริหารโครงการ ผู้บริหารทรัพยากร ผู้บริหารระบบโทรคมนาคม และหัวหน้าสำนักงาน รวมทั้งเป็นหัวหน้าผู้บริหารการปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์ และพนักงานป้อนข้อมูล องค์การสมัยใหม่จำนวน

หนึ่ง มีการกำหนดตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายสารสนเทศให้เป็น CIO (Chief Information Officer) ซึ่งเป็นตำแหน่งผู้บริหารชั้นสูงสุดที่รับผิดชอบงานด้านสารสนเทศขององค์กร โดยเฉพาะ

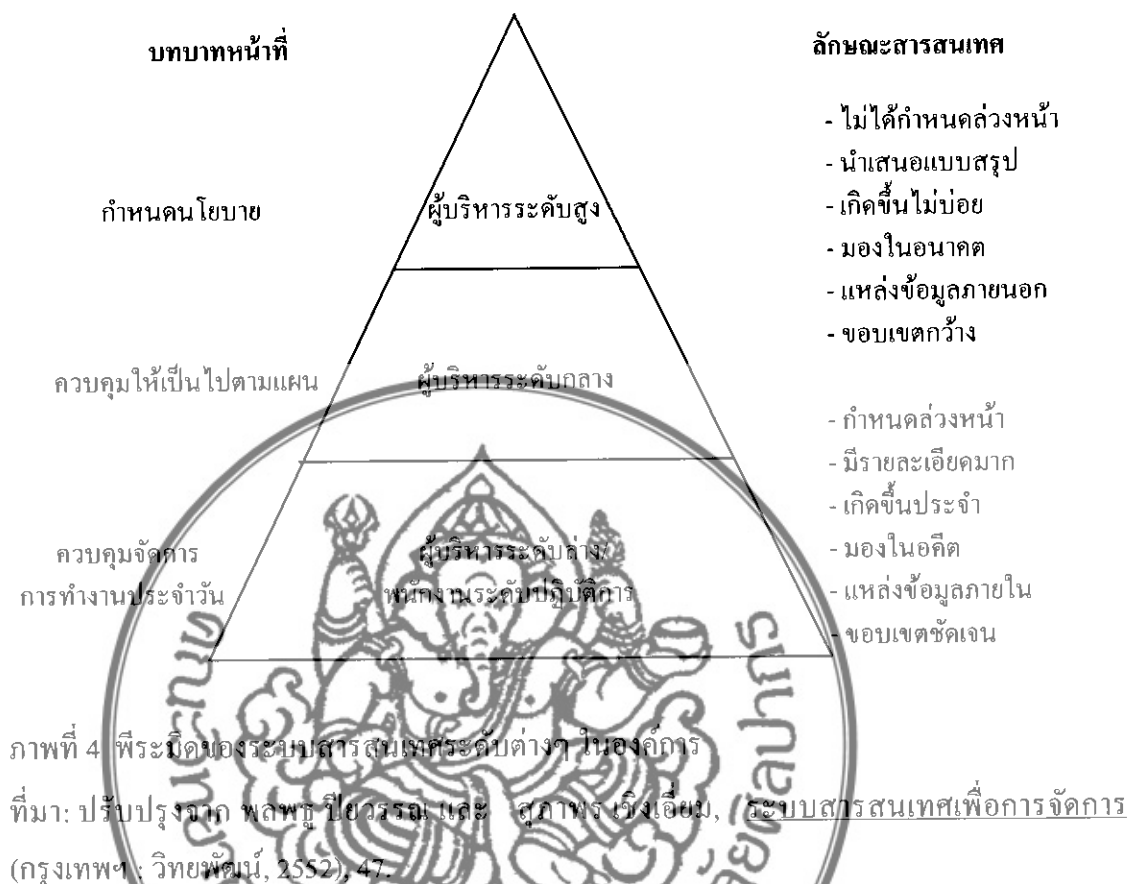
ผู้ใช้ทั่วไป หมายถึง บุคคลภายนอกฝ่ายสารสนเทศซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบสารสนเทศที่สร้างขึ้นมา เทคนิคการพัฒนากระบวนการในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญแก่คนในกลุ่มนี้มากขึ้นด้วย โดยการเชิญเข้ามาร่วมงานในระหว่างการออกแบบและพัฒนาระบบงาน



ภาพที่ 3 โครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร

ที่มา: ปรับปรุงจาก Laudon, Kenneth C. and Laudon, Jane P. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ, พิมพ์ครั้งที่ 4 (กรุงเทพฯ : บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2546), 61.

โครงสร้างพื้นฐานในระดับต่างๆ ขององค์กร (พลพฐ ปิยวรรณ และ สุภาพร เริงเยี่ยม 2552 : 47-50 ; ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ 2547 : 60-72 ; จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ 2551 : 108-138) โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูงหรือผู้บริหารระดับนโยบาย ผู้บริหารระดับกลาง และพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกัน ตลอดจนลักษณะการใช้สารสนเทศก็แตกต่างกันด้วย ดังแสดงให้เห็นชัดเจนในภาพที่ 4



ภาพที่ 4 พีระมิดของระบบสารสนเทศระดับต่างๆ ในองค์กร
ที่มา: ปรับปรุงจาก พลพฐ ปิยวรรณ และ สุภาพร เจริญเอี่ยม, ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (กรุงเทพฯ: วิทญพัฒน์, 2552), 47.

โครงสร้างพื้นฐานในระดับต่างๆ ขององค์กร (พลพฐ ปิยวรรณ และ สุภาพร เจริญเอี่ยม 2552 : 47; O'Brien 2000, อ้างถึงใน ทวีวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ 2547 : 61) มีดังนี้

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ มุ่งเน้นการใช้งานระบบสารสนเทศที่เป็นกระบวนการบันทึกและประมวลผลข้อมูลที่เกิดจากการปฏิบัติงานประจำวันหรืองานขั้นพื้นฐานขององค์กร เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป็นการลดความซ้ำซ้อนของงานแล้วส่งยังระดับต่อไป บางองค์กรจัดให้ผู้บริหารระดับกลาง มีหน้าที่ควบคุมการทำงานประจำวันให้ดำเนินไปได้ อย่างราบรื่น การตัดสินใจมักเป็นการตัดสินใจระยะสั้นๆ

2. ผู้บริหารระดับกลาง มักใช้ระบบสารสนเทศที่ช่วยในการทำรายงานตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และช่วยในการตัดสินใจที่มีลักษณะ โครงสร้างชัดเจนและเป็นเรื่องที่ทราบล่วงหน้า และผู้บริหารระดับนี้จะมีหน้าที่ควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้

3. ผู้บริหารระดับสูงหรือผู้บริหารระดับนโยบาย จะพิจารณารายงานที่ได้รับจากผู้บริหารในระดับกลาง และผู้บริหารในระดับล่างหรือพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งจะใช้ระบบสารสนเทศที่ช่วยผู้บริหารตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ มีความยืดหยุ่นสูง และมีลักษณะได้ตอบได้ โดยอาจมีการใช้

โมเดลการตัดสินใจ หรือการใช้ฐานข้อมูลพิเศษช่วยในการตัดสินใจ และการตัดสินใจของผู้บริหารระดับนี้จะตัดสินใจในสิ่งที่จะมีผลกระทบต่อองค์กรทั้งองค์การ และผลของการตัดสินใจมักก่อให้เกิดผลลัพธ์ในระยะยาว

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศภายในองค์กรดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การใช้งานระบบสารสนเทศภายในองค์กรนั้นอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของฝ่ายสารสนเทศโดยตรง มีหน้าที่บริหารจัดการเกี่ยวกับระบบสารสนเทศภายในองค์กรทั้งหมด อย่างเป็นทางการ และโครงสร้างภายในองค์กรจะมีการจัดแบ่งผู้บริหารเป็นระดับชั้น จะเห็นได้ว่าผู้บริหารระดับต่างกันจะใช้ระบบสารสนเทศที่แตกต่างกันทั้งในด้านที่มาของระบบสารสนเทศ ขอบเขตที่ใช้ ระดับความละเอียดปลีกย่อย ช่วงเวลา ระดับความทันสมัย ระดับความแม่นยำ และ ความถี่ในการใช้

ในส่วนของผู้วิจัยเองได้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายสารสนเทศ หากจัดแบ่งตามโครงสร้างขององค์กรดังกล่าวจะจัดอยู่ในระดับพนักงานปฏิบัติการ และมักใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานประจำ ทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น มีการจัดทำเอกสารรายงานต่างๆ แล้วส่งต่อให้ผู้บริหารระดับกลาง เพื่อควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ตามระยะเวลาที่กำหนด และต้องประสบกับความเสี่ยงจากงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นบางครั้ง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของฝ่ายสารสนเทศภายในองค์กรของผู้วิจัยเอง

3.4 ผลกระทบจากการใช้งานระบบสารสนเทศภายในองค์กร

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

การนำระบบสารสนเทศมาใช้ภายในองค์กร ไม่เพียงแต่ส่งผลดีต่อองค์กรเท่านั้น หากยังสามารถส่งผลกระทบต่อองค์กรได้อีกด้วย ผลกระทบเหล่านี้บางอย่างเป็นเพียงการคาดคะเนยังไม่ได้เกิดขึ้นจริง แต่อย่างไรก็ตามย่อมมีโอกาสเกิดขึ้นได้ ดังมีนักวิชาการกล่าวไว้ดังนี้

เมื่อระบบคอมพิวเตอร์ล้มเหลวไม่สามารถทำงานได้ตามที่ต้องการ องค์กรที่ดำเนินธุรกิจโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เป็นหลักจะสูญเสียความสามารถในการทำงานไปในทันที ยิ่งระบบคอมพิวเตอร์ล้มเหลวนานเท่าใดก็จะยิ่งทำให้องค์กรนั้นมีความสูญเสียมากยิ่งขึ้น ตารางที่ 1 แสดงตัวอย่างความสูญเสียด้านการเงินเมื่อเว็บไซต์ไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ องค์กรสมัยใหม่บางแห่งที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลรายการธุรกรรมทางธุรกิจทั้งหมดจะประสบปัญหา

การสูญเสียความสามารถในการดำเนินธุรกิจทั้งหมดถ้าระบบคอมพิวเตอร์ล้มเหลวเป็นเวลาหลายวันติดต่อกัน (สัทยวาท สว่างวรรณ 2546 : 339-345)

ตารางที่ 1 การประเมินค่าความสูญเสียด้านการเงินเมื่อเว็บไซต์ไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ

สูญเสียรายได้โดยตรง	240,000	341,652
สูญเสียค่าชดเชยความเสียหาย	0	943,521
ค่าจัดเก็บสินค้าในคลัง	0	0
ค่าเสื่อมราคา	4,110	6,279
สูญเสียรายได้ในอนาคต	4,810,320	1,024,955
ค่าจ้างพนักงาน	117,729	46,097
ค่าแรงงานตามสัญญาจ้าง	24,000	52,180
เสียค่าการตลาด	60,000	358,734
รวมทั้งสิ้น	5,220,159	2,773,416

ที่มา: ปรับปรุงจาก Laudon, Kenneth C. and Laudon, Jane P, ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ, พิมพ์ครั้งที่ 4 (กรุงเทพฯ : บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2546), 339.

จากตัวเลขในตารางที่ 1 แสดงให้เห็นถึงความสูญเสียขององค์กรจากการที่ระบบคอมพิวเตอร์ล้มเหลวได้อย่างชัดเจน ซึ่งสาเหตุที่ทำให้ระบบคอมพิวเตอร์ล้มเหลวนั้นมีหลายประเด็นด้วยกัน ดังนี้

ความวิสัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

เมื่อข้อมูลจำนวนมากถูกนำมาเก็บรวมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์กลับทำให้กลายเป็นสิ่งที่เปราะบางต่อการถูกทำลายได้จากหลายสาเหตุ เช่น สาเหตุจากด้านเทคนิค องค์กร และองค์กรประกอบทางสิ่งแวดล้อมที่มาจากการบริหารจัดการที่ขาดประสิทธิภาพ พิจารณาจากตารางที่ 2

ความก้าวหน้าในการสื่อสารระยะไกลของซอฟต์แวร์ทำให้ความเปราะบางนี้มีความเปราะบางมากยิ่งขึ้น ระบบสารสนเทศจากหลายองค์กรสามารถเชื่อมโยงเข้าด้วยกันผ่านระบบสื่อสารระยะไกล จึงมีโอกาสเป็นไปได้ที่จะมีผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตแอบเข้าสู่ระบบฯ ทำการอันไม่ควร หรือขโมยข้อมูล ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นที่จุดใดในระบบเครือข่ายก็ได้

ตารางที่ 2 สิ่งที่อาจสร้างความเสียหายให้แก่ระบบสารสนเทศ

ฮาร์ดแวร์ล้มเหลว	ซอฟต์แวร์ล้มเหลว
การกระทำของคน	การแอบเข้ามาใช้งานโดยบุคคลอื่น
การขโมยข้อมูล บริการ หรืออุปกรณ์	ไฟไหม้
ปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	ความผิดพลาดของผู้ใช้
การเปลี่ยนแปลงโปรแกรม	ปัญหาการสื่อสารระยะไกล

ที่มา: ปรับปรุงจาก Laudon, Kenneth C. and Laudon, Jane P, ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ, พิมพ์ครั้งที่ 4 (กรุงเทพฯ : บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2546), 340.

3.4.1 ผลกระทบจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

สภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร หากมีปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ย่อมส่งผลกระทบต่อ การบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรที่ขาดประสิทธิภาพ หรืออาจสร้างความเสียหายต่อ องค์กร ทำให้ไม่สามารถบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรได้

3.4.1.1 พนักงาน

โดยภาคปฏิบัติแล้วพนักงานเป็นจุดอ่อนที่สำคัญที่สุด โดยเฉพาะหาก พนักงานนั้นเป็นผู้ควบคุมระบบการรักษาความมั่นคง เนื่องจากระบบจะมีจุดบกพร่องอย่างง่ายดาย หากมีพนักงานที่กระทำผิดพลาด หรือมีจิตสำนึกการรักษาความมั่นคง หรือขโมยข้อมูล ความลับ หรือแสดงมาตรการความมั่นคงให้ผู้อื่นทราบ ดังนั้นเป็นสิ่งที่องค์กรต้องระวังมากที่สุด คือพนักงานหรือผู้ที่เคยปฏิบัติงานภายในองค์กร (อรรถพล เก่งพล 2548 : 203)

ข้อผิดพลาดจากการกระทำของมนุษย์ (Acts of human error or failure) ข้อผิดพลาดประเภทนี้มีการกระทำโดยเจตนา หรือมีเจตนามุ่งร้ายโดยผู้ใช้ที่มีสิทธิ์เข้าใช้ระบบ เมื่อ ผู้ใช้ระบบทำงานผิดพลาด เนื่องจากขาดความชำนาญ ขาดการฝึกอบรม และการสนับสนุนไม่ ถูกต้อง สิ่งเล็กน้อยเหล่านี้สามารถสร้างความเสียหายอย่างมากต่อองค์กร การคุกคามที่อันตราย ที่สุดต่อความปลอดภัยของข้อมูลองค์กร คือ พนักงานขององค์กรเอง เพราะพนักงานใช้ข้อมูลใน

การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจขององค์กรทุกวัน สิ่งที่พนักงานจะต้องปฏิบัติอย่างเคร่งครัดคือ การรักษาความลับของข้อมูล ข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วน และข้อมูลพร้อมใช้งาน ได้ทุกเมื่อ (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ 2552 : 5)

ลักษณะรากฐานของระบบสารสนเทศที่มั่นคง จะต้องมีพนักงานที่มีความรู้และความเข้าใจในโปรแกรมการใช้งานและรู้จักเทคโนโลยีที่จะใช้กับกระบวนการทางองค์กรของตน ดังนั้นหากอัตราการเปลี่ยนพนักงานทางด้านสารสนเทศสูง ย่อมส่งผลกระทบต่อความมั่นคงต่องานทางด้านสารสนเทศและต่อองค์กรตามไปด้วย

องค์กรใดก็ตามที่มีความมั่นคงทางด้านระบบสารสนเทศ แต่ปราศจากพนักงานที่มีความสำคัญในเรื่องของความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น และไม่คิดหาแนวทางที่จะบริหารความเสี่ยงนั้นอย่างถูกต้องแล้ว องค์กรนั้นก็อาจจะประสบความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในระยะยาวได้ พนักงานทุกคนขององค์กรจำเป็นต้องมีประสบการณ์ที่ลึกซึ้ง ต้องมีความรู้ด้านเทคนิค เล็งเห็นความสำคัญของความเสี่ยงจึงจะสามารถสร้างหรือพัฒนาและติดตั้งขั้นตอนงานเพื่อหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ได้

องค์กรที่มีพนักงานผู้ตระหนักถึงความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น พยายามหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่อาจทำให้เกิดความเสี่ยงหาย จะเอื้ออำนวยให้พนักงานดังกล่าวสามารถตัดสินใจบริหารจัดการกับความเสี่ยงนั้นได้ดียิ่งขึ้น ขอบมีส่วนร่วมในการนำพาองค์กรไปในทิศทางที่ถูกต้อง รู้จักที่จะรับมือกับความเสี่ยงเหล่านั้น ไม่ว่าจะเป็นการลดความเสี่ยง หรือเผชิญกับความเสียดังด้วยความรอบคอบและรัดกุม (พลพฐ ปิยวรรณ และ สุภาพร เริงเอี่ยม 2552 : 299-300, 310)

3.4.1.2 กระบวนการ

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

สาเหตุของความล้มเหลวหรือความผิดพลาดที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร (Whittaker 1999: 23, อ้างถึงใน คณะอนุกรรมการปรับปรุงหลักสูตรระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2547 : 5) ได้แก่

การขาดการวางแผนที่ดีพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวางแผนจัดการความเสี่ยงไม่ดีพอ ยิ่งองค์กรมีขนาดใหญ่มากขึ้นเท่าใด การจัดการความเสี่ยงย่อมจะมีความสำคัญมากขึ้นเป็นเงาตามตัว ทำให้ค่าใช้จ่ายด้านนี้เพิ่มสูงขึ้น

การขาดกระบวนการจัดการหรือสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง การที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้งานในองค์กร หากขาดซึ่งความสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง

แล้วก็ถือว่าล้มเหลวตั้งแต่ยังไม่ได้เริ่มต้น ความมั่นใจจากผู้บริหารระดับสูงเป็นก้าวที่สำคัญและจำเป็นที่จะทำให้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรประสบความสำเร็จ

สำหรับสาเหตุของความล้มเหลวอื่นๆ ที่พบจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เช่น ใช้เวลาในการดำเนินการมากเกินไป (Schedule overruns) ประเมินแผนความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่ถูกต้อง เกิดการใช้งานแบบกระจุกตัวเพียงบางพื้นที่ ทำให้เป็นอุปสรรคในกระบวนการใช้งานด้านต่างๆ ตามมา



ภาพที่ 5 จุดต่างๆ ในกระบวนการประมวลผลที่อาจสร้างข้อผิดพลาดขึ้นมาได้

ที่มา: ปรับปรุงจาก Laudon, Kenneth C. and Laudon, Jane P, ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ, พิมพ์ครั้งที่ 4 (กรุงเทพฯ : บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2546), 343.

3.4.1.3 ระบบ

ซอฟต์แวร์ และข้อมูลที่บกพร่องยังเป็นปัญหาคุกคามต่อระบบสารสนเทศ ทำให้เกิดการสูญเสียที่ไม่ปรากฏออกมาเป็นตัวเลขในกระบวนการผลิต ความผิดพลาดที่ตรวจไม่พบในซอฟต์แวร์จัดการบัตรเครดิตและข้อมูลที่ไม่ถูกต้องในสถาบันการเงินสามารถทำให้เกิดความสูญเสียอย่างมากได้ ความบกพร่องของซอฟต์แวร์ในบริษัทให้บริการโทรศัพท์ AT&T

ในประเทศสหรัฐอเมริกาเคยทำให้ระบบเครือข่ายทั้งระบบล่มซึ่งแม้จะเสียเวลาเพียงไม่กี่ชั่วโมง แต่ก็ทำให้บริษัททำธุรกิจทางการเงินบางส่วนต้องหยุดทำงาน เกิดการสูญเสียทั่วประเทศคิดเป็นเงินหลายพันล้านเหรียญสหรัฐ ยานพาหนะรุ่นใหม่ทั้งชนิดที่ใช้ส่วนตัว และที่ใช้สาธารณะมีการนำระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งไปควบคุมการทำงานของอุปกรณ์ที่มีความสำคัญมากขึ้น ข้อผิดพลาดของซอฟต์แวร์ ความล้มเหลวของข้อมูลทำให้เกิดการสูญเสียชีวิตได้ (สัลยูธส์ สว่างวรรณ 2546 : 343,345)

เครื่องคอมพิวเตอร์อาจกลายเป็นอุปกรณ์ชิ้นหนึ่งที่สร้างข้อผิดพลาดขึ้นมาในระบบงานได้ ซึ่งอาจร้ายแรงถึงขั้นทำให้ระบบหยุดทำงานหรือทำให้ข้อมูลองค์การเสียหาย ในระบบสารสนเทศอัตโนมัติมีจุดที่อาจสร้างความเสี่ยงได้โดยตลอดในระหว่างกระบวนการทำงาน ภาพที่ 5 แสดงจุดต่างๆ ในระบบงานที่อาจสร้างข้อผิดพลาดได้

โดยทั่วไปแล้ว สิ่งที่มีมักจะทำให้ระบบล้มเหลวคือปัญหาด้านคุณภาพข้อมูล (data quality) ข้อมูลที่ไม่เที่ยงตรง ไม่ได้ตามระยะเวลา และไม่สอดคล้องกับแหล่งข้อมูลอื่น อาจจะทำให้เกิดปัญหารุนแรงในการปฏิบัติงานและปัญหาด้านการเงินได้ ถ้าข้อมูลไม่ถูกต้องถูกส่งผ่านเข้า

สู่ระบบ โดยไม่ได้รับการตรวจพบเสียก่อน ข้อมูลนั้นอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

3.4.1.4 วัสดุอุปกรณ์

ดังที่ได้กล่าวไว้ในส่วนของความหมายระบบสารสนเทศข้างต้นนั้น องค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งของระบบสารสนเทศคือเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ทั้งที่เป็นส่วนประกอบของคอมพิวเตอร์และส่วนที่เป็นอุปกรณ์ทางเครือข่าย อุปกรณ์เหล่านี้จะต้องมีการควบคุมการทำงานให้เป็นไปอย่างราบรื่น เครื่องมือและอุปกรณ์ทุกชิ้นจะต้องอยู่ในสถานะที่สามารถพร้อมใช้งานได้เสมอ หากเกิดการชำรุดเสียหายย่อมส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การไหลเวียนข้อมูลของการควบคุมระหว่างซอฟต์แวร์กับอุปกรณ์เหล่านั้นต้องหยุดชะงัก ไม่สามารถดำเนินการได้ต่อไป

ข้อผิดพลาดทางเทคนิคของฮาร์ดแวร์ (Technical Hardware Failures or Errors) หรือความผิดพลาดที่การผลิตอุปกรณ์เกิดข้อบกพร่อง เป็นเหตุให้การทำงานของอุปกรณ์ภายนอกไม่ได้คุณภาพ ส่งผลกระทบให้การบริการไม่ได้รับความน่าเชื่อถือ หรือใช้ประโยชน์ไม่ได้ อุปกรณ์บางชิ้นหากเสียหายจะไม่สามารถนำกลับมาใช้งานได้ดังเดิม เช่น ความผิดปกติของจอคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ (เศรษฐพงษ์ มะลิสวรรณ 2552 : 18)

ความเสี่ยงต่ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ข้างเคียง อุปกรณ์สื่อสาร รวมถึงความเสียหายที่เกิดจากเครื่องคอมพิวเตอร์ สาเหตุทางฮาร์ดแวร์ของเกิดความเสียหายต่ออุปกรณ์เหล่านี้ ได้แก่ ภัยธรรมชาติ ไฟฟ้าดับ หรือแรงส่งกระแสไฟฟ้าลดลง และความเสียหายที่เกิดจากการกระทำของคนใช้อุปกรณ์ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าสาเหตุของความเสียหายของวัสดุอุปกรณ์ อาจเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมภายในขององค์กร อาทิ พนักงานที่ไม่มีความรู้ด้านวิธีการใช้งานอุปกรณ์ ก็อาจเกิดการใช้งานที่ผิดวิธีแล้วสร้างความเสียหายต่ออุปกรณ์ชิ้นนั้นได้ สาเหตุจากสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร อาทิ กระแสไฟฟ้าที่ถูกรบกวนอย่างไม่สม่ำเสมอจะสามารถทำความเสียหายระยะยาวแก่วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงคอมพิวเตอร์ได้ และอุปกรณ์ที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดความเสียหายสูงนั้นคือ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ดังนั้นจึงควรมีการตรวจสอบสภาพของวัสดุอุปกรณ์ทุกชิ้นอย่างสม่ำเสมอ หรือมีการตั้งเครื่องสำรองไฟ หรือเก็บอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องที่มีเครื่องปรับอากาศไว้ควบคุมอุณหภูมิให้เหมาะสม เพื่อป้องกันกาเกิดหยุดชะงักหรือความเสียหายของการดำเนินงานต่างๆ ภายในองค์กร (พลพฐ ปิยวรรณ และ สุภาพร เจริญเยี่ยม 2552 : 317)

3.4.1.5 งบประมาณ

พลพฐ ปิยวรรณ และ สุภาพร เจริญเยี่ยม (2552 : 21-22) ได้บรรยายถึงการใช้จ่ายงานวิจัยนวัตกรรมการศึกษา ระดับปริญญาตรี เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของระบบสารสนเทศภายในองค์กรว่า จากตัวเลขสถิติที่ได้จากการสำรวจ กิจการทุกกิจการลงทุนมหาศาลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นเงินลงทุนเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศล้วนๆ ทั้งนี้ ยังไม่ได้รวมถึงส่วนประกอบอื่นของระบบสารสนเทศ งานวิจัยหลายชิ้นบ่งบอกถึงความสำคัญในการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสมในองค์กร ซึ่งจะสามารเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กรนั้นได้อย่างต่อเนื่อง

ในหลายปีมานี้กิจการต่างๆ ใช้เงินจำนวนมหาศาลเพื่อลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากภาพต่อไปนี้แสดงให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นของการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยกำหนดให้ปี ค.ศ. 2004 เป็นปีฐาน

จากรายงานการศึกษาแนวโน้มการใช้จ่าย การจ้างงาน และเทคโนโลยีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปี ค.ศ. 2007 (IT Spending, Staffing, and Technology Trends Study Report 2007) พบว่ามีการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้นในแต่ละปี กล่าวคือ ปี ค.ศ.2004-2005 เพิ่มขึ้น 2.5%, ค.ศ.2005-2006 เพิ่มขึ้น 4.1%, ค.ศ.2006-2007 เพิ่มขึ้น 5.0% และพบว่าในช่วงปี ค.ศ.2005-2007 เงินลงทุนด้านฮาร์ดแวร์ลดลง โดยปี ค.ศ.2005-2006 เงินลงทุนด้านซอฟต์แวร์อยู่ที่ 40% และปีค.ศ.2006-2007 อยู่ที่ 42% ของเงินลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด



ภาพที่ 6 การเพิ่มขึ้นของเงินลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่มา: ปรับปรุงจาก พลพร ปิยะวรรณ และ สุภาพร เจริญธรรม, ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
ผลงานวิจัยนคกศึกษา ระดับปริญญาตรี
 (กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์, 2552), 22.

เงินลงทุนทั้งหมดหมายถึงเงินลงทุนด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ชุดคำสั่ง และอุปกรณ์โทรคมนาคมเท่านั้น ยังไม่รวมค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการและค่าจ้างที่ปรึกษาเพื่อสนับสนุนการใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านี้ อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศในการที่จะตัดสินใจใช้เงินลงทุนที่มีจำกัดของกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด การตัดสินใจที่ผิดพลาดจะนำไปสู่การสูญเสียทรัพยากรที่มีค่า ได้แก่ เงิน เวลา และแรงงานที่จะต้องลงทุนไปนั่นเอง

องค์กรจำนวนมากไม่มีเงินมากพอในการลงทุนสร้างศูนย์สำรองข้อมูลได้ จึงหันมาใช้บริการจากบริษัทที่ทำหน้าที่ให้บริการสำรองข้อมูลเป็นการเฉพาะ (Disaster Recovery Services) บริษัทเหล่านี้ให้บริการเตรียมพร้อมสำหรับเมื่อเกิดกรณีฉุกเฉินขึ้น โดยจัดเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าสามารถใช้งานได้ทันทีที่ต้องการ องค์กรต่างๆ กำลังหันมาพึ่งพาระบบคอมพิวเตอร์มากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งมีความจำเป็นจะต้องใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ตลอดเวลา จึงต้องจัดเตรียมงบประมาณสำหรับการฟื้นฟูเมื่อเกิดภัยพิบัติ (Disaster Recovery Plan) (สัลยุทธ์ สว่างวรรณ 2546 : 342)

3.4.2 ผลกระทบจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร มีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร หากมีปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ย่อมส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรที่ขาดประสิทธิภาพ หรืออาจสร้างความเสียหายต่อองค์กร ทำให้ไม่สามารถบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรได้

3.4.2.1 นโยบาย

นโยบาย ขึ้นต่อการปฏิบัติ และมาตรการทางเทคนิคที่นำมาใช้ป้องกันการใช้งานจากบุคคลภายนอก การเปลี่ยนแปลง ขโมย หรือการทำ ความเสียหายต่อระบบสารสนเทศ องค์กรสามารถนำระบบรักษาความปลอดภัยมาใช้ร่วมกับเทคนิคและเครื่องมือต่างๆ ในการปกป้องคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่ายสื่อสาร และข้อมูลขององค์กรได้ (สัลยุทธ์ สว่างวรรณ 2546 : 342)

ผลงานวิจัยนวัตกรรมการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี

การออกกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ บัญญัติขึ้นว่า “กฎหมายไอที” ในเบื้องต้นมีการตรากฎหมายขึ้นใช้บังคับแล้ว 2 ฉบับ คือ พ.ร.บ.ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 และ พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 การออกกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นเป็นเพียงเครื่องมือสำหรับสร้างความน่าเชื่อถือและความสงบสุขในสังคมสารสนเทศ นอกจากนี้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารยังได้เน้นการสร้าง ความตระหนักเกี่ยวกับการใช้ ICT โดยภาครัฐจะเป็นผู้นำ การนำ ICT มาใช้ในทุกส่วนงานและลด ความเสี่ยงในการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล เนื่องจากการที่ภาครัฐเป็นผู้นำในการใช้ ICT จะ ทำให้ภาคธุรกิจเกิดความมั่นใจในการใช้ ICT ด้วยเช่นกัน (จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ 2551 : 54,57)

3.4.2.2 กระแสไฟฟ้า

คอมพิวเตอร์ทำงานโดยใช้กระแสไฟฟ้า หากกระแสไฟฟ้านี้ถูกรบกวน เครื่องคอมพิวเตอร์ก็จะไม่สามารถทำงานได้ การที่กระแสไฟฟ้าถูกตัดขาดหรือลดความแรง ไม่เพียงแต่ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สามารถทำงานได้ชั่วคราว แต่ในบางครั้งอาจทำให้เกิดความเสียหายที่ถาวรแก่ข้อมูล ไม่สามารถแก้ไขซ่อมแซมได้ วิธีการในการแก้ไขปัญหาคือการติดตั้งอุปกรณ์ที่เป็นที่นิยม คือการติดตั้งอุปกรณ์ที่เรียกว่าตัวคุมค่าแรงดัน (voltage regulator) เพื่อให้กระแสไฟฟ้าเกิดความสม่ำเสมอ วิธีการในการแก้ไขปัญหาคือการติดตั้งกระแสไฟฟ้าถูกตัดขาดโดยสิ้นเชิง คือการติดตั้งระบบอุปกรณ์ไฟฟ้าสำรอง (uninterruptible power supply-UPS) ซึ่งเป็นระบบที่สามารถให้กระแสไฟฟ้าในช่วงเวลาสั้นๆ ทุกครั้งที่กระแสไฟฟ้าหลักหยุดทำงานลง ในกรณีที่การผลิตไฟฟ้าของรัฐบาลค่อนข้างเป็นเวลานานๆ วิธีเดียวที่จะแก้ไขได้คือ การมีแหล่งผลิตกระแสไฟฟ้าขององค์กรเอง (generator) (พลพฐปียววรรณ และสุภาพร เจริญเยี่ยม 2552 : 317-318)

ปัญหากระแสไฟฟ้า (Power Irregularities) ความผิดปกติของกระแสไฟฟ้า เป็นสิ่งที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกวัน ซึ่งองค์กรต้องเตรียมแนวทางในการแก้ปัญหาไฟฟ้าสำหรับอุปกรณ์ระบบสารสนเทศ เมื่อแรงดันไฟฟ้าที่ระดับ spike (แรงดันไฟเพิ่มขึ้นชั่วขณะ) หรือ surge (แรงดันไฟเพิ่มขึ้นอย่างรุนแรง) ซึ่งแรงดันไฟที่เพิ่มขึ้นสร้างความเสียหายให้กับอุปกรณ์ต่างๆ ได้ การขาดแคลนไฟฟ้าเกิดจากการจ่ายไฟไม่ทั่วถึง เมื่อแรงดันไฟลดลง(sag) หรือ ไฟตก เป็นสาเหตุให้ระบบปิดการทำงาน หรือ รีเซตระบบใหม่ทำให้เกิดการขัดข้องในการใช้ระบบ ซึ่งส่งผลกระทบต่ออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะอุปกรณ์เครือข่าย คอมพิวเตอร์ และระบบคอมพิวเตอร์พื้นฐานเกิดความเสียหาย (เศรษฐพงษ์ มะลิสวรรณ 2552 : 17-18)

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัญหากระแสไฟฟ้าดังกล่าวข้างต้นนั้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า กระแสไฟฟ้าเป็นตัวแปรทางสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรที่อาจส่งผลกระทบต่อทำให้เกิดความเสียหายต่อตัวแปรทางสภาพแวดล้อมภายในขององค์กรได้ เช่น ปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง ไฟฟ้าดับ หรือแรงส่งกระแสไฟฟ้าลดลง อาจส่งผลกระทบต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ข้างเคียง และอุปกรณ์สื่อสาร ทั้งในส่วนของฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ ทำให้แหล่งจ่ายพลังงานไฟฟ้าเสียหายไม่ทำงานไปจนถึงแผงวงจรหลักของคอมพิวเตอร์ชำรุด นอกจากนี้ยังมีเรื่องของไฟล์ข้อมูลที่ไม่สามารถจัดเก็บได้ทันขณะเกิดไฟฟ้าดับ และอาจร้ายแรงถึงขั้นอุปกรณ์ที่ใช้

สำหรับเก็บข้อมูล หรือฮาร์ดดิสก์เสียหายเลยก็อาจเป็นไปได้ ทำให้ไม่สามารถกู้คืนข้อมูลสำคัญขององค์กรที่เก็บไว้ในอุปกรณ์ชิ้นนั้นได้

3.4.2.3 เทคโนโลยี

ความซับซ้อนและหลากหลายของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ องค์กร และการจัดวางพนักงานที่ต้องได้รับการจัดสำหรับระบบเครือข่ายการสื่อสาร ยังเปิดช่องให้สำหรับการแอบลอบเข้าสู่ระบบฯ ได้มากยิ่งขึ้น การสื่อสารไร้สายที่ใช้สัญญาณวิทยุเป็นสื่อ นำสัญญาณก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ยากต่อการดักขโมยข้อมูลเนื่องจากการตรวจสอบคลื่นความถี่คลื่นวิทยุนั้นสามารถทำได้ง่าย ทำให้สามารถลี้ภัยระบบเครือข่าย ขโมยข้อมูลที่เป็นความลับ หรือกระจายข้อมูลปลอมเข้าสู่ระบบ (สฤทธิ์ สว่างวรรณ 2546 : 340)

จากการสำรวจพบปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นนั้น สามารถสรุปได้ว่า ความล้าสมัยเนื่องจากอายุการใช้งานมากกว่า 5 ปี ทำให้การซ่อมบำรุงเกิดขึ้นบ่อย เมื่อเทียบกับการซื้อเครื่องใหม่อาจจะคุ้มค่ากว่าและไม่รองรับกับเทคโนโลยีด้านซอฟต์แวร์ที่เปลี่ยนไป ทำให้ไม่สามารถทำงานได้ หรือถ้าทำได้ก็ไม่มีประสิทธิภาพที่ดี จากปัญหาดังกล่าว ทำให้เกิดความต้องการอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อมาทดแทนของเก่าที่ไม่สามารถทำงานได้เป็นจำนวนมาก (โครงการจัดทำแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและระบบข้อมูลการพาณิชย์ 2553)

เทคโนโลยีล้าสมัย (Technological Obsolescence) โครงสร้างพื้นฐานที่ล้าสมัยทำให้ระบบไม่ปลอดภัย และขาดความน่าเชื่อถือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรทราบว่าเมื่อเทคโนโลยีล้าสมัย ย่อมส่งผลถึงความเสี่ยงด้านความมั่นคงของข้อมูลและอาจพบกับภัยคุกคามได้ ผู้บริหารควรมีการวางแผนกลยุทธ์ รวมถึงการวิเคราะห์ในการเลือกใช้นโยบายในปัจจุบันให้เป็นไปตามความเหมาะสม เพื่อเป็นการป้องกันเทคโนโลยีล้าสมัย เมื่อพบว่าเทคโนโลยีล้าสมัยต้องเร่งจัดการทันที ซึ่งไม่เพียงแต่เป็นการช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กรแล้วยังเป็นการลดค่าใช้จ่ายขององค์กรในการซ่อมบำรุงอีกด้วย (เศรษฐพงศ์ มะลิสวรรณ 2552 : 19)

เทคโนโลยีที่ล้าสมัยในยุคนี้และยุคหน้าจะส่งผลกระทบต่อการบริหารความเสี่ยงขององค์กรอย่างน่าเป็นห่วง โลกอินเทอร์เน็ต ธุรกิจออนไลน์ จะทำให้องค์กรต้องเผชิญกับความเสี่ยงในรูปแบบใหม่ๆ ที่ไม่ได้ถูกกำหนดไว้ในกรอบการกำกับดูแลด้านบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัยของข้อมูล การทุจริตผ่านอินเทอร์เน็ต ที่สามารถทำให้เกิดความสูญเสียกับองค์กร ยิ่ง

วิวัฒนาการทางเทคโนโลยีล้ำสมัยไปมากขึ้นความเสี่ยงเหล่านี้จะยังสามารถควบคุมได้ยากมากยิ่งขึ้น ความเสี่ยงเหล่านี้ยังสามารถนำไปสู่ข้อพิพาททางกฎหมายในการตัดสินผู้รับผิดชอบต่อความสูญเสียที่เกิดขึ้นได้อีกด้วย (นฤมล สอาด โนม และคณะ 2551 : 19)

3.4.2.4 ภัยธรรมชาติ

คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ แฟ้มข้อมูล และอุปกรณ์อื่นๆ อาจถูกทำลายโดยไฟไหม้ ไฟฟ้าดับ หรือภัยพิบัติอื่น แฟ้มข้อมูลและ โปรแกรมที่ถูกทำลายไปอาจต้องการระยะเวลาอันยาวนานนับปี และเงินลงทุนจำนวนมากเพื่อสร้างหรือพัฒนาสิ่งใหม่ขึ้นมาทดแทน ซึ่งบางอย่างก็อาจไม่สามารถทดแทนได้เลย และถ้าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจแล้ว องค์กรนั้นก็ประสบปัญหาอย่างแน่นอน (สิบลุทธิ์ สว่างวารม 2546 : 342)

ภัยธรรมชาติ (Forces of Nature) เป็นภัยคุกคามที่อันตรายมาก เนื่องจากเป็นสิ่งที่เกินกว่ามนุษย์จะควบคุมได้ เป็นภัยที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ เช่น वादภัย อุทกภัย แผ่นดินไหว ฝนฟ้าคะนอง รวมถึงภูเขาไฟระเบิด ทั้งนี้ไม่เพียงแต่สร้างความยุ่งยากต่อการใช้ชีวิตของมนุษย์เท่านั้น แต่ยังสร้างปัญหาให้กับระบบสารสนเทศ ภัยคุกคามสามารถแบ่งกลุ่มได้ดังนี้

1. อากาศภัย การเกิดอ็อกซิเจนจะก่อให้เกิดควันไฟในปริมาณมาก รวมถึงวัตถุติดไฟที่นำมาใช้ในการดับเพลิงนั้น สามารถสร้างความเสียหายต่ออุปกรณ์ทั้งหลายภายในองค์กรได้ทั้งสิ้น

2. อุทกภัย เป็นสาเหตุโดยตรงที่สร้างความเสียหายต่อระบบสารสนเทศ เมื่อเกิดภัยธรรมชาตินี้จะทำให้มีปริมาณน้ำจำนวนมากเข้าท่วมอาคารสถานที่ ทำลายวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ส่งผลกระทบให้ห้องปฏิบัติการต้องหยุดชะงักไม่สามารถดำเนินการได้

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

3. वादภัย การเกิดพายุที่มีความรุนแรงสูงเกิดจากความแปรปรวนของอากาศเป็นลมพายุหมุนที่มีความเร็วในการทำลายสูง สามารถสร้างความเสียหายต่อระบบสารสนเทศ ทำลายวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ทั้งในส่วนของอาคารสถานที่ และการเข้าใช้ระบบสารสนเทศ

4. การเกิดแผ่นดินไหว ภัยธรรมชาติซึ่งเกิดจากการปลดปล่อยพลังงานใต้พิภพ ทำให้เกิดภูเขาไฟระเบิด แผ่นดินเลื่อน สร้างความเสียหายต่อทุกส่วนของระบบสารสนเทศ บ่อยครั้งสร้างความเสียหายกับอาคารเป็นการขัดขวางการเข้าใช้ระบบสารสนเทศ

5. การเกิดฝนฟ้าคะนอง การเกิดกระแสไฟฟ้าทางธรรมชาติ เช่น ไฟแลบ ไฟผ่า เป็นกระแสไฟฟ้าทางธรรมชาติที่ถูกปล่อยออกมารบกวนคลื่นวิทยุ สร้างความเสียหายต่อ

ระบบสารสนเทศ หรือ ส่วนของการจ่ายกระแสไฟฟ้า ทำให้เกิดไฟฟ้าดับ หรือ สร้างปัญหาในการใช้สถานที่ทำงานเนื่องจากไม่มีกระแสไฟฟ้า หรือ สร้างความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน

6. การเกิดแผ่นดินถล่ม หรือ โคลนถล่ม เกิดจากดินและหินปริมาณมากไหลจากที่สูง สร้างความเสียหายต่ออาคารสถานที่ และการเข้าใช้ระบบสารสนเทศ

7. การเกิดคลื่นทะเลขนาดใหญ่ เช่น สึนามิ เป็นเหตุการณ์ที่เกิดจากแผ่นดินไหว หรือ เกิดการปะทุของภูเขาไฟใต้ทะเล ซึ่งเหตุการณ์นี้สามารถสร้างความเสียหายต่อระบบสารสนเทศ ทั้งในส่วนของการเข้าใช้อาคารสถานที่ และการเข้าใช้ระบบสารสนเทศ

8. การปะทุของไฟฟ้าสถิต Electrostatic discharge (ESD) การเกิดไฟฟ้าสถิตอาจสร้างความรำคาญเล็กน้อย เช่น เวลาที่เดินบนพรมจะเกิดไฟฟ้าสถิตทำให้รู้สึกเหมือนถูกไฟดูดเล็กน้อย แต่การปะทุของไฟฟ้าสถิตสามารถทำลายหรือสร้างความเสียหายอย่างมาก เมื่อมีการรวมกันก่อให้เกิดการจุดติดไฟได้ง่ายกับส่วนประกอบของวงจรอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้าสถิตทำให้พื้นที่ที่มีประจุจุดประจุองไว้นห้องที่สะอาด หรือ ทำให้ผลิตภัณฑ์เกิดไฟฟ้าสถิต มูลค่าความเสียหายจากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และการหยุดให้บริการขององค์กรมีหลายระดับตั้งแต่ความเสียหายเล็กน้อยไปจนถึงขั้นล้มละลาย สำหรับอันตรายที่จะเกิดกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งความเสียหายในกระบวนการผลิตทำให้เสียเวลา เนื่องจากผลกระทบของ ESD นั้นมีนัยสำคัญ ถึงแม้ว่า ESD จะดูว่าไม่เป็นภัยคุกคาม แต่สามารถสร้างความยุ่งยากให้กับระบบสารสนเทศ

9. การปนเปื้อนจากฝุ่น (Dust contamination) สภาพแวดล้อมบางอย่างมิได้เป็นผลดีต่ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของระบบสารสนเทศ เช่น ฝุ่นละอองทำให้อายุการใช้งานของระบบสารสนเทศสั้นลง หรืออาจเป็นเหตุให้เครื่องคอมพิวเตอร์หยุดการทำงาน

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

เนื่องจากภัยคุกคามทางธรรมชาติ ไม่อาจที่จะหลีกเลี่ยงได้ องค์กรต้องเพิ่มการควบคุมที่จะจำกัดความเสียหาย และต้องวางแผนกับความไม่แน่นอนสำหรับการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เช่น แผนการกู้ข้อมูล วางแผนอย่างต่อเนื่อง และแผนการรับมือกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นโดยบังเอิญ เพื่อจำกัดความเสียหายจากภัยคุกคามเหล่านี้ (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ 2552 : 15-16)

3.4.2.5 การคาดการณ์เกี่ยวกับผู้ใช้บริการ

ความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศ เป็นภาวะที่ผู้ใช้รู้สึกว่ามันจำเป็นต้องใช้ อาจเป็นความต้องการสารสนเทศในเรื่องทั่วไป ซึ่งอาจจำเป็นต้องใช้ในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง

ในชีวิตประจำวัน หรือเป็นความต้องการสารสนเทศใหม่เฉพาะเรื่องที่สนใจหรือติดตามอยู่เป็นประจำ หรือความต้องการสารสนเทศอย่างครอบคลุมเจาะลึก

ในบางครั้งผู้ใช้มีความคิดเห็นว่าสารสนเทศที่ตนมีอยู่ไม่เพียงพอ ไม่ตรงกับความต้องการ หรือไม่ทันสมัย จึงต้องแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งอื่นๆ ลักษณะสำคัญของความต้องการสารสนเทศ ได้แก่

1. เปลี่ยนแปลงไปตามปัจจัยต่าง ๆ ของผู้ใช้
2. เปลี่ยนแปลงไปตามเวลา
3. เป็นเรื่องเฉพาะตัวบุคคล
4. มักเปลี่ยนแปลงไปเมื่อได้รับสารสนเทศใหม่
5. ผู้ใช้มักแสดงความต้องการ ได้ไม่ชัดเจน

ในการใช้สารสนเทศของผู้ที่มีความต้องการที่จะใช้ สามารถที่จะพิจารณาได้ในแง่มุมต่างๆ (เดบัสต์ดี โกวินิจบูลย์ 2543 : 19 ; รัตณรัตน์ ธิชัย 2543 : 14) ดังนี้

1. เนื้อหาสาระของสารสนเทศ (content of information)
2. คุณลักษณะของสารสนเทศ (nature of information)
3. ปริมาณของสารสนเทศ (quantity of information)
4. กระบวนการและขั้นตอน (processing of information)
5. รูปแบบของสารสนเทศ (packaging of information)
6. ความเร็วในการได้รับสารสนเทศ (speed of supply information)
7. ความทันสมัยและเหตุการณ์ของสารสนเทศ (data range of information)
8. คุณลักษณะเฉพาะของสารสนเทศ (specificity of information)

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

9. คุณภาพของสารสนเทศ (quality of information)
10. ความมีระดับของสารสนเทศ (level of information)

คุณลักษณะทั้ง 10 ประการนี้ เป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่สำคัญระดับหนึ่ง สำหรับผู้ที่มีความต้องการใช้ระบบสารสนเทศ ความต้องการใช้ระบบสารสนเทศ อาจใช้เพื่อหาคำตอบของปัญหา หรือข้อเท็จจริงที่จะทำความเข้าใจหรือแก้ไขปัญหา เพื่อการปฏิบัติเกี่ยวกับงานที่ตนรับผิดชอบทั้งส่วนบุคคล หรือเพื่อสังคม โดยส่วนรวม จะมีความสำคัญในระดับที่รีบด่วนและไม่รีบด่วน ในกรณีที่ผู้ใช้แสดงความต้องการ ได้ไม่ชัดเจน อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงจากความเข้าใจผิด

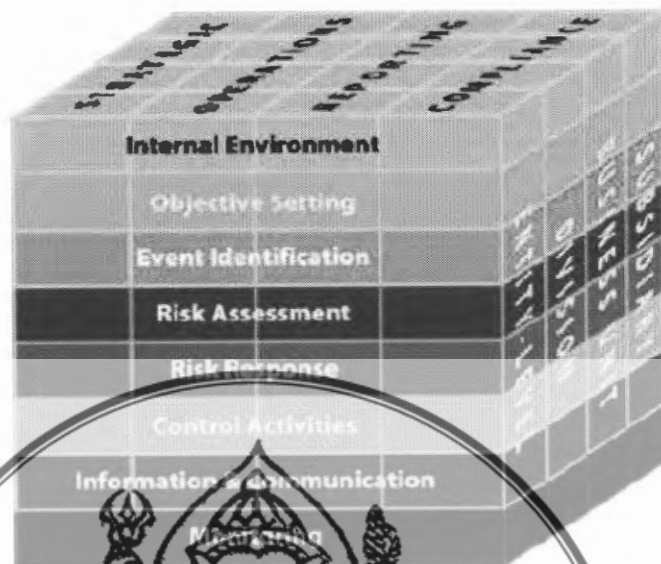
ในระบบงาน การสื่อสารความต้องการไม่ตรงกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการ รวมถึงความไม่พึงพอใจจากความคาดหวังของผู้ใช้ในระบบ ซึ่งส่วนใหญ่กลุ่มผู้ใช้ระบบมักมีความคาดหวังสูงในการใช้งาน เมื่อผู้ใช้ระบบไม่พึงพอใจจะส่งผลทำให้เกิดผลกระทบต่อฝ่ายงานที่รับผิดชอบ ทำให้ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบจากการใช้งานระบบสารสนเทศภายในองค์กรดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานขององค์กรที่ต้องพึ่งพาระบบสารสนเทศมากขึ้นนั้นมีโอกาสที่จะประสบกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ได้ตลอดเวลา ซึ่งความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมีสาเหตุจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ พนักงาน กระบวนการดำเนินงาน ระบบ อุปกรณ์ และงบประมาณ และสาเหตุจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ ความเปลี่ยนแปลงด้านนโยบาย เทคโนโลยี กระแสไฟฟ้า ภัยธรรมชาติ และการคาดการณ์เกี่ยวกับผู้ใช้บริการ เป็นต้น ซึ่งสาเหตุต่างๆ ดังกล่าวสามารถส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ ไม่ว่าจะเป็นการล้มเหลวในการดำเนินการ การล้มเหลวในแผนงาน โครงการ หรือนโยบาย ทั้งยังลดความน่าเชื่อถือในภาพลักษณ์ดีขององค์กรอีกด้วย ดังนั้นจึงควรมีการวางแผนการบริหารจัดการกับความเสี่ยงให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง

4. การตรวจสอบภายในในระบบสารสนเทศ

ปัจจุบันแนวทางในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงด้านการดำเนินหรือด้านปฏิบัติการ ได้มีการวางกรอบให้เป็นมาตรฐานสากลโดยหน่วยงานกลางหลายแห่ง โดยได้รวบรวมประสบการณ์ของหน่วยงานสมาชิกต่างๆ มาประมวลเป็นกรอบแนวทางที่จะช่วยให้การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงครอบคลุมประเด็นต่างๆ ที่จำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงด้านการดำเนินหรือด้านปฏิบัติการอย่างครบถ้วน สำหรับแนวทางการบริหารความเสี่ยงการดำเนินการที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย คือ แนวทางของ The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) ซึ่งเป็นองค์กรที่ได้รับการสนับสนุนจากห้าสมาคมทางบัญชีในสหรัฐอเมริกา ซึ่งได้พัฒนารอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กร ในปี พ.ศ.2547 (Enterprise Risk Management-Integrated Framework) (นฤมล สอาดโคม และคณะ 2551 : 94-109)

การบริหารความเสี่ยงประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ ดังภาพที่ 7 ซึ่งสัมพันธ์กับการดำเนินงานและกระบวนการบริหารงาน องค์กรประกอบทั้ง 8 ประการมีดังนี้



ภาพที่ 7 กรอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กร

ที่มา : นนมล ส่องใจ โอบุส, อธิษฐานวิวัฒน์ และ วาณิช บุญสาทร, CRO ต้องรู้ : คู่มือบริหารความเสี่ยงองค์กรยุคใหม่ (กรุงเทพฯ : จามจุรี, 2554, 94)

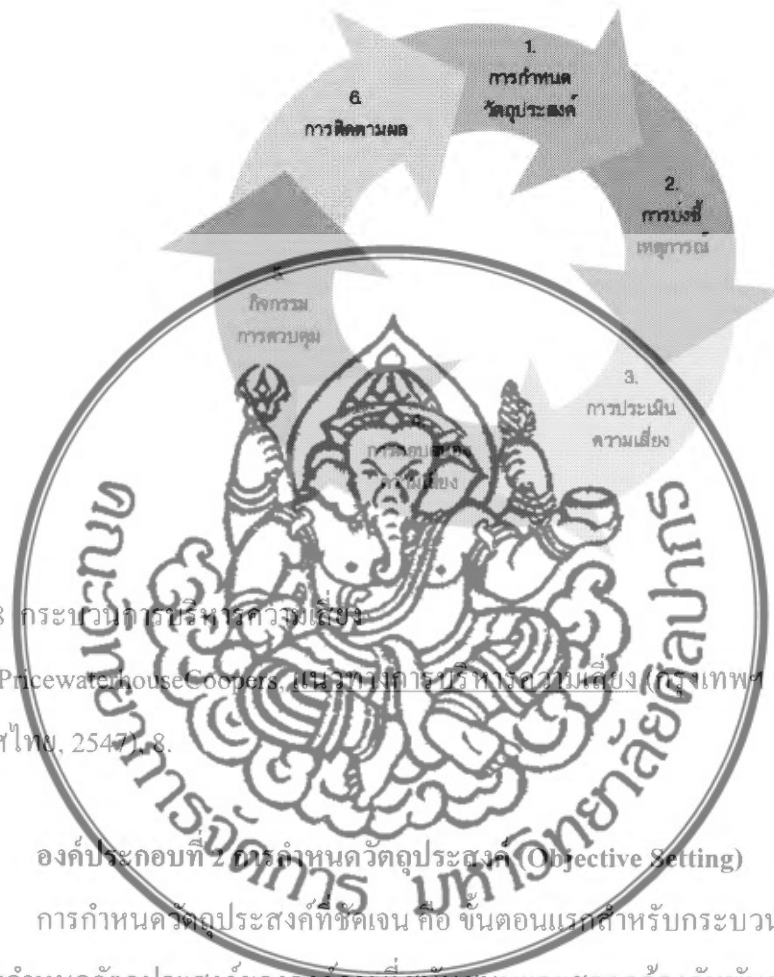
องค์ประกอบที่ 1 สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment)

สภาพแวดล้อมของการควบคุมภายในองค์กรจะบอกถึงบรรยากาศ ความเอาใจใส่ การจัดการความเสี่ยงขององค์กร ซึ่งเมื่อที่ผลต่อการรับรู้และเอาใจใส่ของคนในองค์กร เป็นรากฐานที่สำคัญสำหรับการบริหารความเสี่ยงองค์กรให้ได้ผลจริง โดยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุมนี้ประกอบจากส่วนต่างๆ ทั้งความซื่อสัตย์สุจริต ระดับจริยธรรมและความสามารถ

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ของพนักงานองค์กร ซึ่งประกอบการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงานของผู้บริหาร วิธีการที่ฝ่ายบริหารมอบอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมทั้งวิธีการบริหารและพัฒนาพนักงานของฝ่ายบริหาร ตลอดจนความต้องการและแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการขององค์กร ที่จะมิต่อการสร้างระบบการควบคุมภายในที่ดี ซึ่งมีผลการวิจัยจำนวนมากที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันว่า องค์กรจะมีผลการดำเนินการดีกว่าและมีอายุงานขึ้น เมื่อผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญต่อการสร้างระบบการควบคุมภายในอย่างจริงจัง นอกจากนี้ยังพบว่า การมีบุคคลอื่นหรือบุคคลภายนอกเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการขององค์กรจะช่วยลดความเสี่ยงอันเนื่องมาจากการที่ฝ่ายบริหารจะมีอำนาจเหนือคณะกรรมการองค์กร

องค์ประกอบที่ 2-7 เป็นขั้นตอนของกระบวนการบริหารความเสี่ยง (Risk Process) ได้แก่



ภาพที่ 8 กระบวนการบริหารความเสี่ยง

ที่มา : PricewaterhouseCoopers, แนวทางการบริหารความเสี่ยง (กรุงเทพฯ : ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2547), 8.

องค์ประกอบที่ 2 การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective Setting)

การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน คือ ขั้นตอนแรกสำหรับกระบวนการบริหารความเสี่ยง เป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การที่สนับสนุนและสอดคล้องกับพันธกิจขององค์การ ซึ่งในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ จะต้องมี การกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การ

ให้ชัดเจนก่อน เพื่อที่จะสามารถประเมินความเสี่ยงต่อไปได้ ซึ่งจะเป็นการพิจารณาว่าเหตุการณ์ใดบ้างที่จะทำให้เกิดความเสี่ยงนั้นไม่บรรลุผล

องค์ประกอบที่ 3 การระบุเหตุการณ์ (Event Identification)

เป็นการระบุเหตุการณ์ทั้งภายในและภายนอกที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การตามที่ได้กำหนดไว้ดังกล่าว การระบุเหตุการณ์นี้ บางครั้งเรียกว่า การระบุรายงานความเสี่ยง (Risk Identification) ซึ่งแนวทางที่เหมาะสมคือ การระบุความเสี่ยงโดยพิจารณาจากประสบการณ์ขององค์การและอุตสาหกรรม ในลักษณะผสมผสานแบบบนลงล่าง (Top-Down) และแบบล่างขึ้นบน (Bottom-Up) โดยให้ความสนใจกับความเสี่ยงที่มีระดับความสำคัญสูง ทั้งนี้

การระบุรายการความเสี่ยงไม่ควรคำนึงถึงเฉพาะความเสียหายที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน แต่ควรมีการมองไปข้างหน้า หรือการใช้แนวทางแบบต่างขึ้นไปเพียงอย่างเดียว และไม่ให้ความสำคัญกับการจัดระดับความสำคัญของความเสี่ยง ซึ่งปัจจุบันองค์การชั้นนำจะมีการระบุรายการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในลักษณะที่คำนึงถึงความสามารถในการแข่งขันขององค์การในระยะยาวมากขึ้น

องค์ประกอบที่ 4 การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

เป็นการวิเคราะห์ความเสี่ยงต่างๆ ที่ได้ระบุไว้ โดยผลจากการวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงนี้ จะเป็นพื้นฐานของการกำหนดแนวทางในการบริหารความเสี่ยง ที่อาจเป็นผลมาจากสภาพเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม กฎระเบียบข้อบังคับ และสภาพแวดล้อมการดำเนินการ ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงความเกี่ยวเนื่องของความเสี่ยงแต่ละอย่างที่เชื่อมโยงกันในแต่ละระดับขององค์การ และเนื่องจากในการดำเนินการมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จึงจำเป็นต้องมีกลไกที่ดีในการระบุและจัดการกับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากความเปลี่ยนแปลงนั้นด้วยเช่นกัน ในส่วนของการประเมินความเสี่ยงนี้ จะทำการประเมิน โอกาสที่จะเกิด (Likelihood) ผลกระทบ (Impact) และขนาดความสูญเสียที่เผชิญ (Exposure)

องค์ประกอบที่ 5 การตอบสนองความเสี่ยง (Risk Response)

การตอบสนองความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ หมายถึง การพิจารณาเลือกวิธีการที่ควรกระทำ เพื่อจัดการกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นตามผลการประเมินความเสี่ยง ซึ่งต้องพิจารณาโอกาสที่จะเกิดและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น โดยเปรียบเทียบระดับความเสี่ยงที่เกิดกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และความคุ้มค่าในการบริหารความเสี่ยงที่เหลืออยู่ กลยุทธ์ในการตอบสนองความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นอยู่กับความสามารถในการยอมรับความเสี่ยง (Risk Tolerance) และความต้องการ

ความเสี่ยงขององค์การ (Risk Appetite) โดยมี 4 กลยุทธ์ในการตอบสนองความเสี่ยงการดำเนินการ คือ

1. การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Risk Avoidance) การหลีกเลี่ยงความเสี่ยงเป็นการเลี่ยงจากกิจกรรมใดๆ ที่เป็นสาเหตุหรือนำมาซึ่งความเสี่ยง โดยอาจส่งต่อความรับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมที่มีความเสี่ยงไปยังผู้อื่นและมอบความรับผิดชอบต่อความเสียหายใดๆ ไปยังผู้อื่น เช่น การให้ผู้ให้บริการภายนอกเป็นผู้ดำเนินการในกิจกรรมที่มีความเสี่ยงที่องค์กรต้องการส่งต่อ โดยผู้ให้บริการนั้นไม่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กร เพื่อไม่ให้ผลกระทบย้อนกลับมายังองค์กร แต่บางครั้งการหลีกเลี่ยงความเสี่ยงเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจะทำได้

2. การลดความเสี่ยง (Risk Reduce) การลดความเสี่ยงเป็นการลดความถี่หรือลดระดับความรุนแรงของความเสียหายจากความเสี่ยงหนึ่งๆ การลดความเสี่ยงมักทำโดยการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการที่เป็นไปเพื่อช่วยลดโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย ลดความเสียหาย หรือทั้งสองอย่าง

3. การร่วมจัดการความเสี่ยง (Risk Share) เป็นการแบ่งปันความเสี่ยงหรือการถ่ายโอนความเสี่ยง (Risk Transfer) การร่วมหรือแบ่งความรับผิดชอบกับผู้อื่นในการจัดการความเสี่ยง เช่น การทำประกันในรูปแบบต่างๆ

4. การยอมรับความเสี่ยง (Risk Acceptance) คือ การไม่ต้องทำอะไรเพิ่มเติม เนื่องจากเห็นว่าความเสี่ยงมีโอกาสเกิดขึ้นได้น้อยและผลกระทบจากการเกิดความเสี่ยงนั้นไม่มากนัก ประโยชน์ที่จะได้จากการดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อตอบสนองความเสี่ยงนั้นไม่คุ้มค่าใช้จ่าย จะเห็นว่าแนวทางการตอบสนองความเสี่ยงด้านปฏิบัติการทั้ง 4 ประการข้างต้นเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นกลยุทธ์ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมและดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

องค์ประกอบที่ 6 กิจกรรมเพื่อการควบคุม (Control Activities)

กิจกรรมเพื่อการควบคุมหมายถึง นโยบายและขั้นตอนต่างๆ ที่มีการกำหนดกระบวนการสำหรับการดูแลและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการจัดการความเสี่ยง เป็นกิจกรรมที่จะช่วยให้แน่ใจว่าได้มีการดำเนินการหรือมีการกระทำใดๆ ที่จำเป็นต้องทำเพื่อบริหารความเสี่ยงไม่ให้ขัดขวางการบรรลุเป้าหมายขององค์กรแล้ว กิจกรรมเพื่อการควบคุมจะเกิดขึ้นในทุกระดับและทุกส่วนงานขององค์กร โดยหมายรวมถึงการอนุมัติ การมอบหมายอำนาจ การตรวจสอบความถูกต้อง

การประเมินประสิทธิผล การตรวจทานผลการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยของทรัพย์สิน และการกระจายหน้าที่ ทั้งนี้ ระบบการควบคุมภายในเป็นมากกว่าการตรวจสอบภายในที่มุ่งเน้นเฉพาะด้านการเงิน ระบบ การควบคุมภายในมีหน้าที่และสายการรายงานที่ชัดเจน

กิจกรรมเพื่อการควบคุมสำหรับระบบสารสนเทศสามารถจัดกลุ่มได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ การควบคุมทั่วไป และการควบคุมเฉพาะระบบงาน ซึ่งการควบคุมทั่วไปครอบคลุมถึงโครงสร้างพื้นฐานและการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารความปลอดภัย การจัดซื้อโปรแกรมสำเร็จรูป การพัฒนาโปรแกรม และการบำรุงรักษา ส่วนการควบคุมเฉพาะระบบงานได้รับการออกแบบเพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลที่ได้รับการบันทึกและประมวลผลมีความครบถ้วน

ถูกต้อง และมีอยู่จริง พนักงานแต่ละคนที่ได้รับมอบหมายกิจกรรมเพื่อการควบคุมควรมีความรับผิดชอบ ดังนี้

1. พิจารณาประสิทธิผลของการจัดการความเสี่ยงที่ได้ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน
 2. พิจารณาการปฏิบัติเพิ่มเติมที่จำเป็น เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความเสี่ยง
- นอกจากนี้การปฏิบัติเพื่อลดความเสี่ยงขององค์กรควรจะต้องมีการกำหนดการให้

ชัดเจน

องค์ประกอบที่ 7 การติดตามผล (Monitoring)

การจัดให้มีการตรวจสอบระบบการตรวจสอบภายในเพื่อเป็นการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานของระบบการตรวจสอบภายในอย่างสม่ำเสมอ โดยการตรวจสอบนี้เป็นงานที่แยกออกมาจากระบบการตรวจสอบภายใน และมีการให้ความสำคัญกับการประเมินความเสี่ยงและประสิทธิผลของกระบวนการติดตามต่าง ๆ ของระบบการตรวจสอบภายใน หากพบความไม่มีประสิทธิผลของการควบคุมภายในควรมีการรายงานไปยังระดับเบื้องต้น และหากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญในระดับสูง ควรมีการรายงานไปยังผู้บริหารระดับสูงหรือคณะกรรมการขององค์กร ประเด็นที่สำคัญของการติดตามผล ได้แก่

1. การติดตามผลเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการจัดการความเสี่ยงมีคุณภาพและมีความเหมาะสม และการบริหารความเสี่ยงได้นำไปประยุกต์ใช้ในทุกระดับขององค์กร
2. ความเสี่ยงทั้งหมดที่มีผลกระทบสำคัญต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้รับการรายงานต่อผู้บริหารที่รับผิดชอบ

การติดตามผลการบริหารความเสี่ยงสามารถทำได้ 2 ลักษณะ คือ การติดตามอย่างต่อเนื่องหรือการติดตามเป็นรายครั้ง การติดตามอย่างต่อเนื่องเป็นการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างทันทั่วทั้งที่ และถือเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน ส่วนการติดตามเป็นรายครั้งเป็นการดำเนินการภายหลังจากเกิดเหตุการณ์ ดังนั้นปัญหาที่เกิดขึ้นจะได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว หากองค์กรมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้องค์กรควรมีการจัดทำรายงานความเสี่ยงเพื่อให้การติดตามการบริหารความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

องค์ประกอบที่ 8 สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication)

สารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรในการระบุ การประเมิน และจัดการความเสี่ยง

ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งจากแหล่งภายนอกและภายในควรต้องได้รับการบันทึก และสื่อสารอย่างเหมาะสมทั้งในด้านรูปแบบและเวลา เพื่อช่วยให้พนักงานที่เกี่ยวข้องสามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพรวมถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลกับบุคคลภายนอกองค์กร เช่น ลูกค้า ผู้จัดหาสินค้า ผู้ให้บริการ ผู้กำกับดูแล และผู้ถือหุ้น ระบบสารสนเทศจะช่วยในการจัดทำรายงานสารสนเทศของการดำเนินการ การเงิน และสารสนเทศเกี่ยวกับการปฏิบัติการ กฎระเบียบที่จะช่วยในการดำเนินการและควบคุมการ ดำเนินการขององค์กร

การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิผลควรใช้ทั้งข้อมูลในอดีตและปัจจุบัน ข้อมูลในอดีต เป็นการแสดงผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แสดงแนวโน้มของเหตุการณ์ และช่วยคาดการณ์การปฏิบัติงานในอนาคต ข้อมูลในอดีตสามารถให้สัญญาณเตือนล่วงหน้า เกี่ยวกับเหตุการณ์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ส่วนข้อมูลในปัจจุบันมีประโยชน์ต่อผู้บริหารในการ พิจารณาความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในกระบวนการ สายงาน หรือหน่วยงานซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถ ปรับเปลี่ยนกิจกรรมการควบคุมตามความจำเป็นเพื่อใช้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

การบริหารความเสี่ยงขององค์กรเป็นกระบวนการที่ต้องสอบทานตลอดเวลา เพื่อให้การ นำไปปฏิบัติมีประสิทธิภาพ องค์กรควรมีองค์ประกอบ 8 ประการและนำไปปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดของการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิผลจะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับคณะกรรมการ องค์กรและผู้บริหารต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

5. การบริหารความเสี่ยงในงานระบบสารสนเทศ

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ผู้้องค์การจำเป็นต้องพึ่งพาระบบสารสนเทศ เนื่องจากสามารถสร้างประโยชน์ได้หลาย

ด้าน ในขณะที่เดียวกันแต่ละองค์กรต่างตระหนักถึงผลกระทบอันเกิดจากความผิดพลาดของระบบ สารสนเทศที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อองค์กร และเริ่มดูแลจัดการความเสี่ยงด้านระบบสารสนเทศ เพิ่มมากขึ้น การบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับระบบสารสนเทศนั้นได้มีผู้ศึกษาไว้มากมายดังนี้

ความเสี่ยงในงานระบบสารสนเทศก็เหมือนกับความเสี่ยงทางธุรกิจที่อาจส่งผลกระทบ ไปถึงการสูญเสียต่างๆ (มหาวิทยาลัยรังสิต 2552) เช่น สูญเสียชื่อเสียง มูลค่าและโอกาสทางธุรกิจ ความเป็นผู้นำ ฯลฯ รวมไปถึงการสูญเสียทางการเงิน ซึ่งทราบได้ที่องค์กรยังดำเนินการตามภารกิจ ขององค์กรอยู่ ความเสี่ยงก็สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา แต่โจทย์คือองค์กรจะบริหารความเสี่ยง

อย่างไร เพื่อป้องกันไม่ให้ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อองค์กร และทำอย่างไรที่จะสามารถควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กรได้

ความเสี่ยงในงานระบบสารสนเทศสามารถเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ ดังนี้

1. ความเสี่ยงที่เกิดจากความไม่สอดคล้องและไม่สนับสนุนกันในการบริการและการบริหาร
2. ความเสี่ยงจาก Black Box ของระบบที่ไม่สามารถควบคุมได้
3. ความเสี่ยงจากความรู้ที่ถ่ายทอดไปที่ตัวบุคคลแต่ไม่ได้ถ่ายทอดไปสู่องค์กร
4. ความเสี่ยงที่เกิดจากการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น
5. ความเสี่ยงจากความเข้าใจผิดในระบบงาน รวมถึงความไม่พึงพอใจจากความคาดหวัง

ของผู้ใช้ในระบบ

ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นเพียงตัวอย่างที่อาจเกิดขึ้นได้ในทุกๆ องค์กรที่มีการลงทุนและพัฒนา ระบบสารสนเทศใหม่ๆ ที่ทุกคนคาดหวังไว้ว่าระบบที่ลงทุนใหม่นั้นจะเข้ามาช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้ แต่ในโลกแห่งความเป็นจริงการลงทุนในระบบสารสนเทศใดๆ ยากที่จะให้ทำให้ผลลัพธ์ตรงกับความต้องการของทุกๆ ฝ่าย ซึ่งตรงนี้เองที่เป็นเหตุให้การพัฒนา ระบบสารสนเทศใหม่ๆ ในปัจจุบันจึงต้องมีการตรวจสอบและการประเมินผลที่ค่อนข้างเข้มงวดมาก เช่นในกรณีของการจ้างบริษัทที่ปรึกษาหรือผู้รับจ้างเข้ามาพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กร โดยผู้ว่าจ้างบางรายมีการระบุถึงทีมงานของผู้รับจ้างต้องได้รับการฝึกอบรมและสอบได้ ประกาศนียบัตรนั้นๆ มาแล้วอย่างน้อยจำนวน 1 หรือ 2 คน

โดยความเสี่ยงในงานระบบสารสนเทศนั้นประกอบไปด้วยเรื่องของความปลอดภัย ความพร้อมของระบบ ความเสถียรของระบบ และการดำเนินงานตามนโยบาย compliance ซึ่งภัยในแต่ละส่วนนั้นล้วนก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธุรกิจได้อย่างมหาศาล

ผลงานวิจัยนวัตกรรมการศึกษาระดับปริญญาตรี

ปัจจุบัน ภาคองค์กรหันมาให้ความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงในงานระบบสารสนเทศมากขึ้น จะเห็นได้จากการให้ความสำคัญในการลงทุนระบบรักษาความปลอดภัยด้านข้อมูลไม่ให้สูญหาย หรือรั่วไหลออกสู่ภายนอก

เศรษฐพงศ์ มะลิสวรรณ (2549 : 76-77) ได้อธิบายถึงความเสี่ยงทั้งหลายที่เกิดขึ้นในแต่ละองค์กรจะมีความสามารถในการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไป แต่มีสิ่งทีทุกองค์กรจำเป็นต้องปฏิบัติเช่นเดียวกันกับความเสี่ยงนั้นก็คือ การจัดลำดับความสำคัญ (Priority Setting) และการปฏิบัติต่อความเสี่ยง ซึ่งโดยทั่วไปแล้วเราจะพบเจอการบริหารความเสี่ยงระบบสารสนเทศที่ไม่มี

ประสิทธิภาพอยู่บ่อยๆ ในทุกองค์การ 7 รูปแบบดังนี้

1. Piecemeal Approach : องค์การมักไม่นำเรื่องความเสี่ยงระบบสารสนเทศมาพิจารณาในการดำเนินธุรกิจ อีกทั้งโดยส่วนใหญ่แม้ว่าจะมีการนำเรื่องความเสี่ยงมาเข้าร่วมพิจารณาแล้วก็ตาม แต่มักจะถูกพุดถึงหรือถูกนำมาประเด็นเข้าร่วมในเพียงช่วงแรกเริ่มเท่านั้น

2. Communication Failure : เมื่อ Network Manager หรือ Project Manager ได้ตรวจพบความเสี่ยงเชิงเทคนิคแล้ว แต่ไม่สามารถทำการถ่ายทอดหรือสื่อสารให้คณะกรรมการบริหารเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งหมดได้อย่างถ่องแท้ ซึ่งปัญหานี้เองส่งผลก่อให้เกิดผลกระทบต่อการตัดสินใจดำเนินการทั้งทางธุรกิจและการแก้ปัญหาดังกล่าว ที่อาจจะมีความล่าช้าหรือแก้ไขได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ

3. Surprises and Reactivity : บ่อยครั้งที่ผู้บริหารจะต้องพบเจอกับสิ่งที่ไม่คาดฝัน นอกเหนือจากสิ่งที่เกิดขึ้นในการดำเนินการประจำวันไม่ว่าจะเป็น ปัญหาอุปกรณ์เสียหายโดยฉับพลัน (H/W Break-Down) เกิดข้อผิดพลาดขึ้นกับซอฟต์แวร์ที่ใช้ (Bug Software) ไฟฟ้าดับชั่วคราว (Electricity Stop) หรือ ไฟฟ้าดับเป็นระยะเวลานานๆ การลาออกหรือการสูญเสียพนักงานอย่างกะทันหัน (Critical Staff Leave) เป็นต้น ปัญหาต่างๆ ทั้งหมดเหล่านี้เรียกรวมกันว่า "องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)" เพื่อบรรเทาและคลอบคลุมปัญหาที่เกิดขึ้น

4. Career Damage เป็นเรื่องที่ไม่มีการดูแลการเติบโตทางสายอาชีพของคน IT ในองค์การ องค์การไม่สามารถรักษาคคนที่มีความสามารถด้านระบบสารสนเทศไว้ได้ อาจทำให้พนักงานที่มีความสามารถต้องออกจากองค์การ ก่อให้เกิดความเสี่ยงในด้านทรัพยากรมนุษย์ด้านระบบสารสนเทศ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์การอย่างรุนแรงจนต้อง Outsource ในส่วน Core business ขององค์การเอง เนื่องจากไม่สามารถดำเนินการเองได้

5. Evolving, Moving Subjects : ปัจจุบันจากการที่ Toolset และ Middle Ware มีการอัปเดตอย่างต่อเนื่องเสมอ ทำให้ทุกองค์การต่างต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่ไม่หยุดนิ่งและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ สิ่งนี้ยังส่งผลให้ระดับความไม่แน่นอนเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

6. Creeping Goals : สืบเนื่องจากการที่ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในทางธุรกิจทุกคนล้วนแล้วแต่มีความคาดหวังต่างๆ นานา จากการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงและเพิ่มเติมอยู่เสมอ ส่งผลให้การบริหารความเสี่ยงระบบสารสนเทศ จำเป็นที่จะต้องได้รับการนำเข้ามาพิจารณาดำเนินการและมีการพัฒนาอยู่เสมอ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

7. Consistent Competitive Underperformance : ความล้มเหลวในการดำเนินการระบบสารสนเทศขององค์กรส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร อีกทั้งยังทำให้ชื่อเสียงขององค์กรที่มีมายาวนานเสียหายและเสื่อมถอยได้ จุดโหว่ตรงนี้เองทำให้บริษัทคู่แข่งเกิดความได้เปรียบเหนือกว่า

การนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กรนั้นสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้แก่องค์กร แต่ก็มีความเสี่ยงมากตามมาเพราะเทคโนโลยีนั้นมีการเปลี่ยนแปลงเร็วมาก หากในปัจจุบันองค์กรเป็นผู้นำแต่ในอนาคตอาจจะเป็นผู้ตามได้ เนื่องจากคู่แข่งสามารถเลียนแบบได้ไม่ยาก และหากคู่แข่งสามารถทำต้นทุนให้ต่ำกว่าได้ก็จะเปลี่ยนขึ้นมาเป็นผู้นำได้แทนทันที

เจนเนตร มณีนาคะ และคณะ (2548 : 37-38) ได้บรรยายไว้ว่า สืบเนื่องจากกาที่โลกาภิวัตน์ได้ส่งผลกระทบต่อทุกมิติ ทุกระบบ และมีความสัมพันธ์ข้ามกันไปอย่างซับซ้อน จากธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ (e-Business) ผู้การตลาด (Marketing) และนักการตลาด (Marketers) จากวิทยาศาสตร์สู่เทคโนโลยีและเศรษฐกิจ หรือที่เราเรียกผลกระทบซึ่งกันและกันเช่นนี้ว่า Connected economy ซึ่งทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นบริษัทหรือหน่วยงานของรัฐอาจแยกส่วนความสามารถในการทำงานกันในพื้นที่ที่ห่างไกลกัน เป็นไปได้ที่หน่วยงานเหล่านั้นจะตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีสภาพสังคม เศรษฐกิจหรือการเมืองที่ไม่มีเสถียรภาพ และด้วยความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมและระยะทางจึงทำให้เกิดความซับซ้อนมากขึ้น ทั้งยังมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงานที่ใช้การจ้างงานภายนอก

ข้อมูลมากมายถูกแลกเปลี่ยนกันระหว่างหุ้นส่วนเสมือน (Virtual Partners) รวมถึงกรรมสิทธิ์ทรัพย์สินทางปัญญา (Proprietary Intellectual Property [IP]) และข้อมูลผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ซึ่งมีข้อมูลเหล่านั้นได้กระจายออกไปแล้ว ยากที่จะควบคุมดูแลได้ เพราะเป็นการยากที่องค์กรจะสามารถมั่นใจในระดับความปลอดภัยของเครือข่ายจากหน่วยงานภายนอกได้

ผลกระทบต่อองค์กรในระบบของโลกสัมพันธ์หลากหลายมิติ (Connected Economy) ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการได้เช่นกัน เช่นเดียวกับภาคธุรกิจ ข้อมูลเหล่านี้แพร่ออกไปทั่วโลกทั้งอย่างถูกกฎหมายและผิดกฎหมาย และเมื่อข้อมูลนั้นอยู่ในครอบครองของผู้ไม่ประสงค์ดี ย่อมสร้างความเสียหายแก่องค์กรได้ ผู้ใช้บริการตระหนักดีถึงความเสี่ยงเหล่านี้ จึงมีการประเมินไว้แล้วว่า องค์กรที่พึ่งพิงเทคโนโลยีสารสนเทศอาจเกิดความสูญเสียประมาณจำนวนมาก อันเนื่องมาจากผู้ใช้บริการวิตกในเรื่องของความปลอดภัยและการรักษาความลับของข้อมูล ดังนั้นในโลกของ

เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นสามารถเชื่อมโยงซึ่งกันและกันได้ทั่วโลก แต่อาจมีโอกาสเกิดภัยคุกคามจากภายนอกในรูปแบบต่างๆ ได้สูงเช่นกัน

เจริญ เกษฎาวลัย (2548 : 53-54) ได้อธิบายเกี่ยวกับความเสี่ยงที่สำคัญจากงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ IT ได้ตามประเด็นที่มีนัยสำคัญเหล่านี้

1. ความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy of Standing Data)
2. การจำกัดการเข้าถึงทรัพย์สินและการบันทึก (Restricted Access to Assets and Records)
3. การเปลี่ยนเข้าสู่ระบบใหม่ (Conversion to New System)
4. การเข้าถึงของผู้ใช้ที่ไม่ได้รับอนุญาต (Unauthorized Users)
5. ระบบความปลอดภัยของเครือข่าย (Network Security)
6. ความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ (Information Security)
7. ไวรัส (Virus)
8. นักเจาะคอมพิวเตอร์ (Hacker, Cracker)
9. การทุจริต (Computer Fraud)
10. การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี (Changing Technology)

ความเสี่ยงจากงานด้านระบบสารสนเทศในยุคนี้เป็นความเสี่ยงที่ทุกๆ องค์กรจะหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะหากหลีกเลี่ยงนั้นหมายถึงความเสี่ยงขององค์กรจะสามารถเกิดขึ้นได้ทันทีจากความล่าช้า ซึ่งทำให้ไม่สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ในยุคปัจจุบันนี้

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงในงานระบบสารสนเทศดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความเสี่ยงในงานระบบสารสนเทศนั้นเป็นความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากใช้ระบบสารสนเทศ อาจถึงผลกระทบทำให้การดำเนินงานสะดุดหรือ หยุดชะงัก และมีผลทำให้เป้าหมายขององค์กรไม่สามารถบรรลุผลอย่างสมบูรณ์ ไม่ว่าจะเป็นความเสี่ยงในส่วนของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และระบบการเชื่อมต่อของข้อมูลก็ตาม ดังนั้นทุกคนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรจำเป็นต้องร่วมกันวางแผนบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างจริงจัง เพื่อการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างสมบูรณ์และต่อเนื่อง

6. ข้อมูลองค์กร ฝ่ายสารสนเทศ คณะวิชา

ข้อมูลขององค์กรที่ผู้วิจัยสนใจในทำการวิจัยในครั้งนี้ คือ มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

6.1 ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยศิลปากร

มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของรัฐในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยศิลปากร 2544 : 6-15) เดิมคือโรงเรียนประณีตศิลปกรรม สังกัดกรมศิลปากร เปิดสอนวิชาจิตรกรรมและประติมากรรมให้แก่ข้าราชการและนักเรียนในสมัยนั้นโดยไม่เก็บค่าเล่าเรียน ศาสตราจารย์ ศิลป์ พีระศรี (เดิมชื่อ Corrado Feroci) ชาวอิตาลีซึ่งเดินทางมารับราชการในประเทศไทยในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 เป็นผู้ก่อตั้งโรงเรียนแห่งนี้ขึ้น และได้เจริญเติบโตเป็นลำดับเรื่อยมา จนกระทั่งได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยศิลปากร เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ.2486

มหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกที่มุ่งเน้นผลิตบัณฑิตผู้มีความรู้ความสามารถด้านศิลปะและการออกแบบ โดยพิจารณาจากประวัติการจัดตั้งคณะวิชาต่างๆ ขึ้นในวังท่าพระ กรุงเทพฯ ได้แก่ คณะจิตรกรรมและประติมากรรม ซึ่งต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็นคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ คณะสถาปัตยกรรมไทย ซึ่งต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็นคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะโบราณคดี และคณะมัณฑนศิลป์

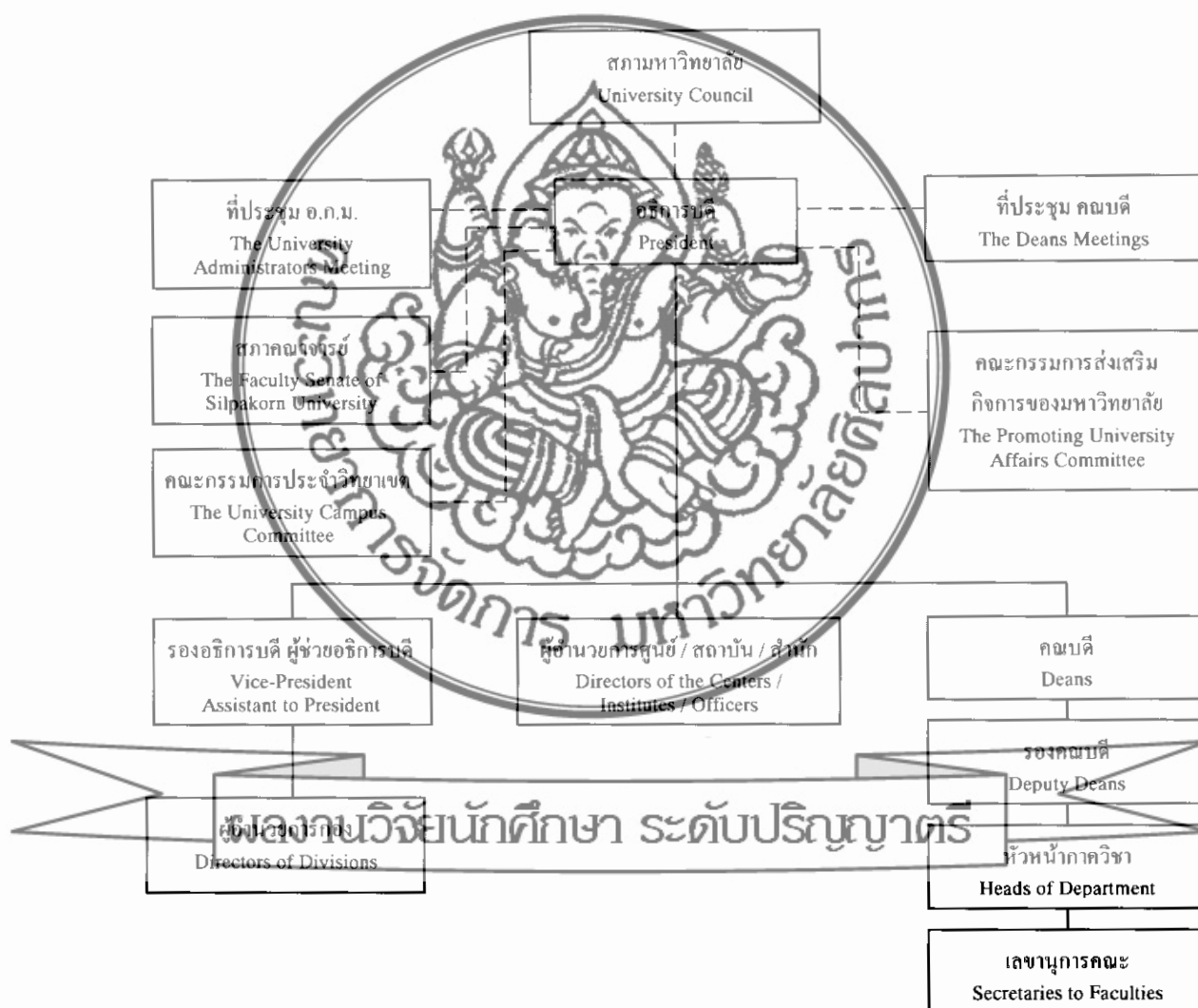
ปี พ.ศ.2509 มหาวิทยาลัยศิลปากร มีนโยบายที่จะเปิดคณะวิชาและสาขาวิชาที่หลากหลายขึ้น แต่เนื่องจากบริเวณพื้นที่ในวังท่าพระคับแคบมาก ไม่สามารถจะขยายพื้นที่ออกไปได้ จึงได้ขยายเขตการศึกษาไปยังพระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม โดยเริ่มจัดตั้งคณะอักษรศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเกษตรศาสตร์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ซึ่งต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็นคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และคณะดุริยางคศาสตร์ ซึ่งตั้งอยู่ด้านหลังสำนักงานอธิการบดี คลังชั้น เพื่อความเป็นมหาวิทยาลัยที่มีความสมบูรณ์ทางด้านศิลปะมากยิ่งขึ้น มหาวิทยาลัยศิลปากรได้ขยายงานในระดับบัณฑิตศึกษา โดยจัดตั้งบัณฑิตวิทยาลัยขึ้นในปี พ.ศ.2515 เพื่อรับผิดชอบในการดำเนินการ

และในปี พ.ศ.2540 มหาวิทยาลัยศิลปากรได้ขยายเขตการศึกษาไปจัดตั้ง วิทยาเขตแห่งใหม่ที่จังหวัดเพชรบุรี เพื่อกระจายการศึกษาไปสู่ภูมิภาค ใช้ชื่อว่า "วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี" ในปี พ.ศ.2544 ได้จัดตั้งคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร ต่อมาในปี พ.ศ.2545 จัดตั้งคณะวิทยาการจัดการ และในปี พ.ศ.2546 ได้จัดตั้งคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

มหาวิทยาลัยศิลปากรมีลักษณะเป็นองค์การ เนื่องจากมีกลุ่มบุคคลจำนวนมากทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ มีการรวมกลุ่มกันอย่างถาวร มีการจัดระเบียบภายในกลุ่ม

เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของแต่ละคน ตลอดจนกำหนดระเบียบข้อบังคับต่างๆ ให้ยึดถือปฏิบัติ (สมคิด บางโม 2552 : 16)

การบริหารงานมหาวิทยาลัยศิลปากร
Administration Chart of Silpakorn University



ภาพที่ 9 การบริหารงานมหาวิทยาลัยศิลปากร

ที่มา: ปรับปรุงจาก มหาวิทยาลัยศิลปากร, มหาวิทยาลัยศิลปากร (กรุงเทพฯ : บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง, 2544), 10.

ปณิธานและวิสัยทัศน์ขององค์การคือ มหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นแหล่งค้นคว้าวิจัย รวบรวม ถ่ายทอดความรู้และศิลปะวิทยาการชั้นสูง วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีเป้าหมายในการผลิตบัณฑิตทุกระดับปริญญาให้มีภูมิปัญญาสูง มีความคิดสร้างสรรค์ ยึดมั่นในคุณธรรม เพียบพร้อมด้วยจรรยาบรรณ และจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลางทางวิชาการ บนพื้นฐานการอนุรักษ์ พัฒนาภูมิปัญญาและวัฒนธรรมไทย คามหลักเสรีภาพทางวิชาการเพื่อประโยชน์ของชุมชน ในภูมิภาคตะวันตก ประเทศชาติและมนุษยชาติทั้งมวล

การบริหารงานของมหาวิทยาลัยศิลปากร ดังภาพที่ 9 มีสภามหาวิทยาลัยทำหน้าที่ควบคุม นโยบายและการดำเนินกิจการของมหาวิทยาลัย คณะกรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย สภาคณาจารย์ คณะกรรมการประจำวิทยาเขต สำนักงานให้คำปรึกษามะนำแก่มหาวิทยาลัย และสนับสนุนการดำเนินกิจการของมหาวิทยาลัย โดยอธิการบดีเป็นหัวหน้าคณะผู้บริหาร รองอธิการบดีและผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายต่าง ๆ คณะบดีทุกคณะวิชา ผู้อำนวยการศูนย์ สถาบัน หอศิลป์ ปฏิบัติงานตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ศูนย์กลางในการบริหารงานตั้งอยู่ ณ สำนักงานอธิการบดี ถนนบรมราชชนนี เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ในอนาคตอันใกล้ มหาวิทยาลัยมีนโยบายในการปรับเปลี่ยนสถานภาพไปเป็น มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ซึ่งจะมีความเป็นอิสระในการบริหารงานและดำเนินงานด้านต่าง ๆ ย่างขึ้น

ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยศิลปากร มีศูนย์กลางในการบริหารงานตั้งอยู่ ณ สำนักงานอธิการบดี เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร และมีการจัดการเรียนการสอน จำนวน 4 แห่งด้วยกัน คือ

1. วังท่าพระ สถานที่ตั้ง ณ เลขที่ 31 ถนนหน้าพระลาน แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

2. สำนักงานอธิการบดี ตลิ่งชัน ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 22 ถนนบรมราชชนนี เขตตลิ่งชัน

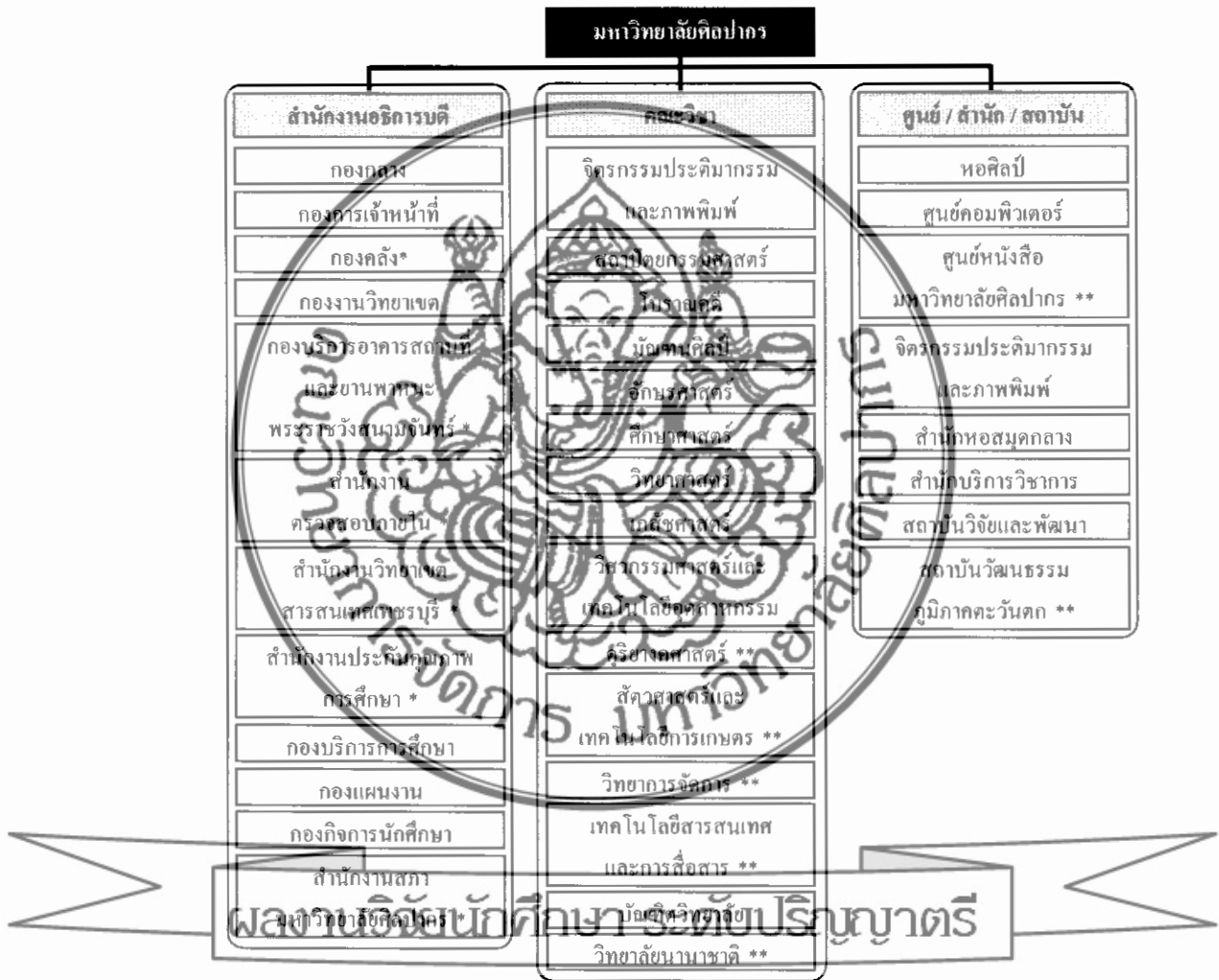
กรุงเทพมหานคร

3. วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ สถานที่ตั้ง ณ เลขที่ 6 ถนนราชมรรคาใน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

4. วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 1 หมู่ที่ 3 ถนนชะอำ-ปราณบุรี ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

นโยบายของมหาวิทยาลัยศิลปากรได้เล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นของคุณภาพ การศึกษาตามนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา อัน

แสดงถึงปณิธานและความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ ในการดำเนินการกิจหลักของมหาวิทยาลัย คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม



* เป็นหน่วยงานในกำกับในสำนักงานอธิการบดี

** เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเป็นการภายใน

ภาพที่ 10 การแบ่งส่วนราชการมหาวิทยาลัยศิลปากรในปีการศึกษา 2552

ที่มา: ปรับปรุงจาก มหาวิทยาลัยศิลปากร.สารสนเทศเพื่อการบริหาร ปีการศึกษา 2552 [ออนไลน์].

เข้าถึงเมื่อ 16 เมษายน 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.plan.su.ac.th>

ในปัจจุบัน โครงสร้างองค์การของมหาวิทยาลัยศิลปากรมีการแบ่งส่วนราชการ ออกเป็น 3 หน่วยงานหลักๆ ดังภาพที่ 10 ซึ่งประกอบด้วย

1. สำนักงานอธิการบดี
2. คณะวิชา 13 คณะ รวมถึงบัณฑิตวิทยาลัย 1 แห่ง
3. ศูนย์ / สำนัก / สถาบัน

โดยมีสภามหาวิทยาลัยศิลปากร คือ องค์การสูงสุดที่ควบคุมดูแลการดำเนินงานของ มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย นายกสภามหาวิทยาลัย กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ อธิการบดี ประธาน สภาคณาจารย์ ประธานกรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัย ร่วม ดำเนินการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร มีนโยบายในการกระจายโอกาสทางการศึกษาระดับอุดมศึกษา ไปสู่ภูมิภาค จึงขยายเขตการศึกษาไปตั้งวิทยาเขตแห่งใหม่ที่จังหวัดเพชรบุรี ใช้ชื่อว่า วิทยาเขต สารสนเทศเพชรบุรี

6.2 ข้อมูลเกี่ยวกับวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 1 หมู่ที่ 3 ถนนชะอำ- ปราณบุรี ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พื้นที่ 621 ไร่ การดำเนินการจัดการเรียนการ สอนใช้รูปแบบผสมผสานระหว่างวิชาเขตสารสนเทศกับมหาวิทยาลัยแบบดั้งเดิม คือมีทั้งด้านการ เรียนการสอน การวิจัย และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ โดยใช้ระบบสารสนเทศ เข้ามาสนับสนุน

การเรียนการสอน และกิจกรรมด้านอื่นๆ ของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร รวมทั้งเป็นศูนย์การ ให้บริการทางวิชาการแก่สังคมตามที่รับรองของกระทรวงศึกษาธิการ โดยจะให้บริการในเขต พื้นที่ 9 จังหวัด คือ เพชรบุรี, ราชบุรี, นครปฐม, สุพรรณบุรี, กาญจนบุรี, ประจวบคีรีขันธ์, สมุทรสงคราม, สมุทรสาคร และชุมพร (มหาวิทยาลัยศิลปากร 2544 : 17)

ที่ตั้งวิทยาเขตสารสนเทศฯ แห่งนี้มีความเหมาะสมทั้งทางภูมิศาสตร์ และศักยภาพของ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการลงทุน เกี่ยวกับการพัฒนาพื้นที่ดิน ตลอดจนระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านสาธารณูปโภค / สาธารณูปการ เพราะอยู่ติดถนนใหญ่ เส้นทางสำคัญจากกรุงเทพฯ มุ่งสู่ภาคใต้ ในพื้นที่มีบึงน้ำจืดขนาดใหญ่ อุดมด้วยพันธุ์ไม้นานา พรรณ พื้นที่โดยรอบ ข้างเคียงมีโรงเรียน วิทยาลัยเกษตรกรรมและเทคโนโลยี กรมปศุสัตว์ ฯลฯ

อีกทั้งจังหวัดเพชรบุรียังเป็นศูนย์กลางบริเวณภาคกลางตอนล่างที่ติดต่อกับภาคใต้ตอนบน เป็นจังหวัดที่มีทรัพยากรทางเศรษฐกิจ สังคม ศิลปวัฒนธรรม มีสถาปัตยกรรมเก่าแก่ที่ทรงคุณค่าหลายแห่ง ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ สอดคล้องกับเป้าหมายในการเปิดบริการทางการ ศึกษาในสาขาวิชาต่างๆ ขึ้นใหม่ ซึ่งมีหลักการที่สืบเนื่องมาจากสาขาวิชาต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยมีการเปิดดำเนินการมาแล้ว สามารถร่วมเปิดสอนเป็นวิชาชีพศึกษาทั่วไปได้ สร้างความพร้อมให้สาขาวิชาที่จะเปิดขึ้นใหม่ เจริญพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว (กองแผนงาน มหาวิทยาลัยศิลปากร 2543 : 10)

มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี 3 คณะ ได้แก่

1. คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร
 2. คณะวิทยาการจัดการ
 3. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- และในปัจจุบันมีการจัดการศึกษาระดับปริญญาโทในคณะวิทยาการจัดการ สาขาต่างๆ

ดังนี้

1. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน
2. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ
3. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

โดยทางวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ว่า สาขาวิชาที่จะเปิดสอน จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของภูมิภาคตะวันตกเป็นสำคัญ และสอดคล้องกับความต้องการของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากสาขาวิชานั้นๆ เป็นสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยมีศักยภาพในการจัดการเรียนการสอนอยู่แล้ว

ผลงานวิจัยนวัตศึกษาระดับปริญญาตรี

คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร

คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2544 เป็นคณะลำดับที่ 11 ของมหาวิทยาลัยศิลปากร ตามนโยบายการศึกษาสู่ภูมิภาคทางวิทยาศาสตร์ประยุกต์และเทคโนโลยีของรัฐบาลในรูปของวิทยาเขตสารสนเทศ (Information Technology Campus) มหาวิทยาลัยจึงจัดตั้งคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตรขึ้นเป็นคณะแรกในวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เนื่องจากประชากรโดยรอบมหาวิทยาลัยในจังหวัดเพชรบุรี ประกอบอาชีพ เลี้ยงโคนม โคนเนื้อ สัตว์ปีกสัตว์น้ำ และทำสวนผักและผลไม้

ในแผนระยะต้นคณะฯ มีวัตถุประสงค์ที่จะผลิตบัณฑิตให้มีพื้นฐานความรู้ทางสัตวศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ชีวภาพพื้นฐาน และมีความรู้ด้านชีววิทยาของสัตว์ เพื่อให้บัณฑิตมีทักษะในการผลิตและการเพาะขยายพันธุ์ และสามารถในการเป็นผู้จัดการฟาร์มของตนเองให้เป็นฟาร์มมาตรฐาน โดยคณะได้จัดการเรียนการสอนในหลักสูตรสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตรที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีพื้นฐานความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในระยะ 4 ภาคการศึกษาแรก และอีก 4 ภาคการศึกษานเน้นการเรียนรู้และการปฏิบัติไปสู่รายวิชาเฉพาะทาง รวมทั้งการฝึกทักษะการปฏิบัติงานให้เกิดความชำนาญในห้องปฏิบัติการของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนเสริมสร้างประสบการณ์ในการทำงานในฟาร์มของเกษตรกร เพื่อให้บัณฑิตมีความสามารถในการใช้เครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและเตรียมบัณฑิตให้มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อจบการศึกษา และสามารถที่จะประกอบอาชีพในสาขาที่เกี่ยวข้องได้ ซึ่งรวมไปถึงการค้นคว้าและประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียนมาในการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ลุ่่วงได้อย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ สามารถรับใช้สังคมและประเทศชาติเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มีความตั้งใจในการพัฒนาชุมชนให้มีความเข้มแข็ง โดยเป็นแหล่งในการฝึกอบรมและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรให้แก่เกษตรกรในบริเวณโดยรอบและพื้นที่ใกล้เคียงกับมหาวิทยาลัย ดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคม และให้โอกาสกับชุมชนได้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยการจัดทำพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติ (Natural History Museums) เพื่อให้เป็นแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์และพืช พร้อมทั้งส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวแก่นักเรียน นักศึกษา ชุมชน และประเทศในระยะยาว (รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษา คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร ปีการศึกษา 2549; มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี 2544 : 48)

ปณิธานการศึกษา คือ รู้คิด รู้ทันควารู้วิชา รู้จักใช้ปัญญา ร่วมพัฒนาสังคม

ผลงานวิจัยบทความ ระดับปริญญาตรี

วศยทศน คือ องค์การที่มความป็นเลิศทางวิชาการด้านสัตวศาสตร์และเทคโนโลยี-

การเกษตรระดับประเทศ

พันธกิจ

1. ผลิตบัณฑิตทางสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร ที่เก่ง ดี มีคุณธรรมและเป็นที่ยอมรับ
2. สร้างวัฒนธรรมวิจัยและองค์ความรู้ใหม่ด้านสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร
3. ถ่ายทอดองค์ความรู้จากงานวิจัยและศาสตร์ขององค์การเพื่อสนองต่อการพัฒนาของชุมชน สังคม และประเทศชาติ
4. อนุรักษ์และทำนุบำรุง ภูมิปัญญาท้องถิ่นและศิลปวัฒนธรรมของชาติ

การบริหารจัดการของคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร ดังปรากฏในภาพที่ 11 มีการบริหารจัดการองค์การแบบองค์รวม โดยการแบ่งโครงสร้างภายในเป็นสาขาวิชาตามหลักสูตร เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารงานวิชาการ มีลำดับขั้นตอนเพื่อรองรับภารกิจของคณะ และให้การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผลอย่างมีคุณภาพ และสามารถจัดอัตรากำลังที่มีอยู่ภายใต้มาตรการกำลังคนภาครัฐมีส่วนเหมาะสมกับปริมาณงานของคณะ ซึ่งมีท่านอธิการบดีเป็นผู้บริหารสูงสุด มีคณะกรรมการอำนวยการเป็นผู้พิจารณาแนวทางในการปฏิบัติงานของคณะ ซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิของสภามหาวิทยาลัย ผู้บริหารมหาวิทยาลัย และคณบดีเป็นกรรมการและเลขานุการ

การบริหารจัดการภายในคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มีคณบดีของคณะฯ เป็นผู้บริหารสูงสุด โดยมีภารกิจการบริหารจัดการทั้งสายวิชาการและสายบริหาร โดยมีรองคณบดีเป็นผู้ดูแลส่วนต่างๆ ภายในคณะ และมีคณะกรรมการประจำคณะเป็นที่ปรึกษาเสนอแนะ โดยมีการแบ่งส่วนราชการตามภารกิจเป็นสายวิชาการ สายฟาร์มและการผลิต และสายบริหาร (เอกสารหลักเกณฑ์การจัดตั้งคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นส่วนงานภายในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2551 : 2-3, 7)

โดยสายสาขาวิชาเป็นหน่วยงานหลัก ซึ่งมีภารกิจในการสอน การวิจัย และพัฒนาหลักสูตร เพื่อมุ่งเน้นการผลิตบัณฑิต ให้มีคุณภาพตามความต้องการของสังคม โดยประกอบด้วย 5 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตพืช สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตสัตว์น้ำ สาขาวิชาเทคโนโลยีการสัตวแพทย์ และสาขาวิชาพื้นฐานคณะสัตวศาสตร์

ฟาร์มสาธิตคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร เป็นองค์การภายใต้การกำกับดูแลของคณะฯ เพื่อพัฒนาและจัดการฟาร์มสาธิตด้านปศุสัตว์ สัตว์น้ำ และการผลิตพืช เพื่อใช้เป็นสถานที่การเรียนการสอน การฝึกทักษะและประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาในการปฏิบัติงานเสมือนจริง อีกทั้งเป็นสถานค้นคว้าวิจัยในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงพัฒนาอาชีพ และบริหารจัดการฟาร์มได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล

สายบริหารมีสำนักงานเลขานุการคณะเป็นหน่วยงานหลัก ซึ่งมีภารกิจสำคัญในการสนับสนุนการเรียนการสอนของคณะ งานด้านธุรการ งานด้านประกันคุณภาพการศึกษาและประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งที่อยู่ภายในและภายนอกวิทยาเขตฯ และประสานงานกับนักศึกษา โดยอัตรากำลังสายสนับสนุนประกอบด้วย 4 สายงานหลัก ได้แก่

1. งานบริหารและธุรการ ประกอบด้วย หน่วยสารบรรณ หน่วยพัสดุ และหน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ

2. งานบริการการศึกษา ประกอบด้วย หน่วยบริการการศึกษา หน่วยกิจกรรมนักศึกษา และหน่วยสหกิจศึกษา
3. งานพัฒนาองค์การ ประกอบด้วย หน่วยนโยบายและแผน และหน่วยประกันคุณภาพการศึกษา
4. งานสนับสนุนด้านปฏิบัติการ ประกอบด้วย หน่วยห้องปฏิบัติการด้านวิทยาศาสตร์ และหน่วยห้องปฏิบัติการด้านคอมพิวเตอร์

คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตรมีหน่วยห้องปฏิบัติการด้านคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่ในการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการ ตลอดจนการบริหารงานของคณะวิชา โดยติดตั้งชุดคำสั่งสำเร็จรูป ใช้ปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติมข้อมูล เขียนชุดคำสั่งตามข้อกำหนดของระบบงานที่ได้วางแผนไว้แล้ว ทดสอบความถูกต้องของคำสั่ง แก้ไขข้อผิดพลาดของคำสั่งและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยมีพนักงานตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ จำนวน 1 ราย และการทำงานอยู่ภายใต้การกำกับดูแลการบริหารงานของตำแหน่งเลขานุการของคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร ซึ่งทำหน้าที่บริหารงานหน่วยงานสายบริหารและปฏิบัติการทั่วไป

คณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ จัดตั้งขึ้นเป็นคณะวิชาที่ 12 ในมหาวิทยาลัยศิลปากร เริ่มจัดการเรียนการสอนที่วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีในปี พ.ศ. 2545 มีจุดมุ่งหมายที่จะผลิตบุคลากรในสาขาวิชาที่สามารถประกอบอาชีพอิสระได้ระดับหนึ่ง เป็นบัณฑิตที่มีความสามารถทางธุรกิจขั้นพื้นฐาน รวมทั้งมีความสามารถในการร่วมปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ และธุรกิจเอกชน ได้เป็นอย่างดี โดยคำนึงถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ คุณภาพชีวิต และคุณภาพสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ (คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

คณะวิทยาการจัดการ มีความมุ่งมั่น ที่จะเน้นให้นักศึกษาของคณะ ได้ฝึกฝนความรู้และทักษะในภาษาอังกฤษ และ/หรือภาษาต่างประเทศที่สอง รวมทั้งทักษะทางด้านเทคโนโลยี และการเป็นผู้ประกอบการ คณะยังสนับสนุนให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ตรง ทั้งจากการฝึกงาน การศึกษาดูงาน การแข่งขันภายนอก และการทำโครงการต่างๆ ในทุกหลักสูตรของคณะ

ปรัชญาการศึกษา คือ สร้างสรรค์ปัญญา พัฒนาความรู้ เชิดชูจริยธรรม ผู้นำการปฏิบัติ

วิสัยทัศน์ของคณะ คือ คณะวิทยาการจัดการเป็นศูนย์กลางความรู้ด้านการจัดการและการวิจัย โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจของชุมชนในภูมิภาคตะวันตก ตลอดจนสังคมส่วนรวม ตามหลักเสรีภาพทางวิชาการ รวมทั้งสร้างไว้ซึ่งเอกลักษณ์ วัฒนธรรมแห่งภูมิปัญญาไทย เพื่อมุ่งเน้นสู่มาตรฐานซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

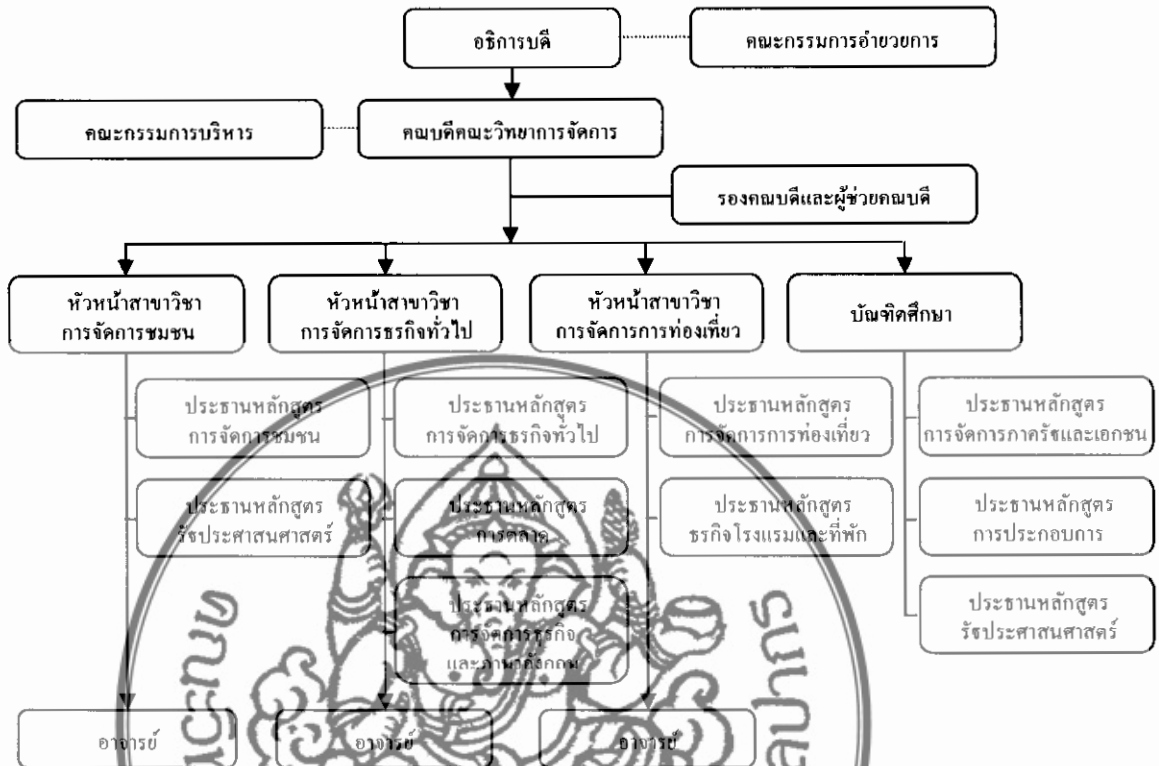
พันธกิจ

1. ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ มีความรู้ มีความเป็นผู้นำ เพียบพร้อมด้วยคุณธรรม จริยธรรม และมีมาตรฐาน สามารถแข่งขันได้ในระดับสากล
2. ทำการวิจัยเพื่อเป็นพื้นฐานในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่จะนำไปใช้ได้ ให้เกิดประโยชน์ทางด้านพัฒนาทั้งชุมชนและธุรกิจ
3. ให้บริการวิชาการเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของชุมชนในภูมิภาคตะวันตก และพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย
4. เป็นศูนย์กลางในกระศึกษา และพัฒนาเพื่อมีส่วนร่วมของประชาชนในภูมิภาคตะวันตก
5. เป็นศูนย์กลางสืบสาน สร้างสรรค์ สืบสาน บูรณาการศิลปะ และวัฒนธรรมในภูมิภาคตะวันตก

คณะวิทยาการจัดการ ได้ดำเนินการจัดการศึกษาเรื่อยมา ตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ.2545 จนได้รับการจัดตั้งเป็นหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมติของสภามหาวิทยาลัย ตามประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร เรื่อง การจัดตั้งและแบ่งหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัยศิลปากร เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ.2546 ให้มีฐานะเทียบเท่าคณะวิชา โดยไม่มีการแบ่งส่วนงานภายใน

คณะ ได้จัดโครงสร้างการบริหารงานภายใน ดังภาพที่ 12 แสดงโครงสร้างการบริหารงาน โดยมีคณะบดีซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัย เป็นผู้บังคับบัญชา มีหน่วยย่อยเป็นสาขาวิชา ซึ่งมีหัวหน้าสาขาวิชา และรองหัวหน้าสาขาวิชา ได้รับการแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัย เป็นผู้กำกับดูแลทางด้านวิชาการ

กรรมการบริหารประจำคณะวิทยาการจัดการ ได้รับการแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่เช่นเดียวกับคณะกรรมการประจำคณะวิชา นอกจากนี้ คณะฯ ยังได้แต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ เช่น คณะกรรมการวิชาการ คณะกรรมการประจำหลักสูตรต่างๆ คณะกรรมการกิจการนักศึกษา เป็นต้น คณะวิทยาการจัดการยังไม่มีสำนักงานเลขานุการคณะ แต่ได้ใช้สำนักวิทยาสารสนเทศเพชรบุรี ร่วมกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการและลูกจ้างชั่วคราวของคณะอีกจำนวนหนึ่ง ทำหน้าที่แทน (รายงานประจำปี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2552: 21)



ภาพที่ 12 โครงสร้างการบริหารงานคณะวิทยาการจัดการในปี พ.ศ. 2551

ที่มา: ปรับปรุงจาก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, รายงานประจำปี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร (ม.ป.ท., 2552), 21.

คณะวิทยาการจัดการ มีฝ่ายสารสนเทศเป็นฝ่ายให้บริการด้านสารสนเทศภายในคณะ โดยบทบาทและหน้าที่ของฝ่ายมีดังนี้

ผลงานวิจัยด้านศึกษาระดับปริญญาตรี

ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษาและบุคลากรของคณะ ทั้งเครื่องที่เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา และเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ในส่วนของเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลนั้นได้จัดไว้ให้บริการภายในห้องปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์ของคณะ มีห้องสำหรับให้บริการเพื่อใช้ในการเรียนการสอนทางด้านภาษาต่างประเทศ และห้องสำหรับให้บริการการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต และการใช้งานทั่วไป เช่น การพิมพ์งาน

2. การเขียนระบบงานออนไลน์เพื่อใช้ในการสารสนเทศภายในคณะ เช่น ระบบการประกาศคะแนนของนักศึกษา ระบบการเรียนการสอน (Moodle) ระบบบริการแจ้งซ่อม และระบบบริการยืม - คืน เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา

3. การให้บริการข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

4. งานบริการทางด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
5. บริการให้คำปรึกษา และซ่อมบำรุง เครื่องคอมพิวเตอร์ของคณะฯ

ภายในฝ่ายสารสนเทศ คณะวิทยาการจัดการ มีพนักงานตำแหน่งนักคอมพิวเตอร์ทั้งหมด 4 ราย ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนจะมีความหลากหลายและเป็นระบบการทำงานที่ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน หากภาระหน้าที่ของคนใดคนหนึ่งมากเกินไปก็จะแบ่งความรับผิดชอบให้พนักงานรายอื่นที่มีความสามารถดำเนินการร่วมกัน ได้รับความรับผิดชอบ โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลการบริหารงานของตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายสารสนเทศ ซึ่งเป็นอาจารย์ประจำของคณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร

ในขณะที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามามีบทบาทและความสำคัญในการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ มากขึ้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความทันเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง พร้อมกับสามารถประยุกต์ศาสตร์แขนงดังกล่าวไปใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยเหตุนี้มหาวิทยาลัยศิลปากรจึงเล็งเห็นความสำคัญของสาขาวิชาต่างๆ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมุ่งหวังการผลิตบุคลากรในสาขาวิชาดังกล่าวเพื่อนำความรู้และทักษะ ไปประยุกต์ใช้ต่อการดำเนินงานขององค์กร อีกทั้งวิชาชีพนักสารสนเทศยังเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบัน มหาวิทยาลัยศิลปากรจึงมีแนวคิดที่จะผลิตบัณฑิตโดยอยู่บนพื้นฐานของการนำศักยภาพที่มีเอกลักษณ์ด้านศิลปะและการออกแบบที่จัดอยู่ในระดับแถวหน้าของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยนำมาประยุกต์เข้ากับวิทยาการด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศที่เป็นศาสตร์ที่เข้ามามีบทบาทต่อภาคธุรกิจอุตสาหกรรมและสังคม

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงได้พัฒนาโครงการจัดตั้งคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขึ้น โดยรับผิดชอบการจัดการเรียนการสอน ณ วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งนับว่าเป็นจังหวัดที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจจังหวัดหนึ่งในภูมิภาคตะวันตกของประเทศ อันจะทำให้บัณฑิตที่จบการศึกษาจำนวนหนึ่งสามารถเข้าสู่ตลาดแรงงาน พัฒนาความเจริญให้กับชุมชนท้องถิ่น และเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตลอดจนนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพทางธุรกิจ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเริ่มดำเนินการเรียนการสอน ในภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2546 หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต 2 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ

ธุรกิจ (Business Information Technology) และสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการออกแบบ (Information Technology for Design) โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยชาญ ถาวรเวช เป็นคณบดีตั้งแต่ปีการศึกษา 2546 จนถึงปัจจุบัน และในปีการศึกษา 2550 คณะฯ ได้ขยายพื้นที่การศึกษาเข้ามาที่ กรุงเทพมหานคร ณ วังท่าพระ และสำนักงานอธิการบดี คลิ่งชัน มหาวิทยาลัยศิลปากร และจัดการสอนเพิ่มขึ้นในหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์ (Communication Arts) แบ่งเป็น 5 สายวิชา คือ สายวิชาการโฆษณา สายวิชาการลูกค้าสัมพันธ์ สายวิชาการวารสารและหนังสือพิมพ์ สายวิชาภาพยนตร์ สายวิชาวิทยุและโทรทัศน์

นอกจากนั้น ในปีการศึกษา 2551 คณะฯ ยังได้ขยายพื้นที่จัดการศึกษาบางส่วนมายังชั้น 8 อาคาร กสท. โทรคมนาคม บางรัก กรุงเทพฯ เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนของคณะฯ ใกล้กับศูนย์กลางด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ ซึ่งจะส่งผลให้นักศึกษามีความพร้อมในการประกอบอาชีพเมื่อสำเร็จการศึกษา และยังเป็นกำลังคนบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความสามารถเข้ามาเป็นอาจารย์ประจำในคณะฯ ได้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนของคณะฯ เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด (รายงานประจำปี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2552 : 3-4)

ปณิธานของคณะฯ คือ สรรค์สร้างนวัตกรรม ผู้นำการสื่อสาร บูรณาการเทคโนโลยี วิทยุทัศน์

1. ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับวิชาชีพของตน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เป็นสถาบันชั้นนำทางด้านการศึกษา รวมทั้งเป็นศูนย์กลางด้านวิจัยประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารบนพื้นฐานด้านศิลปวัฒนธรรมของประเทศไทย

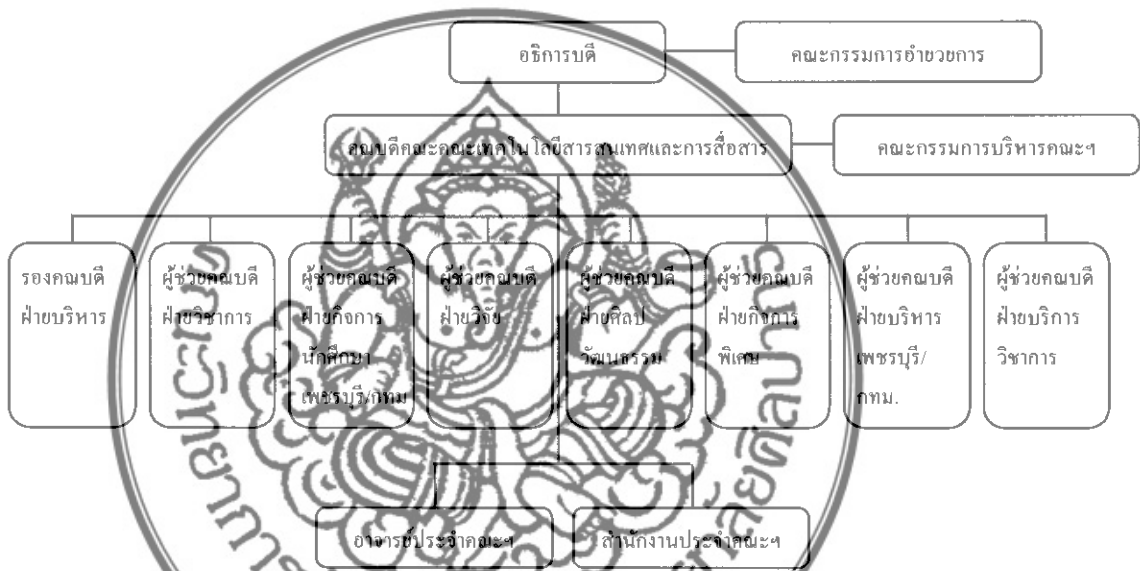
3. เป็นองค์กรที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สร้างโอกาสให้กับชุมชน สังคม และประเทศชาติ

4. มีระบบการบริหารจัดการ องค์กรทรัพยากรบุคลากรและปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการจัดการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

พันธกิจ

1. จัดการเรียนการสอนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความสามารถควบคู่กับคุณธรรมและจริยธรรม

2. ดำเนินการวิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม
3. ใช้องค์ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการให้บริการวิชาการ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนและสังคม
4. ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมด้วยองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร



ภาพที่ 13 โครงสร้างการบริหารงานคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ปี พ.ศ. 2551
 ที่มา: ปรับปรุงจาก คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร, รายงานประจำปี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร (ม.ป.ท., 2552), 11.

ผลงานวิทยนัศึกษาระดับปริญญาตรี
 การบริหารงานของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังภาพที่ 13 เป็นคณะ

วิชาที่เป็นหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัย บริหารงานตามระเบียบมหาวิทยาลัยศิลปากร ว่าด้วยการบริหารจัดการคณะที่เป็นหน่วยงานในกำกับและคณะที่เป็นส่วนราชการซึ่งมีส่วนงานเป็นหน่วยงานในกำกับ โดยรับผิดชอบจัดการเรียนการสอน ณ วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี และในปีการศึกษา 2551 ได้ขยายเขตพื้นที่การศึกษาเข้ามาในกรุงเทพมหานคร โดยจัดการเรียนการสอน ณ ชั้น 8 อาคาร กสท. โทรคมนาคม บางรัก กรุงเทพฯ

การบริหารจัดการประกอบด้วยคณะกรรมการ 2 ชุด ได้แก่

1. คณะกรรมการอำนวยการ ประกอบด้วย อธิการบดีเป็นประธาน รองอธิการบดีเป็น

กรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกเป็นกรรมการ คณบดีเป็นกรรมการและเลขานุการ มีหน้าที่คอยกำกับ ดูแล ให้คำแนะนำ และตรวจสอบการดำเนินงานของคณะฯ

2. คณะกรรมการบริหารประจำคณะฯ มีคณบดี เป็นประธาน และผู้ช่วยคณบดี 4 ฝ่าย เป็นกรรมการมีหน้าที่บริหารงานให้มีประสิทธิภาพมีความคล่องตัวทั้งในการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของคณะฯ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีฝ่ายสารสนเทศเป็นฝ่ายให้บริการด้านสารสนเทศภายในคณะ บทบาทและหน้าที่ของฝ่ายมีดังนี้

1. ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษาและบุคลากรของคณะ ได้จัดไว้ให้บริการภายในห้องปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์ของคณะ มีห้องสำหรับให้บริการเพื่อใช้ในการเรียนการสอน บริการการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตและสารให้ทั้งหมด
2. การให้บริการข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
3. งานบริการทางด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
4. บริการให้คำปรึกษา และซ่อมบำรุง เครื่องคอมพิวเตอร์ของคณะ
5. บริการวิชาการ ทางด้านการสอนและอบรมปฏิบัติการ ในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับสถาปัตยกรรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน

พนักงานที่รับผิดชอบงาน ภายใต้ฝ่ายสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีตำแหน่งนักคอมพิวเตอร์จำนวน 1 ราย ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบจะมีความหลากหลายตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลการบริหารงานของตำแหน่งผู้ช่วยคณบดีฝ่ายสารสนเทศ ซึ่งเป็นอาจารย์ประจำของคณะ

ทั้ง 3 คณะวิชาในวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีต่างมีการจัดการเรียนที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของภูมิภาคตะวันตก และสอดคล้องกับความต้องการของประเทศได้เป็นอย่างดี และยังคงดำเนินการบริหารงานตามกรอบหรือแนวนโยบายของมหาวิทยาลัยศิลปากรได้อย่างเหมาะสม

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วันเพ็ญ สายชล (2549) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ พนักงานที่ปฏิบัติ งานอยู่ในธนาคารสินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) และธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำนวน 300 ราย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์การบริหาร

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ในเรื่องสามารถส่งเสริมให้มีการควบคุมภายในที่ดี สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตอำนาจหรือการอนุมัติ สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบรายการระหว่างกันได้ และสามารถส่งเสริมให้มีการเก็บรักษาความลับของลูกค้ำมิให้นำไปใช้หาประโยชน์ส่วนตน ด้านปัญหาพบว่าถ้าจากระบบการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จะมีระดับความรุนแรงของปัญหาในด้านต่างๆ อยู่ในระดับมาก เช่น การควบคุมภายในที่ขาดประสิทธิภาพ การจัดการที่ขาดประสิทธิภาพ การทุจริตของบุคคลในองค์กร และความบกพร่องของระบบงานและคอมพิวเตอร์ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นมากที่สุด คือ กระบวนการทำงาน และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับประเภทความเสี่ยงจากการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบงานและระบบคอมพิวเตอร์ว่า การควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่ดี จะสามารถส่งเสริมให้มีระบบการสำรองข้อมูล

จากงานวิจัยของ วันเพ็ญ สายชด เป็นประโยชน์กับงานวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งให้เห็นว่าการที่พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการนั้น พนักงานก็จะทราบถึงประโยชน์และผลกระทบ ตลอดจนสามารถระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กรได้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กรได้ง่ายขึ้น

สุภัสดา พรหมจูดิกานนท์ (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและการจัดการแก้ไขความเสี่ยงโดยใช้ Case based reasoning : กรณีศึกษา บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด สาเหตุที่ได้ทำการวิจัยเรื่องนี้เนื่องจาก ในปัจจุบันระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาไปมากทำให้มีระบบงานทางด้านสารสนเทศเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ซึ่งจะทำให้เกิดความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานหากระบบเกิดการดำเนินงานที่ผิดพลาดหรือไม่สามารถ

ใช้งานได้ สาเหตุอาจเกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานภายใน คน ระบบงาน หรือเหตุการณ์ภายนอกและส่งผลกระทบทอร้ายได้และอาจเกิดความเสี่ยงทางด้านกฎหมาย ฉะนั้นจึงได้ทำการพัฒนาระบบงานที่ช่วยกำกับดูแล และควบคุมความเสี่ยงได้ โดยวิธีการเลือกจาก Case based reasoning หลังจากนั้นระบบไปติดตั้งและทดสอบการใช้งานโดยผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้งานทั่วไปสรุปได้ว่าระบบทำให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถจัดการบริหาร จัดการแก้ไขและติดตามความเสี่ยงผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้

จากผลการวิจัยของ สุภัสดา พรหมจูดิกานนท์ เป็นประโยชน์กับงานวิจัยในครั้งนี้ คือ การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอย่างเป็นแบบแผนโดยอาศัยระบบสารสนเทศมาช่วยบริหารจัดการ และติดตามความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

กชพงศ์ เพ็ชรราช (2547) ได้ทำศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงของสารสนเทศ (The Development of Information Security Risk Analysis System) ระบบวิเคราะห์ความเสี่ยงของสารสนเทศเป็นระบบที่นำเอากระบวนการคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ความเสี่ยงของสารสนเทศในองค์กร เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักวิเคราะห์ความเสี่ยงสามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ เพื่อช่วยวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง ซึ่งผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขความเสี่ยงได้

การพัฒนากระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงของสารสนเทศ มีการศึกษาแนวคิดและวิธีการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงหลายๆ แนวคิดมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบ โดยแนวคิดต่างๆ ที่ศึกษาเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนา ได้แก่ OCTABE, COBIT, FRAP และ BIA ส่วนแนวคิดหลักที่นำมาใช้เป็นมาตรฐานในการพัฒนาระบบ คือ COBIT ซึ่งเป็นแนวคิดและแนวทางการปฏิบัติเพื่อการควบคุมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับองค์กร โดยโครงสร้างของ COBIT ออกแบบอยู่บนพื้นฐานของกระบวนการทางธุรกิจ

ระบบวิเคราะห์ความเสี่ยงของสารสนเทศใช้ UML ช่วยในการออกแบบ ซึ่งมีการใช้โมเดลต่างๆ มาช่วยอธิบายของระบบงานนั้นๆ ทำให้สามารถแสดงภาพรวมของระบบทั้งหมดได้อย่างชัดเจนและช่วยให้นักวิเคราะห์ระบบ นักพัฒนาและผู้ใช้มีมุมมองที่เข้าใจตรงกัน ทำให้การพัฒนาระบบเป็นไปอย่างรวดเร็ว

จากผลการวิจัยของ กชพงศ์ เพ็ชรราช เป็นประโยชน์กับงานวิจัยในครั้งนี้ คือ ผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์จะสามารถบอกได้ว่าทรัพย์สินใดในองค์กรมีความเสี่ยงในระดับใดบ้าง องค์กรมีความเสี่ยงจากภัยคุกคามอะไรบ้าง ในระดับไหน ทำให้ช่วยตัดสินใจได้ว่าควรพิจารณาทรัพย์สินใดและภัยคุกคามใดเป็นอันดับแรก แต่อย่างไรก็ตาม

ระบบวิเคราะห์ความเสี่ยงของสารสนเทศไม่สามารถช่วยแก้ไขความเสี่ยงที่เกิดขึ้นได้ เพียงแต่เป็นระบบที่ช่วยในการวิเคราะห์ความเสี่ยงและช่วยแนะนำว่าควรทำอย่างไร จึงเป็นหน้าที่ของผู้ดูแลระบบและผู้ที่เกี่ยวข้องในการวางแผนแก้ไขและจัดการความเสี่ยงเหล่านั้นต่อไป

กฤษฎี ตั้งจิตตมอลิน (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องนโยบายความปลอดภัยระบบสารสนเทศ สำหรับบริษัทหลักทรัพย์ไทย (Information System Security Policy For Thai Securities Company) จากการวิจัยพบว่าทั้ง COBIT Version 3 และ ISO 17799 นิยมใช้อ้างอิงในการสร้างนโยบาย และมาตรการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศในแต่ละองค์กรมีความคาบเกี่ยวกันค่อนข้างมาก แต่ลักษณะที่มุ่งเน้นแตกต่างกันบ้าง ในรายละเอียดปลีกย่อย และวัตถุประสงค์ในการใช้งาน แต่เนื่องด้วย COBIT เป็นกรอบการทำงานที่เกิดขึ้นจากสมาคมผู้ควบคุมและตรวจสอบระบบสารสนเทศ หรือ ISACA (Information Systems Audit and Control Association) ซึ่งมี

สำนักงานสาขา กับจำนวนสมาชิกที่มีอาชีพด้านการตรวจสอบระบบสารสนเทศอยู่ทั่วโลก และ มุ่งเน้นมากขึ้นในเรื่อง II Governance มีการวิจัย และ โครงการด้านนี้มาต่อเนื่องเป็นเวลานาน และ เป็นที่นิยมมากในระดับสากล โดยเฉพาะอุตสาหกรรมด้านการเงิน จึงมีรายละเอียดที่การตรวจสอบ และเกณฑ์ต่างๆ ในเชิงปฏิบัติอยู่ครบถ้วนกว่า ISO 17799 จะมุ่งเน้นไปทางการอ้างอิงถึงวิธีการ จัดระบบโดยทั่วไป ซึ่งชัดเจนครบถ้วนด้านการปกครองสารสนเทศ ไม่เฉพาะกับอุตสาหกรรม หรือ ธุรกิจใดๆ มากนัก องค์ประกอบด้านรักษาความปลอดภัยที่สำคัญที่สุดแต่มักจะเข้าใจกันน้อยที่สุด คือเรื่องของนโยบายด้านความปลอดภัย ที่จะระบุความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้ใช้ รวมทั้งความต้องการด้านการเก็บรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ความเป็นสมบูรณ์ของข้อมูล และการจัดการข้อมูล องค์การที่เหมาะสม ตลอดจนเงื่อนไขที่จะทำให้ความคาดหวังดังกล่าวบรรลุผล

จากผลการวิจัยของ กฤษณ์ ตั้งจิตถนอมสิน เป็นประโยชน์กับงานวิจัยในครั้งนี้ คือ ในความเป็นจริง นโยบายด้านความปลอดภัยมิใช่ตัวกำหนดความต้องการของผู้ใช้บนระบบ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ แต่เป็นเหมือนการเชื่อมโยงความคาดหวังของผู้ใช้กับความจำเป็นพื้นฐานในการพัฒนาระบบข้อมูล นโยบายด้านความปลอดภัยควรระบุความคาดหวังของลูกค้าให้ชัดเจน และควรตั้งอยู่บนพื้นฐานการประเมินค่าความเสี่ยงหากเหตุการณ์ไม่เป็นไปตามคาด การยึดหลัก ประเมินความเสี่ยงนี้จะช่วยให้หลีกเลี่ยงปัญหาจากการวางมาตรการที่เป็นไปไม่ได้ จัดการได้ยาก หรือมีข้อจำกัดมากเกินไป

สุเมธี ทาวิชย์ (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการบริหารความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์ ใน เขตภาคเหนือ 17 จังหวัด จำนวน 13 ธนาคาร จำนวน 442 สาขา โดยผู้จัดการสาขาเป็นผู้ตอบแบบ สอบถาม การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในการระบุความเสี่ยง การวัดความเสี่ยงและการ คิดตามความเสี่ยง พบว่า ธนาคารพาณิชย์ ในเขตภาคเหนือ ส่วนใหญ่มีระดับแนวปฏิบัติในการ บริหารความเสี่ยงในระดับมาก โดยธนาคารพาณิชย์ที่ต่างขนาดก็ค่อนข้างใหญ่ มีระดับแนวปฏิบัติมาก ที่สุด เห็น ได้จาก ผู้บริหารระดับสูง ได้นำนโยบายและแนวทางการบริหารงานที่ได้รับอนุมัติจาก กรรมการผู้จัดการ ไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผล การวัดความเสี่ยงด้านปฏิบัติงาน ผู้บริหารระดับสูงได้ กำหนดมาตรฐานการให้คุณให้โทษ การติดตามความเสี่ยงด้านปฏิบัติงานผู้บริหารระดับสูงได้ สอบทานรายงานผลการดำเนินงานจริงเทียบกับเป้าหมายหรืองบประมาณ ในการควบคุมความเสี่ยง ด้านปฏิบัติงานที่สำคัญมีความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยของข้อมูล มีการสำรองข้อมูล มีการ ยืนยันความถูกต้องและกระตือรือร้น และมีคู่มือการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยของ สุเมธี ทาวิชย์ เป็นประโยชน์กับงานวิจัยในครั้งนี้ คือ การเน้นในการ บริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบและมีแบบแผน แต่ต่างองค์การกัน จึงให้เห็นว่าหากมีการ วางแผนบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดี จะส่งผลให้การบริหารจัดการความเสี่ยงมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ขนิษฐา ชินะกุลวัฒนา (2545, อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ 2547 : 267) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านที่ราชพัสดุ กรมธนารักษ์ โดยมีกรอบแนวคิด ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความพร้อมด้านบุคลากร ความพร้อมด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ระดับความซับซ้อนของระบบงาน และการให้การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านที่ราชพัสดุ การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามแจกผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบทะเบียนที่ราชพัสดุ จำนวน 160 ชุด และสัมภาษณ์เจาะลึกจำนวน 12 ราย การวิเคราะห์ใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ผลการศึกษาพบว่าการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศอยู่ในระดับกลาง ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษาสามารถอธิบายการใช้ประโยชน์ได้ร้อยละ 42.1 ($R^2 = 0.421$) โดยมีตัวแปรอิสระเพียงสองตัวที่มีผลต่อการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ คือ ความพร้อมด้านบุคลากรและความพร้อมด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ

จากผลการวิจัยของ ขนิษฐา ชินะกุลวัฒนา เป็นประโยชน์กับงานวิจัยในครั้งนี้ คือ ตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานนั้นมีสองตัวแปรที่เหมือนกันคือ ด้านพนักงาน และด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ แต่ต่างองค์การกัน ทำให้ทราบถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่เป็นปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศ

จินตนา กองนิล (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความเสี่ยงในโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Risk in Information Technology Project) ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยในการศึกษาครั้งนี้มีข้อจำกัดทางด้านเวลา การศึกษาจะดำเนินการศึกษาได้ไม่ครอบคลุมบริษัททั้งหมดในประเทศไทย คือ ศึกษาได้เฉพาะบริษัทในกรุงเทพฯ และปริมณฑลเพียงบางส่วนเท่านั้น โดยสรุปสาระสำคัญได้

เป็นการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของบริษัทประกอบด้วยระยะเวลาที่ดำเนินการ สัดส่วนการร่วมทุนกับต่างประเทศ จำนวนพนักงาน สัดส่วนการร่วมทุนกับต่างประเทศ รายได้เฉลี่ยในรอบหนึ่งปี สัดส่วนของชาวต่างชาติที่มีอำนาจตัดสินใจดำเนินโครงการด้านระบบสารสนเทศของบริษัท

จากผลการวิจัยของ จินตนา กองนิล เป็นประโยชน์กับงานวิจัยในครั้งนี้ คือ การระบุความเสี่ยงในโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ความขาดแคลนในทักษะและศักยภาพของผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ใช้ระบบสารสนเทศ การขาดความใส่ใจในชนิดของการสนับสนุนการตัดสินใจ ธรรมชาติของงาน องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่แน่นอน การดำเนินการ องค์การ หรือ อกติ หรือการตั้งสมมุติฐานที่ผิดพลาดในการดำเนินการพัฒนา การขาดแคลนเทคโนโลยีที่เหมาะสม การขาดแคลนความเหมาะสมระหว่างระบบสารสนเทศกับความสามารถของผู้ใช้หรือ กับ องค์การหรือ กับสภาพแวดล้อมการดำเนินการ องค์การและอื่นๆ

โชคชัย เหมวงศ์กุล (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการตรวจสอบความเสี่ยงของสถาบันการเงินในเขตภาคเหนือ ซึ่งประกอบด้วยความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทยในเขตภาคเหนือ จำนวน 22 ราย พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานในระดับมาก ได้แก่ การควบคุมภายในขาดประสิทธิภาพ ระบบงานสารสนเทศขาดประสิทธิภาพ และการทุจริตของพนักงานเองตามลำดับ ผู้ตรวจสอบสถาบันการเงินเห็นด้วยกับการจัดการความเสี่ยงของสถาบันการเงินในระดับมาก ได้แก่ การควบคุมภายในที่ดีจะช่วยลดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานลงได้ รายงานของผู้ตรวจสอบภายในเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของสถาบันการเงินเพื่อลดความเสี่ยงได้ และสถาบันการเงินมีระบบการป้องกันความเสี่ยงแล้วตามลำดับ ปัจจัยความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานที่สำคัญ ได้แก่ การควบคุมภายในที่ไม่มีประสิทธิภาพ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กรระดับสูงและการพัฒนาระบบงานสารสนเทศยังไม่ทันสมัย ตามลำดับ

จากผลการวิจัยของ โชคชัย เหมวงศ์กุล เป็นประโยชน์กับงานวิจัยในครั้งนี้ คือ การตรวจสอบความเสี่ยงขององค์กร มีสามตัวแปรที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการเหมือนกัน คือ ด้านระบบ ด้านพนักงาน และด้านเทคโนโลยี แต่ต่างองค์กรกัน ซึ่งให้เห็นถึงสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรที่เป็นปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ผาณิต สัมเกียรติเชิดชู (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาการบริหารจัดการความเสี่ยงในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธุรกิจธนาคารไทย เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทมากในการดำเนินธุรกิจของธนาคารไทยในปัจจุบัน ดังนั้นธุรกิจธนาคารต่างก็ให้ความสนใจที่จะนำระบบสารสนเทศมาใช้กับองค์กรในเชิงกลยุทธ์ทางเทคโนโลยี (Technology Strategy) ที่เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนกลยุทธ์หลักของธุรกิจ ทั้งในด้านบริหารและการดำเนินการ โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร

ดังนั้นการทำให้โครงการพัฒนา IS ประสบผลสำเร็จ จะต้องมีการบริหารความเสี่ยงที่ดี โดยจะต้องมีการระบุความเสี่ยงและการหาแนวทางในการจัดการในหลายมิติ ทั้งที่เป็นความเสี่ยงจากภายใน (Internal Risk) และความเสี่ยงภายนอก (External Risk) ให้เป็นไปตามแผนการที่กำหนดตั้งแต่ต้น และอยู่ภายใต้งบประมาณที่คาดการณ์เอาไว้ โดยกำหนดถึงทรัพยากรที่อยู่ในโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งด้านบุคลากรและด้านการเงิน และจากนั้นก็ดำเนินงานตามแผนการที่กำหนดไว้ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ก็อาจจะประสบกับเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดเอาไว้หรือไม่ได้คำนึงถึงมาก่อน และไม่ได้อยู่ในแผนที่วางไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ ทำการระบุความเสี่ยง การศึกษาถึงความเป็นไปได้ ผลกระทบและแนวทางป้องกันของความเสี่ยง และนำเสนอแผนการบริหารความเสี่ยงในโครงการพัฒนา IS ให้กับธุรกิจธนาคารไทย รวมทั้งปัจจัยความเสี่ยงภายในและปัจจัยความเสี่ยงภายนอก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย สามารถนำหลักการการบริหารความเสี่ยง ไปประยุกต์ใช้ในโครงการพัฒนา IS โดยสามารถระบุถึงความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น สามารถประเมิน ความเสี่ยงได้จากการศึกษาผลกระทบในแต่ละขั้นตอนการพัฒนา IS พร้อมทั้งหาแนวทางป้องกัน ความเสี่ยงก่อนที่จะดำเนินโครงการ ในมุมมองทั้งด้าน Hardware, Software, Application และ Human Resource ตลอดจนการนำไปบริหารงบประมาณของโครงการเพื่อเตรียมความพร้อมใน การป้องกันความเสี่ยงด้วย ซึ่งการทำกรป้องกันความเสี่ยงต่างๆที่จะเกิดขึ้น ส่งผลให้โครงการ ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด

จากผลการวิจัยของ ผาณิต ลิ่มเกียรติเชิดชู เป็นประโยชน์กับงานวิจัยในครั้งนี้ คือ โครงการพัฒนา IS จะเกิดความเสี่ยงอย่างมากในช่วงต้นของการพัฒนาระบบ เพราะมีการกำหนด วัตถุประสงค์ กำหนดแผนการดำเนินงาน การวางขอบเขต กำหนดโครงสร้างของโครงการ ไม่ชัดเจน จนทำให้ค่าใช้จ่ายไม่สอดคล้องกับงานที่กำหนดไว้ ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารต้อง เห็นถึงความสำคัญและต้องให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง และธนาคารจะเป็นผู้รับผิดชอบในการ ป้องกันความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ โดยอาศัยประสบการณ์ ความรู้เชิงการบริหารโครงการ และการบริหารความเสี่ยงมาบริหารจัดการ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยพบว่า การนำระบบสารสนเทศมาพัฒนา องค์การให้เกิดประสิทธิผลตามพันธกิจขององค์การแล้ว ต้องควบคุมดูแลกิจการให้เกิด ประสิทธิภาพเป็นอย่างดีเพื่อให้้องค์การสามารถดำรงอยู่ได้ แต่การพึ่งพิงระบบสารสนเทศนี้อาจ ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อองค์การได้เช่นเดียวกัน และพอสรุปได้ว่าความเสี่ยงที่เกิดจากสภาพแวดล้อม ภายในและภายนอกองค์การ มีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์การด้วย การ พัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงเป็นแนวทางป้องกันหรือบรรเทาให้ความเสี่ยงลดน้อยลงจนอยู่ใน

ระดับที่สามารถยอมรับได้ และพบว่าการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงในองค์การนั้น ส่วน ใหญ่จะเป็นความเสี่ยงระดับปฏิบัติการ โดยขั้นตอนที่สำคัญในระบบนี้คือขั้นตอนแรกในการระบุ ความเสี่ยงขององค์การ หากระบุผิดพลาดย่อมส่งผลให้ระบบบริหารจัดการความเสี่ยง ขาดประสิทธิภาพไปด้วย ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาค้นคว้าเพื่อระบุประเภทและประเมิน ระดับของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของฝ่ายสารสนเทศภายในคณะวิชา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มุ่งศึกษาค้นคว้าในเรื่องความเล็งด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา โดยใช้วิธีการศึกษาที่หลากหลายวิธีเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ให้มากที่สุด และเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการอธิบายเหตุและผลของปรากฏการณ์ เพื่อให้ทราบสาเหตุและประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาลักษณะการปฏิบัติงานจากพนักงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับฝ่ายสารสนเทศในระดับต่างๆ ของคณะวิชา ในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี และได้กำหนดขั้นตอนวิธีดำเนินการวิจัยไว้ดังนี้

1. ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. เครื่องมือใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในฝ่าย

สารสนเทศ รวมถึงกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศ และกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไปของแต่ละคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ทั้งหมด 3 คณะวิชา ได้แก่

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	จำนวน 1 ราย
นักคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาการจัดการ	จำนวน 4 ราย
นักคอมพิวเตอร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	จำนวน 1 ราย

รวมพนักงานทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในฝ่ายสารสนเทศ คณะวิชา ของมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 6 ราย นั้นเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติและมีประสบการณ์ในงานที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศโดยตรง และสามารถให้ข้อเท็จจริงที่มากและลึกตรงประเด็นได้

กลุ่มผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับฝ่ายสารสนเทศในระดับต่างๆ ตามที่ได้อ้างอิงไว้ในบทที่ 2 ซึ่งประกอบด้วย ระดับผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศและกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป ซึ่งระดับผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศของแต่ละคณะมีทั้งหมด 4 ราย ดังนี้

ผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศของคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 2 ราย ได้แก่ อาจารย์ประจำคณะฯ ผู้ดำรงตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน และพนักงานผู้ดำรงตำแหน่งเลขานุการคณะ

ผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศของคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 1 ราย ได้แก่ อาจารย์ประจำคณะฯ ผู้ดำรงตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายสารสนเทศ

ผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 1 ราย ได้แก่ อาจารย์ประจำคณะฯ ผู้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยคณบดีฝ่ายสารสนเทศ

และระดับกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไปของแต่ละคณะ ได้แก่ พนักงาน คณาจารย์ และนักศึกษาของแต่ละคณะวิชา ในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ที่ได้ใช้บริการของฝ่ายสารสนเทศ ในคณะวิชาของกลุ่มผู้ใช้งานเอง จำนวน 40 ราย ดังนี้

กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไปของคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 12 ราย ได้แก่ พนักงานในแต่ละฝ่ายงาน จำนวน 4 ราย คณาจารย์ประจำคณะในแต่ละสาขาวิชา จำนวน 4 ราย และนักศึกษในแต่ละสาขาวิชา จำนวน 4 ราย

กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไปของคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 19 ราย ได้แก่ พนักงานในแต่ละฝ่ายงาน จำนวน 5 ราย คณาจารย์ประจำคณะ ในแต่ละสาขาวิชา จำนวน 7 ราย และนักศึกษในแต่ละสาขาวิชา จำนวน 7 ราย

กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไปของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 9 ราย ได้แก่ พนักงานในแต่ละฝ่ายงาน จำนวน 3 ราย คณาจารย์ประจำคณะ ในแต่ละสาขาวิชา จำนวน 3 ราย และนักศึกษในแต่ละสาขาวิชา จำนวน 3 ราย

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในเบื้องต้นนั้นผู้วิจัยได้สำรวจห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องทำงาน และมีการพูดคุยกับพนักงานทั้งหมดที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายสารสนเทศ ของแต่ละคณะวิชา ในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เพื่อรับรู้ถึงบริบท รวมทั้งข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับงานทางด้านระบบสารสนเทศในภาพรวม จากนั้นจึงเริ่มดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

2.1 แหล่งข้อมูลเชิงเอกสาร (Documentary Research) ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ เอกสาร ต่างๆ ตลอดจนข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันจากอินเทอร์เน็ตที่มีแหล่งอ้างอิงข้อมูลน่าเชื่อถือได้ ทั้งที่เป็นทฤษฎีแนวความคิด และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลพื้นฐานประกอบการลงภาคสนามเพื่อเก็บข้อมูล

2.2 แหล่งข้อมูลภาคสนาม (Field Research) ผู้วิจัยได้ลงภาคสนามและสัมภาษณ์โดยตรงจากพนักงานทั้งหมดจำนวน 6 รายที่ปฏิบัติงานในฝ่ายสารสนเทศ และกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศ ทั้งหมดจำนวน 4 ราย และกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป จำนวน 40 ราย ในแต่ละคณะวิชา ของมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ทำให้สามารถควบคุมและดำเนินการเก็บรวบรวมในสิ่งที่ต้องการได้

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้วางแผนและเลือกใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยการสังเกต การสัมภาษณ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 การสังเกต (Observation) ผู้วิจัยได้เข้าไปสังเกตพนักงานทั้งหมดที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายสารสนเทศ กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศ และกลุ่มผู้ใช้ทั่วไปของแต่ละคณะวิชา ในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี แบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม ดังนี้

3.1.1 การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ผู้วิจัยได้เข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเข้าไปมีส่วนร่วมในการประชุมของฝ่ายสารสนเทศในแต่ละคณะวิชา ในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี โดยมีพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายสารสนเทศ และผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศ เข้าร่วมในการประชุมดังกล่าว มีการสังเกตกระบวนการต่างๆ เช่น สภาพทั่วไปและบรรยากาศในการประชุม รวมถึงการจดบันทึกเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1.2 การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) ผู้วิจัยเข้าไปสังเกตการณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน สภาพแวดล้อม และสถานที่ทำงานของพนักงานทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในฝ่ายสารสนเทศ กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศ และ

การใช้งานระบบสารสนเทศของกลุ่มผู้ใช้ทั่วไปของแต่ละคณะวิชา ในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี โดยไม่ให้ผู้ถูกสังเกตรู้ตัว

3.2 การสัมภาษณ์ (Interview) ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ พนักงานทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในฝ่ายสารสนเทศ กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศ และกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป ได้แก่ พนักงาน คณาจารย์ และนักศึกษา ของแต่ละคณะวิชา ในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี โดยใช้การสัมภาษณ์ ข้อมูลแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structure) คือการสัมภาษณ์โดยไม่มีแบบสอบถาม แต่จะดำเนินการสัมภาษณ์โดยการร่างประเด็นข้อคำถามที่ต้องการไว้ในเบื้องต้น ผู้วิจัยเริ่มสัมภาษณ์จากการพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องทั่วไปเพื่อสร้างความคุ้นเคยและความเป็นกันเอง แล้วค่อยๆ เข้าสู่ประเด็นคำถามของผู้วิจัย ประเด็นคำถามจะเป็นแนวคำถามกว้างๆ ที่ผู้วิจัยกำหนดไว้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ เท่านั้น เช่น ลักษณะการปฏิบัติงาน การให้ความหมายและทัศนคติเกี่ยวกับความเสี่ยง อะไรคือความเสี่ยงในฝ่ายสารสนเทศเคยประสบกับความเสี่ยงใดเกิดขึ้นบ้าง อย่างไร ความรุนแรงจากการเกิดความเสี่ยง แผนรองรับในปัจจุบันเป็นอย่างไร การพัฒนาแผนรองรับเป็นอย่างไร และระยะเวลาความเร่งด่วนในการจัดการ

3.3 วิธีการวิจัย ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพแบบการสัมภาษณ์กลุ่ม โดยผู้วิจัยเลือกเฉพาะพนักงานทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในฝ่ายสารสนเทศและเจาะจงเฉพาะกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศ และกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป ได้แก่ พนักงาน คณาจารย์ และนักศึกษา ของแต่ละคณะวิชา ในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ที่ใช้บริการของฝ่ายสารสนเทศของ

คณะวิชาตนเอง เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งจัดให้มีการสนทนากันเกี่ยวกับประเด็นคำถามต่างๆ จนสามารถรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้องและตรงประเด็น เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยที่สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร อาจทำให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขององค์กรได้

4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ตัวผู้วิจัย เป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดในกระบวนการวิจัย เพราะการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ฉะนั้นผู้วิจัยต้องเตรียมความพร้อมรอบด้านก่อนลงภาคสนาม เช่น สุขภาพพลานามัยที่แข็งแรงสมบูรณ์ พร้อมทั้งจะสังเกตและวิเคราะห์ปรากฏการณ์ต่างๆ และแนวคำถาม เพื่อให้ได้รับคำตอบที่ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

4.2 เครื่องบันทึกเสียง เนื่องจากในการสัมภาษณ์ไม่สามารถจดและจำรายละเอียดได้ทั้งหมด ดังนั้นจำเป็นต้องเครื่องมือที่ช่วยเก็บรายละเอียดของข้อมูลที่สำคัญและเป็นประโยชน์ที่ได้จากการสัมภาษณ์

4.3 กล้องถ่ายภาพ เพื่อใช้บันทึกภาพบรรยากาศการสัมภาษณ์ และบรรยากาศการประชุม

4.4 สมุดจดบันทึกและปากกา เพื่อจดบันทึกประเด็นที่สำคัญ

4.5 แนวทางการสัมภาษณ์ (ภาคผนวก ข)

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการรวบรวมข้อมูลทั้งข้อมูลเชิงเอกสาร และข้อมูลภาคสนามด้วยวิธีการต่างๆ ดังกล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเหล่านั้นมาจัดลำดับเหตุการณ์ เรียบเรียงเป็นหมวดหมู่ เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล และตรวจสอบความครบถ้วน ข้อมูลส่วนใดที่ยังบกพร่อง ผู้วิจัยได้ทำการเก็บเพิ่มเติมตลอดเวลาในระหว่างทำการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลจะวิเคราะห์ในเบื้องต้นเป็นระยะๆ ด้วยวิธีการอุปนัย (Analysis Inductive) การตีความเพื่อสร้างข้อสรุปจากรูปธรรมและปรากฏการณ์ที่ได้รับ ซึ่งสามารถได้ข้อสรุปในระดับหนึ่ง จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์เกี่ยวกับด้านต่างๆ ที่ทำการศึกษา

ในการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) การตรวจสอบข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษารังนี้ ใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ได้แก่ การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล โดยพิจารณาแหล่งเวลา แหล่งสถานที่และแหล่งบุคคลที่แตกต่างกัน คือ ผู้ให้ข้อมูลมี 3 ระดับ ได้แก่ ระดับผู้บริหาร ระดับพนักงานผู้ปฏิบัติงาน และระดับผู้ใช้งาน สัมภาษณ์โดยเปลี่ยน

เวลาและสถานที่ โดยสัมภาษณ์รอบแรกแบบรวมกลุ่มภายในห้องประชุม และการสัมภาษณ์รอบสองในเดือนถัดไป โดยสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลในห้องทำงานของผู้ให้ข้อมูล การตรวจสอบสาม

เส้าด้านผู้วิจัย โดยเปลี่ยนให้พนักงานศูนย์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยมาเป็นผู้สังเกตร่วมในระหว่างการสัมภาษณ์ และการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ กันเพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน คือ ผู้วิจัยใช้วิธีสังเกตควบคู่ไปกับการสัมภาษณ์

การพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analytic) ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทั้งหมดโดยการเขียนบันทึก การถอดความในเทปบันทึกเสียงมาวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันเพื่ออธิบายถึงลักษณะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศ ของแต่ละคณะวิชา ในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

การสรุปผล โดยการนำข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ข้อมูล มาเขียนสรุปเป็นรายงาน และเรียบเรียงผลการวิจัย

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือนพฤษภาคม ถึง เดือนกันยายน 2553 รวมระยะเวลา 5 เดือน



ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทนี้เป็นการนำข้อมูลที่ได้อจากการศึกษาภาคสนามที่ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูล พร้อมกับการสัมภาษณ์ผู้ที่ให้ข้อมูลทั้งจากพนักงานฝ่ายสารสนเทศ และกลุ่มผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในระดับผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศ และกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไปของคณะวิชา ในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี โดยที่ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์และตีความเพื่อประกอบการอธิบายและตอบข้อปัญหาของการวิจัยในครั้งนี้ ดังนั้นการนำเสนอในบทนี้ ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอออกเป็นหัวข้อและเรียบเรียงได้ ดังนี้

1. การนิยามความหมายและทัศนคติเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
2. ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา
ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
 - 2.1 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายใน
 - 2.2 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอก
3. การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
4. ข้อเสนอแนะในการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา

ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

1. การนิยามความหมายและทัศนคติเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

จากการศึกษาพบว่า การนิยามความหมายและทัศนคติเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของแต่ละคณะวิชาภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีความแตกต่างกัน ดังนี้

คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มีพันธกิจที่เน้นผลิตบัณฑิตทางสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร ที่เก่ง ดี มีคุณธรรมและเป็นที่ยอมรับ สร้างวัฒนธรรมวิจัยและองค์ความรู้ใหม่ด้านสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร ถ่ายทอดองค์ความรู้จากงานวิจัยและศาสตร์ของ

องค์การเพื่อสนองต่อการพัฒนาของชุมชน สังคม และประเทศชาติ ตลอดจนอนุรักษ์และทำนุบำรุงภูมิปัญญาท้องถิ่นและศิลปวัฒนธรรมของชาติ

คณะวิทยาการจัดการ มีพันธกิจที่เน้นผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ มีความรู้ มีความเป็นผู้นำ เพียบพร้อมด้วยคุณธรรม จริยธรรม และมีมาตรฐาน สามารถแข่งขันได้ในระดับสากล ทำการวิจัย เพื่อเป็นพื้นฐานในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่จะนำไปใช้ได้ ให้เกิดประโยชน์ทางการพัฒนาทั้งชุมชนและธุรกิจ ให้บริการวิชาการเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของชุมชนในภูมิภาคตะวันตก และพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย เน้นเป็นศูนย์กลางในการศึกษา และพัฒนาเพื่อมีส่วนร่วมของประชาชนในภูมิภาคตะวันตก ตลอดจนมุ่งเน้นเป็นศูนย์กลางสืบสาน สร้างสรรค์ สนับสนุน บูรณาการศิลปะ และวัฒนธรรมในภูมิภาคตะวันตก

และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีพันธกิจที่เน้นจัดการเรียนการสอนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความสามารถควบคู่กับคุณธรรมและจริยธรรม ดำเนินการวิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม ให้องค์ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการให้บริการวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนและสังคม ตลอดจนทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมด้วยองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

จากพันธกิจในอรรถกถาผลิตบัณฑิตเฉพาะทางที่แตกต่างกันของแต่ละคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ทำให้การนิยามความหมายของความเสี่ยงในแต่ละวิชาจึงมีความแตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

หน่วยห้องปฏิบัติการด้านคอมพิวเตอร์ คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร ตั้งอยู่ ณ อาคารปฏิบัติการของคณะ ซึ่ง เป็นหน่วยหนึ่งในสายงานสนับสนุนจากทั้งหมด 4 สายงานหลัก อยู่ภายใต้การกำกับดูแลการบริหารงานของตำแหน่งเลขานุการของคณะ หน่วยห้องปฏิบัติการด้านคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านสารสนเทศของคณะวิชา และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ การติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการ ตลอดจนการบริหารงานของคณะวิชา โดยติดตั้งชุดคำสั่งสำเร็จรูป ใช้ปรับปรุง แก้ไขเพิ่มข้อมูล เขียนชุดคำสั่งตามข้อกำหนดของระบบงานที่ได้วางแผนไว้แล้ว ทดสอบความถูกต้องของคำสั่ง แก้ไขข้อผิดพลาดของคำสั่งและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

การนิยามความหมายเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร นั้นสามารถพิจารณาจากประเด็นต่างๆ ของแต่ละบุคคล

ประกอบกัน โดยภาพรวมแล้วความหมายคือ โอกาสที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคต่อการดำเนินงาน เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของระดับผู้บริหารคณะวิชา

“สิ่งที่เป็อุปสรรคในการดำเนินงาน ซึ่งเกิดขึ้นได้หลายแง่มุมต้องพิจารณาจากวัตถุประสงค์”
(รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัย
ศิลปากร 2553)

ทั้งยังสามารถสร้างความเสียหายแก่ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถ
ใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของพนักงานฝ่ายสารสนเทศ

“โอกาสที่สร้างความเสียหายต่ออุปกรณ์ โปรแกรม และทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถใช้งาน
ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ” (นักวิชาการคอมพิวเตอร์ คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร
มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ซึ่งมีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เห็นได้จากบท
สัมภาษณ์ของระดับผู้บริหารคณะวิชา

“เหตุการณ์ที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบต่อ
ผู้รับบริการ” (เลขานุการ คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

คณะวิทยาการจั้ดการ มีการบริหารงานโดยแบ่งเป็นฝ่ายสารสนเทศอย่างชัดเจน ซึ่งมี
หน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารสนเทศและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ การให้บริการ
ภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ซึ่งตั้งอยู่ ณ อาคารบริหาร ชั้น 5 การให้บริการทางการเรียน
การสอนภาษาต่างประเทศ การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องแก่คณาจารย์
บุคลากร และนักศึกษาของคณะ การให้บริการการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต และการใช้งานทั่วไป
การเขียนระบบงานออนไลน์เพื่อใช้สารสนเทศภายในคณะ การให้บริการข่าวสารประชาสัมพันธ์
ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต งานบริการทางด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การบริการให้คำปรึกษา และ
ซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ของคณะ

การนิยามความหมายเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะ
วิทยาการจั้ดการ นั้นมีผู้ให้คำนิยามในระดับผู้บริหาร ใจความว่า ความเสี่ยง คือ ความน่าจะเป็นที่จะ
ทำให้ระบบสารสนเทศไม่สามารถดำเนินการได้ตามปกติ

“ความน่าจะเป็นที่จะทำให้ระบบสารสนเทศไม่สามารถดำเนินการได้ตามปกติ” (รองคณบดี
ฝ่ายสารสนเทศ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ทั้งยังสามารถส่งผลกระทบต่อองค์กรในด้านลบ ทำให้การพัฒนาขององค์กรเป็นไปได้
ช้า หรือทำให้ห้องปฏิบัติการสูญเสียประโยชน์ที่พึงจะได้รับ เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของพนักงานฝ่าย
สารสนเทศ

“การกระทำที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรในด้านลบ ทำให้ห้องปฏิบัติการพัฒนาได้ช้า หรือสูญเสีย
ประโยชน์” (นักคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีการบริหารงานโดยแบ่งเป็นฝ่ายสารสนเทศ
อย่างชัดเจน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานให้บริการด้านสารสนเทศภายในคณะ และงาน
อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ การให้บริการด้านสารสนเทศแก่คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาของ
คณะ การให้บริการภายในห้องปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์ของคณะ ณ อาคารบริหาร ชั้น 4 และ
อาคารวิทยบริการ ชั้น 3 สำหรับสนับสนุนด้านการเรียนการสอน บริการการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต
และการใช้งานทั่วไป งานบริการทางด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บริการให้คำปรึกษา และซ่อมบำรุง
เครื่องคอมพิวเตอร์ของคณะ ตลอดจนการให้บริการทางวิชาการ เช่น การสอนและอบรมปฏิบัติการ
ในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับสาขาโดยกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน

การนิยามความหมายและทัศนคติเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศ
ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คือ ความสูญเสียที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายใน
และภายนอกองค์กร รวมถึงผลกระทบที่เกิดในระยะสั้นและระยะยาวต่อระบบสารสนเทศของ
องค์กร จากบทสัมภาษณ์ของผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศภายในคณะวิชา

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

“ความสูญเสียที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร ทั้งผลกระทบที่เกิดใน
ระยะสั้นและระยะยาว” (ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

จากการนิยามความหมายของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของแต่ละวิชา
ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ที่มีความแตกต่างกันดังกล่าว ดังนั้นทำ
ให้การจัดแบ่งประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของแต่ละวิชา มีความ
แตกต่างกัน และมีความคล้ายกันในบางกรณี

2. ประเภทของความเสียด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัย ศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

จากการศึกษาพบว่า ความเสียด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของแต่ละคณะวิชา มีความแตกต่างและคล้ายกัน โดยจัดแบ่งตามแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ดังนี้

2.1 ความเสียด้านปฏิบัติการที่มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายใน

ความเสียด้านปฏิบัติการที่มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ย่อมส่งผลกระทบต่อ การบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรที่ขาดประสิทธิภาพ หรืออาจสร้างความเสียหายต่อ องค์กร ทำให้ไม่สามารถบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรได้ ดังนี้

2.1.1 พนักงาน

ความเสี่ยงจากตัวพนักงาน เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดของ ผู้ปฏิบัติงาน ความผิดพลาดจากการกระทำของมนุษย์ อาจมีการกระทำโดยเจตนา หรือเนื่องจากขาด ความชำนาญ ขาดการฝึกอบรม และการสนับสนุนไม่ถูกต้อง สิ่งเล็กน้อยเหล่านี้สามารถสร้างความเสียหายอย่างมากต่อองค์กร การรู้คุณค่าที่อันตรายที่สุดต่อความปลอดภัยของข้อมูลองค์กร คือ พนักงานขององค์กรเอง เพราะพนักงานใช้ระบบสารสนเทศในการดำเนินการต่างๆ ภายใน องค์กรเป็นกิจวัตรประจำวัน

ความเสียด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิทยาการจัดการ มี แหล่งที่มาจากตัวพนักงานผู้ปฏิบัติงานดำเนินงานได้ไม่ตรงตามแผนงานที่วางไว้ ทำให้กำหนดการ ต่างๆ ต้องล่าช้าออกไป เกิดผลกระทบต่อองค์กร ที่ไม่สามารถดำเนินงานได้สำเร็จทันเวลาต่อการ ประเมินผล SAR (การประกันคุณภาพ) องค์กร เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของผู้บริหารฝ่าย สารสนเทศในคณะวิชา

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ปัญหาหรืออุปสรรคส่วนใหญ่เกิดจากตัวพนักงานเอง ที่ปฏิบัติงานไม่ตรงตาม แผนงานที่วางไว้ หรือทำได้ไม่ครบถ้วน ทำให้กำหนดการนั้นล่าช้ากว่าที่ได้วางไว้ ซึ่งเห็นได้ชัด จากการการปฏิบัติงานแล้วทำให้งานเสร็จไม่ทันการประเมินผลทางการประกันคุณภาพ (SAR)” (รองคณบดีฝ่ายสารสนเทศ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

พนักงานบางรายเริ่มทำงานในระยะแรกโดยขาดประสบการณ์ เมื่อถึงเวลา ปฏิบัติงานและประสบกับปัญหา ต้องอาศัยสอบถามจากผู้ อาศัยการลองผิดลองถูก อาศัยการเปิด หนังสือหรือตำรา ทำให้การปฏิบัติงานในระยะแรกๆ เกิดความล่าช้ากว่าในปัจจุบัน การใช้งาน ระบบสารสนเทศนั้น มักจะมีปัญหาใหม่ๆ เกิดจากขึ้นเสมอ พนักงานจึงจำเป็นต้องเรียนรู้เพื่อแก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่มีโอกาสเกิดขึ้นใหม่ตลอดเวลา เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของพนักงานฝ่ายสารสนเทศ

“มาเริ่มงานแรกๆ ยังขาดประสบการณ์ ต้องอาศัยสอบถามจากผู้รู้บ้าง ลองผิดลองถูกบ้าง จึงทำให้งานในระยะแรกๆ มีความล่าช้า แต่เมื่อมีประสบการณ์ในงานนั้นๆ แล้ว ทำให้การทำงานซ้ำเดิมใช้เวลารวดเร็วขึ้น” (นักคอมพิวเตอร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

พนักงานบางรายเคยปฏิบัติงานโดยขาดสมาธิ เนื่องจากงานประจำที่รับผิดชอบเป็นงานให้บริการ เมื่อมีกลุ่มผู้ใช้งานมาขอรับบริการ จึงจำเป็นต้องพักงานที่กำลังปฏิบัติค้างอยู่ก่อนหน้านั้น เพื่อนำให้บริการแก่ผู้ขอใช้บริการในทันที ซึ่งงานที่ปฏิบัติค้างอยู่นั้นมีความสำคัญจำเป็นต้องอาศัยสมาธิในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เมื่อมีการขัดจังหวะระหว่างดำเนินงานทำให้ขาดสมาธิ ต้องใช้เวลาในการดำเนินงานนาน งานจึงเสร็จล่าช้ากว่ากำหนด เนื่องจากต้องกลับมาตั้งต้นใหม่ว่าดำเนินงานไปถึงขั้นตอนใด เช่น ในกรณีที่พนักงานปฏิบัติงานเขียนระบบงานออนไลน์ จำเป็นต้องใช้สมาธิในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง หากกลุ่มนักศึกษามายืมอุปกรณ์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา พนักงานต้องให้บริการดังกล่าว โดยต้องพักงานการเขียนระบบออนไลน์ไว้ก่อน เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วกลับมาตั้งต้นเขียนระบบออนไลน์ต่อจากเดิม ทำให้ต้องอาศัยเวลาค่อนข้างนาน งานการเขียนระบบออนไลน์จึงเสร็จล่าช้า เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของพนักงานฝ่ายสารสนเทศ

“เคยทำงานแบบ ไม่มีสมาธิ เพราะบางครั้งต้องให้บริการไปด้วย ทำงานที่อื่นไปด้วย อย่างบางทีนักศึกษามายืมกล้องถ่ายรูป ยืม ไม้นับค เราต้องวางมือจากงานที่กำลังทำอยู่แล้ว ให้บริการแก่นักศึกษาก่อน พอกลับมาทำงานนั้นต่อก็ต้องตั้งต้นใหม่” (นักคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

งานวิจัยเกี่ยวกับปัญหาเรื่องงานในเชิงงานปฏิบัติของนักศึกษาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ของคณะ ข่าวประชาสัมพันธ์เนื่องในโอกาสหรือวันสำคัญๆ การทำโปสเตอร์เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ ข่าวประกาศผลการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาหรือบุคคลเข้าปฏิบัติงาน เป็นต้น ทำให้พนักงานต้องทำงานแบบเร่งรีบเพื่อให้เสร็จทันตามกำหนดเวลา งานบางอย่างเร่งด่วนที่สุด โดยรับแจ้งแบบไม่เป็นทางการและต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน ทำให้ไม่มีเวลาตรวจสอบความถูกต้องมากนัก จึงเกิดความผิดพลาดเล็กๆ น้อยๆ ขึ้นบ้าง ในบางชิ้นงานต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดชิ้นงานดังกล่าว แต่ความคิดสร้างสรรค์ต้องอาศัยระยะเวลาและประสบการณ์ ไม่สามารถสร้างเสร็จภายในเวลาอันรวดเร็วได้ และในการปฏิบัติงานบาง โครงการ

ไม่มีเอกสารมอบหมายหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษร ไม่มีการกำหนดความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของพนักงานฝ่ายสารสนเทศ

“บางทีมีงานขึ้นเว็บด่วนมาก ต้องรีบทำให้เสร็จในทันที จึงขาดความรอบคอบ ไปบ้าง ต้องทำไปแก้ไขหลายรอบกว่าจะถูก ทำให้เสียเวลามากต้องทำหลายรอบกว่าจะเสร็จ” (นักคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

เนื่องจากมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีเป็นสถาบันแห่งการศึกษา สถาบันแห่งการเรียนรู้ และนักศึกษาในสถาบันจำเป็นต้องอาศัยระบบสารสนเทศในการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำรายงาน และจำเป็นต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของคณะเพื่อดำเนินการทดสอบและเก็บคะแนนในบางรายวิชา จำเป็นต้องอาศัยพนักงานผู้ชำนาญการเพื่อช่วยให้การดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอนต่างๆ เป็นไปอย่างราบรื่น แต่หากพนักงานปฏิบัติงานผิดพลาด ขาดความรอบคอบ ขาดความเอาใจใส่ในงานที่ปฏิบัติ จนเป็นผลทำให้ระดับคะแนนของนักศึกษาต่ำกว่าความเป็นจริง ย่อมก่อให้เกิดผลกระทบต่อนักศึกษาซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการ โดยตรง เมื่อนักศึกษาเกิดความไม่พอใจในการทำงานดังกล่าว ย่อมส่งผลให้ฝ่ายสารสนเทศของคณะเกิดความไม่น่าเชื่อถือขึ้น ได้เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของผู้ใช้งานทั่วไป

“นักศึกษาได้ผลคะแนนสอบไม่ดีเท่าที่ควร เนื่องจากความผิดพลาดของพนักงาน ขาดความรอบคอบ ขาดความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน และไม่มีการยืดหยุ่นเพื่อปรับแก้ปัญหา” (อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

และความรู้ความสามารถของพนักงานทางด้าน โปรแกรมสื่อการเรียนการสอนทางต้นภาษาต่างประเทศของคณะวิทยาการจัดการ นั้นมีจำกัดเพียงรายเดียวเท่านั้น ในกรณีที่โปรแกรมเกิดขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้ มีพนักงานเพียงรายเดียวที่สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้ หากพนักงานรายนี้มีการเดินทางไปราชการหรือไม่มาปฏิบัติงาน ต้องใช้การติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการอธิบายปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อให้พนักงานบอกวิธีแก้ไข ทำให้การอธิบายไม่ละเอียดเหมือนกับการที่พนักงานได้มาตรวจสอบปัญหาด้วยตนเอง

“เวลาโปรแกรมที่ใช้เป็นสื่อการเรียนการสอนมีปัญหาไม่สามารถใช้งานได้ จะต้องแจ้งให้พนักงานรายหนึ่งทราบและได้รับการแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี แต่จะมีบางช่วงเวลา ที่พนักงานรายนี้ไม่อยู่ แล้วไม่มีพนักงานรายอื่นสามารถจัดการได้ จำเป็นต้องหาทางวิธีแก้ปัญหา

โดยใช้การติดต่อทางโทรศัพท์ แต่เคยมีอยู่กรณีหนึ่งที่ไม่สามารถติดต่อพนักงานรายนี้ได้ และไม่มีพนักงานรายใดสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ทำให้ต้องยกเลิกเวลาเรียนในช่วงนั้นไปเลย แล้วหาเวลาเรียนชดเชยในเวลาอื่น” (อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน พิจารณาได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งหมดของคณะมีจำนวนมากแต่ดูแลรับผิดชอบโดยพนักงานรายเดียว กลุ่มผู้ใช้ซึ่งได้แก่อาจารย์ประจำของคณะ ได้แนะนำว่าหากใช้อัตราตามจำนวนเครื่องที่มีภายในคณะ อย่างน้อยควรจะมีพนักงาน 1 คน ต่อ 50 เครื่อง และระดับความรู้ความสามารถของพนักงานไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานต่างๆ ของฝ่าย อาจเนื่องมาจากคนเก่งที่มีความสามารถทางด้านระบบสารสนเทศมักต้องการอัตราเงินเดือนที่สูง ซึ่งหน่วยงานเอกชนหลายแห่งสามารถตอบแทนความต้องการในจุดนี้ได้ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นหน่วยงานที่ขึ้นอยู่กับของภาครัฐ การกำหนดอัตราเงินเดือนของพนักงานเป็นไปตามระบบซึ่งเป็นอัตราเงินเดือนที่ไม่สูงมากนัก ทำให้พนักงานที่เก่งมีความสามารถไม่ตัดสินใจเข้าร่วมสมัครคัดเลือกเพื่อบริการปฏิบัติงาน เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศในคณะวิชา

“ส่วนใหญ่งานประจำจะให้พนักงานคอมพิวเตอร์ของคณะเป็นผู้ปฏิบัติ หากเป็นในส่วนของการบริหารระบบสารสนเทศออนไลน์ ผมจะเป็นผู้พัฒนาเอง เนื่องจากความสามารถของนักคอมพิวเตอร์ของคณะยังไม่ชำนาญพอ และด้วยงานประจำที่เขาต้องรับผิดชอบก็เป็นภาระที่หนักอยู่แล้วจนพนักงานยังแทบจะไม่มีเวลาไปอบรมเลย” (ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ผลงานวิจัยนักรศึกษา ระดับปริญญาตรี

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มีแหล่งที่มาจากระบบการทำงาน เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดในขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงาน หรือความผิดพลาดที่เกิดจากระบบการปฏิบัติงาน หรือเป็นความผิดพลาดจากการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิทยาการจัดการ มีแหล่งที่มาจากระบบการสั่งซื้อกับหน่วยงานภายนอกเกิดความล่าช้า ทำให้กำหนดการต่างๆ ตามแผนงานต้องเลื่อนกำหนดการออกไปจากเดิม ส่งผลให้ต้องมีการวางแผนงานใหม่ เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของพนักงานฝ่ายสารสนเทศในคณะวิชา

“ในกรณีที่ต้องติดต่อประสานงานกับบริษัทผู้จำหน่ายภายนอก มีความล่าช้าทำให้กำหนดการต่างๆ ที่ได้วางแผนไว้ในการประชุมต้องเลื่อนกำหนดการเดิมออกไปจนกว่าจะได้รับวัสดุอุปกรณ์ที่สั่งซื้อจากบริษัทผู้จำหน่ายนั้น จึงจะสามารถดำเนินการต่างๆ ต่อไปได้” (นักคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เกิดจากระบบการสั่งซื้อพัสดุครุภัณฑ์เกิดความล่าช้า ไม่ทันตามเวลา ทำให้กำหนดการต่างๆ ตามแผนงานต้องเลื่อนกำหนดการออกไปจากเดิม เช่น ทางคณะดำเนินการจัดซื้อเครื่องแม่ข่ายราคาสูง จำเป็นต้องจัดซื้อตามระบบราชการ ซึ่งกว่าจะได้รับเครื่องมานั้นล่าช้ามาก ไม่ได้ตามกำหนด ต้องปรับเปลี่ยนการวางแผนใหม่ จำเป็นต้องเลื่อนกำหนดการเดิมออกไป และได้รับเครื่องมาเป็นช่วงปิดเทอม ซึ่งพนักงานต้องรับผิดชอบงานอื่นๆ ไม่มีเวลาว่างเพราะเวลาดำเนินการต้องใช้เวลานานหลายวัน ส่งผลกระทบต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้ขาดประสิทธิภาพ มีผลเสียต่อภาพลักษณ์ของฝ่ายสารสนเทศของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา

เมื่อใช้กระบวนการจัดซื้อจากส่วนกลางตามระบบราชการมีความล่าช้ามาก เช่น หลังที่ได้ประชุมวางแผนด้านไอที ตัดสินใจสั่งซื้อเครื่องแม่ข่ายไปเมื่อเดือนพฤศจิกายน 2552 แต่เพิ่งได้เครื่องมาเมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2553 รอานานประมาณ 6 เดือน แผนที่ตั้งไว้ว่าจะดำเนินการต่างๆ ภายในช่วงปิดภาคเรียนที่ 2 ประมาณเดือนเมษายน-พฤษภาคม 2553 ก็ต้องเลื่อนกำหนดการออกไปเป็นช่วงปิดภาคเรียนที่ 2 ของปีการศึกษาหน้า เนื่องจากจะดำเนินการในช่วงปิดภาคเรียนที่ 1 เดือนตุลาคม ไม่ได้เวลาย่อยเกินไปทำไมทัน ตอนนี้เครื่องแม่ข่ายก็ต้องตั้งรอดำเนินการซึ่งทำให้เกิดค่าเสื่อมราคาเพราะตั้งทิ้งไว้ไม่ได้เอามาใช้ทำอะไร” (ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

2.1.3 ระบบ

ความเสี่ยงจากการขัดข้องและหยุดชะงักของระบบงานและระบบคอมพิวเตอร์ เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากระบบงานที่ผิดปกติ หรือการหยุดทำงานของระบบงานด้านต่างๆ เช่น ความไม่สอดคล้องกัน หรือความแตกต่างของระบบงานที่เกิดจากการควรวมกิจการ ความบกพร่องของระบบงานคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย รวมถึงการใช้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม ล้าสมัย ไม่มีประสิทธิภาพ และเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน

ความบกพร่องของระบบเครือข่ายจากส่วนกลาง ย่อมมีโอกาสก่อให้เกิดความเสี่ยงขึ้นกับแต่ละคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ อย่างหลีกเลี่ยง

ไม่ได้ เนื่องจากแต่ละคณะวิชาตั้งอยู่ภายในวิทยาเขตเดียวกันซึ่งมักจะประสบปัญหาเช่นเดียวกัน เมื่อความเร็วของระบบเครือข่ายจากส่วนกลางของมหาวิทยาลัยที่รับผิดชอบค่อนข้างช้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาที่มีการใช้งานพร้อมๆ กันหลายเครื่อง จะทำให้ความเร็วของอินเทอร์เน็ตช้ามาก การทำงานที่ต้องอาศัยเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจากส่วนกลางย่อมส่งผลทำให้เกิดปัญหาที่ไม่สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งมักเกิดในกรณีที่ต้องประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เร่งด่วนมาก ดังบทสัมภาษณ์ของพนักงานฝ่ายสารสนเทศในคณะวิชา

“ในส่วนของงานประชาสัมพันธ์ข่าวสารออนไลน์ จำเป็นและเป็นเรื่องเร่งด่วนมาก ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยอินเทอร์เน็ต หากเป็นช่วงที่ต้องประชาสัมพันธ์ข่าวสารแก่บุคคลภายนอกแล้วใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่ได้ ก็ย่อมเป็นอุปสรรคมาก” (นักวิชาการคอมพิวเตอร์ คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ทำให้ผู้รับบริการขาดความกระตือรือร้นในการใช้งาน ส่งผลให้เกิดอุปสรรคต่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงานและนักศึกษาทางด้านระบบสารสนเทศ แม้จะมีการเพิ่มอัตราความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นแล้ว หากไม่มีการจัดสรรให้เป็นสัดส่วนตามอัตราของผู้ใช้งานแล้วนั้นย่อมไม่มีการเปลี่ยนแปลงในความรู้สึของผู้ใช้งาน เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป

“ปัจจุบันทางส่วนกลางของมหาวิทยาลัยได้เพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ตแล้ว แต่ก็ยังรู้สึกว่าการเข้าถึงช้าเหมือนเดิม น่าจะมีการจัดสรรเป็นสัดส่วนระหว่างกลุ่มผู้ใช้งาน เนื่องจากภาระงานในปัจจุบันจำเป็นต้องอาศัยอินเทอร์เน็ตในการติดต่อประสานงาน และรับ-ส่งเอกสารที่เป็นไฟล์ข้อมูลระหว่างวิทยาเขต” (นักบริหารงานทั่วไป คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

การใช้งานอินเทอร์เน็ตมีปัญหามาก โดยเฉพาะในเวลาที่มีผู้เข้าใช้งานจำนวนมาก ทำให้อินเทอร์เน็ตช้ามาก บางเวลาที่ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ ดังบทสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป

“อินเทอร์เน็ตช้ามากเลย โดยเฉพาะตอนกลางคืนที่ต้องทำรายงาน ทำการบ้าน ส่งอาจารย์ พออินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้ ทำให้ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลต่างๆ ทางอินเทอร์เน็ตเพื่อทำรายงานส่งอาจารย์ไม่ทันตามกำหนด” (นักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มีแหล่งที่มาจากระบบการทำงาน มีการกำหนดกรอบของระบบงานที่กว้างมาก และการถ่ายทอดนโยบายต่างๆ ยังไม่ชัดเจนมากนัก ทำให้พนักงานที่เกี่ยวข้องต้องทำการตีความกันเองตามประสบการณ์ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล ซึ่งมีแตกต่างกันเนื่องจากแต่ละบุคคลมีหน้าที่ความรับผิดชอบและวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน ทำให้การทำงานร่วมกันย่อมเกิดปัญหาอันเนื่องมาจากความเข้าใจไม่ตรงกัน ส่งผลกระทบทำให้ผลจากการดำเนินงานนั้นไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

“การถ่ายทอดนโยบายค่อนข้างน้อย ไม่ชัดเจน มีขอบเขตกว้างมาก พนักงานต้องตีความหมายเอง ทำให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ผลของงานที่ได้นั้นจึงไม่ตรงตามวัตถุประสงค์” (นักบริหารงานทั่วไป คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิทยาการจัดการ มีแหล่งที่มาจากระบบงาน การควบคุมระบบงานไม่เป็นไปอย่างเคร่งครัด เนื่องจากการบริหารนั้นเน้นทางด้านการสร้างสรรค์ผลงาน ทำให้ส่งผลกระทบต่อการค้าดำเนินการเรียนการสอนของกลุ่มผู้ใช้บริการทางด้านภาษาต่างประเทศ เนื่องจากระบบของโปรแกรมที่นำมาใช้เป็นสื่อการเรียนการสอนนั้นมีการจำกัดจำนวนผู้ใช้ หากจำนวนผู้ใช้โปรแกรมมีจำนวนเกินกว่าโควต้าที่กำหนด จะส่งผลให้ระบบเกิดขัดข้องซึ่งมีผลโดยตรงต่อคะแนนของนักศึกษา เมื่อนักศึกษามีการทำกิจกรรมของโปรแกรมไปเรียบร้อยแล้วแต่ไม่ปรากฏคะแนนและไม่สามารถใช้สื่อการเรียนการสอนออนไลน์ต่อไปได้ ย่อมทำให้ไม่ได้รับคะแนนในกิจกรรมนั้นๆ เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของพนักงานฝ่ายสารสนเทศในคณะวิท

ผลงานวิจัยนี้ศึกษา ระดับปริญญาตรี

“ระบบโปรแกรมที่ใช้ในการดำเนินการเรียนการสอนทางด้านภาษาต่างประเทศนั้นค่อนข้างจะมีปัญหาเนื่องจากจำนวนผู้ใช้บริการมีมากกว่าที่โปรแกรมจะรองรับได้ ทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการประมวลผล จนถึงขั้นที่ทำให้นักศึกษาไม่ได้รับคะแนนในการทำกิจกรรมนั้นๆ” (นักคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ในปัจจุบันไวรัสคอมพิวเตอร์สามารถแพร่กระจายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จากเพิ่มข้อมูลที่คัดลอกมา หรือจากเพิ่มข้อมูลที่ส่งมาพร้อมกับอีเมล ไวรัวยังสามารถโจมตีระบบคอมพิวเตอร์จากคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นในระบบเครือข่าย หรือจากสื่อบันทึกข้อมูลที่ติดไวรัสมาจาก

เครื่องอื่น แม้ระบบเครือข่ายไร้สายก็ยังไม่ปลอดภัยจากไวรัส จึงทำให้กลายเป็นจุดที่นำความเสียหายเข้าสู่ระบบสารสนเทศขององค์กรได้ ซึ่งในแต่ละคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ต่างประสบปัญหาเช่นเดียวกัน

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มีแหล่งที่มาจากไวรัสคอมพิวเตอร์ หากบุคลากรไม่มีความรู้เกี่ยวกับไวรัสคอมพิวเตอร์ อาจเกิดปัญหาต่างๆ ขึ้นได้ระหว่างการใช้งานสารสนเทศ ซึ่งอาจจะสร้างความเสียหายต่อข้อมูลสำคัญต่างๆ ที่จำเป็นของคณะได้ ดังบทสัมภาษณ์ของพนักงานฝ่ายสารสนเทศ

“เคยเจอปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ติดไวรัสทำให้บางไฟล์ของระบบปฏิบัติการเสียหาย ไม่สามารถเปิดใช้งานได้” (นักวิชาการคอมพิวเตอร์ คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิทยาการจัดการ มีแหล่งที่มาจากไวรัสคอมพิวเตอร์ ในการทำงานหรือการดำเนินงานระหว่างนักศึกษานั้น จำเป็นจะต้องมีการบันทึกไฟล์ข้อมูลงานจากเครื่องของอาจารย์ผู้สอนและนักศึกษาผู้เรียน ซึ่งต้องประสบกับความเสียหายจากไวรัสคอมพิวเตอร์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นอกจากนี้ยังมีหนอนไวรัสคอมพิวเตอร์ที่มาจากการใช้งานอินเทอร์เน็ตด้วย อาจไม่รุนแรงถึงขั้นทำลายไฟล์ข้อมูลแต่ก่อให้เกิดความรำคาญในการใช้งานเท่านั้น ดังบทสัมภาษณ์ของผู้ใช้งานทั่วไป

“เจอปัญหาไฟล์ข้อมูลของนักศึกษาที่ติดไวรัส และบางทีมีหนอนไวรัสมาจากอินเทอร์เน็ต ซึ่งไม่ไ้รุนแรงอะไร แต่ทำให้เกิดความรำคาญใจมากกว่า” (อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีแหล่งที่มาจากไวรัสคอมพิวเตอร์ ซึ่งแพร่กระจายผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจากแฟ้มข้อมูลที่คัดลอกมา ไวรัสยังสามารถโจมตีระบบคอมพิวเตอร์จากคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นในระบบเครือข่าย หรือจากสื่อบันทึกข้อมูลที่ติดไวรัสมาจากเครื่องอื่นได้ ดังบทสัมภาษณ์ของพนักงานฝ่ายสารสนเทศ

“เรื่องไวรัสยังคงเป็นปัญหาอยู่ครับ เนื่องจากนักศึกษา save file มาจากเครื่องของนักศึกษาที่มีไวรัสติดมาด้วย เมื่อมาเปิดกับเครื่องคอมพิวเตอร์ในแล็บของคณะ โปรแกรมใน

เครื่องจะสแกนไวรัสก่อนเมื่อเจอก็จะทำการลบไฟล์นั้นเลย ทำให้เปิดไฟล์นั้นไม่ได้” (นักคอมพิวเตอร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

2.1.4 วัสดุอุปกรณ์

วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือทุกชิ้นควรอยู่ในสถานะที่สามารถพร้อมใช้งานได้เสมอ หากเกิดการชำรุดเสียหายย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือในกรณีที่วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน อาจส่งผลให้งานต่างๆ ไม่สามารถดำเนินการต่อไปจนสำเร็จได้ ส่วนใหญ่แล้วแต่ละคณะวิชาภายในไม่ประสบกับปัญหาทางด้านนี้มากนักเนื่องจากส่วนใหญ่แล้วจะมีการสั่งซื้อวัสดุอุปกรณ์สำรองเพื่อรองรับปัญหาการชำรุดเสียหายไว้แล้ว แต่จะพบปัญหาหรืออุปสรรคจากการที่พนักงานไม่มีการตรวจสอบสถานะความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ เมื่อผู้ใช้บริการนำมาใช้งานแล้วพบว่าอุปกรณ์ชิ้นนั้นชำรุดเสียหายจึงแจ้งให้พนักงานทราบและดำเนินการเปลี่ยนอุปกรณ์ให้ใหม่ทันที

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิทยาการจัดการ นั้นมีแหล่งที่มาจากความไม่เพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ เนื่องจากทางคณะส่งเสริมให้นักศึกษามีความรู้ความสามารถทางด้านภาษา คงประเทศ ทั้งกลุ่มภาษาตะวันตกและกลุ่มภาษาตะวันออก ทำให้นักศึกษาเข้ามาใช้โปรแกรมสื่อสารการเรียนการสอนที่ติดตั้งภายในเครื่องของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของคณะกันอย่างมาก แม้จะมีการจัดตารางเวลาการใช้งานของกลุ่มภาษาอย่างชัดเจน แต่นักศึกษามักจะนั่งใช้งานเป็นเวลานานและต่อเนื่อง ทำให้นักศึกษากลุ่มต่อไปไม่มีเครื่องว่างเพื่อนั่งใช้งานตามตารางเวลาดำหนด อีกทั้งยังมีคอมพิวเตอร์จำนวน 4 เครื่องที่กำหนดไว้ใช้สำหรับส่งพิมพ์งานออกทางเครื่องพิมพ์เท่านั้น ในกรณีที่ใกล้สอบนักศึกษาจะมาใช้บริการพร้อมๆ กัน ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของผู้ใช้งานทั่วไป

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

“จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาที่ต้องการใช้งาน และมีปัญหาเรื่องชุดอุปกรณ์หูฟังบ้าง เนื่องจากนักศึกษาจำเป็นต้องใช้ในการทำกิจกรรมในโปรแกรมที่เป็นสื่อการเรียนการสอนของภาษาต่างประเทศ บางอุปกรณ์หูฟังไม่ดัง บางอุปกรณ์ไมโครโฟนใช้งานไม่ได้ ต้องแจ้งพนักงานให้มาดำเนินการเปลี่ยนให้ใหม่” (อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

2.1.5 งบประมาณ

งบประมาณเป็นตัวช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานทางด้านระบบสารสนเทศได้เต็มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บางองค์กรไม่มีเงินมากพอในการลงทุนทางด้านระบบ

สารสนเทศหรือการลงทุนในส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจเป็นปัญหาหรืออุปสรรคที่ทำให้องค์กรมีโอกาสประสพกับความเสี่ยงได้ตลอดเวลา ซึ่งเป็นปัญหาหลักสำคัญสำหรับคณะวิชาที่มีเก็บค่าลงทะเบียนจากนักศึกษาโครงการภาคปกติ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มีแหล่งที่มาจกเรื่องงบประมาณของคณะ เนื่องจากการเรียนการสอนของคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร เป็นโครงการภาคปกติ ทำให้ได้รับค่าหน่วยกิตในอัตราที่น้อย ไม่เพียงพอที่จะนำมาจัดสรรดำเนินการทางด้านสารสนเทศได้เต็มที่ บางโครงการบางแผนงานต้องระงับไปก่อน สถานะของโครงการอยู่ระหว่างรอดำเนินการ เนื่องจากมีความจำกัดในเรื่องของงบประมาณคณะ เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของระดับผู้บริหาร

“คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตรเปิดดำเนินการเรียนการสอนนักศึกษาโครงการภาคปกติ ซึ่งทำให้ได้รับค่าหน่วยกิตในอัตราที่น้อย จำเป็นต้องจัดสรรในหลายส่วน เช่น เงินเดือนพนักงาน ไม่เพียงพอต่อการลงทุนด้านอุปกรณ์ที่จะนำมาใช้ในงานสารสนเทศ เนื่องจากอุปกรณ์ไอทีมีราคาค่อนข้างสูง” (เลขานุการคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ 2553)

2.2 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มีแหล่งที่มาจกสภาพแวดล้อมภายนอก

ความเสี่ยงที่มีแหล่งที่มาจกสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ย่อมส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรที่ขาดประสิทธิภาพ หรืออาจสร้างความเสี่ยงหายต่อองค์กร ทำให้ไม่สามารถบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรได้ ดังนี้

2.2.1 นโยบาย

องค์กรสามารถนำนโยบาย หรือขั้นตอนการปฏิบัติ และมาตรการทางเทคนิคมาปรับใช้ป้องกันการใช้งานจากบุคคลภายนอก การเปลี่ยนแปลง ขโมย หรือการทำความเสี่ยงต่อระบบสารสนเทศ และข้อมูลขององค์กรได้

ด้วยทางมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ได้มีการกำหนดแนวนโยบายด้านสารสนเทศของมหาวิทยาลัยไว้เพื่อเป็นมาตรฐานในการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้การเสนอโครงการหรือแผนการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในด้านสารสนเทศของคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร นั้นถูกจำกัดภายใต้แนวนโยบายดังกล่าว ทางฝ่ายสารสนเทศของคณะจึงไม่สามารถปฏิบัติตามแผนงานที่ไว้วางได้อย่างเสรี เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของระดับผู้บริหาร

“ทางมหาวิทยาลัยมีแผนทางด้านไอทีควบคุมอยู่ในกรณีที่ทางคณะเสนอแผนการพัฒนาต่างๆ ก็ไม่ได้รับการอนุมัติ ทางคณะจึงไม่สามารถดำเนินการตามแผนที่วางไว้ได้อย่างอิสระ และทางมหาวิทยาลัยมีนโยบายบริหารจัดการแบบรวมศูนย์บริการ โดยทางส่วนกลางจะอำนวยความสะดวกแก่คณะวิชาในเรื่องอาคารสถานที่ และบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จากศูนย์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย แต่ในปัจจุบันไม่มีความแน่นอนในการบริหารจัดการ คณะวิชาต้องบริหารจัดการเอง เนื่องจากได้รับบริการในเรื่องอาคารสถานที่จากส่วนกลางอย่างจำกัด ทำให้ไม่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้เต็มที่” (เลขานุการ คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิทยาการจัดการ มีแหล่งที่มาจากการกำหนดกฎระเบียบของศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อให้ทางคณะวิชาปฏิบัติตาม การเปลี่ยนแปลงนี้ทำให้กลุ่มผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกสบาย และรู้สึกมีความยุ่งยากในการทำงานกว่าเดิม ส่งผลกระทบทำให้ฝ่ายสารสนเทศของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ขาดความน่าเชื่อถือ

“กฎระเบียบต่างๆ ที่ออกโดยศูนย์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้คณะวิชาปฏิบัติตามนั้น ทำให้มีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นกับกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปจึงเกิดความไม่พอใจ เนื่องจากไม่ได้รับความสะดวกสบายเหมือนเคย ซึ่งทางศูนย์คอมพิวเตอร์ไม่มีการออกมาย้ำแจ้งเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอีกด้วย” (รองคณบดีฝ่ายสารสนเทศ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

2.2.2 กระแสไฟฟ้า

เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ต้องอาศัยการทำงานโดยใช้กระแสไฟฟ้า ทำให้ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีภาระค่าใช้จ่ายในส่วนของกระแสไฟฟ้าเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากจำนวนนักศึกษาและบุคลากรที่เพิ่มขึ้น แม้ว่าทางสำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ได้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งให้ทุกคนรับทราบและร่วมกันประหยัดการใช้กระแสไฟฟ้าแล้วนั้นก็ยังพบว่าค่ากระแสไฟฟ้าจัดอยู่ในอัตราที่สูง และในแต่ละคณะวิชาต่างประสบกับปัญหาเกี่ยวกับกระแสไฟฟ้าภายในมหาวิทยาลัยเช่นกันดังนี้

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มีสาเหตุมาจากกระแสไฟฟ้าไม่เสถียร มีการสวิงของแรงดันไฟ ทำให้แหล่งจ่ายไฟของเครื่องคอมพิวเตอร์ชำรุดเสียหาย รวมถึงอุปกรณ์อื่นๆ เช่น เครื่องสำรองไฟเกิดชำรุดไม่สามารถรองรับกระแสไฟฟ้าได้ เมื่อเครื่องสำรองไฟไม่สามารถใช้การได้จึงส่งผลให้

จอภาพชำรุดตามไปเป็นลำดับ ทั้งยังจำเป็นต้องทำการเปลี่ยนฟิวส์บ่อยครั้ง ในบางกรณีเกิดไฟฟ้าดับ ทำให้ต้องหยุดการดำเนินงานและการบริการด้านการเรียนการสอนทางด้านปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ต้องจัดหาเวลาเรียนชดเชยให้นักศึกษา เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของพนักงานฝ่ายสารสนเทศ

“กระแสไฟฟ้าไม่เสถียร เกิดไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊กของคณะเกิดชำรุดเสียหาย และส่งผลกระทบต่อแบตเตอรี่ชำรุดไม่สามารถชาร์จไฟได้”
(นักวิชาการคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิทยาการจัดการ มีแหล่งที่มาจากกระแสไฟฟ้าดับ ทำให้การดำเนินงาน และการจัดบริการด้านการเรียนการสอนต้องหยุดชะงัก โดยเฉพาะด้านการใช้งานโปรแกรมสื่อการเรียนการสอนของภาษาต่างประเทศไม่สามารถเก็บคะแนนของนักศึกษาที่ได้ทำกิจกรรมต่างๆ ไปเรียบร้อยแล้ว นักศึกษาต้องหาเวลาย่างนอกตารางเรียนมาทำกิจกรรมนั้นๆ ซ้ำใหม่อีกครั้ง ในส่วนของคณาจารย์ก็ต้องจัดหาเวลาสอนเสริมให้นักศึกษา และในส่วนของบุคลากรเองก็ต้องยกเลิกการปฏิบัติงานหรือการดำเนินการต่างๆ ทำให้งานเสร็จล่าช้ากว่ากำหนด เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของพนักงานฝ่ายสารสนเทศ

“กรณีที่กระแสไฟฟ้าดับ ทำให้การดำเนินงาน และการจัดบริการด้านการเรียนการสอนต้องหยุดชะงัก โปรแกรมที่ใช้ในการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศ ไม่สามารถเก็บคะแนนของนักศึกษาที่กำลังใช้งาน โปรแกรมอยู่ได้ ทำให้นักศึกษาต้องหาเวลาย่างมาทำกิจกรรมเพื่อเก็บคะแนนนอกเวลาเรียน พนักงานเองก็ไม่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้ ทำให้งานไม่เดินเสร็จช้ากว่ากำหนด” (นักคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร มีสาเหตุมาจากกระแสไฟฟ้าดับ ทำให้การดำเนินงาน และการจัดการเรียนการสอนต้องหยุดชะงัก ไม่สามารถปฏิบัติงานหรือจัดทำการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่ายต่อไปได้ ต้องหาเวลาเรียนชดเชย ในกรณีที่ไฟดับทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายดับไปด้วย นักศึกษาไม่สามารถส่งไฟล์งานตามกำหนดเวลาได้ ทำให้ไม่ได้รับคะแนน เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของผู้ใช้งานทั่วไป

“เคยมีปัญหาเรื่องกระแสไฟฟ้าดับ ทำให้ดำเนินการเรียนการสอนต่อไม่ได้ เนื่องจากต้องให้นักศึกษาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในภาคปฏิบัติ จำเป็นต้องยกเลิก class และจัดเวลาเรียนชดเชย น่าจะมีการใช้ระบบสำรองไฟ เวลาไฟดับไฟล์งานของนักศึกษาที่กำลังทำงานอยู่ที่สูญ

หายไป “ไม่สามารถกู้คืนได้” (อาจารย์ประจำ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

2.2.3 เทคโนโลยี

ความซับซ้อนและความหลากหลายของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ภายนอกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่ล้ำสมัยหรือการเกิดเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย ย่อมมีโอกาสทำให้เกิดความเสี่ยงซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อองค์กรได้

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของแต่ละคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีแหล่งที่มาจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีทั้งด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วมาก มีการพัฒนาสิ่งที่เป็นนวัตกรรมที่แปลกใหม่ทุกวัน แต่ทางคณะจะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงในส่วนของซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมมากกกว่าทางด้านฮาร์ดแวร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มมากขึ้นและมีนักศึกษาใหม่ๆ เปลี่ยนเข้ามาศึกษาทุกปี ทำให้มีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์รุ่นใหม่ๆ ระบบปฏิบัติการใหม่ๆ โปรแกรมใหม่ๆ กันมากขึ้นตามไปด้วย ทำให้บางครั้งเกิดปัญหาการเข้าถึงไม่ได้ของโปรแกรมเวอร์ชันเก่าและโปรแกรมเวอร์ชันใหม่ กรณีที่นำไฟล์ข้อมูลที่สร้างจากโปรแกรมเวอร์ชันเก่าแล้วไปเปิดกับ โปรแกรมเดียวกันแต่เวอร์ชันใหม่ ก็ไม่ค่อยจะประสบกับปัญหามากนักเนื่องจากนักโปรแกรมเมอร์จะเขียนฟังก์ชันรองรับการทำงานไว้เรียบร้อยแล้ว แต่ในทางกลับกันหากนำไฟล์ข้อมูลที่สร้างจากโปรแกรมเวอร์ชันใหม่กว่าแล้วไปเปิดกับ โปรแกรมเดียวกันแต่เวอร์ชันเก่ากว่า อาจจะทำให้ไม่สามารถเปิดไฟล์ข้อมูลดังกล่าวได้เลย จึงเกิดปัญหาในกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไปที่เป็นนักศึกษาไม่สามารถเปิดไฟล์ข้อมูลของอาจารย์ได้หรืออาจารย์ไม่สามารถเปิดไฟล์ข้อมูลของนักศึกษาได้ เนื่องจากไม่มีการกำหนดมาตรฐานในการใช้งานโปรแกรมเป็นหนึ่งเดียวกัน ทำให้เกิดปัญหาดังกล่าว และจะมีกรณีที่โปรแกรมการใช้งานต่างๆ หมดยุค ไม่สามารถใช้งานต่อไปได้ เช่น โปรแกรมสแกนไวรัสของส่วนกลางหมดยุค ไม่มีการอัปเดตโปรแกรมมาเป็นเวลานาน ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไปใช้ไม่สามารถสแกนหรือดักจับไวรัสคอมพิวเตอร์สายพันธุ์ใหม่ได้ เกิดความเสียหายต่อระบบปฏิบัติการหรือไฟล์ข้อมูลต่างๆ ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของระดับผู้บริหารภายในคณะวิชา

“ประสบกับปัญหาความเข้ากันไม่ได้ระหว่างโปรแกรมที่ใช้งาน ไม่มีความเป็นหนึ่งเดียวกันระหว่างองค์กร นักศึกษาบางคนใช้ระบบปฏิบัติการตัวใหม่ บางคนใช้ตัวเก่า ไม่มีมาตรฐานในการใช้งาน ใช้โปรแกรมหลากหลายเวอร์ชัน และยังมีปัญหาการหมดยุคของ

โปรแกรมที่ใช้งาน ไม่มีการต่อสัญญาผู้ใช้ไม่สามารถอัปเดตโปรแกรมได้” (รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

2.2.4 ภัยธรรมชาติ

ความเสี่ยงที่มีแหล่งที่มาจากภัยธรรมชาตินี้เป็นภัยคุกคามที่อันตรายมาก เนื่องจากเป็นสิ่งที่เกินกว่ามนุษย์จะควบคุมได้ เป็นภัยที่เกิดเองตามธรรมชาติ และอาจทำให้เกิดผลกระทบทางอ้อมแก่สภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น การเกิดฝนตกฟ้าผ่า ทำให้หม้อแปลงไฟระเบิด ส่งผลให้เกิดไฟฟ้าดับไม่สามารถใช้งานเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิดได้เลยหากไม่มีเครื่องสำรองไฟ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของแต่ละคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีแหล่งที่มาจากการได้รับผลกระทบทางอ้อมจากภัยธรรมชาติ เนื่องจากที่ตั้งของมหาวิทยาลัยตั้งอยู่ในที่โล่งท่ามกลางธรรมชาติ เมื่อเกิดกรณีฝนตกฟ้าผ่าทำให้เกิดหม้อแปลงไฟระเบิด ส่งผลให้ ไฟฟ้าดับ ไม่สามารถใช้งานเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิดได้เลย บางอาคารสถานที่สามารถสำรองข้อมูลต่างๆ ได้ทันเวลา เนื่องจากมีเครื่องสำรองไฟสามารถสำรองไฟได้ประมาณ 25 นาที แต่ในบางอาคารไม่มีเครื่องสำรองไฟส่งผลทำให้เกิดความชำรุดเสียหายแก่อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าบางอย่างได้

เมื่อปีสองปีก่อน ช่วงฝนตกหนักๆ เคยมีฟ้าผ่าแล้วหม้อแปลงไฟระเบิด ทำให้เครื่องสำรองไฟไหม้ เมินบอร์ดบางเครื่องไหม้ก็มีครับ” (นักวิชาการคอมพิวเตอร์ คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิทยาการจัดการ มีแหล่งที่มาจากภัยธรรมชาติในกรณีที่เกิดฝนตกในปริมาณมาก ปริมาณน้ำฝนที่ไหลลงมาตามตัวอาคาร ณ อาคารบริหาร ชั้น 5 ห้อง บ.1501 ซึ่งเป็นห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ห้องแรกของคณะ แต่ได้รับการปรับปรุงพื้นที่ใช้สอยใหม่ให้ทันสมัยกว่าเดิม และปริมาณน้ำฝนที่ไหลลงมาท่วมพื้นบริเวณมุมห้องทางด้านขวา ทำให้โต๊ะตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์แบบแปลนห้องเดิมนั้นเกิดการชำรุดเสียหาย ต้องดำเนินการสั่งซื้อใหม่ทดแทน เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของพนักงานฝ่ายสารสนเทศ

“เวลาฝนตกหนัก ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ บ.1501 มักประสบปัญหาจากปริมาณน้ำฝนที่ไหลลงมาตามร่องของอาคาร ทำให้โต๊ะตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์บริเวณมุมห้องนั้นเกิดชำรุดเสียหาย” (นักคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีแหล่งที่มาจากกรเกิดฝนตกหนัก ทำให้ปริมาณน้ำมากไหลท่วมพื้นห้องทำงานของคณาจารย์ ทำให้เกิดไฟฟ้าดับไม่สามารถทำงานได้ เห็นได้จากบทสัมภาษณ์บางส่วน of พนักงานฝ่ายสารสนเทศ

“มีอยู่หนึ่งครั้งฝนตกหนักมาก ทำให้น้ำนองพื้นเกิดไฟดับ แล้วต้องตัดกระแสไฟฟ้าก่อนเลย เพราะทำให้ไฟฟ้าช็อตเกิดไฟดับ อาจารย์ทำงานกันไม่ได้เลย” (นักคอมพิวเตอร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

2.2.5 การคาดการณ์เกี่ยวกับผู้ให้บริการ

งานของฝ่ายสารสนเทศของแต่ละคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นงานให้บริการแก่กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป ซึ่งได้แก่คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาในแต่ละคณะวิชานั้นๆ ผู้ใช้บริการนั้นมีความแตกต่างทั้งระดับความต้องการใช้งานสารสนเทศ ระดับคุณวุฒิ ระดับวัยวุฒิ แต่ส่วนใหญ่แล้วจะเน้นไปทางด้านการเรียนการสอน เนื่องจากมหาวิทยาลัยเป็นองค์กรทางด้านการศึกษา การทำหน้าที่ให้บริการแก่คนหมู่มากอาจจะประสบกับปัญหาต่างๆ มากมาย ดังนั้นการให้บริการนั้นจำเป็นต้องมีการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการให้เข้าใจกันอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของทั้งสองฝ่าย มิฉะนั้นแล้วอาจสร้างความไม่พึงพอใจจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือในตัวพนักงานผู้ให้บริการ และจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ต่อองค์กรเชิงลบอีกด้วย

ผลงานวิจัยนศึกษา ระดับปริญญาตรี
ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มีแหล่งที่มาจากกรคาดการณ์จากกลุ่มผู้ให้บริการที่ต้องการความทันสมัย ในขณะที่ฝ่ายสารสนเทศต้องคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงทำให้การบริการไม่สอดคล้องต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ผู้ใช้งานทั่วไปที่ได้รับเครื่องคอมพิวเตอร์ของคณะ มักวิพากษ์วิจารณ์ไปในทางลบว่าเครื่องเก่าทำให้การทำงานช้ามาก ต้องการเครื่องใหม่ที่ทำงานได้รวดเร็วมากขึ้น เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของระดับผู้บริหารภายในคณะวิชา

“ผู้ใช้งานทั่วไปที่ได้รับเครื่องคอมพิวเตอร์ของคณะ บ่นว่าเครื่องเก่าทำให้การทำงานช้ามาก ต้องการเครื่องใหม่ที่ทำงานได้รวดเร็วกว่านี้” (เลขานุการ คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิทยาการจัดการ มีแหล่งที่มาจากการคาดหวังจากกลุ่มผู้ใช้บริการที่ต้องการความทันสมัยและทันต่อความต้องการ ในขณะที่ฝ่ายสารสนเทศเน้นการให้บริการเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด จึงทำให้การบริการไม่สอดคล้องต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ บางรายต้องการให้พนักงานเข้าไปแก้ปัญหาของตนเองในทันที ซึ่งบางปัญหาเป็นเรื่องที่ใหม่พนักงานยังไม่เคยประสบกับปัญหาดังกล่าวมาก่อน จึงจำเป็นต้องอาศัยระยะเวลาเพื่อศึกษาค้นคว้าหาข้อเท็จจริงเพื่อการแก้ไขได้ตรงประเด็น บางกรณีที่พนักงานได้อธิบายข้อเท็จจริงเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เข้าใจอย่างถูกต้องและป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำเดิมอีก แต่ผ่านไปสักกระยะหนึ่งปัญหาเดิมก็เกิดกับผู้ใช้รายเดิมและอ้างว่าไม่ได้ทำอะไรมันเกิดขึ้นเอง เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของพนักงานฝ่ายสารสนเทศในคณะวิชา

“กลุ่มผู้ใช้บริการมักไม่สนใจถึงสาเหตุของปัญหา สนใจแต่ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ วิศวกรอธิบายข้อเท็จจริงของคามเกิดปัญหานั้นๆ ก็ไม่รับฟัง มองว่าไม่ใช่เรื่องสำคัญ เป็นความรับผิดชอบของนักคอมพิวเตอร์ที่ค่อนข้างเยอะ ทำให้เกิดปัญหาในเรื่องเดิมวนซ้ำอีก ผู้ใช้บริการบางคนไม่สนใจกฎกติกาในการใช้งาน จะให้เป็นไปอย่างที่คุณเองต้องการ มองว่านักคอมพิวเตอร์ไม่เคารพตนเอง เด็กกล้าทำไม่ได้แล้วให้เสีย” (นักคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีสาเหตุมาจากความต้องการของผู้ใช้งาน กลุ่มผู้ใช้งานที่เป็นนักศึกษามักจะนำโปรแกรมเกมส่มาคัดตั้งลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ของแล็ปท็อป ทำให้สิ้นเปลืองพื้นที่ในฮาร์ดดิสก์ พื้นที่ที่ใช้สำหรับจัดเก็บข้อมูลจึงเหลือน้อยไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

“นักศึกษามอบโปรแกรมส่มาลงเครื่องในช่องแล็ปท็อปพื้นที่ในฮาร์ดดิสก์มาก ทำให้เหลือพื้นที่ใช้จัดเก็บข้อมูลน้อย” (นักคอมพิวเตอร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

2.2.6 ฐานข้อมูลกลาง

ระบบการทำงานภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ส่วนใหญ่จะเน้นงานทางด้านการบริการ ไม่เน้นงานทางด้านสารสนเทศมากนัก ความต้องการใช้ประโยชน์ทางด้านสารสนเทศยังมีน้อย ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยยังขาดฐานข้อมูลกลาง ขาดการบริการข้อมูลทางด้านสารสนเทศต่างๆ เช่น สถิตินักศึกษา สถิติ

คณาจารย์ สถิติพนักงาน ทำให้การบริหารงานในระดับผู้บริหารนั้นเป็นไปอย่างล่าช้า ไม่มีตัวเลขสถิติที่สามารถช่วยในการบริหารงานหรือช่วยประกอบการพิจารณาตัดสินใจในบางเรื่องได้ ดังบทสัมภาษณ์จากระดับผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศในคณะวิชา

“ทางส่วนกลางของมหาวิทยาลัยยังไม่มีฐานข้อมูลกลางที่จะสามารถบริการข้อมูลสารสนเทศทางด้านตัวเลขสถิติต่างๆ ได้ ในบางเรื่องที่จะต้องอาศัยข้อมูลดังกล่าวเพื่อช่วยในการบริหารงานให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ก็ทำให้การตัดสินใจต้องล่าช้า หรือบางเรื่องไม่สามารถตัดสินใจได้เลยก็มี” (รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของทั้ง 3 คณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี นั้นมีสาเหตุมาจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ พนักงาน กระบวนการ ระบบ วัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณ และสาเหตุมาจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ นโยบาย กระแสไฟฟ้า เทคโนโลยี ภัยธรรมชาติ การคาดการณ์เกี่ยวกับผู้ใช้บริการ และฐานข้อมูลกลาง ซึ่งเป็นแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่ต่างจากกรอบแนวคิดการวิจัย

ข้อค้นพบตามตารางที่ 3 พบว่า ประเภทรisk ของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของแต่ละคณะวิชา มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายในที่เหมือนกัน คือแหล่งที่มาจากระบบเนื่องจากการใช้งานระบบสารสนเทศจำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงกันภายในเครือข่ายเดียวกัน จึงประสบปัญหาเช่นเดียวกัน และในเครือข่ายมีโปรแกรมที่สามารถสร้างความเสียหายต่อฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ได้นั้นคือไวรัส ซึ่งเมื่อมีการใช้งานแบบเชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายย่อมมีโอกาสประสบ

กับความเสียหายที่มีแหล่งที่มาจากระบบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ผลงานวิจัยนศศึกษา ระดับปริญญาตรี

คณะวิทยาการจัดการ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีแหล่งที่มาจาก

สภาพแวดล้อมภายในที่เหมือนกัน คือแหล่งที่มาจากตัวพนักงานและกระบวนการ เนื่องจากทั้งสองคณะวิชามีขอบเขตและปริมาณของงานด้านสารสนเทศจำนวนมาก จึงจัดตั้งฝ่ายสารสนเทศเพื่อบริหารงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศต่างๆ ภายในคณะวิชา การปฏิบัติงานด้านสารสนเทศจึงจำเป็นต้องอาศัยพนักงานที่มีทักษะความชำนาญ และกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ ทำให้มีโอกาสประสบกับความเสียหายได้มากกว่าคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตรที่มีขอบเขตและปริมาณของงานด้านสารสนเทศจำนวนไม่มาก

แหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายในที่ต่างกัน ได้แก่ งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตรมีแหล่งที่มาจากด้านงบประมาณ เนื่องจากการเรียนการ

สอนของคณะเป็นโครงการภาคปกติ ทำให้ได้รับค่าหน่วยกิตในอัตราที่น้อยกว่าคณะวิทยาการจัดการ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีการจัดการเรียนการสอนเป็นแบบโครงการพิเศษ คณะวิทยาการจัดการมีแหล่งที่มาจากด้านวัสดุอุปกรณ์ต่างจากทั้งสองคณะวิชา เนื่องจากห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของคณะส่วนหนึ่งจัดไว้สำหรับการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ และเครื่องส่วนหนึ่งจัดบริการสำหรับการใช้งานทั่วไปหรือการจัดงานอินเทอร์เน็ต ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

ตารางที่ 3 ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

คณะวิชา	สภาพแวดล้อมภายใน					สภาพแวดล้อมภายนอก				
	พนักงาน	กระบวนการ	ระบบ	วัสดุอุปกรณ์	งบประมาณ	นโยบาย	กระแสไฟฟ้า	ภัยธรรมชาติ	การคาดการณ์เกี่ยวกับผู้ใช้บริการ	ฐานข้อมูลกลาง
คณะสัตวศาสตร์ และเทคโนโลยี			✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
คณะวิทยาการจัดการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	✓	✓	✓			✓		✓	✓	

และแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่เหมือนกันในแต่ละคณะวิชา คือแหล่งที่มาจากกระแสไฟฟ้า ภัยธรรมชาติ และการคาดการณ์เกี่ยวกับผู้ใช้ เนื่องจากแต่ละคณะวิชาตั้งอยู่ภายในวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีต่างใช้กระแสไฟฟ้าจากแหล่งเดียวกัน การเกิดภัยธรรมชาติทำให้วัสดุ

อุปกรณ์บางชิ้นชำรุดเสียหาย และแต่ละคณะวิชามีการให้บริการแก่ผู้ใช้ในลักษณะคล้ายคลึงกันจึงประสบปัญหาการคาดการณ์เกี่ยวกับผู้ใช้เช่นเดียวกัน

คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร และคณะวิทยาการจัดการ มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่เหมือนกัน คือแหล่งที่มาจากนโยบายของส่วนกลาง เนื่องจากทั้งสองคณะวิชาต่างใช้เครือข่ายของส่วนกลางย่อมได้รับผลกระทบภายใต้แหล่งที่มาเดียวกัน แต่คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้บริการเครือข่ายของบริษัทภายนอกจึงไม่ได้รับผลกระทบ

แหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่ต่างกัน ได้แก่ เทคโนโลยี และฐานข้อมูลกลาง คณะวิทยาการจัดการมีแหล่งที่มาจากด้านเทคโนโลยี เนื่องจากการใช้งานระบบสารสนเทศของคณะมีความหลากหลายทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นเก่าและรุ่นใหม่ ทำให้เกิดความแตกต่างและไม่สามารถสอดคล้องกันได้ระหว่างซอฟต์แวร์บางประเภทและฮาร์ดแวร์บางชิ้น คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มีแหล่งที่มาจากด้านฐานข้อมูลกลาง เนื่องจากการบริหารจัดการงานต่างๆ จำเป็นต้องอาศัยตัวลงสถิติที่เกี่ยวข้อง

3. ระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

จากการศึกษาพบว่า การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของทั้ง 3 คณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี นั้นมีระดับความรุนแรงที่แตกต่างกันระหว่างระดับผู้บริหาร พนักงานฝ่ายสารสนเทศ และกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป ดังนี้

การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตรที่รุนแรงมากที่สุด ในมุมมองของเลขานุการของคณะ คือ เรื่องของงบประมาณของคณะ เนื่องจากการเรียนการสอนของคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร เป็นโครงการภาคปกติ ทำให้ได้รับค่าหน่วยกิตในอัตราที่น้อย ไม่เพียงพอที่จะนำมาจัดสรรดำเนินการทางด้านสารสนเทศได้เต็มที่ ทำให้การวางแผนในหลายๆ โครงการที่เกี่ยวข้องกับด้านสารสนเทศ จึงต้องยกเลิกหรือระงับไปเนื่องจากงบประมาณไม่เพียงพอ ทำให้การพัฒนาด้านสารสนเทศของคณะไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของระดับผู้บริหารในคณะวิชา

“ปัญหาที่มีระดับความรุนแรงมาก คือ ในส่วนของงบประมาณที่ไม่เพียงพอต่อการจัดสรรเพื่อพัฒนาส่วนต่างๆ ของคณะ” (เลขานุการ คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่รุนแรงมากที่สุด ในมุมมองของนักบริหารงานทั่วไป คือ ระบบการบริหารที่มีความคลุมเครือไม่ชัดเจน ทำให้พนักงาน สับสนและเกิดความเข้าใจในเป้าหมายของงานไม่ตรงกัน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างยุ่งยาก ไม่สามารถสำเร็จได้ตรงตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของพนักงานทั่วไป

“ระดับความเสี่ยงที่รุนแรง คือ การบริหารจัดการที่มีความคลุมเครือไม่ชัดเจน ทำให้พนักงาน ต้องดีใจตัวเองและมีความเข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้งานไม่สามารถสำเร็จตรงตามเป้าหมายได้” (นักบริหารงานทั่วไป คณะศึกษาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของ คณะวิทยาการจัดการ มีทัศนคติที่แตกต่างกันระหว่างระดับผู้บริหาร และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ของคณะ ระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่รุนแรงมากที่สุด ในมุมมองของนักคอมพิวเตอร์ของ คณะ คือ ระบบการบริหารงาน การบริหารงานมักจะยึดตามแนวคิดของผู้บริหารงานของฝ่าย สารสนเทศ แม้จะมีการเปิดกว้างให้แสดงความคิดเห็นของพนักงานอย่างอิสระ แต่ในสรุปส่วนท้าย ของมติที่ประชุมก็ยึดตามการตัดสินใจของผู้บริหารงานของฝ่ายสารสนเทศเท่านั้น และยังมีระดับ ความรุนแรงของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในระดับเดียวกัน แต่เป็นแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อม ภายนอกองค์กร ได้แก่ ความคาดหวังเกี่ยวกับผู้ใช้ ส่วนใหญ่กลุ่มผู้ใช้มักยึดตามหลักความ ต้องการของตนเองเป็นที่สุด ให้อารมณ์มากกว่าเหตุผลในการตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้บริการ เห็นได้ จากบทสัมภาษณ์ของพนักงานฝ่ายสารสนเทศในคณะวิชา

“ระบบการบริหารงานในฝ่ายสารสนเทศนั้นทำให้เกิดความเสี่ยงในระดับที่รุนแรงที่สุด ถ้า ระบบการบริหารงานไม่ดี ผลลัพธ์ที่ออกมาก็ย่อมไม่ดีตามไปด้วย และความต้องการของกลุ่มผู้ใช้ก็ ทำให้เกิดความเสี่ยงในระดับรุนแรง ได้เช่นเดียวกัน เพราะกลุ่มผู้ใช้ยึดความต้องการของตนเองเป็น หลัก โดยไม่ยอมรับฟังเหตุผล” (นักคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่รุนแรงมากที่สุด ใน มุมมองของผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศของคณะ คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากตัวพนักงานเอง ที่ไม่สามารถ ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามแผนงานที่วางไว้ ทำให้เกิดผลกระทบต่อบริการที่ไม่สามารถดำเนินงาน ได้สำเร็จทันเวลาต่อการประเมินผล SAR (การประกันคุณภาพ) เนื่องจากคณะวิทยาการจัดการ ได้ ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา จึงเห็นสมควรกำหนด

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้มีความสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย และนโยบายของมหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อให้เป็นแนวทางในการจัดระบบของการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิทยาการจัดการ เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของระดับผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศ

“พนักงานทำให้เกิดความเสี่ยงในระดับรุนแรงมากที่สุด เนื่องจากหากเกิดความผิดพลาดจากพนักงานจะมีตัวชี้วัดให้เห็นชัดเจน เช่นในระบบประกันคุณภาพ” (รองคณบดีฝ่ายสารสนเทศ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะมีการให้ระดับความรุนแรงที่ใกล้เคียงกันระหว่างผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศ นักคอมพิวเตอร์ และกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไปของคณะ ได้แก่ ความเสี่ยงจากไวรัสทำให้ข้อมูลมีความเสียหาย และความล่าช้าของกระบวนการจัดซื้อทำให้เกิดการลงทุนที่ไม่คุ้มค่าสูงสุด เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของพนักงานฝ่ายสารสนเทศในคณะวิชา

“ปัญหาที่มีความรุนแรงมากที่สุด คือ เรื่องปัญหาไวรัสที่เข้าไปทำลายไฟล์สำคัญต่างๆ ของระบบปฏิบัติการ ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สามารถเปิดใช้งาน ได้ตามปกติ

ความล่าช้าจากกระบวนการจัดซื้อถือว่าอยู่ในระดับที่รุนแรง เพราะทำให้แผนงานที่วางไว้ต้องเลื่อนกำหนดการออกไป และถือเป็นการลงทุนที่ไม่ได้รับความคุ้มค่าสูงสุด เนื่องจากกว่าจะได้รับครุภัณฑ์ก็ใช้เวลานาน เมื่อถึงเวลานั้นก็มีอุปกรณ์ใหม่ๆ ที่ความทันสมัยและคุ้มค่ากว่าที่สั่งซื้อมา เพราะเป็นที่ทราบกันดีว่าอุปกรณ์ทางด้านไอทีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว แล้วเมื่อรับมาก็ต้องตั้งทิ้งไว้ เพื่อรอดำเนินการต่อไป” (นักคอมพิวเตอร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

พลังานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่รุนแรงมากที่สุดในมุมมองของผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศของคณะ คือ ความเสี่ยงจากพนักงานซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์การหลายด้านตามมา เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของระดับผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศในคณะวิชา

“ระดับความเสี่ยงที่มีความรุนแรงคือความเสี่ยงที่เกิดจากพนักงานที่ขาดทักษะ ซึ่งจะก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆ ตามมา ไม่ว่าจะเป็นการบริการที่ขาดประสิทธิภาพ หรือทำให้ข้อมูลเสียหาย” (ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของทั้ง 3 คณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี นั้นมีสาเหตุมาจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ พนักงาน กระบวนการ ระบบ และงบประมาณ เป็นแหล่งที่มาที่เกิดขึ้นแล้วส่งผลกระทบต่อองค์กร จึงจำเป็นต้องบริหารจัดการอย่างเร่งด่วน ส่วนผลกระทบที่มีแหล่งที่มาจากวัสดุอุปกรณ์ นั้นเกิดขึ้นไม่บ่อยครั้ง สามารถบริหารจัดการได้โดยไม่เร่งด่วนมาก

และสาเหตุที่มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่จำเป็นต้องบริหารจัดการอย่างเร่งด่วน ได้แก่ การคาดการณ์เกี่ยวกับผู้ใช้บริการ ส่วนผลกระทบที่มีแหล่งที่มาจากนโยบายกระแสไฟฟ้า เทคโนโลยี ภัยธรรมชาติ และฐานข้อมูลกลาง นับเป็นสาเหตุที่เกิดขึ้นไม่บ่อยครั้ง สามารถบริหารจัดการได้โดยไม่เร่งด่วน

ตารางที่ 4 การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

คณะวิชา	สภาพแวดล้อมภายใน					สภาพแวดล้อมภายนอก				
	พนักงาน	กระบวนการ	วัสดุอุปกรณ์	งบประมาณ	คน	กระแสไฟฟ้า	เทคโนโลยี	ภัยธรรมชาติ	การคาดการณ์เกี่ยวกับผู้ใช้บริการ	ฐานข้อมูลกลาง
คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยี การเกษตร			✓		✓					
คณะวิทยาการจัดการ	✓		✓						✓	
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	✓	✓	✓							

ข้อค้นพบตามตารางที่ 4 พบว่า การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของแต่ละคณะวิชา มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายในที่เหมือนกัน คือแหล่งที่มาจากระบบ เนื่องจากการปฏิบัติงานจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับระบบหรือการจัดการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายสารสนเทศ

การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศระหว่างคณะวิทยาการจัดการ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายในที่เหมือนกัน คือแหล่งที่มาจากพนักงาน เนื่องจากทั้งสองคณะวิชามีการจัดตั้งฝ่ายสารสนเทศเพื่อบริหารงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศต่างๆ ภายในคณะวิชา การปฏิบัติงานด้านสารสนเทศจึงจำเป็นต้องอาศัยพนักงานที่มีทักษะความชำนาญ เมื่อพนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามแผนที่วางไว้ย่อมมีผลกระทบต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตรแตกต่างจากสองคณะวิชา ในแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายใน คือ งบประมาณ เนื่องจากการเรียนการสอนของคณะเป็นโครงการภาคปกติ ทำให้ได้รับค่านายจัตในอัตราที่น้อย ไม่เพียงพอต่อการจัดสรรสำหรับงานด้านสารสนเทศ

การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิทยาการจัดการแตกต่างจากสองคณะวิชา ในแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอก คือ การคาดการณ์เกี่ยวกับผู้ใช้ เนื่องจากคณะมีบุคลากรจำนวนมาก มีความหลากหลายในส่วนของงานและการใช้ระบบสารสนเทศ เมื่อเทียบกับคณะวิชาอื่นๆ

และการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แตกต่างจากสองคณะวิชา ในแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายใน คือ กระบวนการ เนื่องจากกระบวนการสั่งซื้อมีความล่าช้าทำให้ไม่สามารถดำเนินการ ได้ตามแผนงานที่วางไว้

4. ข้อเสนอแนะในการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

จากการศึกษาพบว่า การจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการนั้นควรพิจารณาจากแหล่งที่มาของความเสี่ยง แหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ดังนี้

ด้านพนักงาน องค์กรควรสนับสนุนการพัฒนาพนักงาน โดยการให้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการของฝ่าย เนื่องจากพนักงานใช้ข้อมูลในการดำเนินการต่างๆ ขององค์กรเป็นกิจวัตรประจำวัน สิ่งที่พนักงานจะต้องปฏิบัติอย่างเคร่งครัดคือ การรักษาความลับของ

ข้อมูลภายในองค์กร ให้พนักงานได้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริหารความเสี่ยงในทุกระดับขององค์กร เพื่อป้องกันปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ ที่อาจสร้างความเสียหายแก่องค์กรได้ เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของระดับผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศในคณะวิชา

“ถ้าพนักงานมีความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานเองได้ โดยไม่ต้องอาศัยนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของคณะ จะทำให้ช่วยลดภาระงานด้านสารสนเทศลงได้บ้าง และส่งผลดีที่ไม่ทำให้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรได้” (รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ด้านกระบวนการ ควรมีการกำหนดกระบวนการสำหรับควบคุมดูแลและติดตามตรวจสอบ ความคืบหน้าของกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กร เช่น กระบวนการสั่งซื้อจากหน่วยงานภายนอกที่เกิดความล่าช้ากว่ากำหนด ผลักดันให้กระบวนการสามารถดำเนินไปตามกำหนดการที่ได้วางแผนไว้ ควรมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เหมาะสม เพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการหรือมีการกระทำใดๆ ที่จำเป็นต่อภารกิจภายในฝ่ายสารสนเทศเท่านั้น ได้ เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ระดับผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศในคณะวิชา

“มีการวางแผน โครงการต่างๆ ไว้ให้เป็นไปตามตัวชี้วัดของงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อผลักดันให้กระบวนการต่างๆ เสร็จสิ้นตามแผนดังกล่าว มุ่งยังควบคุมดูแล ติดตาม และตรวจสอบความคืบหน้าของกระบวนการต่างๆ ให้ทันตามกำหนดเวลา ไม่ล่าช้า” (รองคณบดีฝ่ายสารสนเทศ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ด้านระบบ มีการใช้โปรแกรมช่วยในด้านการจัดการและควบคุมการทำงานต่างๆ ภายในฝ่ายสารสนเทศ เช่น ระบบการใช้งาน์แวร์ โดยที่โปรแกรมในการเคลื่อนย้ายค่าต่างๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมทุกครั้งที่มีการปิดแล้วเปิดเครื่องขึ้นมาใช้งานใหม่ ระบบการปิดเครื่องคอมพิวเตอร์เมื่อถึงเวลาปิดทำการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของคณะ เพื่อเป็นการลดภาระงานประจำในแต่ละวัน และสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาความสามารถของพนักงานให้มีประสบการณ์ในสิ่งแปลกใหม่ ให้มีความกระตือรือร้นในการสร้างสรรค์ผลงานอยู่ตลอดเวลา เพิ่มความเคร่งครัดในการบริหารจัดการให้ระบบมีความเสถียร เพื่อช่วยลดโอกาสที่จะเกิดความเสียหายแก่องค์กรได้ เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ระดับผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา

“การใช้โปรแกรมเข้ามาช่วยดำเนินการต่างๆ ที่เป็นงาน routine และให้พนักงานได้พบเจอสิ่งแปลกใหม่ในการทำงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาความสามารถด้พนักงานได้สร้างสรรค์

ผลงานอยู่ตลอดเวลา กระตุ้นให้ดำเนินโครงการต่างๆ ตามแผนงานที่วางไว้ได้สำเร็จ” (รองคณบดี
ฝ่ายสารสนเทศ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ด้านวัสดุอุปกรณ์เป็นแหล่งที่มาที่เกิดขึ้นไม่บ่อยครั้ง คณะวิชาที่ประสบปัญหาสามารถ
บริหารจัดการได้โดยไม่เร่งด่วน ควรมีการตรวจสอบสถานะความพร้อมในการใช้งานของอุปกรณ์
เป็นประจำ

ด้านงบประมาณ ควรจัดหาแหล่งทุนสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก หรือมีการจัดสรร
ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อช่วยลดปัญหาความสิ้นเปลืองในเรื่อง
ค่าใช้จ่าย ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ในการที่จะตัดสินใจใช้เงินลงทุนที่มีจำกัดขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
สูงสุด การตัดสินใจที่ผิดพลาดจะนำไปสู่การสูญเสียทรัพยากรที่มีค่า ได้แก่ เงิน เวลา และแรงงาน
ได้เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ระดับผู้บริหารของคณะวิชา

“วางแผนการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เช่น การลดการใช้กระดาษ ใช้กระดาษรีไซเคิล
ทำให้คณะไม่ต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในส่วนของการกระดาษ มีการใช้เซิร์ฟเวอร์ของแหล่งทุน
ภายนอก จากหน่วยงานเอกชนที่สามารถเก็บข้อมูลงานวิจัยงานวิชาการ ให้บุคคลที่สนใจสามารถ
เข้าไปสืบค้นข้อมูลได้” (รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน คณะสัตวศาสตร์และ
เทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

แหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ดังนี้

ด้านนโยบาย บริหารจัดการเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบ นโยบายต่างๆ ที่
อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา รวมทั้งยอมรับ นโยบาย ขั้นตอนการปฏิบัติ และมาตรการทางเทคนิคที่
สามารถนำมาใช้ป้องกันการใช้งานจากบุคคลภายนอก การเปลี่ยนแปลง ขโมย หรือการทำความ
เสียหายต่อระบบสารสนเทศ ซึ่งทำให้องค์กรสามารถนำระบบรักษาความปลอดภัยมาใช้ร่วมกับ
เทคนิคและเครื่องมือต่างๆ ในการปกป้องคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่ายสื่อสาร
และข้อมูลขององค์กร ได้ เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของพนักงานฝ่ายสารสนเทศในคณะวิชา

“กำหนดให้มีการเปลี่ยนแปลง user name และ password ในการล็อกเข้าระบบต่างๆ เมื่อมี
พนักงานเก่าหรือผู้ที่ทราบข้อมูลลับนั้นของคณะต้องออกจากงานไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม เพื่อ
ป้องกันไม่ให้ผู้นั้นสามารถล็อกอินเข้ามาในระบบสารสนเทศของคณะได้” (นักคอมพิวเตอร์ คณะ
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ด้านกระแสไฟฟ้า ปัญหากระแสไฟฟ้าหรือความผิดปกติของกระแสไฟฟ้าเป็นสิ่งที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกวัน กระแสไฟฟ้าเป็นตัวแทนทางสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรที่อาจส่งผลกระทบต่อหรือทำให้เกิดความเสียหายต่อสภาพแวดล้อมภายในขององค์กรได้ เช่น เมื่อไฟตกหรือไฟดับ อาจส่งผลให้อุปกรณ์ไฟฟ้าหรือครุภัณฑ์ต่างๆ ของคณะ ต้องชำรุดเสียหาย ซึ่งองค์กรต้องเตรียมแนวทางในการแก้ปัญหาไฟฟ้าสำหรับอุปกรณ์ระบบสารสนเทศ โดยจัดให้มีแหล่งสำรองไฟและระบบสำรองไฟ เพื่อป้องกันความเสียหายในด้านข้อมูล เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของพนักงานฝ่ายสารสนเทศในคณะวิชา

“การแก้ปัญหาในเรื่องกระแสไฟฟ้าไม่เสถียร ควรจัดให้มีการตั้งเครื่องสำรองไฟขนาดใหญ่เพื่อรองรับจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อาจได้รับความเสียหายเนื่องจากปัญหานี้ ซึ่งเครื่องสำรองไฟ หรือ UPS ที่ใช้สำรองไฟออกคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง มักจะมีปัญหาชำรุดเสียหายง่าย ไม่สำรองไฟเมื่อหมดอายุการใช้งาน” (นักวิชาการคอมพิวเตอร์ คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ด้านเทคโนโลยี ควรวางแผนเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทั้งด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ต่างๆ ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหานั้นๆ ที่ถูกต้อง เพื่อลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของระดับผู้บริหารภายในคณะวิชา

“ให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีทั้งด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เพื่อให้กลุ่มผู้ใช้ได้สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ในเบื้องต้น ได้ หรือใช้แผนสำรองในหลากหลายรูปแบบ เช่น มีการบันทึกไฟล์ข้อมูลทั้งเวอร์ชันเก่า และเวอร์ชันใหม่สำรองไว้” (รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ด้านภัยธรรมชาติ ในบางกรณีการเกิดปัญหาในด้านกระแสไฟฟ้านั้นมีสาเหตุจากภัยธรรมชาติ ดังนั้นความเสี่ยงที่เกิดจากสาเหตุนี้อาจส่งผลกระทบต่อทำให้เกิดความเสียหายในด้านอื่นๆ ตามมา ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ที่เหนือการควบคุมของมนุษย์ มนุษย์ไม่สามารถคาดเดาเหตุการณ์ต่างๆ ได้ล่วงหน้า จึงควรใช้วิธีการยอมรับความเสี่ยงจากแหล่งที่มา เนื่องจากมีโอกาสเกิดขึ้นได้น้อยนานๆ จะเกิดขึ้นสักครั้ง และผลกระทบจากการเกิดความเสี่ยงนั้นไม่มากนัก ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการไม่คุ้มค่าใช้จ่าย เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของพนักงานฝ่ายสารสนเทศในคณะวิชา

“ทางฝ่ายไม่ค่อยได้รับผลกระทบที่เกิดจากภัยธรรมชาติ ส่วนใหญ่จะได้รับผลกระทบทางอ้อมมากกว่า เนื่องจากเวลาฝนตกหนักมากๆ จะทำให้เกิดฟ้าคะนองฟ้าผ่า แล้วทำให้หม้อแปลงไฟ

ระเบิดเกิดไฟฟ้าดับ ปัญหาจากการที่ไฟฟ้าดับนี้ทำให้ได้รับผลกระทบมากกว่า แต่เวลาไฟมาระบบก็จะกลับมาทำงานได้เป็นปกติ และไม่ได้เกิดขึ้นบ่อยนัก นานๆจะเกิดขึ้นสักที ประมาณปีละครั้ง “ได้ครับ” (นักคอมพิวเตอร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ตารางที่ 5 ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะ
วิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

แหล่งที่มา	ข้อเสนอแนะ	
สภาพแวดล้อม ภายใน	พนักงาน	องค์การสนับสนุน พนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจ ไปอบรมในเรื่องที่ตรงต่อความต้องการองค์การ
	กระบวนการ	ติดตาม ควบคุม ดูแล ตรวจสอบ
	ระบบ	เคร่งครัดในเรื่องบริหารจัดการ
	วัสดุอุปกรณ์	ตรวจสอบสถานะความพร้อมในการใช้งานของอุปกรณ์
	งบประมาณ	จัดหาแหล่งทุนสนับสนุนจากภายนอก / จัดสรรทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
สภาพแวดล้อม ภายนอก	นโยบาย	บริหารจัดการเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของนโยบาย
	กระแสไฟ	จัดให้มีแหล่งสำรองไฟ
	เทคโนโลยี	วางแผนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ
	ภัยธรรมชาติ	โอกาสเกิดน้อยและผลกระทบไม่รุนแรง ไม่จำเป็นต้องกระทำการใดๆเพิ่ม
ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี	การคาดการณ์เกี่ยวกับผู้ใช้	ปรับเปลี่ยนการดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
	ฐานข้อมูลกลาง	จัดทีมงานเพื่อดำเนินการต่อไป

ด้านการคาดการณ์เกี่ยวกับผู้ใช้บริการ ใช้วิธีการลดความเสี่ยงโดยการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการที่เป็นไปเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงการอธิบายให้ผู้ใช้ได้

เข้าใจในข้อเท็จจริงต่างๆ เกี่ยวกับด้านสารสนเทศ ทางฝ่ายจะพิจารณาถึงสาเหตุหรือเหตุผลเกี่ยวกับ
 ต้องการของผู้ใช้บริการ หากเป็นเหตุผลที่สอดคล้องกับเป้าหมายการดำเนินงานฝ่ายสารสนเทศของ
 คณะ จะคัดเลือกการตอบสนองความต้องการของผู้บริการนั้น เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ระดับ
 ผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา

“การตอบสนองความต้องการของผู้บริการนั้น จะพิจารณาตามเหตุผลที่สอดคล้องกับ
 เป้าหมายการดำเนินการของคณะ” (รองคณบดีฝ่ายสารสนเทศ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย
 ศิลปากร 2553)

ด้านฐานข้อมูลกลาง การมีการจัดทีมงานที่มีความรู้ความสามารถจากส่วนกลางหรือจาก
 ฝ่ายสารสนเทศของแต่ละคณะวิชา เพื่อดำเนินการตั้งฐานข้อมูลกลางในการบริการข้อมูลสารสนเทศ
 ในด้านต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ต่อไป ดังบทสัมภาษณ์จาก
 ระดับผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศในคณะวิชา

“จัดทีมงานที่มีความรู้เฉพาะทางจากส่วนกลางของมหาวิทยาลัยหรือจากฝ่ายสารสนเทศในแต่ละ
 คณะวิชา ร่วมกันรับผิดชอบ มีฐานข้อมูลกลางที่สามารถบริการข้อมูลสารสนเทศทางด้านตัวเลข
 สถิติต่างๆ ได้ เพื่อช่วยในการบริหารงานให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น” (รองคณบดีฝ่ายบริหารและ
 วางแผน คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2553)

ความเสี่ยงที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร มีความสัมพันธ์กับการ
 บริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรด้วย การพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงเป็นแนวทางป้องกัน
 หรือบรรเทาให้ความเสี่ยงลดน้อยลงจนอยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

วิทยานิพนธ์ “เรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี” ฉบับนี้ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ พนักงาน กระบวนการ ระบบ วัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณ และมีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ นโยบาย กระแสไฟฟ้า ภัยธรรมชาติ การคาดการณ์เกี่ยวกับผู้ใช้บริการ และฐานข้อมูลกลาง สามารถสรุปและอภิปรายได้ ดังนี้

1. การนิยามความหมายและทัศนคติเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

จากการศึกษา สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ว่า พันธกิจในการผลิตบัณฑิตเฉพาะทางที่แตกต่างกันของแต่ละคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ทำให้การนิยามความหมายและการแสดงทัศนคติเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ในฝ่ายสารสนเทศของแต่ละวิชามีความแตกต่างกัน

การนิยามความหมายและทัศนคติเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร คือ โอกาสที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคต่อการทำงาน ทั้งยังสามารถสร้างความเสียหายแก่ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถใช้งานได้จริง ระบุลักษณะการเสี่ยงที่มาจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร

การนิยามความหมายและทัศนคติเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิทยาการจัดการ คือ ความน่าจะเป็นที่จะทำให้ระบบสารสนเทศไม่สามารถดำเนินการได้ตามปกติ ทั้งยังสามารถส่งผลกระทบต่อองค์กรในด้านลบ ทำให้การพัฒนาขององค์กรเป็นไปได้ช้า หรือทำให้องค์กรสูญเสียประโยชน์ที่พึงจะได้รับ

การนิยามความหมายและทัศนคติเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คือ ความสูญเสียที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงผลกระทบที่เกิดในระยะสั้นและระยะยาวต่อระบบสารสนเทศ

ตารางที่ 6 การนิยามความหมายและทัศนคติเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศ
ของคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

คณะวิชา	การนิยามความหมายและทัศนคติเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
คณะสัตวศาสตร์และ เทคโนโลยีการเกษตร	โอกาสที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคต่อการดำเนินงาน ทั้งยังสามารถสร้างความเสียหายแก่ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งมีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร
คณะวิทยาการจัดการ	ความน่าจะเป็นที่จะก่อให้เกิดระบบสารสนเทศไม่สามารถดำเนินการได้ตามปกติ ทั้งยังสามารถส่งผลกระทบต่อองค์กรในด้านลบ ทำให้การพัฒนาขององค์กรเป็นไปได้ช้า หรือทำให้องค์กรสูญเสียประโยชน์ที่พึงจะได้รับ
คณะเทคโนโลยี สารสนเทศและการ สื่อสาร	ความสูญเสียที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงผลกระทบที่เกิดในระยะสั้นและระยะยาวต่อระบบสารสนเทศขององค์กร

จากการนิยามความหมายของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของแต่ละวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี สอดคล้องกับแนวคิดของ นฤมล สอาดโฉม และคณะ (2551 : 85) ที่ว่า “ความเสี่ยงที่จะเกิดความสูญเสียทั้งความสูญเสียทางตรงและทางอ้อม อันเนื่องมาจากความล้มเหลวหรือความไม่เหมาะสมของกระบวนการดำเนินการภายใน พนักงาน ระบบต่าง ๆ หรือเหตุการณ์ภายนอก” เนื่องจากแต่ละคณะวิชา ได้ให้นิยามความหมายและทัศนคติเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เป็นความสูญเสียที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ ตามที่คณะวิทยาการจัดการได้ให้นิยามไว้ ทั้งยังมีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร ตามที่คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ให้นิยามไว้

2. ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

จากการศึกษา สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ว่า ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของแต่ละคณะวิชา มีความแตกต่างกันในบางประเภท ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของทั้ง 3 คณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ

เพชรบุรี นั้นมีสาเหตุมาจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ พนักงาน กระบวนการ ระบบ วัสดุ อุปกรณ์ และงบประมาณ และสาเหตุมาจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ นโยบาย กระแสไฟฟ้า เทคโนโลยี ภัยธรรมชาติ การคาดการณ์เกี่ยวกับผู้ใช้บริการ และฐานข้อมูลกลาง ซึ่งฐานข้อมูลกลางเป็นแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่ต่างจากกรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายใน

ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ นฤมล สอาด โฉม และคณะ (2551 : 85) ที่ว่า “ความเสี่ยงที่จะเกิด ความสูญเสียทั้งความสูญเสียทางตรงและทางอ้อม อันเนื่องมาจากความล้มเหลวหรือความไม่เหมาะสมของกระบวนการดำเนินการภายใน พนักงาน ระบบต่างๆ หรือเหตุการณ์ภายนอก” และ สอดคล้องกับคำจำกัดความของ ประจักษ์ น้าประสาน ไชย (65, 2549 : 51) ที่ว่า “ความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติงานต่างๆ ขึ้นคอนโดยเกี่ยวข้องกักระบวนการ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ พนักงาน ในการปฏิบัติงาน”

ข้อค้นพบตามตารางที่ 3 พบว่า ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของแต่ละคณะวิชา มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายในที่เหมือนกัน คือแหล่งที่มาจาก ระบบ เนื่องจากการใช้งานระบบสารสนเทศจำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงกันภายในเครือข่ายเดียวกัน จึงประสบปัญหาเช่นเดียวกัน และในเครือข่ายมี โปรแกรมที่สามารถสร้างความเสียหายต่อฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ได้นั้นคือไวรัส ซึ่งเมื่อมีการใช้งานแบบเชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายย่อมมีโอกาสประสบกับความเสี่ยงที่มีแหล่งที่มาจากระบบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ เจริญ เจษฎาวัดีย์ (2548 : 53-54) ที่ว่า “ความเสี่ยงที่สำคัญจากงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอธิบายได้ตามประเด็นที่มีนัยสำคัญ เช่น ไวรัส”

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

คณะวิทยาการจัดการ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายในที่เหมือนกัน คือแหล่งที่มาจากตัวพนักงานและกระบวนการ เนื่องจากทั้งสองคณะวิชามีขอบเขตและปริมาณของงานด้านสารสนเทศจำนวนมาก จึงจัดตั้งฝ่ายสารสนเทศเพื่อบริหารงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศต่างๆ ภายในคณะวิชา การปฏิบัติงานด้านสารสนเทศจึงจำเป็นต้องอาศัยพนักงานที่มีทักษะความชำนาญ และกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ ทำให้มีโอกาสประสบกับความเสียหายได้มากกว่าคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตรที่มีขอบเขตและปริมาณของงานด้านสารสนเทศจำนวนไม่มาก สอดคล้องกับทฤษฎีของ นฤมล สอาด โฉม และคณะดังกล่าวข้างต้น

แหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายในที่ต่างกัน ได้แก่ งบประมาณ และวัตถุประสงค์ คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตรมีแหล่งที่มาจากด้านงบประมาณ เนื่องจากการเรียนการสอนของคณะเป็น โครงการภาคปกติ ทำให้ได้รับคำหน่วยกิตในอัตราที่น้อยกว่าคณะวิทยาการจัดการ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีการจัดการเรียนการสอนเป็นแบบ โครงการพิเศษ คณะวิทยาการจัดการมีแหล่งที่มาจากด้านวัตถุประสงค์ต่างจากทั้งสองคณะวิชา เนื่องจากห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของคณะส่วนหนึ่งจัดไว้สำหรับการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ และเครื่องส่วนหนึ่งจัดบริการสำหรับการใช้งานทั่วไปหรือการจัดงานอินเทอร์เน็ต ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

2.2 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอก

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่เหมือนกัน ได้แก่ กระแสไฟฟ้า ภัยธรรมชาติ และการคาดการณ์เกี่ยวกับผู้ใช้ เนื่องจากแต่ละคณะวิชาตั้งอยู่ในวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีต่างใช้กระแสไฟฟ้าจากแหล่งเดียวกัน การเกิดภัยธรรมชาติทำให้วัสดุอุปกรณ์บางชิ้นชำรุดเสียหายและแต่ละคณะวิชาให้บริการแก่ผู้ใช้ในลักษณะคล้ายคลึงกันจึงประสบปัญหาการคาดการณ์เกี่ยวกับผู้ใช้เช่นเดียวกัน

คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร และคณะวิทยาการจัดการ มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่เหมือนกัน คือแหล่งที่มาจากนโยบายของส่วนกลาง เนื่องจากทั้งสองคณะวิชาต่างใช้เครือข่ายของส่วนกลางย่อมได้รับผลกระทบภายใต้แหล่งที่มาเดียวกัน แต่คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารใช้บริการเครือข่ายของบริษัทภายนอกจึงไม่ได้รับผลกระทบ

แหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่ต่างกัน ได้แก่ เทคโนโลยี และฐานข้อมูลกลาง คณะวิทยาการจัดการมีแหล่งที่มาจากด้านเทคโนโลยี เนื่องจากการใช้งานระบบสารสนเทศของคณะมีความหลากหลายทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นเก่าและรุ่นใหม่ ทำให้เกิดความแตกต่างและไม่สามารถสอดรับกันได้ระหว่างซอฟต์แวร์บางประเภทและฮาร์ดแวร์บางชิ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ เจริญ เกษฐานวลย์ (2548 : 53-54) ที่ว่า “ความเสี่ยงที่สำคัญจากงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอธิบายได้ตามประเด็นที่มีนัยสำคัญ เช่น การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี”

คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มีแหล่งที่มาจากด้านฐานข้อมูลกลาง เนื่องจากการบริหารจัดการงานต่างๆ จำเป็นต้องอาศัยตัวเลขสถิติที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาพบว่า ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศ ของคณะวิชามีแหล่งที่มาซึ่งอยู่นอกกรอบการวิจัย ได้แก่ แหล่งที่มาจากฐานข้อมูลกลาง เนื่องจากภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ

เพชรบุรี ไม่มีระบบฐานข้อมูลจากหน่วยงานกลางที่จะสามารถบริการข้อมูลทางด้านสารสนเทศ โดยภาพรวมที่เป็นประโยชน์แก่คณะวิชาต่างๆ ได้

งานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัสดา พรหมจูดิกานนท์ (2548) วิจัยเรื่องการพัฒนา ระบบบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและการจัดการแก้ไขความเสี่ยง โดยใช้ Case based reasoning : กรณีศึกษา บริษัท เงินทุนชนชาติ จำกัด พบว่า ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีได้มีการพัฒนา เปลี่ยนแปลงไปทำให้เกิดระบบงานทางด้านสารสนเทศมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้เกิดความเสี่ยงจากการ ปฏิบัติงานหากระบบเกิดการดำเนินงานที่ผิดพลาดหรือไม่สามารถใช้งานได้ และส่งผลกระทบต่อ รายได้ขององค์กร เมื่อทำการพัฒนาระบบงานทำให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถควบคุม บริหารจัดการ แก้ไขและลดความเสี่ยงได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเรื่องนี้

สอดคล้องกับงานวิจัยของจินตนา กองนิล (2545) วิจัยเรื่องความเสี่ยงในโครงการ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Risk in Information Technology Project) พบว่า การระบุความเสี่ยงใน โครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ความขาดแคลนในทักษะและศักยภาพของผู้เชี่ยวชาญ หรือ ผู้ใช้ระบบสารสนเทศ การขาดความใส่ใจในชนิดของการสนับสนุนการตัดสินใจ ธรรมชาติของ งาน องค์กรย่อยที่ก่อให้เกิดความไม่แน่นอน การดำเนินการ องค์กร หรือ องค์กรที่ตั้ง สมมุติฐานที่ผิดพลาดในการดำเนินการพัฒนา การขาดแคลนเทคโนโลยีที่เหมาะสม การขาดแคลน ความเหมาะสมระหว่างระบบสารสนเทศกับความสามารถของผู้ใช้หรือ กับ องค์กรหรือกับ สภาพแวดล้อมการดำเนินการ องค์กรและอื่นๆ ที่สอดคล้องกับงานวิจัยของเรื่องนี้

3. ระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

จากการศึกษาพบว่า ระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของทั้ง 3 คณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี นั้นมีการจัดแบ่งระดับความรุนแรงที่ แตกต่างกันระหว่างผู้บริหาร นักคอมพิวเตอร์ และกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป ดังนี้

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การให้ระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะสัตวศาสตร์และ เทคโนโลยีการเกษตร ที่รุนแรงมากที่สุดในมุมมองของเลขานุการของคณะ คือ เรื่องของ งบประมาณของคณะ เนื่องจากการเรียนการสอนของคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร เป็นโครงการภาคปกติ ทำให้ได้รับค่าหน่วยกิตในอัตราที่น้อย ไม่เพียงพอที่จะนำมาจัดสรร ดำเนินการทางด้านสารสนเทศได้เต็มที่ ทำให้การวางแผนในหลายๆ โครงการที่เกี่ยวข้องกับด้าน สารสนเทศ จึงต้องยกเลิกหรือระงับไปเนื่องจากงบประมาณไม่เพียงพอ ส่งผลกระทบต่อพัฒนา ด้านสารสนเทศของคณะไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร ระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่รุนแรงมากที่สุด ใน มุมมองของกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป คือ ระบบการบริหารที่มีความคลุมเครือไม่ชัดเจน ทำให้พนักงาน

สับสนและเกิดความเข้าใจในเป้าหมายของงานไม่ตรงกัน ทำให้การดำเนินงานไม่สามารถสำเร็จได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิทยาการจัดการ มีทัศนคติที่แตกต่างกันระหว่างผู้บริหาร และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของคณะ ระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่รุนแรงมากที่สุดในมุมมองของนักคอมพิวเตอร์ของคณะ คือ ระบบการบริหารงาน การบริหารงานมักจะยึดตามแนวคิดของผู้บริหารงานของฝ่ายสารสนเทศเป็นหลัก แต่มิได้ถึงขั้นปิดกั้นการแสดงความคิดเห็นของพนักงานมากนัก การให้ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในระดับเดียวกันนี้แต่ต่างตรงที่เป็นแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร คือ ความคาดหวังเกี่ยวกับกลุ่มผู้ใช้บริการที่ยึดตามหลักความต้องการของตนเองเป็นหลัก ใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผลในการตัดสินใจ และในระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่รุนแรงมากที่สุดในมุมมองของผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศของคณะ คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากตัวพนักงานเองที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามแผนงานที่วางไว้ ทำให้เกิดผลกระทบต่อองค์กรที่ไม่สามารถดำเนินงานได้สำเร็จทันเวลาต่อการประเมินผล SAR (การประกันคุณภาพ)

ระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะมีการให้ระดับความรุนแรงที่ใกล้เคียงกันระหว่างผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศ นักคอมพิวเตอร์ และกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไปของคณะ ได้แก่ ความเสี่ยงจากระบบไวรัสทำให้ข้อมูลมีความเสียหาย ความล่าช้าของกระบวนการจัดซื้อทำให้เกิดการลงทุนที่ไม่คุ้มค่าสูงสุด และในระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่รุนแรงมากที่สุดในมุมมองของผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศของคณะ คือ ความเสี่ยงจากพนักงานซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อองค์กรในด้านต่างๆ ตามมา

การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของทั้ง 3 คณะวิชา ภาควิชา วิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี นั้นมีสาเหตุมาจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ พนักงาน กระบวนการ ระบบ และงบประมาณ เป็นแหล่งที่มาที่เกิดขึ้นแล้วส่งผลกระทบต่อองค์กร จึงจำเป็นต้องบริหารจัดการอย่างเร่งด่วน ส่วนผลกระทบที่มีแหล่งที่มาจากวัสดุอุปกรณ์นั้นเกิดขึ้นไม่บ่อยครั้ง สามารถบริหารจัดการได้โดยไม่เร่งด่วน

และสาเหตุที่มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่จำเป็นต้องบริหารจัดการอย่างเร่งด่วน ได้แก่ การคาดการณ์เกี่ยวกับผู้ใช้บริการ ส่วนผลกระทบที่มีแหล่งที่มาจากนโยบายกระแสไฟฟ้า เทคโนโลยี ภัยธรรมชาติ และฐานข้อมูลกลาง นับเป็นสาเหตุที่เกิดขึ้นไม่บ่อยครั้งสามารถบริหารจัดการได้โดยไม่เร่งด่วน

ระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร นั้นมีระดับผลกระทบสูงกว่าความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร งานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวันเพ็ญ สายชล ที่ว่า “การบริหารจัดการที่ขาดประสิทธิภาพ การทุจริตของพนักงาน และระบบงานที่บกพร่อง ทำให้ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมีระดับผลกระทบที่รุนแรง” วันเพ็ญ สายชล ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ในเรื่องสามารถส่งเสริมให้มีการควบคุมภายในที่ดี สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตอำนาจหรือการอนุมัติ สามารถส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบรายการระหว่างกันได้ และสามารถส่งเสริมให้มีการเก็บรักษาความลับของลูกค้ามีให้นำไปใช้หาประโยชน์ส่วนตน ด้านปัญหาพบว่าถ้าขาดระบบการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจะมีระดับความรุนแรงของปัญหาในด้านต่างๆ อยู่ในระดับมาก เช่น การควบคุมภายในที่ขาดประสิทธิภาพ การจัดการที่ขาดประสิทธิภาพ การทุจริตของบุคคลในองค์กร และความบกพร่องของระบบงานและคอมพิวเตอร์ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ประเภทของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดขึ้นมากที่สุด คือ กระบวนการทำงาน และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับประเภทความเสี่ยงจากการบดขี้อึ้งและหยุดชะงักของระบบงานและระบบคอมพิวเตอร์ว่าการควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่ดี จะสามารถส่งเสริมให้มีระบบการสำรองข้อมูล ซึ่งจะช่วยให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร ได้ง่ายขึ้น

4. ข้อเสนอแนะในการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

4.1 แหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ข้อเสนอแนะในการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัตินั้นควรพิจารณาจากแหล่งที่มาของความเสี่ยง ซึ่งแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ดังนี้

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

4.1.1 ด้านพนักงาน ระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่ให้ความสำคัญสูงในมุมมองของผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศของคณะ มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กรในตัวพนักงาน ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานได้ไม่ตรงตามแผนงานที่วางไว้ ทำให้กำหนดการต่างๆ ต้องล่าช้าออกไปเกิดผลกระทบต่อองค์กรที่ไม่สามารถดำเนินงานได้สำเร็จทันเวลาต่อการประเมินผล SAR (การประกันคุณภาพ) ควรใช้การบริหารจัดการ โดยมีการกำหนดกระบวนการสำหรับควบคุมดูแลและติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นระยะ เพื่อให้แน่ใจว่าได้มีการดำเนินการต่างๆ ให้สำเร็จทันตามกำหนดเวลาที่ได้วางแผนไว้ ใช้วิธีการลดความเสี่ยงโดยการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการที่เป็น ไปเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงการอธิบายให้ผู้เข้าใจ

เข้าใจในข้อเท็จจริงต่างๆ เกี่ยวกับด้านสารสนเทศ องค์การควรสนับสนุนการพัฒนาพนักงาน โดย การให้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการของฝ่าย

4.1.2 ด้านกระบวนการ สาเหตุและระดับของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่าย สารสนเทศของคณะวิทยาการจัดการ มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายในองค์การในเรื่อง กระบวนการบริหารงานนั้นไม่เร่งด่วน การบริหารงานมักจะยึดตามแนวคิดของผู้บริหารงานของ ฝ่ายสารสนเทศเป็นหลัก แต่มีได้กั้นการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน ควรมีการบริหารจัดการ ความเสี่ยงโดยใช้กลยุทธ์การยอมรับความเสี่ยง คือ การไม่ต้องทำอะไรเพิ่มเติม เนื่องจากเห็นว่า ความเสี่ยงมีโอกาสเกิดขึ้นได้น้อยและผลกระทบจากการเกิดความเสี่ยงนั้นไม่มากนัก ประโยชน์ที่ จะได้จาก การดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อตอบสนองความเสี่ยงนั้นไม่คุ้มค่าใช้จ่าย ควรมีการ กำหนดกระบวนการสำหรับควบคุมดูแลและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการหรือ มีการกระทำใดๆ ที่จำเป็นต้องทำภายในฝ่ายงาน

4.1.3 ด้านระบบ สาเหตุและระดับของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศ ของคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตรในระดับความสำคัญสูง มีแหล่งที่มาจาก สภาพแวดล้อมภายในองค์การในมุมมองของกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป คือ ระบบการบริหารที่มีขอบเขต ไม่ชัดเจน ทำให้พนักงานสับสนและเกิดความเข้าใจในเป้าหมายของงานไม่ตรงกัน ทำให้การ ดำเนินงานไม่สามารถสำเร็จได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้น อาจเนื่องมาจากปัญหาด้านการ สื่อสารระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการ ควรมีการจัดการประชุมเพื่อชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับ โครงการหรืองานในเรื่องนั้นๆ เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้รับทราบในรายละเอียดและ เป้าหมายตรงกัน

สาเหตุและระดับของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิทยาการจัดการ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายในองค์การใน เรื่องความล่าช้าของระบบการจัดซื้อกับหน่วยงานภายนอก ทำให้เกิดการลงทุนที่ไม่คุ้มค่าสูงสุด ควรมีการกำหนดกระบวนการสำหรับควบคุมดูแลและติดตามตรวจสอบเป็นระยะๆ เพื่อให้แน่ใจว่า หน่วยงานดังกล่าวได้มีการดำเนินการให้ทันตามกำหนดเวลาที่ได้วางแผนไว้ หรือส่วนกลางของ มหาวิทยาลัยควรออกกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดซื้อกับหน่วยงาน ภายนอก เช่น การส่งครุภัณฑ์ล่าช้ากว่ากำหนดมีโทษปรับ เป็นต้น

และสาเหตุและระดับของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในระดับความสำคัญสูง มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อม ภายในองค์การในเรื่องไวรัสคอมพิวเตอร์ที่ทำให้ข้อมูลเกิดความเสียหาย ควรใช้กลยุทธ์การ หลีกเลี่ยงความเสี่ยง เป็นการเลี่ยงจากไวรัสคอมพิวเตอร์ที่เป็นสาเหตุหรือนำมาซึ่งความเสี่ยง โดย

อาจส่งต่อความรับผิดชอบในการกำจัดไวรัสคอมพิวเตอร์ไปยังหน่วยงานภายนอกโดยซื้อโปรแกรมสแกนไวรัส เพื่อไม่ให้ผลกระทบย้อนกลับมายังองค์กร

4.1.4 ด้านวัสดุอุปกรณ์ สาเหตุและระดับของความเสียหายด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิทยาการจัดการ มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กรในเรื่องวัสดุอุปกรณ์นั้นเกิดขึ้นไม่บ่อยครั้ง สามารถบริหารจัดการได้โดยไม่เร่งด่วน ควรตรวจสอบสถานะความพร้อมในการใช้งานของอุปกรณ์อยู่เป็นประจำ และควรมีการบริหารจัดการเวลาการเรียนการสอนให้แก่นักศึกษาสามารถใช้งานได้ทั่วถึงและใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่า

4.1.5 ด้านงบประมาณ สาเหตุและระดับของความเสียหายด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตรในระดับความสำคัญสูง มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กรในเรื่องงบประมาณ เนื่องจากการเรียนการสอนของคณะเป็นโครงการภาคปกติ ทำให้ได้รับค่านายหน้าในอัตราที่น้อย ไม่เพียงพอที่จะนำมาจัดสรรดำเนินการทางด้านสารสนเทศได้เต็มที่ ควรมีการบริหารจัดการความเสี่ยงโดยใช้กลยุทธ์การลดความเสี่ยงเป็นการลดระดับความรุนแรงของอุปสรรคในการพัฒนางานทางด้านสารสนเทศของคณะ โดยการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการภายในคณะ ดำเนินการจัดหาแหล่งทุนสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก หรือมีการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าที่สุด เพื่อไม่ให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายบริหารจัดการใช้ทรัพยากรร่วมกับทางสำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เนื่องจากทางวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีเป็นส่วนกลางที่สามารถเอื้ออำนวยประโยชน์ทางการเรียนการสอน การวิจัย และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ โดยใช้ระบบสารสนเทศ เข้ามาสนับสนุนการเรียนการสอน และกิจกรรมด้านอื่นๆ ของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร รวมทั้งเป็นศูนย์กลางให้บริการทางวิชาการแก่คณะวิชาตามพันธกิจของการจัดการศึกษาสาขาต่างๆ พร้อมด้วยทางมหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นแหล่งค้นคว้าวิจัยรวบรวม ถ่ายทอดความรู้และศิลปะวิทยาการขั้นสูง วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีเป้าหมายในการผลิตบัณฑิตทุกระดับปริญญาให้มีภูมิปัญญาสูง มีความคิดสร้างสรรค์ ยึดมั่นในคุณธรรม เพียบพร้อมด้วยจรรยาบรรณ และจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลางทางวิชาการ ตามหลักเสรีภาพทางวิชาการเพื่อประโยชน์ของชุมชน ในภูมิภาคตะวันตก หากมีการจัดสรรโดยใช้ทรัพยากรในส่วนกลางทั้งหมดทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด ย่อมช่วยลดอุปสรรคต่างๆ ในการพัฒนางานทางด้านสารสนเทศของคณะได้อย่างต่อเนื่อง

4.2 แหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ข้อเสนอแนะในการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการนั้นควรพิจารณาถึงแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ดังนี้

4.2.1 ด้านนโยบาย สาเหตุและระดับของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรในเรื่องนโยบายนั้นเกิดขึ้นไม่บ่อยครั้ง ควรบริหารจัดการเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบ นโยบายต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

4.2.2 ด้านกระแสไฟฟ้า สาเหตุและระดับของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรในเรื่องกระแสไฟฟ้านั้นเกิดขึ้นไม่บ่อยครั้ง ควรจัดให้มีแหล่งสำรองไฟและระบบสำรองไฟ เพื่อป้องกันความเสียหายในด้านข้อมูลสารสนเทศ

4.2.3 ด้านเทคโนโลยี สาเหตุและระดับของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรในเรื่องเทคโนโลยีนั้นเกิดขึ้นไม่บ่อยครั้ง ควรจัดบริการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ทั้งซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่ถูกต้อง

4.2.4 ด้านภัยธรรมชาติ สาเหตุและระดับของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรในเรื่องภัยธรรมชาตินั้นเกิดขึ้นไม่บ่อยครั้ง ใช้วิธีการยอมรับความเสี่ยงจากแหล่งที่มา เนื่องจากมีโอกาสเกิดขึ้นได้น้อย และผลกระทบจากการเกิดความเสี่ยงนั้นไม่มากนัก ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการไม่คุ้มค่าใช้จ่าย

4.2.5 ด้านการคาดการณ์เกี่ยวกับผู้ใช้บริการ สาเหตุและระดับของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการซึ่งมีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร คือ การคาดการณ์เกี่ยวกับกลุ่มผู้ใช้บริการที่ยึดตามหลักความต้องการของตนเอง ใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผลในการตัดสินใจ ควรจัดการความเสี่ยงโดยใช้กลยุทธ์การลดความเสี่ยง เป็นการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการทางด้านการบริการงานสารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมไปถึงการจัด โครงการฝึกอบรมของฝ่ายหรือมีการอธิบายให้ผู้ใช้ได้เข้าใจในข้อเท็จจริงต่างๆ เกี่ยวกับงานด้านสารสนเทศ เพื่อลดระดับความรุนแรงของอุปสรรคในการพัฒนางานทางด้านสารสนเทศของคณะต่อไป

4.2.6 ด้านฐานข้อมูลกลาง สาเหตุและระดับของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา มีแหล่งที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรในเรื่องฐานข้อมูลกลางนั้นเกิดขึ้นในขณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตรเพียงคณะวิชาเดียว ควรมีการจัดทีมงานที่มีความรู้ความสามารถจากส่วนกลางหรือจากฝ่ายสารสนเทศของแต่ละคณะวิชาเพื่อดำเนินการตั้งฐานข้อมูลกลางในการบริการข้อมูลสารสนเทศในด้านต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ความเสี่ยงที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร มีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรด้วย การพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงเป็นแนวทางป้องกันหรือบรรเทาให้ความเสี่ยงลดน้อยลงจนอยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

5.1.1 ผลจากการศึกษาแสดงให้เห็นสาเหตุของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ แนวทางการบริหารความเสี่ยง โดยผู้เกี่ยวข้องควรให้ความสนใจกับปัญหาที่เกิดขึ้น มีการวางแผนการประสานงานร่วมกันระหว่างศูนย์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยกับส่วนงานรับผิดชอบด้านคอมพิวเตอร์ของวิทยาเขต และระหว่างคณะวิชาภายในวิทยาเขต เพื่อแก้ไขปัญหาและเพื่อการพัฒนากระบวนการสารสนเทศร่วมกัน กระบวนการในการบริหารความเสี่ยง จำเป็นต้องมีความรอบคอบ ต้องมีการวัด การติดตาม การควบคุม และการประเมินผล เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการดำเนินงานที่อาจทำให้องค์กร ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้

5.1.2 ผลจากการศึกษา ทั้งในเรื่องของการนิยาม การประเมินระดับความเสี่ยง ตลอดจนข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถนำมาประยุกต์เป็นวิธีการจัดการความเสี่ยงเพื่อนำไปใช้อย่างเหมาะสม เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยใช้ข้อมูลและผลการศึกษางานวิจัยทั้งในระดับบริหาร ศูนย์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย และคณะวิชาต่างๆ

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

5.2.1 ผลจากการศึกษา เป็นเพียงการวิจัยนำร่อง องค์กร ผู้เกี่ยวข้อง หรือผู้สนใจ อาจศึกษาเพิ่มเติม โดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาข้อมูลทางสถิติ ให้เกิดความถูกต้องชัดเจน นอกจากนี้ยังอาจเพิ่มตัวแปรอื่นๆ เข้าไปในการศึกษา เพื่อให้ครอบคลุมประเด็นการศึกษา เช่น ตัวแปรทัศนคติของผู้บริหาร ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ และตัวแปรนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

5.2.2 องค์กร ผู้เกี่ยวข้อง หรือผู้สนใจ ควรมีการศึกษาศึกษาการบริหารความเสี่ยงด้านอื่นๆ ในฝ่ายงานอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร ในระดับภาพรวมของมหาวิทยาลัย เพื่อเพิ่มความเข้าใจในการศึกษาความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถรับมือกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ความเสี่ยงที่องค์กรประสบอยู่นั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้หลากหลายรูปแบบและมีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้นได้

บรรณานุกรม

หนังสือ

คณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ความรู้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.

จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาศาสตร์และ

เทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2551.

เจนเนตร มณีนาถ และคณะ. การบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กร : จากหลักผู้บริหารสู่

ภาคปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ม ซีเอสเอ็ม จำกัด, 2548

เจริญ เกษภูวรักษ์. การบริหารความเสี่ยง. กรุงเทพฯ : บริษัทพอดี้, 2548.

เจริญศรี ก็ประเสริฐทรัพย์. การประยุกต์ใช้การประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2546.

ชาย โพธิ์สิตา. ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. นครปฐม : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม

มหาวิทยาลัยมหิดล, 2547.

ดารณี พิมพ์ช่างทอง. ระบบสารสนเทศในองค์กร. กรุงเทพฯ : บริษัท ทรินพีล กรุ๊ป, 2552.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. แนวทางการบริหารความเสี่ยง. กรุงเทพฯ : ตลาดหลักทรัพย์แห่ง

ประเทศไทย, 2546.

ทวีศักดิ์ นพเกษร. วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เล่ม 1. พิมพ์ครั้งที่ 2. นครราชสีมา : บริษัท โชคเจริญ

มาเก็ตติ้ง จำกัด, 2551.

. วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เล่ม 2. พิมพ์ครั้งที่ 3. นครราชสีมา : บริษัท โชคเจริญมาเก็ตติ้ง

จำกัด, 2549.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : แชนไฟร์

พรีนติ้ง จำกัด, 2547.

นฤมล สอาด โฉม. การบริหารความเสี่ยงองค์กร. กรุงเทพฯ : สุานบุ๊คส์, 2550.

นฤมล สอาด โฉม, บุญกร วัชรศรี โรจน์ และ วาสิตา บุญสาคร. CRO ต้องรู้ : คู่มือบริหารความเสี่ยง

องค์กรยุคใหม่. กรุงเทพฯ : สุานบุ๊คส์, 2551.

พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพร เชิงเอี่ยม. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒน์,

2552.

ไพศาล เตี้ยวงษ์สุวรรณ. การบริหารความเสี่ยง. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2548.

มหาวิทยาลัยศิลปากร. กองแผนงาน. มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี พ.ศ.2543.

กรุงเทพฯ : กองแผนงาน มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2543.

มหาวิทยาลัยศิลปากร. มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพฯ : บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง, 2544.

ถัสลนา คลังทรัพย์. การบริหารความเสี่ยง. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

วรรณารด แสงมณี. องค์การ : ทฤษฎี การออกแบบ และการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ :

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2553.

วันทนา สุรไพฑูรย์กร และชูชัย ศรีสันสนีย์. Basel II & การบริหารความเสี่ยง (Risk management).

กรุงเทพฯ : บริษัท ไอ-ควอน มัลติมีเดีย จำกัด, 2548.

สมคิด บางโม. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : วิจัยพัฒน์, 2552.

สัลยุทธ์ สว่างวรรณ. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2550.

อรรถกร เก่งพล. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัท เจเนซิส มีเดียคอม จำกัด, 2548.

โอภาส เอ็มศิริวงศ์. วิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2548.

Kinicki, Angelo and Williams, Brian. องค์การและการจัดการ. แปลโดย กิ่งกาญจน์ วรรณัทสน์ และคณะ. กรุงเทพฯ : แมคกรอ-ฮิล, 2552.

Laudon, Kenneth C. and Laudon, Jane P. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. แปลโดย สัลยุทธ์ สว่างวรรณ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2546.

O'Leary, Timothy J. and O'Leary, Linda I. คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่. แปลโดย ยาใจ โรจนวงศชัย และคณะ. กรุงเทพฯ : แมคกรอ-ฮิล, 2550.

PricewaterhouseCoopers. แนวทางการบริหารความเสี่ยง. กรุงเทพฯ : ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2546.

..... แนวทางการบริหารความเสี่ยง. กรุงเทพฯ : ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2547.

บทความ

“การบริหารความเสี่ยงในองค์กรธุรกิจ.” ประชาคมท้องถิ่น 6, 65 (กรกฎาคม 2549) : 51.

ประจักษ์ น้าประสานไทย. “กระบวนการบริหารความเสี่ยง.” ประชาคมท้องถิ่น 6, 64 (มิถุนายน 2549) : 50.

- ศิลปพร ศรีจั่นเพชร. “ภาพรวมของกรอบการบริหารความเสี่ยง.” วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 28, 108 (ตุลาคม-ธันวาคม 2548) : 2.
- เศรษฐพงศ์ มะลิสวรรณ. “การจัดการความเสี่ยงด้าน IT.” Strategy+Marketing magazine 5, 58 (มิถุนายน 2549) : 76-77.
- สมเด็จ เขตุน. “การบริหารความเสี่ยง.” Money magazine 4, 41 (กรกฎาคม 2545) : 40.
- สุรพงษ์ มาลี. “การบริหารความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ (Strategic risk management): อภิวัตนาการของการบริหารราชการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์.” วารสารข้าราชการ 50, 1 (มกราคม-กุมภาพันธ์ 2548) : 36-37.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. รายงานเชิงวิเคราะห์ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในธุรกิจการค้าและการบริการขนาดกลางและขนาดย่อม. กรุงเทพฯ: บริษัท พี.เอ. ลีฟวิ่ง จำกัด, 2548.
- “RISK MANAGEMENT เสี่ยงอย่างไร คิดถึงจะได.” Strategy+Marketing magazine 5, 57 (May 2006) : 109.
- วิทยานิพนธ์ และสารนิพนธ์
- กชพงศ์ เพ็ชรราช. “การพัฒนากระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงของสารสนเทศ.” หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2547.
- กฤษฏี ตั้งจิตนอมสิน. “นโยบายความปลอดภัยระบบสารสนเทศ สำหรับบริษัทหลักทรัพย์ไทย.” หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2546.
- ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี
- จินตนา กองนิต. “ความเสี่ยงในโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ.” หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2545.
- โชคชัย เหมวงศ์กุล. “ความคิดเห็นของผู้ตรวจสอบสถาบันการเงินเกี่ยวกับการตรวจสอบความเสี่ยงของสถาบันการเงินในเขตภาคเหนือ ของธนาคารแห่งประเทศไทย.” การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- คณัศศักดิ์ โกวิทวิบูล. “ความต้องการและการใช้สารสนเทศของนักศึกษาในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.” วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2543.

- ชัยณรงค์ ธีชัย. “ความต้องการและการใช้สารสนเทศของอาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน.” วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2543.
- ผาณิต ลิ้มเกียรติเชิดชู. “การบริหารจัดการความเสี่ยงในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธุรกิจธนาคารไทย.” วิทยานิพนธ์วศ.มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, 2544.
- วันเพ็ญ สายชล. “ความรู้ความเข้าใจในความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของพนักงานธนาคารพาณิชย์.” การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.
- สุภัศดา พรหมจูดิกานนท์. “การพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและการจัดการแก้ไขความเสี่ยง โดยใช้ Case based reasoning: กรณีศึกษา บริษัท เงินทุนชนชาติ จำกัด.” การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2548.
- สุเมธี ทาวิชัย. “การบริหารความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์ในเขตภาคเหนือ.” การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- เอกสารอื่นๆ
- คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร, รายงานประจำปี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร, ม.ป.ท., 2552.

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

รายงานประจำปี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, ม.ป.ท., 2552.

ผลงานวิจัยนิตยสาร ระดับปริญญาตรี

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร

มหาวิทยาลัยศิลปากร, รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2549.

ม.ป.ท., 2550.

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร, ประวัติของคณะ [ออนไลน์].

เข้าถึงเมื่อ 20 เมษายน 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.ict.su.ac.th>

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, ประวัติของคณะ [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 20 เมษายน

2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.management.su.ac.th>

คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยศิลปากร, ประวัติของคณะ [ออนไลน์].

เข้าถึงเมื่อ 16 เมษายน 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.asat.su.ac.th>

ธนาคารแห่งประเทศไทย. หัวข้อการกำกับสถาบันการเงิน เอกสารคู่มือตรวจสอบความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ 2546 [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 24 ธันวาคม 2552. เข้าถึงได้จาก

<http://www.bot.or.th>

“บทวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ระบบ.” โครงการจัดทำแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและระบบข้อมูลการพาณิชย์ [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 30 เมษายน 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.moc.go.th>

ม.รังสิต จัดการความเสี่ยงไอที ผุดสัมมนา “ไอซีทีออนไลน์” [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 12 มกราคม 2552. เข้าถึงได้จาก <http://www.telecomjournal.net>

มหาวิทยาลัยศิลปากร. ประวัติมหาวิทยาลัยศิลปากร [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 18 เมษายน 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.su.ac.th>

วิบูลย์ จุง. องค์กรและการจัดการ [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 20 เมษายน 2553. เข้าถึงได้จาก <http://wbj.bloggang.com>

เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. ภัยคุกคามความมั่นคงระบบสารสนเทศ 2552. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 30 เมษายน 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.guru-ict.com>

“เอกสารหลักเกณฑ์การจัดตั้งคณะสัคตศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นส่วนงานภายในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2551.” คณะสัคตศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2551. (อัดสำเนา)

ภาษาอังกฤษ

O'Brien, James A. Management Information Systems. Boston : McGraw-Hill, 2006.

Oz, Effy. Management Information Systems. 5th ed. Boston : Thomson, 2006.

Laudon, Kenneth and Laudon, Jane. Management Information Systems. New Jersey : Pearson Prentice Hall, 2006.

Turban, E. et al. Information Technology for Management: Transforming in the Digital Economy. 5th ed. USA : John Wiley & Sons, Inc., 2006.



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ประวัติของผู้ให้ข้อมูล

ประวัติระดับผู้บริหาร ของคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร

1. ตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน เพศชาย อายุ 42 ปี

ประวัติการศึกษา วท.บ. (ชีววิทยา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วท.ม. (เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ดำรงตำแหน่งในปีพ.ศ.2551 รับผิดชอบเกี่ยวกับงานวางแผน

2. ตำแหน่งเลขาธิการ เพศชาย อายุ 41 ปี

ประวัติการศึกษา ระดับปริญญาตรี (สาขาการจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่ง ประมาณ 3 ปี มีหน้าที่ควบคุมดูแลเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

คณะวิทยาการจัดการ

3. ตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายสารสนเทศ เพศชาย อายุ 39 ปี

ประวัติการศึกษา บช.ม. (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วท.ม. (การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ)

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ดำรงตำแหน่งในปีพ.ศ.2547 มีหน้าที่วางแผนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ควบคุมการ

ปฏิบัติงานประจำวันและแผนงาน ประสบการณ์การทำงานทางด้านคอมพิวเตอร์ ประมาณ

3 ปี และงานทางด้านธนาคาร ประมาณ 6 ปี

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

4. ตำแหน่งผู้ช่วยคณบดีฝ่ายสารสนเทศ เพศชาย อายุ 38 ปี

ประวัติการศึกษา วิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ทางด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

ดำรงตำแหน่ง ประมาณ 3 ปี ประสบการณ์การทำงานทางด้านโครงสร้างของระบบเครือข่าย

การเขียนโปรแกรม และการสร้างเว็บไซต์ ในศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประมาณ

11 ปี

**ประวัติพนักงานผู้ปฏิบัติงานภายในฝ่ายสารสนเทศ ของคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี**

คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร

1. ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ เพศชาย อายุ 31 ปี

ประวัติการศึกษา วท.บ. (วิทยาการคอมพิวเตอร์)

เริ่มงานประมาณ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2552

ประสบการณ์การทำงาน เขียนเว็บไซต์คณะ ซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง

คณะวิทยาการศึกษาดูการ

2. ตำแหน่งนักคอมพิวเตอร์ เพศหญิง อายุ 27 ปี

ประวัติการศึกษา: บ.บ. (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ประสบการณ์การทำงาน 3 ปี 3 เดือน หน้าที่พัฒนาโปรแกรมเพื่อประยุกต์ใช้งานภายในคณะ
งานเอกสาร งานประกันคุณภาพ แก้ไขปัญหาต่างๆ และดูแลห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

3. ตำแหน่งนักคอมพิวเตอร์ เพศชาย อายุ 29 ปี

ประวัติการศึกษา: วท.บ. (วิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์)

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ประสบการณ์การทำงาน 3 ปี หน้าที่ซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง และดูแล
ห้องปฏิบัติการฯ

4. ตำแหน่งนักคอมพิวเตอร์ เพศชาย อายุ 26 ปี

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ประวัติการศึกษา: ค.บ. (คอมพิวเตอร์ศึกษา) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ประสบการณ์การทำงาน 2 ปี 6 เดือน หน้าที่ดูแลโปรแกรมสื่อการเรียนการสอนทางด้านภาษา
และดูแลห้องปฏิบัติการฯ

5. ตำแหน่งนักคอมพิวเตอร์ เพศหญิง อายุ 24 ปี

ประวัติการศึกษา: วท.บ. (วิทยาการคอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ประสบการณ์การทำงาน 1 ปี 6 เดือน หน้าที่พัฒนาโปรแกรมเพื่อประยุกต์ใช้งานภายในคณะ
ดูแลโปรแกรมสื่อการเรียนการสอนทางด้านภาษา และดูแลห้องปฏิบัติการฯ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

6. ตำแหน่งนักคอมพิวเตอร์ เพศชาย อายุ 29 ปี

ประวัติการศึกษา: ปวส. (อิเล็กทรอนิกส์)

ค.บ. (คอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

เริ่มงานประมาณ เดือนธันวาคม พ.ศ.2551

ประสบการณ์การทำงาน ซ่อมบำรุงซ่อมและดูแลห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ประวัติกลุ่มผู้ใช้งานสารสนเทศ ของคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ
เพชรบุรี

กลุ่มผู้ใช้ระดับอาจารย์คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร

1. ตำแหน่งอาจารย์สาขาวิชาสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร เพศชาย อายุ 37 ปี

การศึกษาระดับปริญญาเอก เกี่ยวข้องทางด้านเทคโนโลยีการเกษตร

2. ตำแหน่งอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตสัตว์น้ำ เพศหญิง อายุ 35 ปี

เชี่ยวชาญทางด้าน Fish Immunology/ Aquatic Animal Health/ Aquaculture Technology

3. ตำแหน่งอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตพืช เพศหญิง อายุ 34 ปี

เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีการผลิตพืช

4. ตำแหน่งอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการสัตวแพทย์ เพศชาย อายุ 32 ปี

การศึกษาระดับปริญญาโท เชี่ยวชาญทางด้านสัตวบาล

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

กลุ่มผู้ใช้ระดับอาจารย์คณะวิทยาการจัดการ

5. ตำแหน่งอาจารย์สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป เพศชาย อายุ 35 ปี

ประวัติการศึกษา วท.บ. มหาวิทยาลัยศิลปากร

M.S. (Applied Information System), NIDA

6. ตำแหน่งอาจารย์สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป (หลักสูตรการตลาด) เพศชาย อายุ 28 ปี

ประวัติการศึกษา อ.บ. (ภาษาฝรั่งเศส) มหาวิทยาลัยศิลปากร

M.I.S. (Internet E-Commerce Technology) Assumption University

7. ตำแหน่งอาจารย์สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป (หลักสูตรการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ)
ประวัติการศึกษา ศศ.บ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพศหญิง อายุ 40 ปี

กำลังศึกษาต่อระดับปริญญาโท

8. ตำแหน่งอาจารย์สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว เพศหญิง อายุ 33 ปี
ประวัติการศึกษา ศศ.บ. (อุตสาหกรรมท่องเที่ยว)

M.S. (Hospitality and Tourism) University of Wisconsin-Stout

9. ตำแหน่งอาจารย์สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว (ธุรกิจโรงแรมและที่พัก) เพศชาย อายุ 32 ปี
ประวัติการศึกษา วท.บ. (จิตวิทยาสังคม) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วท.ม. (อุทยานและนันทนาการ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

10. ตำแหน่งอาจารย์สาขาวิชาการจัดการชุมชน เพศชาย อายุ 35 ปี

ประวัติการศึกษา ศศ.บ. (การจัดการชุมชน) มหาวิทยาลัยศิลปากร

11. ตำแหน่งอาจารย์สาขาวิชาการจัดการชุมชน (หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์) เพศหญิง อายุ 32 ปี
ประวัติการศึกษา ร.บ. (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ร.ม. (นโยบายและการบริหารโครงการ) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

กลุ่มผู้ใช้ระดับอาจารย์คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

12. ตำแหน่งอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ เพศชาย อายุ 33 ปี

ประสบการณ์ทำงานประมาณ 2 ปี การศึกษาระดับปริญญาโท

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

13. ตำแหน่งอาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการออกแบบ เพศหญิง อายุ 30 ปี

ประสบการณ์ทำงานประมาณ 7 ปี การศึกษาระดับปริญญาโท

เชี่ยวชาญทางด้านการออกแบบสื่อ

14. ตำแหน่งอาจารย์สาขาวิชาอื่นๆ เพศชาย อายุ 31 ปี

ประสบการณ์ทำงานประมาณ 7 ปี การศึกษาระดับปริญญาโท

เชี่ยวชาญงานทางด้านมัลติมีเดีย

กลุ่มผู้ใช้ระดับบุคลากรคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร

15. ตำแหน่งนักบริหารงานทั่วไป เพศหญิง อายุ 34 ปี
 ประวัติการศึกษา วท.ม. (เทคโนโลยีการบริหาร) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
 ประสบการณ์การทำงาน 5 ปี 6 เดือน

ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานประกันคุณภาพ บริการวิชาการ และพัฒนามูลค่าการ

16. ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา เพศหญิง อายุ 37 ปี
 หน้าที่เกี่ยวกับงานบริการการศึกษา ด้านการเรียนการสอน

17. ตำแหน่งนักบริหารงานทั่วไป เพศหญิง อายุ 31 ปี

หน้าที่เกี่ยวกับงานกิจการนักศึกษา

18. ตำแหน่งนักบริหารงานทั่วไป เพศหญิง อายุ 26 ปี

หน้าที่เกี่ยวกับงานวิจัย

กลุ่มผู้ใช้ระดับบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ

19. ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา (งานพัฒนาหลักสูตร) เพศหญิง อายุ 40 ปี
 ประวัติการศึกษา คบ. (วัดผลการศึกษา) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
 ศศ.ม. (สาขาวิชาหลักสูตรและการนิเทศ) มหาวิทยาลัยศิลปากร

20. ตำแหน่งนักบริหารงานทั่วไป (งานประกันคุณภาพ) เพศหญิง อายุ 40 ปี

ประวัติการศึกษา วท.บ. (เคมี-ชีววิทยา) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

21. ตำแหน่งนักกิจการนักศึกษา เพศชาย อายุ 30 ปี

ประวัติการศึกษา ศศ.บ. (ประวัติศาสตร์) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ศศ.ม. (บริหารงานยุติธรรม) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

22. ตำแหน่งนักบริหารงานทั่วไป (งานเลขานุการหัวหน้าสาขาวิชา) เพศหญิง อายุ 31 ปี

ประวัติการศึกษา ค.บ. (คอมพิวเตอร์ศึกษา) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

23. ตำแหน่งนักบริหารงานทั่วไป (งานบัณฑิตศึกษา) เพศหญิง อายุ 26 ปี

ประวัติการศึกษา บธ.บ. (วิทยาการจัดการ) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

กลุ่มผู้ใช้ระดับบุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

24. ตำแหน่งนักบริหารงานทั่วไป เพศชาย อายุ 40 ปี

ทำหน้าที่เกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษา และงานสารบรรณ

25. ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา เพศหญิง อายุ 37 ปี

ประวัติการศึกษา ระดับปริญญาโท สาขาเทคโนโลยีการศึกษา (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์)

ทำหน้าที่เกี่ยวกับนักศึกษา การเรียนการสอน และประสานงานกับคณาจารย์

26. ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา เพศหญิง อายุ 31 ปี

ประวัติการศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ทำหน้าที่เกี่ยวกับการเงิน วัสดุและครุภัณฑ์

กลุ่มผู้ใช้ระดับนักศึกษาคณะวิศวกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร

27. นักศึกษาสาขาวิชาสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร ชั้นปีที่ 4 เพศชาย

28. นักศึกษาสาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตสัตว์น้ำ ชั้นปีที่ 4 เพศหญิง

29. นักศึกษาสาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตพืช ชั้นปีที่ 4 เพศหญิง

30. นักศึกษาสาขาวิชาเทคโนโลยีการสัตวแพทย์ ชั้นปีที่ 4 เพศชาย

กลุ่มผู้ใช้ระดับนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ

31. นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป ชั้นปีที่ 3 เพศชาย

32. นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 4 เพศหญิง

33. นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการชุมชน ชั้นปีที่ 4 เพศชาย

34. นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ 4 เพศหญิง

35. นักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจโรงแรมและที่พัก ชั้นปีที่ 3 เพศหญิง

36. นักศึกษาสาขาวิชาการตลาด ชั้นปีที่ 4 เพศชาย

37. นักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ชั้นปีที่ 3 เพศชาย

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

กลุ่มผู้ใช้ระดับนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

38. นักศึกษาสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ ชั้นปีที่ 3 เพศหญิง

39. นักศึกษาสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการออกแบบ ชั้นปีที่ 3 เพศชาย

40. นักศึกษาสาขาวิชาอื่นๆ ชั้นปีที่ 2 เพศชาย



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

แนวทางการสัมภาษณ์

ตอนที่ 1 แนวทางการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักและผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมในฝ่ายสารสนเทศ คณะวิชา
ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

1. ประวัติความเป็นมาของคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

.....

.....

2. ข้อมูลเกี่ยวกับฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ
เพชรบุรี

.....

.....

3. ประสบการณ์การทำงานของท่านก่อนมาทำงานที่นี่เป็นอย่างไร

.....

.....

4. ตำแหน่งงานและลักษณะงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

.....

.....

ตอนที่ 2 แนวทางการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศ คณะวิชา
ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

1. ท่านให้นิยามความหมายของความเสี่ยงว่าอย่างไร

.....

.....

2. อะไรคือความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในความหมายของท่าน

.....
.....

3. ท่านประสบกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการใดบ้าง ในฝ่ายสารสนเทศ คณะวิชาที่ท่านสังกัด

.....
.....

4. ท่านคิดว่าความเสี่ยงด้านปฏิบัติการดังกล่าวเกิดจากสาเหตุใด อย่างไร

.....
.....

ตอนที่ 3 แผนงานการสัมมนาเกี่ยวกับระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศ คณะวิชา
ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาลัยสารสนเทศเพชรบุรี

1. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการดังกล่าวเกิดบ่อยหรือไม่ อย่างไร

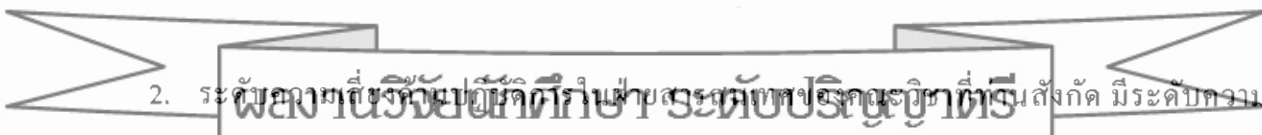
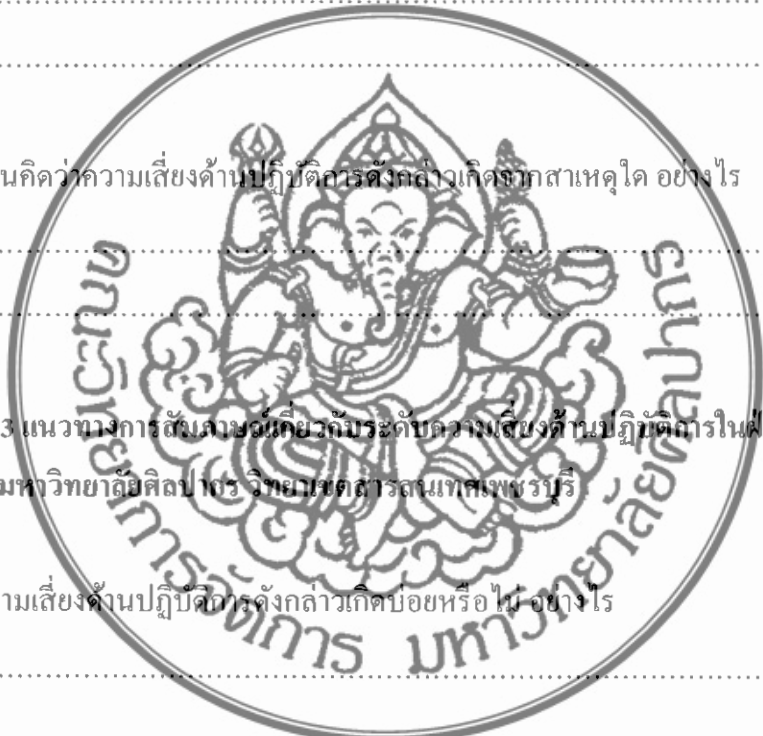
.....
.....

2. ระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศของคณะวิชาที่ท่านสังกัด มีระดับความรุนแรงมากน้อยเพียงใด อย่างไร

.....
.....

3. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการดังกล่าวทำให้เกิดผลกระทบอย่างไร

.....
.....



ตอนที่ 4 แนวทางการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในฝ่ายสารสนเทศ
คณะวิชา ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

1. ท่านมีการวางแผนจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในปัจจุบันหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

2. หากต้องการให้มีการพัฒนาในอนาคตจะเป็นไปได้หรือไม่ มีแผนรองรับอย่างไร

.....

.....

3. ระยะเวลาในการจัดการมีความเร่งด่วนหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

4. ท่านมีข้อเสนอแนะหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาว อริสสา สะอาดนัก
ที่อยู่ปัจจุบัน	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ เพชรบุรี เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120
ที่อยู่	เลขที่ 10/1 หมู่ 7 ตำบลไร่มะขาม อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี 76150
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2546	สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิทยาการ คอมพิวเตอร์ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
พ.ศ. 2551	ศึกษาดูระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาการประกอบการ คณะ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ.2546	เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารสนเทศ โรงเรียนเบญจมเทพอุทิศจังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ.2547	ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักวิชาการคอมพิวเตอร์
พ.ศ.2548-2550	ฝ่าย IDC ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร นักวิชาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
พ.ศ.2550-ปัจจุบัน	ผู้ช่วยสอนคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี