การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศด้วยระบบบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระดับอุดมศึกษา

The Education Quality Development for Excellence Performance with Higher Education IT Risk Management System

เขมขนิษฐ์ แสนยะนันท์ธนะ*
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

Kemkanit Sanyanunthana*
Faculty of Science and Technology, Suan Dusit Rajabhat University

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามหาวิทยาลัยในปัจจุบันที่มีการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริหารจัดการและการจัดการเรียนการสอน โดยจัดให้มีบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) รองรับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย โดยผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยนำแนวคิดเชื่อมต่อเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยระบบที่เหมาะสม และนำมาพัฒนาเป็นระบบที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรสามารถใช้ทรัพยากรร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานอยู่ในแวดวงการศึกษาระดับอุดมศึกษามีความสนใจในการทำวิจัยเลือกศึกษากรอบมาตรฐาน COBIT (Control Objective for Information and Related Technology), ITIL (The Information Technology Infrastructure Library) และ EdPEx (Education Criteria for Performance Excellence) โดยเน้นเฉพาะในองค์ประกอบด้านระบบบริหารความเสี่ยง ซึ่งเป็นเครื่องมือขับเคลื่อนให้ทุกองค์กรมีการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีเป็นตัวแบบประเมินและวิเคราะห์กระบวนการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย คือ มหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพและปริมณฑลที่ได้รับคะแนนการประเมินสูงสุด จากผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 - 2555 ตามกรณีศึกษา งานวิจัยนี้จัดทำในลักษณะการวิจัยเชิงพรรณา และการวิจัยเชิงสำรวจตามกรณีศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากบุคคลที่เกี่ยวข้องภายในสายเทคโนโลยีสารสนเทศ สัมภาษณ์ผู้บริหารในสายเทคโนโลยีสารสนเทศ

* ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author)
e-mail: kamkanit@gmail.com

ที่รับผิดชอบกระบวนการต่าง ๆ และการศึกษาจากงานวิจัย เอกสารที่เกี่ยวข้องโดยใช้หลักทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในองค์กรเป็นหลักในการศึกษาวิจัย จากการศึกษาผู้วิจัยสามารถสรุปผลจากกรณีศึกษาของมหาวิทยาลัยได้ว่า สามารถดำเนินงานตามกระบวนการโดเมนของ PO1-PO10 ของกรอบมาตรฐานโคบิตให้มีความสอดคล้องในเรื่องการวางกลยุทธ์ขององค์กรได้เพียงร้อยละ 90 เท่านั้น เนื่องจากยังคงมีข้อจำกัดบางประการ อาทิ ข้อจำกัดด้านวัฒนธรรมขององค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์ภาพรวมของการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยภายใต้โครงสร้างองค์กรเพื่อให้สามารถดำเนินงานให้สอดคล้องทั้งโดเมนของ PO1-PO10 ซึ่งจะส่งผลให้แผนงานและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้สามารถพัฒนาการดำเนินงานได้ตามแนวทางการกำกับกิจการที่ดีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเริ่มตั้งแต่โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องสอดคล้องกับแผนงานและกลยุทธ์และในที่สุดจะส่งผลให้การบริหารจัดการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีความสอดคล้องไปทิศทางเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย สิ่งที่สำคัญมากไปกว่านั้น คือ การนำระบบบริหารความเสี่ยงระดับองค์กรเข้ามาใช้ทุกกระบวนการดำเนินงาน จะส่งผลให้สามารถพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน อันจะสามารถบริหารจัดการทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิผลสูงสุด

คำสำคัญ : การบริหารความเสี่ยง การบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารความเสี่ยงระดับองค์กร มาตรฐานโคบิต

Abstract

The objective of this research was to study the operation of the universities where the operations in managerial and learning systems were supported by IT service. The idea of using IT system was developed by the IT managers and became the resources for the most benefits of the whole organizations. This research was conducted under the Control Objective for Information and Related Technology (COBIT), the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) standard framework and Education Criteria for Performance Excellence (EdPEx) focusing on the elements of risk management which were the tools to drive the organizations to the best IT management. COBIT and ITIL framework were used to evaluate and analyze the IT process according to the IT strategy of the universities. Selected population were universities in Bangkok and its vicinity that gained top scores in the evaluation in the Performance Commitment in the fiscal year 2010-2012. This research was conducted with a descriptive method and a survey method. Data was collected from a questionnaire that was used to collect data from personnel who worked in the field of IT, interviews that were used to collect data from IT managers who were responsible for

the work process and the related documents. The theory on changes of organizational culture was used as the principle of this research.

It was found that the operations of the universities were only 90% according to of PO1-PO10 process of COBIT framework due to some limitations such as the cultural limitations of the organizations. Therefore, the researchers studied and analyzed the overall perspectives of IT management of the universities under the organizational structures to let the operations of the university be according to the whole PO1-PO10 process, and to let their plans and strategies be developed according to IT governance. The IT infrastructure of the universities should be correspondent with the plans and strategies so that the IT management could be in the same way. More importantly, the organizational risk management system should be employed in every operation so that the work performance would be developed and the IT resource would be most efficiently managed.

Keywords : Risk Management, IT Risk Management, Enterprise risk management, COBIT Standard

บทนำ

ปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ต่างตื่นตัวให้ความสนใจเป็นพิเศษเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินคุณภาพภายในการศึกษาตามเกณฑ์ สกอ. และการประเมินคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ สมศ. และพัฒนาสู่เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวมีหน้าที่ประเมินเพื่อรับรองการปฏิบัติงานทั้งด้านการบริหารจัดการสถานศึกษา และรับรองด้านวิชาการ โดยได้เล็งเห็นถึงประโยชน์ของการบริหารความเสี่ยงในองค์กรจึงกลายเป็นส่วนที่มีนัยสำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศและสามารถตอบสนองความต้องการกำกับดูแลกิจการและการบริหารจัดการที่ดีเลิศ (Good Governance) ของการดำเนินงานภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งในปัจจุบันกระบวนการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) เป็นสิ่งสำคัญที่ใช้ปฏิบัติอย่างแพร่หลายจนประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ส่งผลให้การใช้ทรัพยากรภายในองค์กรลดลง เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกลยุทธ์ การดำเนินงาน ความเชื่อถือของการรายงานทางการเงินเพิ่มขึ้น การปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร ดังเห็นได้จากองค์กรต่าง ๆ ของไทยดำเนินรูปแบบของการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในโดยยึดแนวทางของการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) โดยได้การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงขององค์กรอันจะส่งผลต่อการควบคุมภายในและระบบอื่น ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลการบริหารความเสี่ยง (Risk

Management) จากระบบควบคุมภายใน (Internal Control) ตามมาตรฐาน COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013) และCOSO-ERM (Enterprise Risk Management) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Arunthari (2013) กล่าวเปรียบเทียบ ISO 31000:2009 (International Organization of standard 31000:2009 Risk management guidelines on principles and implement of risk management) ที่สำคัญประกอบด้วย การกำหนดสภาพแวดล้อม วัตถุประสงค์ (Establish the context) การระบุความเสี่ยง (Risk identification) การวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk analysis) การประเมินความเสี่ยง (Risk evaluation) การจัดการความเสี่ยง (Risk treatment additional activities) การจัดประสานงานติดต่อสื่อสารและการให้คำปรึกษา (Communication and consultant) และการติดตามและตรวจสอบ (Monitoring and review)

ตามแผนบริหารความเสี่ยงของสถาบันอุดมศึกษาเป็นข้อมูลพื้นฐาน เปรียบเทียบด้านการศึกษากับมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชน การปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ในการบริหารที่สำคัญรวมทั้งกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยจะต้องมีระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานช่วยสนับสนุนในขั้นตอนการวางแผนควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการจัดการเชิงกลยุทธ์จะต้องมีการควบคุมกำกับดูแลตามมาตรฐาน COSO อันประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 หัวข้อหลัก ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Control Environment) การบริหารความเสี่ยง (Risk Assessment) กิจกรรมควบคุม (Control Activities) สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication) และการติดตามประเมินผล (Monitoring) ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ธนาคารพาณิชย์ หรือบริษัทหลักทรัพย์ และบริษัทชั้นนำทั่วโลกนิยมนำมาใช้อ้างอิงในระดับองค์กร โดยนำระบบบริหารความเสี่ยงมาเป็นกรอบมาตรฐาน (Framework) ซึ่งมักจะนำมาตรฐานนี้มาเป็นแนวทางในการตรวจสอบทุกระดับในองค์กร โดยเน้นการควบคุมเป็นหลักในการกำกับดูแลโดยมุ่งเน้นเกี่ยวกับกฎระเบียบและกระบวนการที่องค์กรต้องปฏิบัติตาม เพื่อประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยจึงนำมาเปรียบเทียบกับระบบการบริหารการศึกษาสถาบันอุดมศึกษา คือ การศึกษาแนวทางการบริหารความเสี่ยงของสถาบันอุดมศึกษา มีองค์ประกอบ ดังนี้ 1) โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงของสถาบันอุดมศึกษา 2) นโยบาย วัตถุประสงค์ และผู้รับผิดชอบ การบริหารความเสี่ยงของสถาบันอุดมศึกษา 3) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ของสถาบันอุดมศึกษา 4) กระบวนการกิจกรรมการบริหารความเสี่ยง

มหาวิทยาลัยในปัจจุบันมีการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริหารจัดการและการจัดการเรียนการสอน โดยมีมาตรฐาน ITIL (2009) เน้นบริหารจัดการให้บริการโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management) สอดคล้องกับ Mesquida (2015) ด้วยการจัดให้มีบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย โดยนำแนวคิดการเชื่อมต่อเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยระบบที่เหมาะสมสำหรับแต่ละมหาวิทยาลัย และนำมาพัฒนาระบบที่ใช้ทั่วทั้งองค์กร อีกทั้งสามารถใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Arunthari, 2008) ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานอยู่ในแวดวงการศึกษาระดับอุดมศึกษา จึงมีความสนใจในการทำวิจัยโดยเลือกศึกษาการนำกรอบมาตรฐาน COBIT (Information Systems Audit and Control Association, 2012) เน้นเฉพาะในองค์ประกอบ

ด้านระบบบริหารความเสี่ยงของสถาบัน ISACA (Information Systems Audit and Control Association, 2012) ซึ่งเป็นเครื่องมือช่วยให้ทุกองค์กรมีการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี (IT Governance) มาเป็นตัวแบบประเมินและวิเคราะห์กระบวนการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยรัฐบาลในเขตกรุงเทพและปริมณฑลที่ได้รับคะแนนการประเมินสูงสุดจำนวน 6 มหาวิทยาลัยจากผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจปีงบประมาณ พ.ศ.2553 – 2555 โดยมีการศึกษาวิจัยต่อยอดจนถึงปัจจุบันเทียบกับระบบเกณฑ์คุณภาพการศึกษาที่เป็นเลิศ EdPEx (Office of The higher education commission, 2010) ของ สกอ. โดยพัฒนาเกณฑ์จาก Baldrige performance excellence program (2013) ผู้วิจัยสามารถสรุปผลจากกรณีศึกษาของมหาวิทยาลัยได้ว่า สามารถดำเนินงานตามกระบวนการโดเมนของ PO1-PO10 ของกรอบมาตรฐานโคบิต COBIT (Information System Audit and Control Association, 2012) ให้มีความสอดคล้องในเรื่องการวางกลยุทธ์ขององค์กรได้เพียงร้อยละ 90 เท่านั้นเนื่องจากยังคงมีข้อจำกัดบางประการ อาทิ ข้อจำกัดด้านวัฒนธรรมขององค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์ภาพรวมของการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยภายใต้โครงสร้างองค์กรเพื่อให้สามารถดำเนินงานให้สอดคล้องทั้งโดเมนของ PO1-PO10 ซึ่งจะส่งผลให้แผนงานและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้สามารถพัฒนาการดำเนินงานได้ตามแนวทางการกำกับกิจการที่ดีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เริ่มตั้งแต่โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างแผนงานและกลยุทธ์ที่สอดคล้องกัน (Arunthari, 2009) และในที่สุดจะส่งผลให้การบริหารจัดการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีความสอดคล้องไปทิศทางเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย สิ่งที่สำคัญมากไปกว่านั้น คือ หากมีการนำระบบบริหารความเสี่ยงเข้ามาใช้ช่วยในทุกกระบวนการดำเนินงาน จะส่งผลให้สามารถพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน บริหารจัดการทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิผลสูงสุดมาบริการและบริหารการศึกษา หรือสนับสนุนงานอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ ความมุ่งหวังของมหาวิทยาลัยตามที่กล่าวไว้ข้างต้นจะประเมินผ่านตามเกณฑ์ระดับได้เท่าที่ประเมินตนเองหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับการจะเลือกใช้มาตรฐานและแนวทางปฏิบัติหรือกรอบวิธีปฏิบัติใดมาสนับสนุนวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้ศึกษาระบบการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เชื่อมโยงด้วยกระบวนการและหลักการ COSO COSO-ERM COBIT ตามแนวทางการกำหนดนโยบายในการบริหารความเสี่ยง ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย ความเข้าใจในการดำเนินการ การประเมินค่าความเสี่ยง การวางแผนและการควบคุมเพื่อลดความเสี่ยงในองค์กรด้วยหลักการประเมินความเสี่ยง เพื่อให้สามารถออกมาเป็นแผนบริหารความเสี่ยงทั้งองค์การ โดยวิจัยนี้เน้นศึกษาที่แผนบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยวิธีการที่สำคัญคือ เรื่องการวางแผนและการจัดองค์กร (Planning and Organization: PO) ตามกรอบมาตรฐาน COBIT ซึ่งครอบคลุมกลยุทธ์ กลวิธี และแนวทางที่เทคโนโลยีสารสนเทศจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์มาตรฐานของมหาวิทยาลัย เพื่อให้วิสัยทัศน์เชิงยุทธ์ศาสตร์ประสบความสำเร็จ มีการสื่อสารและบริหารจัดการในโดเมน PO ประกอบด้วยกระบวนการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ 10 กระบวนการตามโดเมน ตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงโดเมน PO (Planning and Organization)

PO1	**กำหนดแผน IT เชิงกลยุทธ์**	**Define a strategic IT plan**
PO2	กำหนดสถาปัตยกรรมสารสนเทศ	Define the Information architecture
PO3	กำหนดทิศทางของเทคโนโลยี	Determine the technological direction
PO4	กำหนดความสัมพันธ์และการจัดการองค์กร IT	Define the IT organization and relationship
PO5	จัดการลงทุน IT	Manage the IT investment
PO6	สื่อสารทิศทางและจุดมุ่งหมายของฝ่ายบริหาร	Communicate Management aims and direction
PO7	จัดการทรัพยากรมนุษย์	Manage IT human Resource
PO8	จัดการคุณภาพ	Manage Quality
PO9	**ประเมินความเสี่ยง**	**Access and manage IT risk**
PO10	จัดการโครงการ	Manage Project

อันจะทำให้ทราบผลหลังจากการวิจัยว่า นโยบายด้านการบริหารความเสี่ยงของแต่ละสถาบันที่ประสบความสำเร็จสูงสุดระดับประเทศ มีกลยุทธ์ เทคนิค กระบวนการ และวิธีการอย่างไร (Suvanasarn, 2013) ซึ่งอ้างอิงตามเกณฑ์ที่ สมศ. และ สกอ. โดยเทียบเคียงกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยทั้ง 6 แห่ง ซึ่งผู้วิจัยนำมาเทียบเคียง (Benchmarking) (Mackinnon, Walker & Davis, 2000) เพื่อศึกษาวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุดที่นำไปสู่ความเป็นเลิศ (Best Practices) โดยเน้นนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

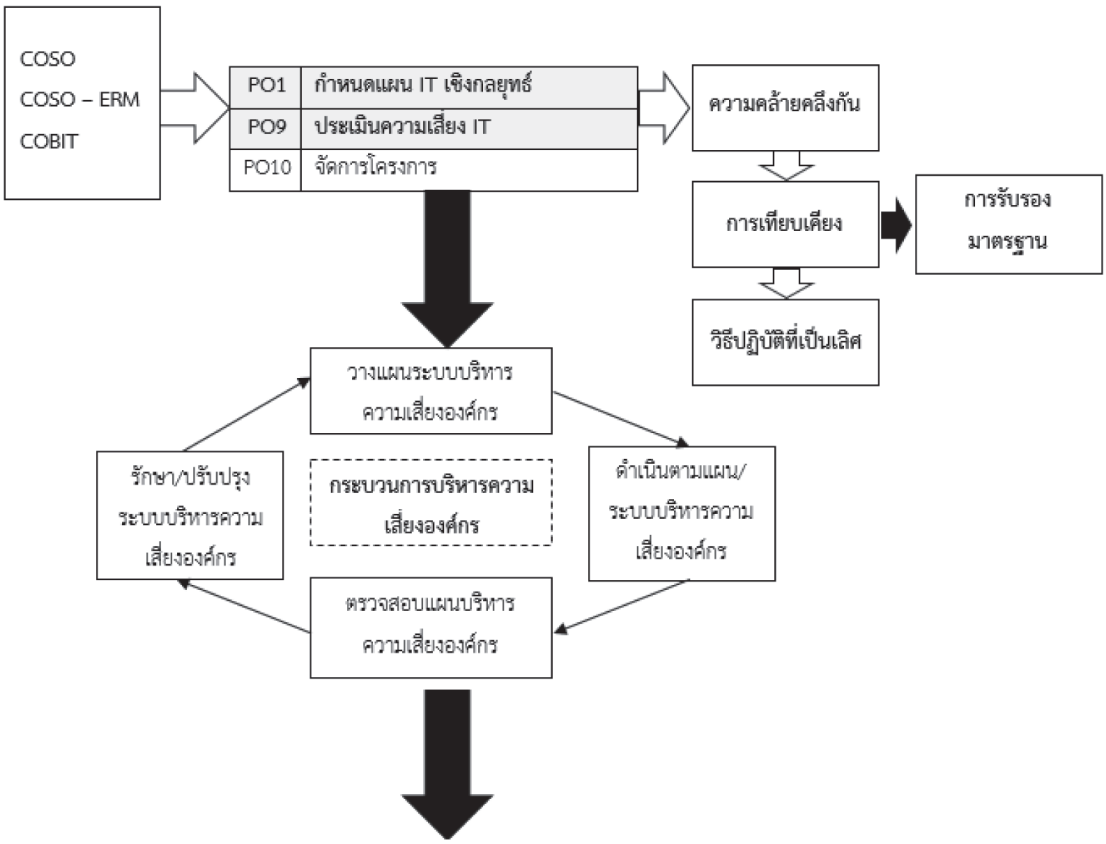
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของสถาบันอุดมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล

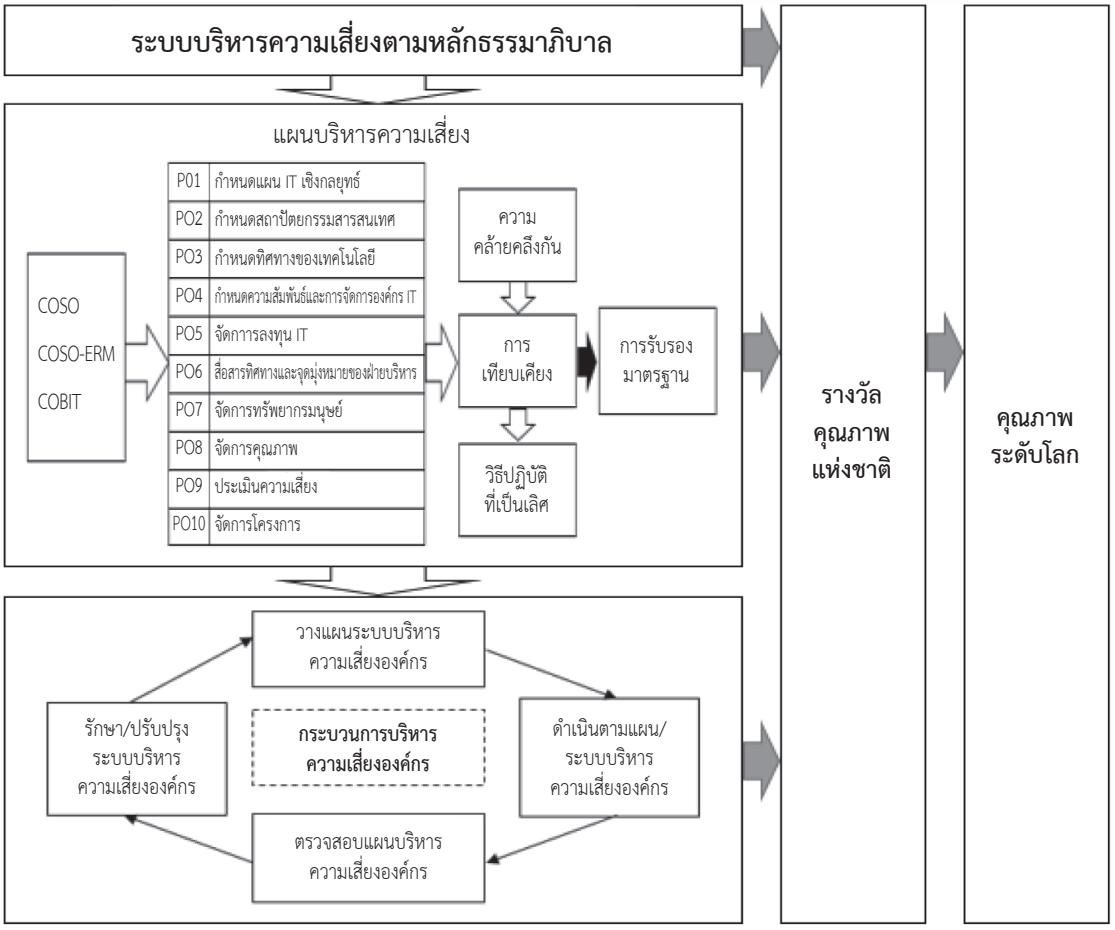
2. เพื่อเสนอแนะรูปแบบการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศที่เหมาะสมของสถาบันอุดมศึกษาในอนาคต

กรอบแนวคิด

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมติฐานตามกรอบการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ภาพที่ 1) และนำมาบูรณาการกับเกณฑ์วิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุดที่นำไปสู่ความเป็นเลิศ (ภาพที่ 2) ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวทางการบริหารความเสี่ยงของสถาบันอุดมศึกษาตามโดเมน (Planning and Organization: PO)



ภาพที่ 2 การเชื่อมโยงกรอบแนวคิดเทียบกับเกณฑ์วิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุดที่นำไปสู่ความเป็นเลิศ

การวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อการศึกษาเปรียบเทียบการใช้ระบบบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระดับอุดมศึกษา เป็นวิธีการศึกษากระบวนการวางแผนและการจัดองค์กรตามโดเมน (Planning and Organizing: PO) ของกรอบมาตรฐานโคบิตใช้การบริหารและควบคุมโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Edward W.N. Bernroider, 2011) เพื่อสนับสนุนการให้บริการ ผู้วิจัยเน้นใช้วิธีแบบวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วยการวิจัยเชิงปริมาณบางส่วนเท่านั้น ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น ผลการศึกษาการรวบรวมข้อมูลเพื่อหาข้อเท็จจริง (Fact Findings) กิจกรรมที่ดำเนินการเกี่ยวข้องกับ IT Governance & Current Activities ผลการประเมินโดเมน PO1-10 (PO1-10 Assessment) ผลการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) เพื่อมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามผลการประเมินความเสียง (Juliano, 2011) และการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) เป็นเกณฑ์การประเมิน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง ซึ่งเป็นบุคคลที่เจาะจงโดยทำการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารระดับสูง และกลุ่มผู้บริหารระดับหัวหน้าหน่วยงาน รวมถึงเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยกลุ่ม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงกลุ่มประชากรที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

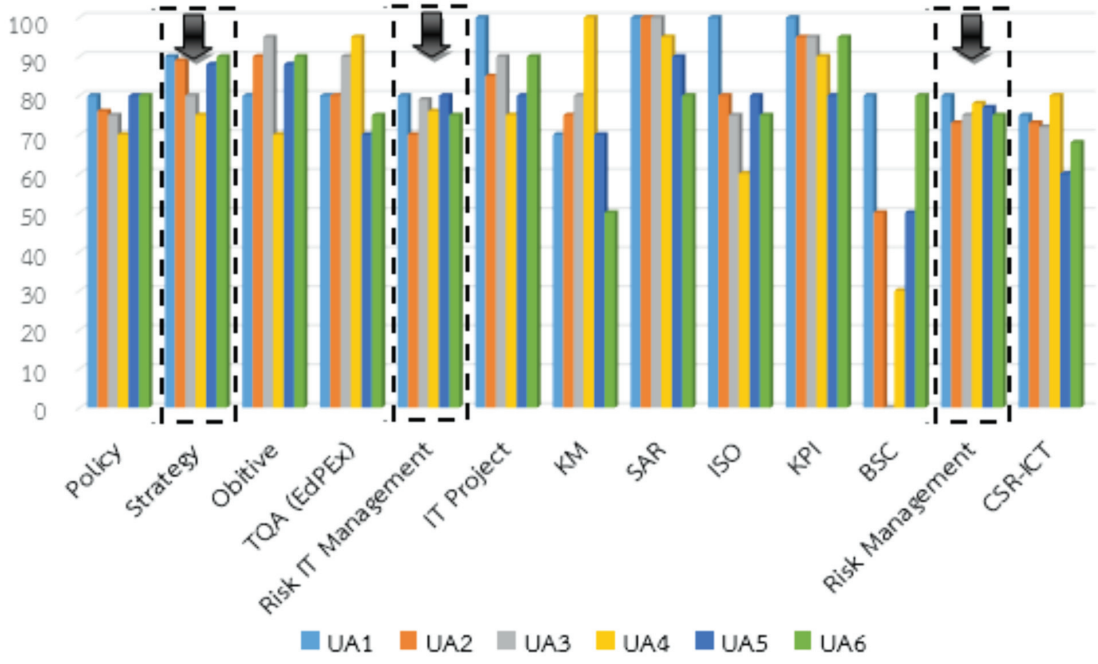
มหาวิทยาลัย	จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์รวม (คน)		
	กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง	กลุ่มผู้ปฏิบัติ
มหาวิทยาลัย **A1**	1	2	7
มหาวิทยาลัย **A2**	2	3	5
มหาวิทยาลัย **A3**	3	2	5
มหาวิทยาลัย **A4**	2	3	5
มหาวิทยาลัย **A5**	1	2	7
มหาวิทยาลัย **A6**	1	2	7
รวม	10	14	36

โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพขึ้นไปปรึกษากับที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมในการใช้ภาษา และความชัดเจนของคำถาม แล้วนำเครื่องมือมาปรับปรุงแก้ไข รวมถึงนำเครื่องมือไปตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ (Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้องในสาขาวิชาที่มีความรู้ในเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริหารความเสี่ยง จำนวน 3 ท่านตรวจสอบเครื่องมือเพื่อนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และนำเครื่องมือที่สมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสถาบันอุดมศึกษา 6 แห่งที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสัมภาษณ์ 2 ฉบับ คือ แบบสอบถามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ วิธีการทำการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research – PAR) ซึ่งสอดคล้องกับวิธีการและแนวคิดของ Boonpakom (2002) เป็นการศึกษาภาคสนาม (Field Study) โดยเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Depth Interview) ทั้งสองแบบ คือ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล

(Individual Depth Interview) เป็นการซักถามพูดคุยกันระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ เป็นการถามเจาะลึกคำตอบอย่างละเอียดถี่ถ้วน การถามนอกจากจะให้อธิบายแล้ว จะต้องถามถึงเหตุผลพฤติกรรมของบุคคล เจตคติ ความต้องการ ความเชื่อ ค่านิยม บุคลิกภาพในลักษณะต่าง ๆ และการดำเนินการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เป็นการสัมภาษณ์และสนทนาแบบเจาะประเด็นด้วยการเชิญผู้ร่วมสนทนามารวมเป็นกลุ่มกลุ่มละประมาณ 5-7 คน แล้วเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมสนทนาแลกเปลี่ยนทัศนะคติกันอย่างกว้างขวางในประเด็นต่าง ๆ ที่เราต้องการแล้วพยายามหาข้อสรุป เพื่อทราบแนวคิดใหม่ ๆ ซึ่งใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา โดยมีการจัดกลุ่มข้อมูลตามประเด็นต่าง ๆ แล้ววิเคราะห์ถึงสาเหตุและผลโดยใช้วัตถุประสงค์และแนวความคิดในการวิจัยเป็นกรอบในการวิเคราะห์รูปแบบการบริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามกรอบมาตรฐานโคบิต (COBIT) เลือกศึกษาขอบเขตของกระบวนการทางเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการวางแผนและการจัดองค์กรตามโดเมน (Planning and Organization: PO) ที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการในระดับบนคือ กลุ่มการบริหารเชิงกลยุทธ์ ตามนโยบายและเป้าหมายหลักระดับองค์กร (Homanek, 2005) และดำเนินการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบสัมภาษณ์ และนำแบบสัมภาษณ์มาสรุปผลด้วยกระบวนการตามหลักการประเมินความเสี่ยง (Access and manage IT risk) ของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง และผู้วิจัยนำมาข้อมูล Benchmarking (Mackinnon, 2000) เพื่อศึกษาวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุดที่นำไปสู่ความเป็นเลิศ Best Practices และเพื่อศึกษาวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุดที่นำไปสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งถือว่าเป็นการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่เกณฑ์มาตรฐานระดับโลก (World Class Systems)

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยด้านโนบาย กลยุทธ์ การปฏิบัติตามการควบคุมภายในโดยการประเมินตนเอง (Control Self-Assessment: CSA) การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) และการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) การดำเนินการการตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEx) ของ สกอ. เน้นเจาะจงเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เปรียบเทียบตามกรณีศึกษาของมหาวิทยาลัย 6 แห่ง จากหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำการประเมินและเปรียบเทียบการบริหารความเสี่ยงว่ามีการจัดทำการบริหารความเสี่ยง (Sanyanunthana, 2012) รวมถึงการปฏิบัติตามการบริหารความเสี่ยง มาตรฐานการประเมินติดตามผลการปรับปรุงการประเมินความเสี่ยงตามระบบควบคุมภายใน และการรายงานการบริหารความเสี่ยง (ISO, 2009) การควบคุมภายในโดยการประเมินตนเองนำมาเทียบเกณฑ์การประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่กำหนด ซึ่งมหาวิทยาลัยภาครัฐ ต้องรายงานต่อคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ตามโครงสร้างระบบบริหารของแต่ละมหาวิทยาลัย เพื่อนำเสนอเป็นข้อมูลสำคัญทางการบริหารอย่างต่อเนื่องประจำทุกปี



ภาพที่ 3 แสดงระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย

ผลการวิจัยตามกรณีศึกษามีทิศทางเดียวกันกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนระบบบริหาร และบริการนักศึกษา นำมาเปรียบเทียบเกณฑ์สู่ความเป็นเลิศ ระบบบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 3 แสดงเปรียบเทียบการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเทียบเคียงกับเกณฑ์สู่ความเป็นเลิศ

เกณฑ์สู่ความเป็นเลิศ (EdPEx)	การบริหารความเสี่ยง	IT
หมวดที่ 1 การนำองค์กร	นำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดทั้งองค์กร ซึ่งงานวิจัยนี้เก็บข้อมูลเฉพาะด้าน IT	ผู้บริหารให้ความสำคัญการการลงทุนด้าน IT และเน้นนำระบบ IT มาใช้ด้านบริหาร และบริการ มีการกำหนดงบประมาณสนับสนุนระบบ IT
หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์	นำระบบบริหารความเสี่ยงด้าน IT มาช่วยในการตรวจสอบการวางแผนกลยุทธ์ด้าน IT	การวางแผนกลยุทธ์ด้าน IT และจัดทำ IT Master plan ทั้งระยะสั้นและระยะยาว
หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้า (นักศึกษา/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	นำระบบบริหารความเสี่ยงเป็นกลไกในการดูแลลูกค้า โดยให้ความสำคัญด้านระบบ IT ที่บริการนักศึกษา	มุ่งเน้นการพัฒนาระบบ ITสนับสนุนการบริการนักศึกษา/อาจารย์ผู้รับบริการ และระบบบริหารของมหาวิทยาลัย
หมวดที่ 4 การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้	การบริหารความเสี่ยงด้านข้อมูลและสารสนเทศ ความพร้อมการใช้งาน คุณสมบัติของ Hardware และ Software และความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉิน	สร้างแผนความเสี่ยงด้านภาวะฉุกเฉินด้านข้อมูล การสำรองข้อมูลการจัดทำสารสนเทศภายในองค์กร และแผนฉุกเฉินต่าง ๆ ด้าน IT เพื่อรองรับการปฏิบัติงาน
หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	การมุ่งเน้นให้บุคลากรได้รับการอบรมด้าน IT เพื่อใช้ระบบได้อย่างมีประสิทธิผล	มีระบบ Hardware และ Software สนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร
หมวดที่ 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ	นำระบบบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือช่วยในการสอบทานตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติงานด้าน IT	พัฒนาระบบ IT มาสนับสนุนและเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงานทั้งด้านการบริการนักศึกษา และการบริหาร
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการขององค์กร	นำระบบบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือช่วยประเมินผลลัพธ์ของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ	ประสิทธิผลที่เกิดเป็นรูปธรรมเชิงประจักษ์ ผลลัพธ์ของการนำระบบ IT สนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

จากการศึกษาผู้วิจัยสามารถสรุปผลจากกรณีศึกษาของมหาวิทยาลัยได้ว่า สามารถดำเนินงานตามกระบวนการโดเมนของ PO1-PO10 ของกรอบมาตรฐานโคบิต (COBIT) ให้มีความสอดคล้องในเรื่องการวางกลยุทธ์ขององค์กรได้เพียงเฉลี่ยไม่เกินร้อยละ 90 เท่านั้นเนื่องจากยังคงมีข้อจำกัดบางประการ อาทิ นโยบาย ข้อจำกัดด้านวัฒนธรรมขององค์กร บุคลากร เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์ภาพรวมของการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยภายใต้โครงสร้างองค์กรเพื่อให้สามารถดำเนินงานให้สอดคล้องทั้งโดเมนของ PO1-PO10 ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาเทียบเคียงทำให้ทราบมุมมองด้านต่าง ๆ ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (ตารางที่ 3) ซึ่งจะส่งผลให้แผนงานและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้สามารถพัฒนาการดำเนินงานได้ตามแนวทางการกำกับกิจการที่ดีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เริ่มตั้งแต่สร้างแผนงานและกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ บูรณาการบริหารจัดการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความสอดคล้องไปทิศทางเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย หากมีการนำระบบบริหารความเสี่ยงเข้ามาใช้ในทุกกระบวนการดำเนินงาน จะส่งผลให้สามารถพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน อันจะสามารถบริหารจัดการทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิผลสูงสุด

วิจัยนี้ได้ใช้วิธีการศึกษาและวิจัยเชิงคุณภาพโดยวิธีการสัมภาษณ์ตลอดจนวิเคราะห์จากข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่ได้รับจากการทำกิจกรรมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อวัตถุประสงค์ในการกำหนดทิศทางและกลยุทธ์สำหรับแผนการดำเนินงานตามแผนแม่บทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งแผนระยะยาวและแผนระยะสั้น รวมถึงโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่พัฒนาตามแผน นอกจากนี้ผู้วิจัยยังวิเคราะห์จากภาพรวมพื้นฐานการบริหารจัดการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร ที่ครอบคลุมตั้งแต่ระดับโครงสร้างพื้นฐานและส่วนประกอบของโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Layer) ระดับการพัฒนาซอฟแวร์ใช้งานในองค์กร (Software Application) และระดับของแผนการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของทั้ง 6 มหาวิทยาลัย ดังนั้นตอบผลการวิจัยได้ว่าจากการวิเคราะห์การดำเนินงานมหาวิทยาลัยที่ผ่านมา ทำให้ทราบว่าด้วยการบริหารจัดการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามพื้นฐานแนวคิด คือ การนำเทคโนโลยีเข้ามาเชื่อมต่อมหาวิทยาลัยทั้งหมดในเครือให้เสมือนทำงานอยู่ภายใต้หน่วยงานเดียวกัน เพื่อให้เกิดการบริหารงานเป็นกลุ่มโดยรวมศูนย์ไว้ที่เดียวกัน ซึ่งกลุ่มผู้บริหารคาดหวังว่าจะสามารถใช้ประโยชน์และทรัพยากรร่วมกันได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุดนั้น เมื่อมีการนำกรอบการวางแผนและการจัดองค์กรมาประเมินตามกระบวนการทางเทคโนโลยีสารสนเทศตามกรอบมาตรฐานโคบิต (COBIT) ของโดเมน PO1-PO10 ทำให้เข้าใจว่ามหาวิทยาลัยทุกแห่งตามกรณีศึกษาสามารถทำตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ มหาวิทยาลัยทั้ง 6 แห่งในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลตามกรณีศึกษา ทำให้ทราบว่ามหาวิทยาลัยตามกรณีศึกษาต่างให้ความสำคัญกับกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเหมือนกัน แต่แตกต่างกันออกไปตามนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาระบบ IT แตกต่างกันในการสนับสนุนการบริหารและการบริการเพื่อสนับสนุนด้านการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยและการเรียนการสอนตามภาระกิจของแต่ละมหาวิทยาลัย

(Sanyanunthana, 2012) ดังนั้นกรอบแนวทางการปฏิบัติทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือแนวทางในการปฏิบัติงานย่อมแตกต่างกันบ้างบางส่วนซึ่งพบว่าไม่แตกต่างกันมากเนื่องจากเป็นสถาบันการศึกษาและอยู่ภาคใต้กฎเกณฑ์และบริบทเดียวกัน เช่น ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงทีมงานแต่ละหน่วยงาน วิธีการดำเนินงาน กระบวนการบริหารจัดการ เป็นต้น ดังนั้นการลงทุนทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) และระบบซอฟแวร์ประยุกต์ (Application software) ซึ่งเป็นพื้นฐานของงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์หลักของมหาวิทยาลัย จึงจำเป็นต้องเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไว้ด้วยกันตามแผนปฏิบัติงานและระบบงานหลังบ้านของมหาวิทยาลัย (Back Office) เพื่อสนับสนุนงานของสำนักงานส่วนหน้าของมหาวิทยาลัย (Front Office) ตามกรณีศึกษามหาวิทยาลัย 6 แห่ง เพื่อเข้าสู่ฐานข้อมูลเดียวกัน สามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลที่มีอยู่ได้อย่างมีรวดเร็วสร้างประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องลักษณะศูนย์บริการร่วม (Shared Service Center :SSC) และ The Information Technology Infrastructure Library: ITIL สอดคล้องกับการบริหารงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในระบบเอกชนสอดคล้องกับแนวคิด Arunthari (20013) ถือเป็นเครื่องมือทางการจัดการที่มุ่งเน้นการลดต้นทุนเสริมศักยภาพการบริการโดยการลดต้นทุนการจากการดำเนินการร่วมกันจากหลาย ๆ หน่วยงาน เช่น ฝ่ายการเงิน หรือกองการเงิน ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ หรือฝ่ายบุคคล ซึ่งมักจะเป็นหน่วยงานที่เป็นระบบงานหลังบ้าน (Back office) หน่วยสนับสนุนตามกรอบแนวคิดและส่งผลในการสร้างมาตรฐานด้านการบริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อมุ่งพัฒนามาตรฐานสู่ความเป็นเลิศต่อไป

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยนี้ สามารถนำเสนอรูปแบบการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมของสถาบันอุดมศึกษาในอนาคต ไม่ว่าสถาบันจะยึดรูปแบบใดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความจำเป็นต้องเตรียมการพัฒนาระบบงานตามกรอบมาตรฐานที่ชัดเจน มีตัวชี้วัดที่เป็นมาตรฐาน และมีรายละเอียดที่ดีในการอ้างอิงของมาตรฐานที่จะนำมาปฏิบัติ และเชื่อมโยงควบคู่กับระบบบริหารความเสี่ยง 5 ขั้นตอนคือ 1) การระบุและประเมินความเสี่ยง 2) การวัดผลกระทบที่เกิดกับองค์กร 3) เทคนิคในการรับมือกับความเสี่ยง 4) การนำเอาโปรแกรมการบริหารความเสี่ยงไปใช้ทั่วทั้งมหาวิทยาลัย และ 5) การติดตามประเมินผล เพื่อการปรับปรุงแต่สิ่งที่สำคัญคือมหาวิทยาลัยต้องกำหนดวิธีการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับสารสนเทศขององค์กร ซึ่งจะต้องปรากฏเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการบริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การใช้วิธีการประเมินความเสี่ยงตามมาตรฐาน NIST800-30 เป็นต้น ซึ่งระบบการบริหารความเสี่ยงแทรกอยู่ในทุกขั้นตอนของกรอบมาตรฐาน COBIT แต่สิ่งที่ควรปฏิบัติอย่างยิ่งคือการให้ความรู้กับคนในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจในปัญหาและแนวทางในการรับมือกับวิกฤติการณ์ที่เกิดขึ้น องค์กรต้องมีวิธีการในการติดตามผลโดยพยายามให้ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นสามารถลดระดับลงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้จากการทบทวนและติดตามผลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้วิจัยเชื่อมั่นว่า

มหาวิทยาลัยมีการดำเนินตามกรอบโดเมน PO1-PO10 มาปฏิบัติอย่างครบถ้วน ปัจจุบัน COBIT ได้พัฒนาไปสู่เวอร์ชั่น 5 ซึ่งมีการพัฒนาตามมาตรฐานถ้ามหาวิทยาลัยเน้นระบบดังนี้ คือ 1) กระบวนการ (Processes) 2) วัฒนธรรม จริยธรรม และความประพฤติ (Culture, ethics, behavior) 3) โครงสร้างบุคลากร (Organizational structures) 4) ข้อมูล (Information) 5) หลักการและนโยบายองค์กร (Principles and policies) 6) ทักษะ ความรู้ และความสามารถของบุคลากร (Skills and competences) และ 7) โครงสร้างพื้นฐานของการให้บริการสารสนเทศ (Service capabilities) ซึ่งปัจจัยดังกล่าวข้างต้นต้องทำงานร่วมกัน จึงจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายระดับองค์กรได้ แต่ไม่สามารถขาดปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งได้เลย อันจะทำให้มหาวิทยาลัยสามารถขับเคลื่อนให้สร้างพื้นฐานของโครงสร้างศูนย์บริการร่วม (Shared Service Center: SSC) ในการให้บริการร่วมกันได้โดยเริ่มจากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานก่อน (Infrastructure layer) เป็นอันดับแรกเชื่อมโยงกับการสร้างและปฏิบัติตามมาตรฐาน ITIL and ISO 20000 for IT Service Management, ISO/IEC 17799:2000 ISO 17799 and 27000 for Security, CMMI for Software Development, ITIL (The information technology infrastructure library) ระบบต่าง ๆ เหล่านี้เชื่อมโยงสู่หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ข้อ 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมหาวิทยาลัยต้องมีวิธีการที่เป็นระบบในการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ขององค์กร สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 1) คุณลักษณะของข้อมูลสารสนเทศ 2) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ 3) คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟแวร์ 4) ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน นั้นควรมีแผนบริหารความเสี่ยง ดำเนินตามขบวนการในการประเมินและทบทวนแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อใช้ในการควบคุมกระบวนการดำเนินงานให้มีคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEx 2557 – 2558 ของ สกอ. เน้นผลลัพธ์ด้านผลิภัณฑ์และกระบวนการที่มุ่งเน้นนักศึกษา ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน และผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ถ้ามหาวิทยาลัยนำระบบมาตรฐานต่าง ๆ นี้มาปฏิบัติและต้องทำการประเมินด้วยระบบบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอเป็นเครื่องมือสำคัญทางการบริหารจะสามารถจัดการระบบของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นการเพิ่มพูนสินทรัพย์ทางความรู้ของมหาวิทยาลัยและวิธีการเรียนรู้ให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลสารสนเทศซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่จำเป็นสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบพันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งนักศึกษาอย่างมีคุณภาพให้เป็นเกณฑ์ปฏิบัติที่ดีที่สุดด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงระบบเหล่านี้คือมาตรฐานที่องค์กรขนาดใหญ่ทั่วโลกใช้ปฏิบัติโดยมีองค์กรสากลรับรองมาตรฐาน อันจะสร้างงานที่มีประสิทธิผล รวมถึงสร้างระบบมาตรฐานให้กับมหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานสากลในการปฏิบัติตามระบบที่ดีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะ

1. มหาวิทยาลัยควรมีวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรม โอกาสเชิงกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตัดสินใจว่าจะดำเนินการตามโอกาสเชิงกลยุทธ์หรือความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างฉลาด (Intelligent risk) ในการสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญรวมถึงเป็นแนวปฏิบัติสร้างระบบของมาตรฐานระบบ เพื่อการดำเนินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ และเป็นผลลัพธ์ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

2. การวิจัยครั้งต่อไปเพื่อแสดงผลลัพธ์การเพิ่มศักยภาพการดำเนินงานที่เป็นเลิศมหาวิทยาลัยควรเน้นมุมมองเชิงระบบ สามารถแสดงผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Product and process results) สร้างประโยชน์ด้านมาตรฐานคุณภาพให้มหาวิทยาลัยอื่นนำระบบเป็นต้นแบบแนวปฏิบัติเพื่อการดำเนินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ และ มาตรฐานเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

References

Arunthari, S. (2008). An exploratory study on IT governance and IT strategy based on COBIT framework: a case study of a IT company serving group's business synergy. *National research council of Thailand.* (in Thai)

Arunthari, S. (2009). An exploratory study of COBIT framework (Control Objective for Information and related technology) to an open source software adoption: A case study of an ICT company established for a company group. *SDU research journal of science and technology.* 7(3). (in Thai)

Arunthari, S. (2013). A comparison of the COSO ERM and ISO 31000. *The Institute of Internal Auditors of Thailand Journal.* 22(67), January – March. (in Thai)

Baldrige performance excellence program. (2013). *2013 – 2014 Baldrige criteria for performance excellence.* Retrieved July 7, 2014, from http://www.nist.gov/baldrige/publications/archive/2013_2014_criteria.cfm.

Boonpakom. S, (2002), Teachers with classroom research (Action Research). *Journal, 5(10),* 35-39. (in Thai)

COSO, Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Guidance on Internal Control.* Retrieved June 7, 2013, from http://www.coso.org/ic.htm.

Edward W.N. Bernroider. (2011). IT project management control and the Control Objectives for IT and related Technology (CobiT) framework. *IT project management.* 29(3), 325-336.

Homanek., P. (2005). *IT governance is part of enterprise governance with COBIT and ITIL.* Retrieved August 19, 2014, from http://www.isaca-bangkok.org/article. (in Thai)

Information Systems Audit and Control Association. (2012). *COBIT 4.1: Framework for IT Governance and Control.* Retrieved February 21, 2013, from http:/www.isaca.org/Knowledge-Center/COBIT/Pages/Overview.aspx.

Information Systems Audit and Control Association. (2012). *IT Governance Institute.* Retrieved March 9, 2013, from https://www.isaca.org/Pages/default.aspx.

ISO. (2009). *ISO 31000 – Risk management.* Retrieved March 9, 2013, from http://www.iso.org/iso/home/standards/iso31000.htm.

Juliano, A. (2011). *A framework for risk assessment based on analysis of historical information of workflow execution in IT systems.* Computer network. 55(13), 2954-2975. Retrieved January 10, 2013, from www.sciencedirect.com+S1389128611002015.

Mackinnon, K.R. S.H.Walker & D.Davis. (2000). Benchmarking Manual for Australia Universities, Higher Education Division, Department of Education. Training and Youth Affairs.

Mesquida, A. (2015). Integrating IT service management requirements into the organizational management system. *Computer standards & interfaces.* 37(1), 80-91.

Office of the higher education commission. (2010). *EdPEx: Education Criteria for Performance Excellence.* (in Thai)

Sanyanunthana, K. (2012). A Comparative study of the IT risk management system in different higher education institutes. Suan Dusit Rajabhat University. (in Thai)

Suvanasarn, M. (2013). IT Management to IT Governance Continue to GRC and GEIT/ COBIT5. (in Thai)

The Information Technology Intrastructure Library. (2009). *ITIL foundation introduction.* Retrieved March 30, 2013, from http://www.itilfoundation.org.

ผู้เขียน

อาจารย์เขมขนิษฐ์ แสนยะนันท์ธนะ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

295 ถนนนครราชสีมา แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

e-mail: kamkanit@gmail.com