



แผนบริหารความเสี่ยง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

มาตรการ/แผนปฏิบัติการเพื่อแก้ไข/ลด/ป้องกันความเสี่ยง

ด้านกลยุทธ์ ป้องภัยเสี่ยงในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ

หลักการและเหตุผล	วัตถุประสงค์/เป้าหมาย	มาตรการ/แนวทางในการดำเนินการ	ระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละเรื่อง	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ/ทรัพยากรที่จำเป็น	การติดตามประเมินผล
ในการสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารจัดการและการให้บริการของสำนัก และระดับมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องมีโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในฐานะหน่วยงานสนับสนุนที่รับผิดชอบทางด้านนี้จำเป็นต้องมีกลไกในการให้บริการที่ดีและทันสมัย	บุคลากรเกิดความตระหนักในการใช้เครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. เร่งกำหนดแนวทางการนำนโยบายการใช้เครือข่ายสารสนเทศสู่การปฏิบัติ 2. ปรับพฤติกรรมการใช้งานเครือข่ายสารสนเทศของผู้ใช้บริการ 3. จัดหาบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความเชี่ยวชาญให้เพียงพอ	มี.ค. 2554 มิ.ย. 2554 พ.ค. 2554	รองฯ อุทัย	10,000 50,000	สอบถามความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ

การระบุ/วิเคราะห์ความเสี่ยง
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
การกำหนดประเด็นความเสี่ยง ด้านกลยุทธ์

ประเด็นความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง		ผลกระทบ	
	ภายใน	ภายนอก	ทางตรง	ทางอ้อม
พฤติกรรมการใช้งานเครือข่ายสารสนเทศของผู้ใช้บริการ	1. ขาดการนำนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสู่การปฏิบัติ 2. บุคลากรขาดความตระหนัก 3. บุคลากรดูแลระบบเครือข่ายไม่เพียงพอ	มีรูปแบบบริการการใช้เครือข่ายสารสนเทศใหม่ๆ พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว	1. ประสิทธิภาพการใช้เครือข่ายสารสนเทศลดลง 2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครือข่ายสารสนเทศลดลง	1. ระดับคะแนนประกันคุณภาพด้านการให้บริการเครือข่ายสารสนเทศลดลง 2. ลำดับการจัดอันดับเว็บไซต์ สถาบันอุดมศึกษาลดลง

การกำหนดระดับความสำคัญของความเสี่ยง
 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
 ระดับความสำคัญของความเสี่ยง ด้านกลยุทธ์

ปัจจัยเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	ลำดับความเสี่ยง
1. ขาดการนำนโยบายการใช้เครือข่ายสารสนเทศของมหาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติ	12	2
2. พฤติกรรมการใช้งานเครือข่ายสารสนเทศของผู้ใช้บริการ	16	1
3. ความเพียงพอและความเชี่ยวชาญของบุคลากรดูแลระบบเครือข่ายสารสนเทศ	9	3

การจัดการความเสี่ยง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ 2554

การจัดการความเสี่ยง ด้านกลยุทธ์

ปัจจัยเสี่ยง	วิธีการจัดการความเสี่ยง				มาตรการ/แนวทางการจัดการความเสี่ยง
	ยกเลิก	แบ่งปัน	ยอมรับ	หลีกเลี่ยง	
1. ขาดการนำนโยบายการใช้เครือข่ายสารสนเทศของมหาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติ			/		1. จัดประชุมคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อกำหนดแนวทางการนำนโยบายการใช้เครือข่ายสารสนเทศสู่การปฏิบัติ
2. พฤติกรรมการใช้งานเครือข่ายสารสนเทศของผู้ใช้บริการ			/		2. ประชาสัมพันธ์ และความรู้เกี่ยวกับการใช้เครือข่ายสารสนเทศ และปฏิบัติ ตาม พ.ร.บ. เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550
3. ความเพียงพอและความเชี่ยวชาญของบุคลากรดูแลระบบเครือข่ายสารสนเทศ			/		3. จัดทำกรอบอัตรากำลังทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และจัดหาบุคลากรเข้าสู่ตำแหน่ง 4. พัฒนาบุคลากรทางด้านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความเชี่ยวชาญ

แผนบริหารความเสี่ยง (แยกความเสี่ยง) ประจำปีงบประมาณ 2554

ชื่อหน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

ปัจจัยความเสี่ยง

1. ขาดการนำนโยบายการใช้เครือข่ายสารสนเทศของมหาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติ
2. พฤติกรรมการใช้งานเครือข่ายสารสนเทศของผู้ใช้บริการ
3. ความเพียงพอและความเชี่ยวชาญของบุคลากรดูแลระบบเครือข่ายสารสนเทศ

เป้าหมายการจัดการความเสี่ยง: เพื่อเร่งรัด ปรับปรุง โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ

ประเภทความเสี่ยง (/) ด้านกลยุทธ์ () ด้านการดำเนินงาน () ด้านการรายงาน () ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

เป้าหมายของการจัดการความเสี่ยง ลดโอกาส/ความเสี่ยงที่จะเกิดกับความเสี่ยง ลดระดับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยง

(1) มาตรการ/แนวทางการจัดการความเสี่ยง	(2) ขั้นตอนการดำเนินการ	(3) ระยะเวลา การดำเนินการ	(4) งบประมาณ/ ทรัพยากรที่ใช้ ในการดำเนินการ	(5) ผู้รับผิดชอบ
1. สร้างความตระหนักในการใช้เครือข่ายสารสนเทศ ให้กับบุคลากร	1. นำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเผยแพร่ในที่ประชุม บุคลากร 2. ประชาสัมพันธ์นโยบายและให้ความรู้ในรูปแบบที่หลากหลาย	มิ.ย. 2554	10,000.00	รองฯ อุทัย
2. จัดหาบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพิ่มเติมให้เพียงพอต่อกรอบอัตรากำลัง	1. ทบทวนกรอบอัตรากำลังบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร 2. เสนอขออัตรากำลังไปยังมหาวิทยาลัย 3. สรรหาบุคลากร เมื่อได้รับอัตรากำลัง	ก.พ. - มี.ค. 2554		กรรมการบริหาร

(1) มาตรการ/แนวทางการจัดการความเสี่ยง	(2) ขั้นตอนการดำเนินการ	(3) ระยะเวลา การดำเนินการ	(4) งบประมาณ/ ทรัพยากรที่ใช้ ในการดำเนินการ	(5) ผู้รับผิดชอบ
3. พัฒนาศูนย์กลางทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. จัดทำโครงการพัฒนาศูนย์กลาง เพื่อขออนุมัติงบประมาณ	ต.ค.2553-ก.ย.2554	50,000.00	รองฯ อุทัย
และการสื่อสารให้มีความเชี่ยวชาญ	2. ส่งบุคลากรไปพัฒนา			
	3. ติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นระยะ			

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

มาตรการ/แผนปฏิบัติการเพื่อแก้ไข/ลด/ป้องกันความเสี่ยง

ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ปัจจัยเสี่ยงการเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามแผน

หลักการและเหตุผล	วัตถุประสงค์/เป้าหมาย	มาตรการ/แนวทางในการดำเนินการ	ระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละเรื่อง	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ/ทรัพยากรที่จำเป็น	การติดตามประเมินผล
การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นจะต้องมีนโยบายและแนวปฏิบัติสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งปัจจุบันสำนักยังอยู่ในขั้นของการจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติต่างๆ ซึ่งถือว่าเป็นความเสี่ยงอย่างหนึ่งในการดำเนินงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการใช้เครือข่ายสารสนเทศ 2. เพื่อนำนโยบายและแนวปฏิบัติในการใช้เครือข่ายสารสนเทศสู่การปฏิบัติ 3. เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการใช้เครือข่ายสารสนเทศ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. แต่งตั้งคณะกรรมการโดยมีส่วนร่วมจากหน่วยงานต่างๆ 2. ประชุมคณะกรรมการเพื่อกำหนดนโยบาย 3. นำนโยบายเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนัก 4. นำนโยบายเสนอต่อคณะกรรมการบริหารระดับมหาวิทยาลัย 5. นำนโยบายเสนอต่อคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย 6. นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ 7. ติดตามและประเมินผลนโยบาย 8. นำผลการประเมินมาปรับปรุงนโยบาย 	<p>ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553</p> <p>มีนาคม 2554</p> <p>เมษายน 2554</p> <p>พฤษภาคม 2554</p> <p>พฤษภาคม 2554</p> <p>มิถุนายน 2554</p> <p>กรกฎาคม - กันยายน 2554</p> <p>ตุลาคม 2554</p>	กรรมการบริหาร	24,000.00	สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครือข่ายสารสนเทศ

การระบุ/วิเคราะห์ความเสี่ยง
 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
 การกำหนดประเด็นความเสี่ยง ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

ประเด็นความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง		ผลกระทบ	
	ภายใน	ภายนอก	ทางตรง	ทางอ้อม
ขาดนโยบายและแนวปฏิบัติการใช้เครือข่ายสารสนเทศที่ชัดเจน	1. ไม่สามารถควบคุมการใช้เครือข่ายสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2. ไม่สามารถติดตามผู้กระทำความผิดในการใช้เครือข่ายสารสนเทศได้	1. ไม่สามารถควบคุมผู้บุกรุกเครือข่ายสารสนเทศได้ 2. ไม่สามารถปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดด้านคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ได้	1. ความพึงพอใจของผู้ใช้เครือข่ายสารสนเทศลดลง 2. ไม่สามารถควบคุมการใช้ทรัพยากรเครือข่ายสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1. ระดับคะแนนประกันคุณภาพด้านการให้บริการข้อมูลสารสนเทศลดลง 2. ลำดับการจัดอันดับเว็บไซต์มหาวิทยาลัยลดลง

การประเมินความเสี่ยง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ 2554

การประเมินความเสี่ยง ด้านการปฏิบัติตามกฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ

ปัจจัยเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง		
	โอกาส(O) : ระดับความเป็นไปได้	ผลกระทบ(I) : ระดับความรุนแรง	ระดับความเสี่ยง (OxI)
1. การเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามแผน	1	4	4
2. การจัดทำทะเบียนครุภัณฑ์ไม่เป็นปัจจุบัน	3	2	6
3. ขาดนโยบายและแนวปฏิบัติการใช้เครือข่ายสารสนเทศที่ชัดเจน	4	4	16
4. ขาดระเบียบการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	2	2	4
5. ขาดระเบียบและอัตราค่าให้บริการที่ชัดเจน	2	2	4
หมายเหตุ โอกาส (4=สูงมาก,3=สูง,2=ปานกลาง,1=ต่ำ)	ผลกระทบ (4=มากที่สุด,3=มาก,2=ปานกลาง,1=น้อย)		

การกำหนดระดับความสำคัญของความเสี่ยง
 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
 ระดับความสำคัญของความเสี่ยง ด้านการปฏิบัติตามกฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ

ที่	ปัจจัยเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	ลำดับความเสี่ยง
1	ขาดนโยบายและแนวปฏิบัติการใช้เครือข่ายสารสนเทศที่ชัดเจน	16	1
2	การจัดทำทะเบียนครุภัณฑ์ไม่เป็นปัจจุบัน	6	2
3	การเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามแผน	4	3
4	ขาดระเบียบการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	4	3
5	ขาดระเบียบและอัตราค่าบริการให้บริการที่ชัดเจน	4	3

การจัดการความเสี่ยง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ 2554

การจัดการความเสี่ยง ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับ

ที่	ปัจจัยเสี่ยง	วิธีการจัดการความเสี่ยง				มาตรการ/แนวทางการจัดการความเสี่ยง
		ยกเลิก	แบ่งปัน	ยอมรับ	หลีกเลี่ยง	
1	ขาดนโยบายและแนวปฏิบัติการใช้เครือข่ายสารสนเทศที่ชัดเจน			/		<ol style="list-style-type: none"> 1. แต่งตั้งคณะกรรมการโดยมีส่วนร่วมจากหน่วยงานต่างๆ 2. ประชุมคณะกรรมการเพื่อกำหนดนโยบาย 3. นำนโยบายเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนัก 4. นำนโยบายเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร ระดับมหาวิทยาลัย 5. นำนโยบายเสนอต่อคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย 6. นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ 7. ติดตามและประเมินผลนโยบาย 8. นำผลการประเมินมาปรับปรุงนโยบาย

ที่	ปัจจัยเสี่ยง	วิธีการจัดการความเสี่ยง				มาตรการ/แนวทางการจัดการความเสี่ยง
		ยกเลิก	แบ่งปัน	ยอมรับ	หลีกเลี่ยง	
2	การจัดทำทะเบียนครุภัณฑ์ไม่เป็นปัจจุบัน			/		<ol style="list-style-type: none"> 1. กำหนดผู้รับผิดชอบ 2. ประชุมชี้แจงปัญหาและหาแนวทางแก้ไข 3. จัดทำทะเบียนครุภัณฑ์ 4. ติดตามและประเมินผล
3	การเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามแผน			/		<ol style="list-style-type: none"> 1. สร้างความรู้ความเข้าใจในการเบิกจ่ายงบประมาณ ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย 2. กำกับติดตามให้การเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผน 3. รายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณประจำเดือน

ที่	ปัจจัยเสี่ยง	วิธีการจัดการความเสี่ยง				มาตรการ/แนวทางการจัดการความเสี่ยง
		ยกเลิก	แบ่งปัน	ยอมรับ	หลีกเลี่ยง	
4	ขาดระเบียบการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ			/		1. ประชุมคณะกรรมการ และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำร่างระเบียบและอัตราการใช้บริการที่ชัดเจน 2. เสนอระเบียบต่อคณะกรรมการประจำสำนัก 3. เสนอระเบียบต่อคณะกรรมการบริหารระดับมหาวิทยาลัย 4. เสนอระเบียบต่อสภามหาวิทยาลัย 5. นำระเบียบสู่การปฏิบัติ 6. ประชุมคณะกรรมการ และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อประเมินผลการใช้ระเบียบ 7. นำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงาน

ที่	ปัจจัยเสี่ยง	วิธีการจัดการความเสี่ยง				มาตรการ/แนวทางการจัดการความเสี่ยง
		ยกเลิก	แบ่งปัน	ยอมรับ	หลีกเลี่ยง	
5	ขาดระเบียบและอัตราการให้บริการที่ชัดเจน			/		1. ประชุมคณะกรรมการ และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำร่างระเบียบ 2. เสนอระเบียบต่อคณะกรรมการประจำสำนัก 3. เสนอระเบียบต่อคณะกรรมการบริหารระดับมหาวิทยาลัย 4. เสนอระเบียบต่อสภามหาวิทยาลัย 5. นำระเบียบสู่การปฏิบัติ 6. ประชุมคณะกรรมการ และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อประเมินผลการใช้ระเบียบ 7. นำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงาน
หมายเหตุ						

แผนบริหารความเสี่ยง (แยกความเสี่ยง) ประจำปีงบประมาณ 2554

ชื่อหน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

ปัจจัยความเสี่ยง ขาดนโยบายและแนวปฏิบัติการใช้เครือข่ายสารสนเทศที่ชัดเจน

เป้าหมายการจัดการความเสี่ยง: มหาวิทยาลัยมีนโยบายและแนวปฏิบัติในการใช้เครือข่ายสารสนเทศที่ชัดเจน

ประเภทความเสี่ยง () ด้านกลยุทธ์ () ด้านการดำเนินงาน () ด้านการรายงาน (/) ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

เป้าหมายของการจัดการความเสี่ยง ลดโอกาส/ความเสี่ยงที่จะเกิดกับความเสี่ยง ลดระดับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยง

(1) มาตรการ/แนวทางการจัดการความเสี่ยง	(2) ขั้นตอนการดำเนินการ	(3) ระยะเวลา การดำเนินการ	(4) งบประมาณ/ ทรัพยากรที่ใช้ ในการดำเนินการ	(5) ผู้รับผิดชอบ
1. แต่งตั้งคณะกรรมการ โดยมีส่วนร่วมจากหน่วยงานต่างๆ	1.1 ประชุมผู้บริหารสำนักเพื่อกำหนดแนวทางการแต่งตั้งกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 1.2 ให้นำเสนอชื่อผู้เป็นตัวแทนมาเป็นคณะกรรมการ 1.3 รวบรวมรายชื่อ จัดทำคำสั่งให้อธิการบดีลงนามแต่งตั้ง 1.4 ส่งหนังสือแต่งตั้งให้คณะกรรมการรับทราบ	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553		รองฯ อุทัย
2. ประชุมคณะกรรมการเพื่อกำหนดนโยบาย	2.1 ประธานกำหนดวัน เวลา และสถานที่ประชุม แล้วจัดทำหนังสือเชิญประชุม 2.2 ประชุมคณะกรรมการเพื่อกำหนดนโยบาย 2.3 จัดทำรายงานการประชุมให้กรรมการรับรอง	มีนาคม 2554	1,000.00	รองฯ อุทัย
3. นำนโยบายเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนัก	3.1 กำหนดวัน เวลา และสถานที่ประชุม แล้วจัดทำหนังสือเชิญประชุม 3.2 เสนอนโยบายต่อคณะกรรมการประจำสำนัก	เมษายน 2554	20,000.00	ผู้อำนวยการ
4. นำนโยบายเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร ระดับมหาวิทยาลัย	4.1 ประสานไปยังเลขาธิการคณะกรรมการบริหาร ระดับมหาวิทยาลัย เพื่อกำหนดวันทีมนำนโยบายเสนอต่อที่ประชุม 4.2 เสนอนโยบายต่อที่ประชุม	พฤษภาคม 2554		ผู้อำนวยการ

(1) มาตรการ/แนวทางการจัดการความเสี่ยง	(2) ขั้นตอนการดำเนินการ	(3) ระยะเวลา การดำเนินการ	(4) งบประมาณ/ ทรัพยากรที่ใช้ ในการดำเนินการ	(5) ผู้รับผิดชอบ
5. นำนโยบายเสนอต่อคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย	5.1 ประสานไปยังเลขาธิการคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย เพื่อกำหนดวันที่นำนโยบายเสนอต่อที่ประชุม 5.2 เสนอนโยบายต่อที่ประชุม	พฤษภาคม 2554		ผู้อำนวยการ
6. นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ	6.1 กำหนดวัน เวลา และสถานที่ เพื่อประชุมชี้แจงนโยบายให้บุคลากรรับทราบ 6.2 จัดทำหนังสือราชการแจ้งไปยังหน่วยงานต่างๆ เพื่อถือเป็นแนวปฏิบัติ 6.3 จัดประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมในเว็บไซต์มหาวิทยาลัย และเว็บไซต์สำนัก	มิถุนายน 2554		รองฯ อุทัย
7. ติดตามและประเมินผลนโยบาย	7.1 กำหนดแผนการประชุมผู้รับผิดชอบของหน่วยงานต่างๆ เพื่อติดตามการนำนโยบายไปใช้เป็นระยะๆ 7.2 กำหนดวัน เวลา และสถานที่ เพื่อประชุมคณะกรรมการ เพื่อติดตามประเมินผลนโยบาย เมื่อสิ้นปีงบประมาณ	กรกฎาคม - กันยายน 2554 ตุลาคม 2554	3,000.00	รองฯ อุทัย
8. นำผลการประเมินมาปรับปรุงนโยบาย	8.1 กำหนดวัน เวลา และสถานที่เพื่อประชุมคณะกรรมการ 8.2 ประชุมคณะกรรมการเพื่อนำผลการติดตามและประเมินผลการใช้นโยบายมา กำหนดแนวทางปรับปรุงนโยบายเพื่อใช้ในปีงบประมาณถัดไป	ตุลาคม 2554		รองฯ อุทัย

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

มาตรการ/แผนปฏิบัติการเพื่อแก้ไข/ลด/ป้องกันความเสี่ยง

ด้านการปฏิบัติงาน ปัจจัยเสี่ยงในการให้บริการของสำนัก

หลักการและเหตุผล	วัตถุประสงค์/เป้าหมาย	มาตรการ/แนวทางในการดำเนินการ	ระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละเรื่อง	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ/ทรัพยากรที่จำเป็น	การติดตามประเมินผล
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	1. เพื่อพัฒนารูปแบบการ	1. ทบทวนและพัฒนา	มี.ค. - พ.ค. 2554	กรรมการบริหาร	20,000.00	1. สถิติของผู้รับบริการ
เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่สุดสำหรับหน่วยงานให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงาน	ให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	กระบวนงานให้มีประสิทธิภาพ		บุคลากร		วิชาการ
สนับสนุนการให้บริการต่าง ๆ		2. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	เม.ย. - พ.ค. 2554	กรรมการบริหาร	5,000.00	2. สำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับ
ตามพันธกิจในปัจจุบันยังขาดความ		ให้ครอบคลุมทุกภารกิจ		บุคลากร		บริการ
คล่องตัวเนื่องจากมีข้อจำกัดต่างๆ		3. ประชาสัมพันธ์ให้	พ.ค. - มิ.ย. 2554	กรรมการบริหาร	5,000.00	
เพื่อให้การให้บริการเกิดประสิทธิภาพ		บุคลากรและผู้รับบริการ		หัวหน้ากลุ่มงาน		
สูงสุดสำนัก จึงต้องปรับปรุงการให้		ทราบล่วงหน้า				
บริการให้มีคุณภาพมากขึ้น		5. ทบทวนแผนอัตรากำลัง	ก.พ. - มี.ค. 2554	กรรมการบริหาร		
		ให้ครอบคลุมงานทุกภารกิจ				
		6. พัฒนาบุคลากรให้มีความ	ก.พ. - พ.ค. 2554	กรรมการบริหาร	50,000.00	
		เชี่ยวชาญในภารกิจที่		หัวหน้ากลุ่มงาน		
		รับผิดชอบ				
		7. จัดหาบุคลากรที่สอดคล้อง	พ.ค. - มิ.ย. 2554	กรรมการบริหาร		
		กับตำแหน่งและภารกิจที่		หัวหน้ากลุ่มงาน		
		รับผิดชอบ				

หลักการและเหตุผล	วัตถุประสงค์/เป้าหมาย	มาตรการ/แนวทาง ในการดำเนินการ	ระยะเวลาในการ ดำเนินการในแต่ละเรื่อง	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ/ ทรัพยากรที่จำเป็น	การติดตามประเมินผล
		8. สร้างขวัญและกำลังใจ ให้กับบุคลากร	ต.ค. 2553 - ก.ย. 2554	กรรมการบริหาร		
		9. เร่งจัดหารายได้เพิ่มขึ้น	ต.ค. 2553 - ก.ย. 2554	กรรมการบริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน		

การกำหนดระดับความสำคัญของความเสี่ยง
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
ระดับความสำคัญของความเสี่ยง ด้านการดำเนินงาน

ที่	ปัจจัยเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	ลำดับความเสี่ยง
1	กระบวนการงานไม่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพไม่ดีพอ	12	1
2	งบประมาณมีจำกัด	8	2
3	จำนวนบุคลากรที่ให้บริการไม่เพียงพอ	6	3

การจัดการความเสี่ยง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ 2553

การจัดการความเสี่ยง ด้านการดำเนินงาน

ที่	ปัจจัยเสี่ยง	วิธีการจัดการความเสี่ยง				มาตรการ/แนวทางการจัดการความเสี่ยง
		ยกเลิก	แบ่งปัน	ยอมรับ	หลีกเลี่ยง	
1	กระบวนการไม่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพไม่ดีพอ			/		1. ทบทวนและพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ 2. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมทุกภารกิจ 3. ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรและนักศึกษาทราบล่วงหน้า 4. นำระบบประกันคุณภาพการให้บริการมาใช้
2	งบประมาณมีจำกัด			/		5. ทบทวนแผนอัตรากำลังให้ครอบคลุมงานทุกภารกิจ 6. พัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในภารกิจที่รับผิดชอบ 7. จัดหาบุคลากรที่สอดคล้องกับตำแหน่งและภารกิจที่รับผิดชอบ 8. สร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร

ที่	ปัจจัยเสี่ยง	วิธีการจัดการความเสี่ยง				มาตรการ/แนวทางการจัดการความเสี่ยง
		ยกเลิก	แบ่งปัน	ยอมรับ	หลีกเลี่ยง	
						9. จัดหาและบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์
						ให้พร้อมที่จะใช้งาน และเหมาะสม
						กับงานที่ให้บริการ
3	จำนวนบุคลากรที่ให้บริการไม่เพียงพอ			/		10. เร่งจัดหารายได้เพิ่มขึ้น

แผนบริหารความเสี่ยง (แยกรายความเสี่ยง) ประจำปีงบประมาณ 2554

ชื่อหน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

ปัจจัยความเสี่ยง

1. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการไม่เพียงพอ
2. กระบวนการไม่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพไม่ดีพอ
3. งบประมาณมีจำกัด

เป้าหมายการจัดการความเสี่ยง: เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการครอบคลุมทุกภารกิจ

ประเภทความเสี่ยง () ด้านกลยุทธ์ (/) ด้านการดำเนินงาน () ด้านการรายงาน () ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

เป้าหมายของการจัดการความเสี่ยง ลดโอกาส/ความเสี่ยงที่จะเกิดกับความเสี่ยง ลดระดับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยง

(1) มาตรการ/แนวทางการจัดการความเสี่ยง	(2) ขั้นตอนการดำเนินการ	(3) ระยะเวลา การดำเนินการ	(4) งบประมาณ/ ทรัพยากรที่ใช้ ในการดำเนินการ	(5) ผู้รับผิดชอบ
1. ทบทวนและพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ	1. จัดทำโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ	มี.ค. - พ.ค. 2554	20,000.00	กรรมการบริหาร
	2. ให้ผู้รับผิดชอบในการให้บริการทบทวนกระบวนการ			หัวหน้ากลุ่มงาน
	3. ให้ผู้รับผิดชอบในการให้บริการปรับปรุงกระบวนการ			
	4. นำกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงไปให้บริการ			
	5. ประเมินและรายงานผลการดำเนินงาน			

(1) มาตรการ/แนวทางการจัดการความเสี่ยง	(2) ขั้นตอนการดำเนินการ	(3) ระยะเวลา การดำเนินการ	(4) งบประมาณ/ ทรัพยากรที่ใช้ ในการดำเนินการ	(5) ผู้รับผิดชอบ
2. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมทุกภารกิจ	1. กำหนดรูปแบบคู่มือการปฏิบัติงาน 2. จัดประชุมผู้รับผิดชอบในการให้บริการทุกกระบวนการเพื่อรวบรวม กระบวนการหลังจากที่ได้ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว 3. รวบรวมกระบวนการจากผู้รับผิดชอบ 4. จัดทำรูปเล่มคู่มือปฏิบัติงาน	เม.ย. - พ.ค. 2554	5,000.00	กรรมการบริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน
3. ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรและผู้รับบริการทราบ	1. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ถึงกระบวนการต่างๆ ในรูปแบบที่หลากหลาย 2. ประชาสัมพันธ์ให้กับบุคลากรและนักศึกษาทราบ	พ.ค. - มิ.ย. 2554	5,000.00	กรรมการบริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน
4. ทบทวนแผนอัตรากำลังให้ครอบคลุมทุกภารกิจ	1. ทบทวนแผนอัตรากำลัง 2. เสนอต่อมหาวิทยาลัย 3. กำหนดคุณสมบัติของบุคลากร ในตำแหน่งที่ได้รับการอนุมัติ 4. ส่งคุณสมบัติให้มหาวิทยาลัยดำเนินการประกาศรับสมัคร 5. ประเมินทดสอบพนักงานใหม่ 6. ประเมินผล และรายงานผลการปฏิบัติงาน	ก.พ. - มี.ค. 2554		กรรมการบริหาร
6. พัฒนาศูนย์บริการให้มีความเชี่ยวชาญในภารกิจที่ รับผิดชอบ	1. จัดทำแผนพัฒนาศูนย์บริการ 2. จัดทำโครงการพัฒนาศูนย์บริการ 3. ดำเนินกิจกรรมตามโครงการ 4. ประเมินผลและจัดทำรายงานการดำเนินโครงการ	ก.พ. - พ.ค. 2554	50,000.00	กรรมการบริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน

(1) มาตรการ/แนวทางการจัดการความเสี่ยง	(2) ขั้นตอนการดำเนินการ	(3) ระยะเวลา การดำเนินการ	(4) งบประมาณ/ ทรัพยากรที่ใช้ ในการดำเนินการ	(5) ผู้รับผิดชอบ
7. จัดหาบุคลากรที่สอดคล้องกับตำแหน่งและภารกิจ ที่รับผิดชอบ	1. ขออนุมัติกรอบอัตรากำลังจากมหาวิทยาลัย 2. กำหนดคุณสมบัติของบุคลากรในตำแหน่งที่ได้รับการอนุมัติ 3. ส่งคุณสมบัติให้มหาวิทยาลัยดำเนินการประกาศรับสมัคร 4. ประเมินคุณสมบัติพนักงานใหม่ 5. ประเมินผล และรายงานผลการปฏิบัติงาน	พ.ศ. - ม.ย. 2554		กรรมการบริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน
8. สร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร	1. ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักเพื่อจัดทำโครงการ/กิจกรรมเพื่อสร้าง ขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร 2. หาผู้รับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรม 3. ดำเนินโครงการ/กิจกรรม 4. ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	ต.ค. - ก.ย. 2554		กรรมการบริหาร
9. เร่งจัดหารายได้เพิ่มขึ้น	1. จัดให้มีผู้รับผิดชอบในการจัดหารายได้ 2. ประชุมคณะทำงานเพื่อกำหนดแนวทางการจัดหารายได้ 3. จัดทำโครงการจัดหารายได้ 4. ดำเนินกิจกรรมตามโครงการ 5. ประเมินผลและจัดทำรายงานการดำเนินโครงการ	ต.ค. - ก.ย. 2554		กรรมการบริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน

การประเมินความเสี่ยง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

การประเมินความเสี่ยง ด้านการรายงาน

ปัจจัยเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง		
	โอกาส(O) : ระดับความเป็นไปได้	ผลกระทบ(I) : ระดับความรุนแรง	ระดับความเสี่ยง (OxI)
1. ทำงานไม่เป็นไปตามแผน	2	3	6
2. ประสิทธิภาพในการติดตามประเมินผลต่ำ	2	3	6
3. บุคลากรขาดความตระหนัก	2	4	8
หมายเหตุ โอกาส (4=สูงมาก,3=สูง,2=ปานกลาง,1=ต่ำ) ผลกระทบ (4=มากที่สุด,3=มาก,2=ปานกลาง,1=น้อย)			

การกำหนดระดับความสำคัญของความเสี่ยง
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
ระดับความสำคัญของความเสี่ยง ด้านการบริการ

ที่	ปัจจัยเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	ลำดับความเสี่ยง
1	บุคลากรขาดความตระหนัก	8	1
2	ทำงานไม่เป็นไปตามแผน	6	2
3	ประสิทธิภาพในการติดตามประเมินผลต่ำ	6	2

การจัดการความเสี่ยง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ 2554

การจัดการความเสี่ยง ด้านการรายงาน

ที่	ปัจจัยเสี่ยง	วิธีการจัดการความเสี่ยง				มาตรการ/แนวทางการจัดการความเสี่ยง
		ยกเลิก	แบ่งปัน	ยอมรับ	หลีกเลี่ยง	
1	บุคลากรไม่เห็นความสำคัญของการรายงานผลการดำเนินงาน			/		1. ชี้แจงสร้างความเข้าใจให้เห็นความสำคัญของการทำรายงานผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม
2	ผู้บริหารขาดการติดตามอย่างจริงจังและต่อเนื่อง			/		2. สร้างภาวะผู้นำให้กับผู้บริหาร
3	ขาดรูปแบบการรายงานผลที่ชัดเจน			/		3. จัดทำแบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม
หมายเหตุ						

แผนบริหารความเสี่ยง (แยกรายความเสี่ยง) ประจำปีงบประมาณ 2554

ชื่อหน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

ปัจจัยความเสี่ยง

1. บุคลากรไม่เห็นความสำคัญของการรายงานผลการดำเนินงาน
2. ผู้บริหารขาดการติดตามอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
3. ขาดรูปแบบการรายงานผลที่ชัดเจน

เป้าหมายการจัดการความเสี่ยง: ให้ทุกโครงการ/กิจกรรมจัดทำรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อให้สามารถนำไปพัฒนาคุณภาพบริการทุกภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง

ประเภทความเสี่ยง () ด้านกลยุทธ์ () ด้านการดำเนินงาน (/) ด้านการรายงาน () ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

เป้าหมายของการจัดการความเสี่ยง ลดโอกาส/ความเสี่ยงที่จะเกิดกับความเสี่ยง ลดระดับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยง

(1) มาตรการ/แนวทางการจัดการความเสี่ยง	(2) ขั้นตอนการดำเนินการ	(3) ระยะเวลา การดำเนินการ	(4) งบประมาณ/ ทรัพยากรที่ใช้ ในการดำเนินการ	(5) ผู้รับผิดชอบ
1. ชี้แจงสร้างความเข้าใจให้เห็นความสำคัญของการทำรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม	1. กำหนดวัน/เวลาที่แจ้งการถ่ายทอดตัวบ่งชี้ระดับบุคคล	มี.ค. 2554		รองผู้อำนวยการ
	2. ประชาสัมพันธ์ให้กับบุคลากรทราบ			ที่รับผิดชอบงาน
	3. ดำเนินการกิจกรรม			ประกันคุณภาพ
	4. ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินกิจกรรม			
2. สร้างภาวะผู้นำให้กับผู้บริหาร	1. จัดทำสมรรถนะบุคลากรที่เป็นผู้บริหาร	มี.ค. 2554	40,000.00	กรรมการบริหาร
	2. จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร			หัวหน้ากลุ่มงาน
	3. จัดทำโครงการ/กิจกรรมพัฒนาบุคลากร			
	4. พัฒนาผู้บริหาร			
	5. ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินกิจกรรม			

(1) มาตรการ/แนวทางการจัดการความเสี่ยง	(2) ขั้นตอนการดำเนินการ	(3) ระยะเวลา การดำเนินการ	(4) งบประมาณ/ ทรัพยากรที่ใช้ ในการดำเนินการ	(5) ผู้รับผิดชอบ
3. จัดทำแบบฟอร์มการรายงานผลการ	1. กำหนดวัน/เวลาประชุมกำหนดรูปแบบการรายงานผลการดำเนิน โครงการ	ส.ค. 2554		กรรมการบริหาร
ดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	กิจกรรม			หัวหน้ากลุ่มงาน
	2. ทำหนังสือเชิญกรรมการบริหารสำนัก และหัวหน้ากลุ่มงาน			
	3. ดำเนินการกิจกรรม			
	4. นำแบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม ไปประชาสัมพันธ์			
	ให้บุคลากรทราบและนำไปสู่การปฏิบัติ			

