



Monitoring & Review Communication



แผนการบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2549
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
วัตถุประสงค์	
ประวัติความเป็นมาโครงการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	1
โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ	2
หน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย	4
การประมาณการระดับความเสี่ยง	8
ตารางระบุความเสี่ยงฝ่ายระบบเครือข่ายและบริการอินเทอร์เน็ต	10
แผนปฏิบัติการเพื่อรับมือและจัดการความเสี่ยงฝ่ายระบบเครือข่ายและบริการอินเทอร์เน็ต	15
ตารางระบุความเสี่ยงงานวิจัยและพัฒนา	17
แผนปฏิบัติการเพื่อรับมือและจัดการความเสี่ยงงานวิจัยและพัฒนา	19
ตารางระบุความเสี่ยงฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาสื่อสารสนเทศ	23
แผนปฏิบัติการเพื่อรับมือและจัดการความเสี่ยงฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาสื่อสารสนเทศ	25
ตารางระบุความเสี่ยงฝ่ายบริหารงานทั่วไป	27
แผนปฏิบัติการเพื่อรับมือและจัดการความเสี่ยงฝ่ายบริหารงานทั่วไป	40

โครงการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อ.สันทราย จ.เชียงใหม่

โทรศัพท์ 053-873080 โทรสาร 053-878505

<http://www.mju.ac.th>

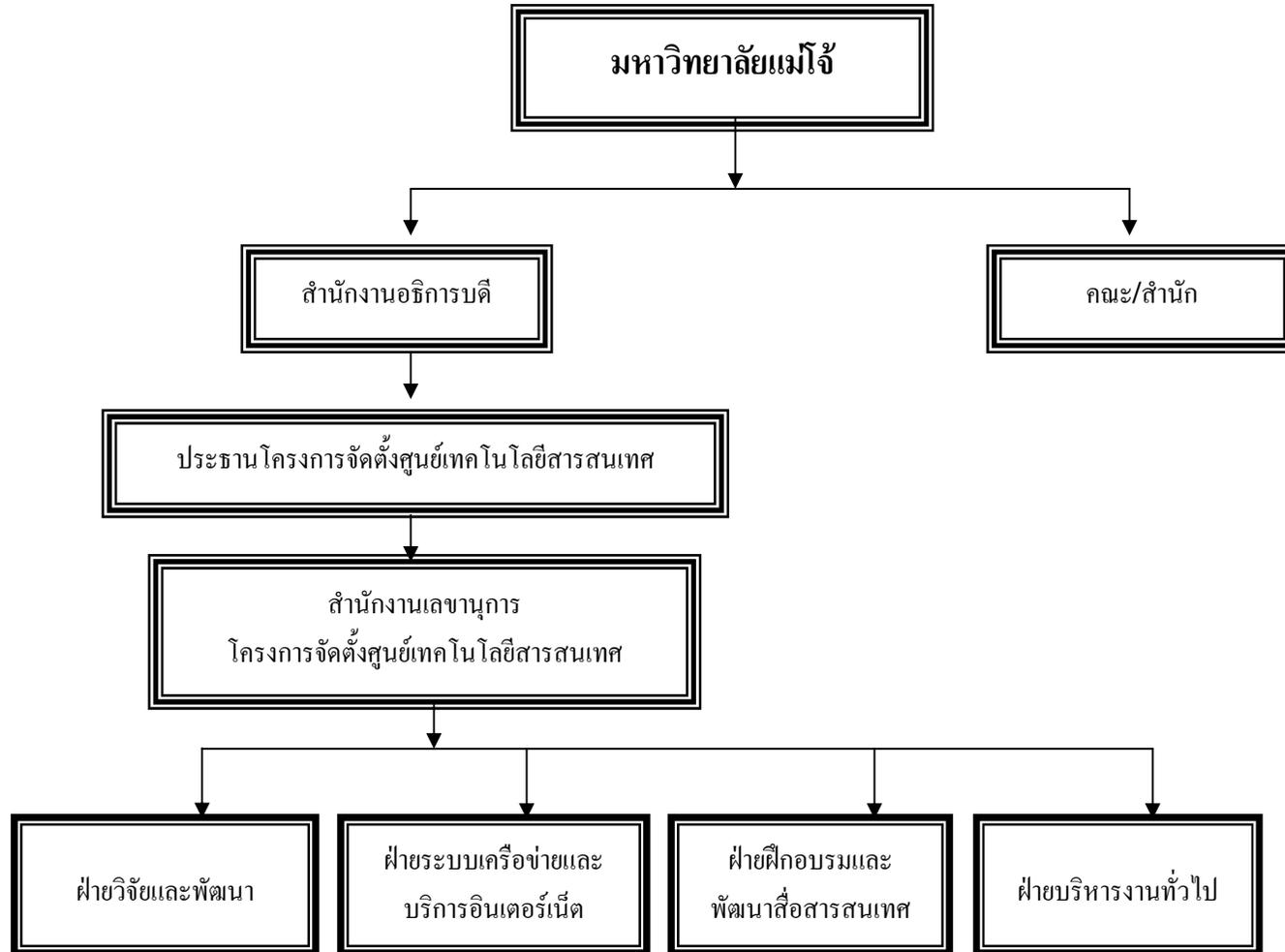
ประวัติความเป็นมา

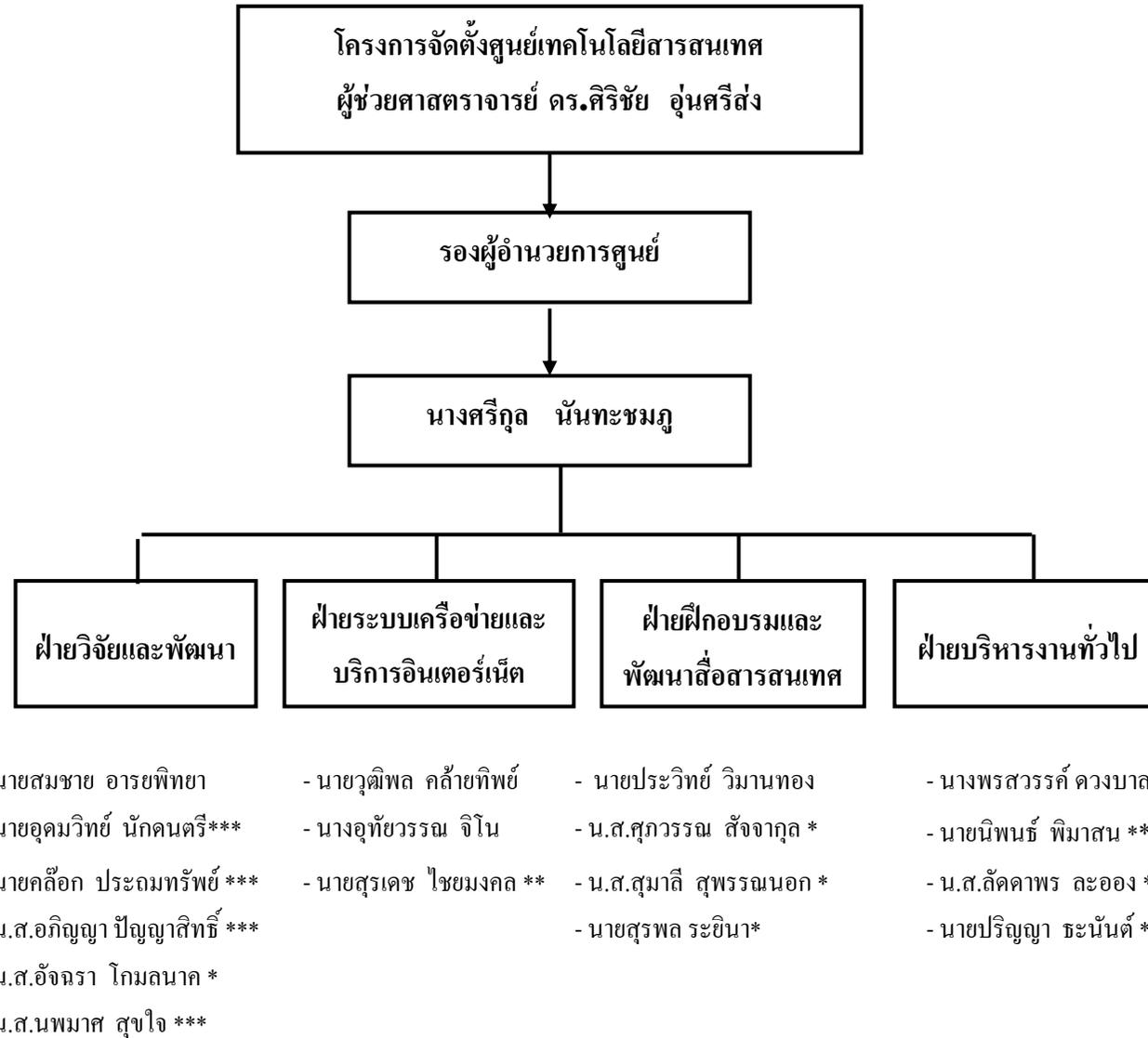
มติสภามหาวิทยาลัยแม่โจ้ ครั้งที่ 5/2543 เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2543 ได้อนุมัติให้มีการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยให้มีการแบ่งส่วนเป็นการภายใน โดยเรียกชื่อโครงการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีการแบ่งส่วนภายในเป็นงานเลขานุการและแบ่งหน่วยงานย่อยเป็น 4 หน่วย ต่อมาในปี 2547 สภามหาวิทยาลัยในการประชุมครั้งที่ 6/2547 เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2547 ให้แบ่งหน่วยงานในสำนักงานเลขานุการในโครงการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการ โดยให้แบ่งงานในสำนักงานเลขานุการ ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารทั่วไป
2. ฝ่ายระบบเครือข่ายและบริการอินเทอร์เน็ต
3. ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาสื่อสารสนเทศ
4. ฝ่ายวิจัยและพัฒนา

โครงการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่หลักในการสนับสนุนการเรียนการสอนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่นักศึกษา การจัดทำระบบข่าวสารข้อมูล เพื่อการบริหารมหาวิทยาลัย งานค้นคว้าและฝึกอบรมทางด้านคอมพิวเตอร์ งานทางด้านภูมิสารสนเทศ ซึ่งมหาวิทยาลัยได้จัดวางระบบเครือข่ายภายใน เชื่อมโยงไปยังคณะ/สำนัก/หน่วยงานต่าง ๆ และระหว่างวิทยาเขตที่จังหวัดแพร่ โดยได้ติดตั้งระบบการเรียนการสอนและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างมหาวิทยาลัยแม่โจ้ และวิทยาเขตที่จังหวัดแพร่ นอกจากนี้ให้บริการงานด้านการบริหารแล้ว ยังต้องรับภาระในการให้บริการด้านอินเทอร์เน็ต และฝึกอบรมสำหรับนักศึกษา บุคลากรภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งทำอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ





* ลูกจ้างชั่วคราว

** พนักงานมหาวิทยาลัย

*** พนักงานราชการ

หน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายต่าง ๆ ภายในโครงการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ฝ่ายระบบเครือข่ายและบริการอินเทอร์เน็ต มีกลุ่มงานในความรับผิดชอบ ดังนี้

1. งานระบบเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Networking System and Computer Server : NC)

- 1.1. รับผิดชอบ ดูแล ควบคุมการทำงาน และแก้ไขปัญหาของสายใยแก้วนำแสงและสายสัญญาณเช่าที่เชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยให้สามารถใช้งานได้ตามประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด
- 1.2. รับผิดชอบ ดูแล ควบคุมการทำงานและแก้ไขปัญหาของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ให้สามารถใช้งานได้ตามประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด
- 1.3. รับผิดชอบ ดูแล ควบคุมการทำงานและแก้ไขปัญหาของการจัดการระบบเครือข่ายและระบบรักษาความปลอดภัยบนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- 1.4. รับผิดชอบ ดูแล ควบคุมการทำงานและแก้ไขปัญหาของระบบไฟฟ้าสำรองของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบไฟฟ้าสำรองของเครื่องแม่ข่าย
- 1.5. รับผิดชอบ ดูแล ควบคุมการทำงาน และแก้ไขปัญหาของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของบุคลากรและนักศึกษาให้สามารถใช้งานได้ตามประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด
- 1.6. รับผิดชอบ ดูแล ควบคุมการทำงาน และแก้ไขปัญหาของระบบปฏิบัติการและ โปรแกรมที่ทำงานอยู่บนเครื่องแม่ข่ายของบุคลากรและนักศึกษาให้สามารถใช้งานได้ตามประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด
- 1.7. รับผิดชอบ ดูแล ควบคุมการทำงาน และแก้ไขปัญหาของการเข้าใช้ระบบเครือข่ายระยะไกล (ผ่านคู่สายโทรศัพท์) ให้สามารถใช้งานได้ ตามประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด
- 1.8. รับผิดชอบ จัดหาและพัฒนาโปรแกรมที่ทำงานบนเครื่องแม่ข่ายให้เหมาะสมและใช้งานได้จริง

- 1.9. รับผิดชอบ ดูแล การศึกษาและพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ นำมาประยุกต์ใช้ในมหาวิทยาลัย
- 1.10. รับผิดชอบ ดูแล การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นและศึกษาแนวทางแก้ไข ในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- 1.11. รับผิดชอบ จัดทำระบบสำรองข้อมูลเครื่องแม่ข่ายประจำทุกสัปดาห์

2. งานบริการอินเทอร์เน็ตและลงทะเบียนบัญชีผู้ใช้บริการ (Internet Service and Account Register : IA)

- 2.1. รับผิดชอบ ดูแล ควบคุม และแก้ไขปัญหาของระบบบัญชีผู้ใช้งานของบุคลากรและนักศึกษา ในการใช้งานระบบเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัย
- 2.2. รับผิดชอบ ดูแล ควบคุม และแก้ไขปัญหาของระบบบัญชีผู้ใช้งานของบุคลากรและนักศึกษา ในการใช้งานระบบเครือข่ายทางไกล ผ่านคู่สายโทรศัพท์
- 2.3. รับผิดชอบ จัดทำ ดูแล ควบคุม และแก้ไขปัญหาของ Web Site ในส่วนของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.4. รับผิดชอบ ดูแล ควบคุม และแก้ไขปัญหาของเครื่องคอมพิวเตอร์เช่า และห้องบริการอินเทอร์เน็ต สำหรับนักศึกษาให้สามารถใช้งานได้ ตามประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด
- 2.5. รับผิดชอบ ดูแล การฝึกอบรมการใช้งานระบบเครือข่าย สำหรับนักศึกษาให้สามารถใช้งานได้ ตามประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด
- 2.6. รับผิดชอบ จัดทำคู่มือการใช้งานสำหรับนักศึกษาและบุคลากร

3. งานติดตั้งและซ่อมบำรุง (Installation and Maintenance : IM)

- 3.1. รับผิดชอบ ดูแล และปรับปรุง ซ่อมบำรุงอุปกรณ์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ใช้งานได้ตามปกติ
- 3.2. รับผิดชอบ ดูแล และแก้ไขปัญหาเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- 3.3. รับผิดชอบ ดูแล ติดตั้งและทดสอบระบบให้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- 3.4. รับผิดชอบ ประสานงาน และฝึกอบรมให้ผู้ดูแลระบบประจำคณะ/สำนัก ให้สามารถดูแลระบบเครือข่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3.5. รับผิดชอบ ดูแล ตรวจสอบ ความสะอาดและจัดระเบียบตู้อุปกรณ์ระบบเครือข่าย ที่อยู่ในคณะ/สำนัก
- 3.6. รับผิดชอบ ดูแล ห้องปฏิบัติการระบบเครือข่ายด้านความปลอดภัย

2. ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาสื่อสารสนเทศ มีกลุ่มงานในความรับผิดชอบ ดังนี้

1. งานฝึกอบรม

รับผิดชอบในการจัดทำแผนการฝึกอบรม จัดทำโครงการ ขออนุมัติจัดอบรมโปรแกรมคอมพิวเตอร์ จัดหาเอกสารประกอบการอบรม จัดเตรียมห้องสำหรับฝึกอบรม จัดทำสื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม จัดทำอุปกรณ์ และประเมินผลการจัดฝึกอบรมในแต่ละโครงการ ตลอดจนให้บริการศูนย์สอบมาตรฐานวิชาชีพคอมพิวเตอร์

2. งานพัฒนาสื่อสารสนเทศ

เป็นหน่วยงานกลางในการจัดทำสื่อประกอบการเรียนการสอนให้อยู่ในรูปแบบของ Multimedia การถ่ายทอดผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การจัดทำ Web Site และปรับปรุงข้อมูล Web Site ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ภายใต้อาдрес WWW.mju.ac.th ตลอดจนดูแลรายวิชาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

3. ฝ่ายวิจัยและพัฒนา มีกลุ่มงานในความรับผิดชอบ ดังนี้

1. งานวิจัย

เพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลาง ในการรองรับงานวิจัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและงานประดิษฐ์คิดค้นทางด้านเทคโนโลยี

2. งานพัฒนาโปรแกรม

วิเคราะห์และพัฒนาระบบโปรแกรมเฉพาะทาง ตามความต้องการของมหาวิทยาลัย

3. งาน GIS (Geographic Information System)

ทำหน้าที่วางแผน ออกแบบ บริหาร ดูแล ควบคุม และบำรุงรักษา ห้องปฏิบัติการ GIS

4. งานด้านข้อมูลกลางมหาวิทยาลัย

1. ทำหน้าที่วางแผน ออกแบบ ดูแล พัฒนา และควบคุมการใช้งานระบบฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย (ประกอบไปด้วยระบบ MIS, U-DOC, PMOC ฯลฯ) ซึ่งจะนำมาซึ่งข้อมูลที่ใช้นับสนุนการบริหารงาน การจัดองค์กร และการกำหนดแผนพัฒนาองค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพให้คำปรึกษาและแนะนำการใช้โปรแกรมประยุกต์และโปรแกรมสำเร็จรูป
2. จัดทำและดูแล การสั่งงานนักศึกษาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ให้แก่อาจารย์ภายในมหาวิทยาลัย โดยจัดทำในรูปแบบของ Home page
3. จัดทำ web database ในการค้นหาข้อมูลในรูปแบบ Intranet และ Internet
4. จัดทำคู่มือการใช้งานและแก้ไขปัญหา การใช้คอมพิวเตอร์ และ โปรแกรมสำเร็จรูป ผ่านทาง Network เพื่อให้ผู้ใช้งานแก้ปัญหา และแก้ไขด้วยตนเอง

4. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีกลุ่มงานในความรับผิดชอบ ดังนี้

1. งานบริหารและธุรการ ได้แก่

การปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการเอกสารการบริหารงานบุคคล การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของศูนย์ฯ และการจัดการด้านอาคารสถานที่และยานพาหนะ ตลอดจนการสนับสนุนงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

2. งานนโยบายและแผน

ทำหน้าที่ศึกษาวิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลเพื่อกำหนดแผนงาน/โครงการต่างๆ ติดตามและประเมินผลแผนงาน/โครงการ การวิเคราะห์จัดทำงบประมาณ/อัตรากำลังประสานงานด้านกรวิจัยและวิเทศสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานรองรับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

3 งานคลังและพัสดุ

รับผิดชอบการบริหารงานงบประมาณจากแหล่งงบประมาณต่างๆ โดยมีการแบ่งงานออกเป็น 2 หน่วย ได้แก่

- หน่วยการเงินและบัญชี ทำหน้าที่ควบคุมการเบิกจ่ายเงินให้เป็นไปตามแผนและระเบียบปฏิบัติ จัดทำรายงานงบการเงินเสนอผู้บริหาร
- หน่วยพัสดุ ทำหน้าที่ในด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ควบคุมวัสดุและครุภัณฑ์ให้เป็นไปตามระเบียบ

การประมาณการระดับความเสี่ยงของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ความหมายของความเสี่ยง

ความเสี่ยง (Risk) เป็นสิ่งที่เกิดจากการรวมตัวกันของข้อจำกัด (Constraint) และความไม่แน่นอน (Uncertainty) เราต้องการเผชิญข้อจำกัดและความไม่แน่นอนของโครงการ ด้วยการลดความเสี่ยงของโครงการให้ต่ำสุดโดยการขจัดข้อจำกัดหรือลดความไม่แน่นอนให้มากที่สุด

การบริหารความเสี่ยงของโครงการ

การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) เป็นการปฏิบัติการควบคุมความเสี่ยงซึ่งประกอบด้วย การวางแผนความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยงด้านต่างๆ การพัฒนาทางเลือกในการบริหารความเสี่ยง การตรวจสอบความเสี่ยงเพื่อหาว่าความเสี่ยงได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างไร และบันทึกการบริหารความเสี่ยงทั้งหมด

การบริหารความเสี่ยงของโครงการ (Project Risk Management) เป็นการปฏิบัติการที่มีขั้นตอน วิธีการและเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยง มีลักษณะของการตัดสินใจเชิงรุกเพื่อประเมินสิ่งที่อาจเกิดความผิดพลาดอย่างต่อเนื่องหรือประเมินความเสี่ยง ระบุว่าความเสี่ยงที่จะต้องจัดการคืออะไร และใช้ยุทธศาสตร์เพื่อจัดการความเสี่ยงเหล่านั้น

เกณฑ์การพิจารณาให้ระดับความเสี่ยง

ระดับความรุนแรง	โอกาสเกิด	ระดับความเสี่ยง
มาก	บ่อย	1
มาก	ไม่บ่อย	2
น้อย	บ่อย	3
น้อย	ไม่บ่อย	4

การจัดระดับความเสี่ยง

(Risk Priority Ranking = ก1 → ก2 → ข1 → ข2)

<p>รุนแรง/เสียหายมาก (ก)</p>	<p>ก1</p> <p>เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วสร้างความเสียหายระยะสั้น ส่งผลต่อความเชื่อมั่นขององค์กร เห็นเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน สร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงขององค์กร ต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน และมีโอกาสที่จะเกิดขึ้นบ่อยๆ</p>	<p>ก2</p> <p>เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วสร้างความเสียหายระยะสั้นส่งผลต่อความเชื่อมั่นขององค์กร เห็นเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน สร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงขององค์กร แต่มีโอกาสในการเกิดขึ้นไม่บ่อย</p>
<p>รุนแรง/เสียหายน้อย (ข)</p>	<p>ข1</p> <p>เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วส่งผลในระยะยาว ความเสียหายอาจจะไม่รุนแรงในระยะต้น แต่บั่นทอนหรือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาในอนาคต และมีโอกาสเกิดขึ้นบ่อย</p>	<p>ข2</p> <p>เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วส่งผลในระยะยาว ความเสียหายอาจไม่ชัดเจน แต่บั่นทอนหรือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาในอนาคต และมีโอกาสในการเกิดไม่บ่อย</p>

ตารางสำหรับระบุความเสี่ยง
ฝ่ายระบบเครือข่ายและบริการอินเทอร์เน็ต

งาน	กระบวนการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	ลักษณะความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข
ส่วนควบคุมระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร (Networking System Control : NSC)	1. คู่มือ ควบคุมการทำงาน และแก้ไข ปัญหาของสายใยแก้วนำแสงและสายสัญญาณเช่าที่เชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยให้สามารถใช้งานได้ตามประสิทธิภาพ	1. ความเสียหายอันเกิดจากรถที่มีความสูงทำให้สายสัญญาณขาด	2	1. ทำป้ายสัญญาณบอกระยะความสูง และสีสันสะดุดตา
		2. ความเสียหายจากหนูและแมลงต่าง ๆ ที่เข้ามากัดสายสัญญาณ	1	2. ร้อยสายเข้าในท่อเหล็กหรือท่อพลาสติก
		3. ความเสียหายจากฟ้าผ่า	2	3. ไม่เดินสายสัญญาณออกนอกตัวอาคาร ควรจะฝังดิน และมีระบบการต่อสายดิน
		4. ความเสียหายที่เกิดจากไฟกระชาก	1	4. มีเครื่องสำรองไฟฟ้าและระบบป้องกันไฟกระชาก ไฟตก ไฟเกิน
		5. ความเสียหายจากการต่อสายผิด	3	5. ให้ความรู้เกี่ยวกับการต่อสายที่ถูกต้อง หรือจัดจ้างบริษัทที่ชำนาญมาดำเนินการ
	2. คู่มือ ควบคุมการทำงาน และแก้ไข ปัญหาของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัย ให้สามารถใช้งานได้ตามประสิทธิภาพ			
	3. คู่มือ ควบคุมการทำงาน และแก้ไข ปัญหาของการจัดการระบบเครือข่ายและระบบรักษาความปลอดภัยบนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์			
	4. คู่มือ ควบคุมการทำงาน และแก้ไข ปัญหาของระบบไฟฟ้าสำรองของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์			

งาน	กระบวนการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	ลักษณะความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข
ส่วนควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและระบบปฏิบัติการ (Operating System Control : OSC)	1. ดูแล ควบคุมการทำงาน และแก้ไข ปัญหาของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของ บุคลากรและนักศึกษาให้สามารถใช้งานได้ตาม ประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด (DNS, Mail, Firewall , DHCP, WWW,ISA, RA, E-Leaning , Antivirus) 2. ดูแล ควบคุมการทำงาน และแก้ไข ปัญหาของระบบปฏิบัติการและ โปรแกรมที่ ทำงานอยู่บนเครื่องแม่ข่ายของบุคลากร และ นักศึกษาให้สามารถใช้งานได้ตามประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด 3. จัดหาและพัฒนาโปรแกรมที่ทำงานบน เครื่องแม่ข่ายให้เหมาะสม สมและใช้งานได้จริง 4. จัดทำระบบสำรองข้อมูลเครื่องแม่ข่าย	1. อุปกรณ์ทางด้าน Hardware เกิดความเสียหาย เช่น power supply , Mainboard , RAM , Harddisk	2	1. เตรียมเครื่องสำรองสำหรับเปลี่ยนกรณีเกิดปัญหา
		2. ระบบปฏิบัติการเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจาก ข้อผิดพลาดของระบบปฏิบัติการ (BUG)	2	2. ติดตามและติดตั้งโปรแกรมอัปเดต (Patch) อยู่เสมอ
		3. เกิดจากองค์ประกอบของโปรแกรมที่ติดตั้งเข้าไปใหม่มีความไม่เข้ากันกับระบบปฏิบัติการ	1	3. ไม่ติดตั้งโปรแกรมที่ไม่จำเป็นลงในเครื่อง
		4. ความเสียหายที่เกิดจากไวรัส	1	4. ติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสและอัปเดตข้อมูลอยู่เสมอ
		5. ความเสียหายที่เกิดจากผู้บุกรุก	1	5. ติดตั้งโปรแกรม Firewall และเปิดการใช้งานเท่าที่จำเป็น
		6. ความเสียหายที่เกิดจากพื้นที่ Harddisk เต็ม		6. ตรวจสอบพื้นที่ Harddisk อย่างสม่ำเสมอและลบ log File ที่ไม่จำเป็นออก
		7. ข้อมูลสูญหายเนื่องจาก Harddisk เสีย	2	7. มีระบบสำรองข้อมูล (Backup)
		8. ไฟฟ้าดับทำให้ข้อมูลใน Harddisk เสียหาย	1	8. มีระบบสำรองข้อมูล (Backup)
		9. การทำงานของโปรแกรมไม่ตรงกับความต้องการ	4	9. จัดหาโปรแกรมที่มีความสามารถตรงกับที่ต้องการหรือใกล้เคียงมากที่สุด

งาน	กระบวนการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	ลักษณะความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข
ส่วนควบคุมการบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet Service Control : ISC)	1. จัดทำระบบบัญชีผู้ใช้งานของบุคลากรและนักศึกษาที่เข้าใหม่ ในการขอ ใช้งานระบบเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัย	1. บัญชีรายชื่อของผู้ใช้งาน สูญหาย หรือ ถูกผู้อื่นนำไปใช้	2	1. เปลี่ยนรหัสผ่านให้ผู้ใช้ที่ประสบปัญหา
	2. ดูแล ควบคุม และแก้ไขปัญหาของระบบบัญชีผู้ใช้งานของบุคลากรและนักศึกษา ในการใช้งานระบบเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัย	2. บุคคลภายนอกเข้ามาใช้บริการภายในห้องบริการอินเทอร์เน็ต	2	2. จัดทำระบบ Login ก่อนการเข้าใช้บริการทุกครั้ง
	3. จัดทำ ดูแล ควบคุม และแก้ไขปัญหาของเว็บไซต์ในส่วนของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (http://www.it.mju.ac.th)	3. ผู้ใช้บริการไม่สนใจประกาศข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของการให้บริการผ่านทาง website (www.it.mju.ac.th)	1	3. จัดทำประกาศที่เด่นชัด พร้อมทำแผ่นประกาศ ติดประกาศภายในมหาวิทยาลัย
	4. ดูแล ควบคุม และแก้ไขปัญหาของเครื่องคอมพิวเตอร์เช่า และห้องบริการอินเทอร์เน็ต สำหรับนักศึกษาให้สามารถใช้งานได้ตามประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด	4. เครื่องคอมพิวเตอร์เช่า สำหรับให้บริการนักศึกษาไม่สามารถใช้งานได้	3	4. ประสานงานกับบริษัทผู้ให้เช่า และ กำหนดเงื่อนไขในสัญญาเช่า ให้ชัดเจน
	5. จัดทำคู่มือการใช้งาน ระเบียบการใช้งาน สำหรับนักศึกษาใหม่	5. ไม่มีซอฟต์แวร์สำหรับเก็บสถิติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาและบุคลากร	4	5. จัดหาซอฟต์แวร์สำหรับเก็บสถิติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต
	6. เก็บสถิติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของ บุคลากรและนักศึกษา	6. ข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ได้จากกลุ่มนักศึกษาเพียงบางกลุ่ม ไม่ทั่วถึง	4	6. จัดจ้างนักศึกษาช่วยปฏิบัติการเพื่อช่วยเก็บแบบสอบถาม โดยระบุให้กระจายให้ทั่วถึงทุกระดับและทุกคณะ
	7. จัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับนักศึกษา			

งาน	กระบวนการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	ลักษณะความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข
ส่วนควบคุมการใช้งานระบบเครือข่ายทางไกลและระบบเครือข่ายไร้สาย (Remote Access and Wireless Networking System Control : RSC)	1. ดูแลควบคุมการทำงานและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทางไกล(ผ่านคู่สายโทรศัพท์)ให้สามารถใช้งานได้ตามประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด	1. ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้บริการได้เนื่องจากปัญหาไฟฟ้าดับ	1	1. ติดตั้งอุปกรณ์สำรองไฟ
	2. ดูแล ควบคุมและแก้ไขปัญหาของระบบบัญชีรายชื่อผู้ใช้งานของบุคลากรและนักศึกษาในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทางไกล (ผ่านคู่สายโทรศัพท์)	2. ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้งานได้เนื่องจากปัญหาให้บริการเกินเวลาที่กำหนด คือ 50 ชั่วโมงต่อเดือนสำหรับนักศึกษา และ 100 ชั่วโมงสำหรับบุคลากร	3	2. แจ้งให้ผู้ใช้ทราบและทำความเข้าใจก่อนการขอใช้บริการ และให้ผู้ใช้สามารถตรวจสอบเวลาการใช้งานผ่าน Website และให้บุคลากรผู้ที่ต้องการใช้บริการมากกว่าเวลาที่กำหนด ทำหนังสือบันทึกข้อความแจ้งความจำเป็นให้หัวหน้าฝ่ายพิจารณาต่อไป
	3. จัดทำสถิติการใช้งานระบบเครือข่ายทางไกล 4. จัดทำคู่มือการใช้งานและการติดตั้งระบบเครือข่ายทางไกล และเผยแพร่ให้ผู้ใช้งานระบบเครือข่ายทราบ 5. ดูแลรับผิดชอบเว็บไซต์ตรวจสอบเวลาการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทางไกล (ผ่านระบบโทรศัพท์)	3. ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้งานได้เนื่องจากปัญหา user หมดอายุ	4	3. ทำการ Reset เวลาให้ผู้ใช้ ทุก ๆ วันที่ 1 ของเดือน

งาน	กระบวนการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	ลักษณะความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข
ส่วนควบคุมการซ่อมบำรุงและติดตั้งระบบเครือข่าย (Maintenance System Control : MSC)	1. ดูแลและแก้ไขปัญหาเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกับระบบเครือข่าย 2. ดูแล ติดตั้งและทดสอบระบบให้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ใช้งานได้	1.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีน้อย ไม่เพียงพอ กับจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ทั้งหมด	3	1. ให้แนะนำเบื้องต้นทางโทรศัพท์ สำหรับการแก้ไข ปัญหา และหากเครื่องคอมพิวเตอร์ใดอยู่ในประกัน จะ แนะนำให้แจ้งบริษัทผู้ขายมาให้บริการ
		2. ผู้ใช้ไม่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์	3	2. จัดทำคู่มือการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น เผยแพร่ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานและแก้ไขปัญหา เบื้องต้น
		3.ระบบปรับอากาศไม่ทำงาน เนื่องจาก ปัญหาไฟฟ้าดับในเวลากลางวัน	3	3. ทำการตรวจสอบระบบไฟฟ้าและ ระบบปรับอากาศ ทุกเช้า
ส่วนควบคุมความปลอดภัยระบบเครือข่าย (Security Networking System Control : SSC)	1. ดูแล และแก้ไขปัญหาไวรัสคอมพิวเตอร์ในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต 2. ดูแล ศึกษา และติดตามปัญหาไวรัสหรือผู้บุกรุกใหม่ ๆ อยู่เสมอ 3. จัดหาโปรแกรมตรวจสอบและแก้ไขปัญหา ไวรัสหรือผู้บุกรุกให้ทันสมัย อยู่เสมอ	1. ความเสียหายจากไวรัสทำให้ไม่สามารถ ใช้งานได้	1	1. ตรวจสอบและอัปเดตโปรแกรมป้องกัน ไวรัสอย่างสม่ำเสมอ
		2. ข้อบกพร่องของระบบปฏิบัติการที่ใช้	2	2. ติดตามและติดตั้งโปรแกรมอัปเดต (Patch) อยู่เสมอ
		3. เกิดจากการติดตั้งโปรแกรมที่ได้จาก Download จากอินเทอร์เน็ต	1	3. ไม่ติดตั้งโปรแกรมที่ได้มาจากอินเทอร์เน็ต ถ้าไม่ มั่นใจเพียงพอ

ผลที่ได้รับ การใช้งานระบบเครือข่ายมีประสิทธิภาพมากขึ้น (เร็วขึ้น) และความปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้นี้มากขึ้น ระดับที่คาดหวัง ก2

หน่วยงาน ฝ่ายระบบเครือข่ายและบริการอินเทอร์เน็ต ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ความเสี่ยง 1. ผู้บุกรุก (Hacker) ทำให้ระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยเสียหาย ระดับ ก1

มาตรการควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากร/ งบประมาณ	สถานะ	ปี 2548			ปี 2549								
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1 กำหนดบทลงโทษสำหรับผู้บุกรุกที่เป็นนักศึกษาหรือบุคลากรของมหาวิทยาลัย	ฝ่ายระบบเครือข่ายและบริการอินเทอร์เน็ต	-	วางแผน												
			ทำจริง												
2 ติดตั้ง Firewall ป้องกันผู้บุกรุกจากทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ	ฝ่ายระบบเครือข่ายและบริการอินเทอร์เน็ต	-	วางแผน												
			ทำจริง												
3 ให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ Hack ของผู้บุกรุกเพื่อให้รู้เท่าทันและดำเนินการแก้ไข	ฝ่ายระบบเครือข่ายและบริการอินเทอร์เน็ต	-	วางแผน												
			ทำจริง												
4 กำหนดการให้บริการเฉพาะ port ที่จำเป็น	ฝ่ายระบบเครือข่ายและบริการอินเทอร์เน็ต	-	วางแผน												
			ทำจริง												

ผลที่ได้รับ การใช้งานระบบเครือข่ายมีประสิทธิภาพมาก ความปลอดภัยจากผู้บุกรุก (Hacker)

ระดับที่คาดหวัง ก2

**ตารางระบุความเสี่ยง
งานวิจัยและพัฒนา**

งาน	กระบวนการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	ระดับความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข
1. งานวิจัย	1. ติดต่อประสานงาน พัฒนาเว็บไซต์และสิ่งประดิษฐ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอก	1.1 การปรับเปลี่ยนแปลงข้อมูลของงานวิจัยและสิ่งประดิษฐ์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ทันต่อการพัฒนา	4	1.1.1 ในการอัปเดตข้อมูลงานวิจัยและการจัดทำเว็บไซต์ ให้มีการจัดกรอบเนื้อหาและแยกประเภทงานวิจัยและสิ่งประดิษฐ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สะดวกในการจัดเตรียมเนื้อหางานวิจัยตามหมวดหมู่
		1.2 การจัดเก็บระบบฐานข้อมูลมีความซ้ำซ้อนและมีความผิดพลาดในการเปลี่ยนแปลง	4	1.2.1 จัดให้มีฐานข้อมูลกลางเพื่อป้องกันการซ้ำซ้อนของข้อมูล
		1.3 ปัญหาด้านการติดต่อประสานงาน	4	1.3.1 มีการปรึกษาเพื่อประสานงานกันบ่อยขึ้น
2. งานพัฒนาโปรแกรม	1. คู่มือการพัฒนาระบบงานและจัดสร้างฐานข้อมูล	1.1. วิเคราะห์และออกแบบระบบไม่ตรงตามเงื่อนไขของผู้บริหารและผู้ใช้งาน	1	1.1.1 หาที่ปรึกษาที่มีความรู้ความชำนาญ 1.1.2 อบรมเรื่องการวิเคราะห์ระบบ 1.1.3 หาผู้บริหาร โครงการ 1.1.4 การจัดทำบริษัท
		1.2. ประสบการณ์ในการพัฒนาระบบงานมีน้อย	1	1.2.1 อบรมเรื่องการวิเคราะห์ระบบ 1.2.2 หาผู้บริหาร โครงการ 1.2.3 ฝึกทำจากระบบงานขนาดเล็ก
		1.3 ระบบงานไม่เสร็จตามเป้าหมาย	2	1.3.1 จัดทำแผนปฏิบัติงาน

งาน	กระบวนการ/กิจกรรม ที่เกี่ยวข้อง	ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	ระดับความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข
	2. รับผิดชอบงานติดตั้ง คู่มือ ออมรม และ บำรุงรักษาระบบ	2.1 ความผิดพลาดที่เกิดจากความไม่เข้ากันของระบบ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์	4	2.1.1 จัดหาอุปกรณ์ที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน
		2.2 ผู้ใช้งานไม่เข้าใจการทำงานของ โปรแกรม	4	2.2.1 จัดฝึกอบรมให้กับผู้ใช้ 2.2.2 จัดทำคู่มือผู้ใช้
3. งานด้าน GIS	1. จัดทำงานประยุกต์ใช้ด้านภูมิสารสนเทศ	1.1 ข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียม/ภาพถ่ายทางอากาศมีราคาแพง ที่มีอยู่ไม่ทันสมัย และมีขนาดไฟล์ใหญ่	2	1.1.1 หาทุนวิจัยสนับสนุน
		1.2 ทีมงานด้าน GIS ไม่เพียงพอต่อการทำงานวิจัยขนาดใหญ่	4	1.1.2 จัดทีมงานมาทำเฉพาะกิจ
	2. ให้บริการด้านภูมิสารสนเทศ	2.1 หน่วยงานยังไม่เป็นที่รู้จักแพร่หลาย จึงมีผู้มาขอรับบริการน้อย	1	2.1.1 ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมอย่างครบวงจร ผ่านทางเว็บไซต์ วิทยุกระจายเสียง ไปรษณีย์ โทรศัพท์และการติดต่อโดยตรง
	3. งานฝึกอบรมด้านภูมิสารสนเทศ	3.1 มีผู้ตอบรับเข้าฝึกอบรมน้อย	1	3.1.1 ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมอย่างครบวงจร ผ่านทางเว็บไซต์ วิทยุกระจายเสียง ไปรษณีย์ โทรศัพท์และการติดต่อโดยตรง
4. งานฐานข้อมูล	1. รับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ เข้าสู่ฐานข้อมูลกลาง	1.1 การจัดเก็บข้อมูลแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกัน	1	1.1.1 กำหนดมาตรฐานฐานข้อมูลกลาง
		1.2 ความสมบูรณ์ของข้อมูล	1	1.2.1 ขอความร่วมมือจากเจ้าของข้อมูลช่วยตรวจสอบและแก้ไขข้อมูล
		1.3 ความล่าช้าในการติดต่อประสานงานและส่งมอบข้อมูล	1	1.3.1 มีการติดต่อประสานงานกับเจ้าของข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ

แผนปฏิบัติการเพื่อรับมือและจัดการความเสี่ยง

หน่วยงาน ฝ่ายวิจัยและพัฒนา ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ความเสี่ยง 1. งานพัฒนาโปรแกรมด้านการวิเคราะห์และออกแบบระบบไม่ตรงตามเงื่อนไขของผู้บริหารและผู้ใช้งาน ระดับ ก1

มาตรการควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากร/ งบประมาณ	สถานะ	ปี 2548			ปี 2549							
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.
1 การวิเคราะห์และออกแบบระบบตามเงื่อนไขของผู้บริหารและผู้ใช้งาน โดยการทำที่ปรึกษาในการวิเคราะห์และวางแผนระบบงาน	ฝ่ายวิจัยและพัฒนา	-	วางแผน											
			ทำจริง											

ผลที่ได้รับ การวิเคราะห์ออกแบบระบบตรงตามเงื่อนไขของผู้บริหารและผู้ใช้งานมากขึ้น ระดับที่คาดหวัง ก2

ความเสี่ยง 2. งานพัฒนาโปรแกรมด้านประสิทธิภาพในการพัฒนาระบบงานมีน้อย ระดับ ก1

มาตรการควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากร/ งบประมาณ	สถานะ	ปี 2548			ปี 2549								
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1 ฝึกอบรมบุคลากรในด้านการวิเคราะห์ระบบและการทำระบบงาน	ฝ่ายวิจัยและพัฒนา	-	วางแผน												
			ทำจริง												

ผลที่ได้รับ บุคลากรสามารถวิเคราะห์ออกแบบระบบและมีประสิทธิภาพในการพัฒนาระบบมากขึ้น ระดับที่คาดหวัง ก2

ความเสี่ยง 3. งานด้าน GIS หน่วยงานยังไม่เป็นที่รู้จักแพร่หลาย ระดับ ก1

มาตรการควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากร/ งบประมาณ	สถานะ	ปี 2548			ปี 2549								
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1 วางแผนงานประชาสัมพันธ์ที่ครบวงจร ไปยัง หน่วยงานต่างๆ	ฝ่ายวิจัยและพัฒนา	-	วางแผน												
			ทำจริง												
2 ประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายใน มหาวิทยาลัยและภายนอก และให้มีการติดต่อ ประสานงาน เชื่อมความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	ฝ่ายวิจัยและพัฒนา	-	วางแผน												
			ทำจริง												
3 จัดพิมพ์เผยแพร่ผลการดำเนินงาน	ฝ่ายวิจัยและพัฒนา	-	วางแผน												
			ทำจริง												

ผลที่ได้รับ หน่วยงานมีการตอบรับและเข้ามาติดต่อมากขึ้น

ระดับที่คาดหวัง ก2

ความเสี่ยง 4. งานด้าน GIS มีผู้ให้การตอบรับเข้าฝึกอบรมน้อย

ระดับ

ก1

มาตรการควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากร/ งบประมาณ	สถานะ	ปี 2548			ปี 2549								
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1 การวางแผนงานประชาสัมพันธ์ที่ครบวงจร	ฝ่ายวิจัยและพัฒนา	-	วางแผน												
			ทำจริง												
2 วางแผนและเขียนโครงการพัฒนาที่น่าสนใจ เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม	ฝ่ายวิจัยและพัฒนา	-	วางแผน												
			ทำจริง												

ผลที่ได้รับ มีผู้เข้าร่วมฝึกอบรมพัฒนาทางด้านภูมิสารสนเทศมากขึ้น

ระดับที่คาดหวัง

ก2

ความเสี่ยง 5. งานฐานข้อมูลกลาง ด้านการจัดเก็บข้อมูลของแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกัน

ระดับ

ก1

มาตรการควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากร/ งบประมาณ	สถานะ	ปี 2548			ปี 2549								
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1 กำหนดมาตรฐานข้อมูลกลาง	ฝ่ายวิจัยและพัฒนา	-	วางแผน												
			ทำจริง												

ผลที่ได้รับ ระบบฐานข้อมูลอยู่ในรูปแบบเดียวกัน

ระดับที่คาดหวัง

ก2

ความเสี่ยง 6. งานฐานข้อมูลกลาง ด้านความสมบูรณ์ของข้อมูล ระดับ ก1

มาตรการควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากร/ งบประมาณ	สถานะ	ปี 2548			ปี 2549							
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.
1 ติดต่อประสานงานขอความร่วมมือเจ้าของข้อมูลช่วยตรวจสอบและแก้ไขข้อมูล	ฝ่ายวิจัยและพัฒนา	-	วางแผน											
			ทำจริง											

ผลที่ได้รับ ข้อมูลมีความสมบูรณ์ถูกต้องมากขึ้น ระดับที่คาดหวัง ก2

ความเสี่ยง 7. งานฐานข้อมูลกลาง ด้านความล่าช้าในการติดต่อประสานงานและส่งมอบข้อมูล ระดับ ก1

มาตรการควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากร/ งบประมาณ	สถานะ	ปี 2548			ปี 2549							
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.
1 ทำหนังสือขอความร่วมมือในการรวบรวมข้อมูลและติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ	ฝ่ายวิจัยและพัฒนา	-	วางแผน											
			ทำจริง											

ผลที่ได้รับ ได้รับการติดต่อและข้อมูลจากเจ้าของข้อมูลรวดเร็วขึ้น ระดับที่คาดหวัง ก2

ตารางระบุความเสี่ยง
หน่วยฝึกอบรมและพัฒนาสื่อสารสนเทศ

งาน	กระบวนการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	ระดับความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข
1. งานฝึกอบรม	1.1 จัดทำแผนและตารางการฝึกอบรม โปรแกรมคอมพิวเตอร์	- หลักสูตรไม่ค่อยตรงกับความต้องการของตลาด	1	- หากกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการอบรม - หาหลักสูตรใหม่ๆ ที่เป็นที่น่าสนใจในปัจจุบัน
	1.2 การจัดทำโครงการขออนุมัติการฝึกอบรม			
	1.3 จัดหาวิทยากร	- มีผู้สนใจเข้าฝึกอบรมน้อย ทำให้ไม่สามารถเปิดหลักสูตรนั้นได้	2	- มีการประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานต่างๆ โดยใช้สื่อ เช่น วิทยุ แผ่นพับ จดหมาย ไปสเตอร์ - มีการเข้าถึงกลุ่มลูกค้า
	1.4 ประชาสัมพันธ์หลักสูตรและเผยแพร่ข้อมูลฝึกอบรมให้บุคลากร นักศึกษาและหน่วยงานภายนอก			
	1.5 การจัดฝึกอบรม	- สภาพแวดล้อมในการฝึกอบรมไม่เอื้ออำนวย เช่น แอร์ไม่เย็น	3	- ปรับปรุงห้องฝึกอบรมและสภาพแวดล้อม รวมถึงอุปกรณ์ต่างๆ
	1.6 ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม			
2. งานพัฒนาเว็บไซต์	2.1 ดูแลพัฒนาเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยและมีการให้บริการพื้นที่เว็บไซต์สำหรับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่อยู่ภายใต้โดเมน mju.ac.th	- การตั้งกระทู้ที่ไม่เหมาะสมภายใต้ website ของ mju.ac.th	3	- ให้เว็บมาสเตอร์ คอยจัดการดูแลกระทู้
		- web site ถูกก่อกวน โดย Hacker	2	- จัดหาระบบ Security ที่ใช้ป้องกันการ Hack
	2.2 พัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-document.mju.ac.th v.2 งานสารบรรณ กองกลาง เพื่อใช้งานให้ง่ายขึ้น	- ระบบปฏิบัติการไม่รองรับภาษาที่ใช้ในการพัฒนา Web Application	2	- จัดหา Software และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ
	2.3 จัดทำดูแลระบบ e-helpdesk ศูนย์บริการ Download Software และบทความคอมพิวเตอร์	- ผู้พัฒนา website มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอ ในการพัฒนาระบบ	4	- จัดดูงานและฝึกอบรม
	2.4 จัดทำและดูแลการใช้งานระบบ e-room	- ระบบที่พัฒนาออกมามีผู้ใช้งานน้อย	3	- มีการฝึกอบรมให้กับผู้ใช้งานระบบ

งาน	กระบวนการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	ระดับความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข
	2.5 คู่มือการใช้งานระบบ LMS lms.mju.ac.th	- การขอข้อมูล นักศึกษา จากงานทะเบียน ต้องรอข้อมูลให้ นักศึกษาลงทะเบียนจึงจะทำการเพิ่มข้อมูลในระบบ และเปิดรายวิชาให้เรียนได้	2	- มีการประสานงานกับฝ่ายทะเบียนให้มีการ Update ข้อมูล
		- ผู้สอนขาดความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานระบบ ทำให้การนำระบบ ไปใช้ในการสอนนักศึกษา ไม่เกิดผลเท่าที่ควร	1	- ส่งเสริมหรือสร้างแรงจูงใจให้กับอาจารย์ และนักศึกษาในการใช้งานระบบ
3. งานออกแบบสื่อ	3.1 จัดทำซีดีคู่มือสารสนเทศนักศึกษาสำหรับแจกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และแจกผู้มาเยี่ยมชม 3.2 ออกแบบ - จัดทำ- โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์/งานวิจัย	- ขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถโดยตรง ทำงานล่าช้าและผลงานไม่ดี เท่าที่ควร	2	- ส่งบุคลากรไปอบรม
		- อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำสื่อ ไม่ทันสมัย	3	- จัดหาอุปกรณ์ และ Software ที่มีคุณภาพทันสมัย
4. งาน Multimedia และ Conference	4.1 คู่มือควบคุมการใช้งานระบบ VDO conference 4.2 ถ่ายทอดสดการประชุมวิชาการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	- ขาดกำลังคนและทีมงานในการถ่ายทอดสด แต่ละครั้ง/รวมถึง ขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัย	2	- สร้างทีมงานที่คอยช่วยทำงานในการถ่ายทอดสดแต่ละครั้ง และหาอุปกรณ์
		- สัญญาณ Uninet ขัดข้องบ่อยทำให้การประชุมสัมมนา มีอุปสรรค	3	- แจ้งปัญหาให้ทางผู้ดูแลทาง Uninet ทราบเพื่อหาทางแก้ไข

แผนปฏิบัติการเพื่อรับมือและจัดการความเสี่ยง

หน่วยงาน ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาสื่อสารสนเทศ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ความเสี่ยง

1. งานฝึกอบรม

ระดับ

ก1

มาตรการควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากร/ งบประมาณ	สถานะ	ปี 2548		ปี 2549										
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1 จัดหาหลักสูตรใหม่ๆ ในการจัดทำ แผนการฝึกอบรม	ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาสื่อ สารสนเทศ	-	วางแผน													
			ทำจริง													
2 จัดฝึกอบรมระบบ LMS ให้กับอาจารย์ และนักศึกษา	ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาสื่อ สารสนเทศ	-	วางแผน													
			ทำจริง													
3 การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูล งานฝึกอบรมให้แก่บุคลากร นักศึกษา และหน่วยงานภายนอก	ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาสื่อ สารสนเทศ	-	วางแผน													
			ทำจริง													
4 มีการปรับปรุงและดูแลจัดหาอุปกรณ์ ห้องฝึกอบรมให้มีความทันสมัย	ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาสื่อ สารสนเทศ	-	วางแผน													
			ทำจริง													

ผลที่ได้รับ

ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

ระดับที่คาดหวัง

ก2

หน่วยงาน ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาสื่อสารสนเทศ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ความเสี่ยง

2. งานพัฒนา web site

ระดับ

ก1

มาตรการควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากร/ งบประมาณ	สถานะ	ปี 2548			ปี 2549									
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1 ควบคุมเรื่องการจัดกระทำที่ไม่เหมาะสมใน webboard ของเว็บไซต์ที่อยู่ภายใต้ mju.ac.th	ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาสื่อสารสนเทศ	-	วางแผน													
			ทำจริง													
2 ควบคุมดูแลเว็บไซต์ e-learning เพื่อให้เป็นสื่อการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับนักศึกษา	ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาสื่อสารสนเทศ	-	วางแผน													
			ทำจริง													
3 จัดหา Server สำหรับสำรองข้อมูล e-learning และ โปรแกรมที่จำเป็นในการสร้างและพัฒนาเว็บไซต์	ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาสื่อสารสนเทศ	-	วางแผน													
			ทำจริง													
4 พัฒนาเว็บไซต์ให้อยู่ภายใต้นโยบายและแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย	ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาสื่อสารสนเทศ	-	วางแผน													
			ทำจริง													

ผลที่ได้รับ

มีเว็บไซต์ที่เหมาะสมสำหรับเป็นสื่อการเรียนการสอนและเผยแพร่ข่าวสารของมหาวิทยาลัย

ระดับที่คาดหวัง

ก2

**ตารางระบุความเสี่ยง
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป**

งาน	กระบวนการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	ระดับความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข
1. การบริหารงาน เอกสาร	1.1 การรับหนังสือ	1.1.1 การรับหนังสือราชการ อาจ มีความล่าช้า หรือผิดพลาดในการ รับส่งหนังสือ	4	1.1.1.1 ควรจัดลำดับความสำคัญของหนังสือ 1.1.1.2 จัดลำดับความเร่งด่วน 1.1.1.3 ทำการตรวจเอกสาร สิ่งที่ส่ง มาด้วย ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ หากตรวจสอบ แล้วไม่ ถูกต้อง ให้ติดต่อ หน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อ แก้ไขให้ถูกต้อง 1.1.1.4 ให้ทำการประทับตรารับหนังสือที่มุมบนด้านขวาของ หนังสือ 1.1.1.5 ลงทะเบียนรับในทะเบียนรับหนังสือ และในคอมพิวเตอร์ และลงวันเดือนปี รายละเอียดชื่อเรื่อง/ชื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องให้ เรียบร้อย 1.1.1.6 ควรทำการจัดแยกหนังสือ เพื่อจัดส่งให้เลขานุการศูนย์ฯ
	1.2 การส่งหนังสือ	1.2.1 การส่งหนังสือ หนังสืออาจสูญหายได้	4	1.2.1.1 ควรทำการลงทะเบียนในสมุด ลงทะเบียน โดยลงเลขลำดับ หนังสือ วันเดือนปี ชื่อเรื่อง ใส่ชื่อหน่วยงานที่จะจัดส่งให้เรียบร้อย 1.2.1.2 ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่องเซ็นรับ ไว้เป็นหลักฐาน

งาน	กระบวนการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	ระดับความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข
				1.2.1.3 หนังสือที่จัดส่งภายนอกควร พิมพ์จำหน่ายของก่อน โดยพิมพ์ให้ถูกต้องและชัดเจน และให้ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยอีกครั้งก่อนบรรจุของปิดผนึก
	1.3 การร่างโต้ตอบหนังสือ	1.3.1 อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดข้อความในหนังสือที่ส่งไป	4	1.3.1.1 ควรอ่านและจับประเด็นให้ได้ เพื่อที่จะระบุในการร่างไปในหนังสือให้ครบถ้วน ทั้งในส่วนที่เป็นเหตุซึ่งนำมาอ้าง และส่วนที่เป็นผล ซึ่งจะต้อง แจ้งให้ผู้รับหนังสือทราบหรือปฏิบัติ ต้องระบุให้ได้สาระสมบูรณ์
	1.4 การจัดเก็บเอกสาร	1.4.1 ถ้าทำการจัดเก็บไม่ดี หรือเก็บโดย ไม่แยกหมวดหมู่อาจทำให้เอกสารสูญหาย หรือการค้นหาเอกสารล่าช้า	2	1.4.1.1 ควรจำแนกเอกสารตาม ระเบียบสารบรรณ พ.ศ. 2526
2. การติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์	2.1 การใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสาร	2.1.1 การใช้โทรศัพท์นับเป็นตัวส่งเสริมหรือทำลายชื่อเสียงและผลประโยชน์ของหน่วยงาน เพราะ ถ้าเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ พูดยา คำกวน วกวน ก้าวร้าว ขี้ดขาดล่าช้า จะทำให้ผู้ติดต่อไม่เข้าใจเรื่องราว หงุดหงิดอารมณ์เสีย และพลอยไม่พอใจทั้งตัวบุคคลและหน่วยงานที่ ตนติดต่อ	2	2.1.1.1 การตอบรับ ควรเตรียมกระดาด ปากกา หีบ โทรศัพท์ โดยเร็ว บอกชื่อ หน่วยงาน และชื่อผู้รับสาย พูดยาชัดเจน 2.1.1.2 ควรตั้งใจฟัง อย่าพูดแทรกกลางคัน อย่าพูดตัดบทหรือพูดสรุปกลางคัน ขอ ทราบนามผู้ที่โทรมาอย่าง สุภาพ ขอทราบรายละเอียดหรือจุดประสงค์ที่โทรมา

งาน	กระบวนการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	ระดับความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข
				<p>2.1.1.3 การตัดสินใจ ดำเนินการด้วยตนเอง แจ้งคำตอบเมื่อมีข้อมูลที่ทราบ ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ตนเองอย่างเต็มที่ การโอนสายให้ผู้อื่น โดยบอกผู้เรียกให้หรือรับสายแล้วโอนสายให้ บุคคลอื่น การรับข้อความแทนผู้อื่น โดยจะกระทำ ต่อเมื่อผู้ที่รับสายตามที่ ผู้เรียกต้องการ ไม่อยู่</p> <p>2.1.1.4 การแนะนำ ควรให้คำแนะนำ แก่ผู้เรียกสายเข้ามาด้วยความถูกต้อง มีอำนาจหน้าที่ เพียงพอ และแนะนำโดยวิธีที่ เข้าใจง่าย ละเอียด และ ชัดเจน ให้คำแนะนำว่าใคร จะตอบข้อมูลได้บ้าง</p>
	2.2 การต้อนรับ	2.2.1 การต้อนรับเป็นประตูด่านแรกที่จะทำให้ผู้มาติดต่อไม่พอใจหน่วยงาน มีอารมณ์หงุดหงิดต่อการพูดคุยและได้ข้อมูลไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงาน	2	2.2.1.1 การต้อนรับแขก ควรแสดงท่าทีที่ท่านเป็นมิตร ชักถามแขกว่าท่านพอจะช่วยอะไร ได้บ้าง ควรวางตัวอย่าให้เป็น ทางการจนเกินไป ยินดีตอบ ข้อซักถามของแขกอย่างละเอียด ถูกต้อง
3. งานด้านสถานที่และอุปกรณ์	3.1 แสงสว่าง	3.1.1 ถ้าแสงสว่างในที่ทำงานน้อย จะทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเพ่งสายตาทำงานมากกว่าปกติ ทำให้เกิดความเครียดของนัยน์ตา ปวดหัว เมื่อการทำงาน และมีผลทำให้งานผิดพลาดล่าช้า และอาจเกิดอุบัติเหตุได้ แต่ถ้าแสงสว่างในที่ทำงานมาก	2	3.1.1.1 แสงสว่างในที่ทำงาน จะต้องพิจารณาจากความสบายของนัยน์ตาในการทำงาน ไม่เกิดความเครียดของนัยน์ตา และทำงานได้ นาน ๆ โดยไม่รู้สึกรังหรือเบื่อหน่าย เจ้าหน้าที่จะต้อง คอยสอดส่องดูแลหลอดไฟอยู่เสมอ ไม่ให้เกิดมีเสียงดังรบกวนการทำงาน การกระพริบของไฟตลอดเวลา ต้องคอยเปลี่ยนใหม่เพื่อ ไม่ให้เกิดความรำคาญในการ ทำงาน

งาน	กระบวนการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	ระดับความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข
	3.2 การระบายอากาศและอุณหภูมิ	3.2.1 อุณหภูมิของอากาศขณะทำงานก็มีผลต่อการตั้งใจทำงานและสุขภาพของเจ้าหน้าที่	2	<p>3.2.1.1 การเปิดเครื่องปรับอากาศควรพิจารณาจากความต้องการของเจ้าหน้าที่ ลักษณะ การทำงานของเจ้าหน้าที่ การเข้า ออกของผู้มาติดต่อ และจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้มาติดต่อ</p> <p>ภายในห้อง โดยทั่วไปจะใช้ ขนาดอุณหภูมิ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - คนทำงานเบา ๆ เยียบ ๆ ประมาณ 25°C - คนทำงานขุ่น ๆ เดิน ไปเดิน มา ประมาณ 25°C - ห้องประชุม ห้องอาหาร ประมาณ 22°C
	3.3 ความสะอาด	3.3.1 ถ้าห้องทำงานไม่สะอาดอาจทำให้เป็นอุปสรรคขัดขวางในการทำงาน ไม่สะดวกคล่องตัว เจ้าหน้าที่สุขภาพไม่ดี ไม่อยากทำงาน ผู้ที่มาติดต่องาน มีทัศนคติที่ไม่ดี	2	<p>3.3.1.1 การรักษาความสะอาดนอกจากจะทำโดยพนักงานรักษาความสะอาดแล้ว เจ้าหน้าที่ทุกคนก็มีส่วนช่วยเหลือได้มาก ทั้งนี้อาจกระทำโดยการทำงานด้วยความระมัดระวังไม่ให้เกิด ความสกปรกโดยไม่จำเป็น ทั้งเศษวัสดุเหลือใช้และเศษ ขยะลงในที่ที่กำหนด เก็บเครื่องมือเครื่องใช้และวัสดุ สำนักงานให้เป็นระเบียบทุกครั้งที่เลิกทำงาน</p>

งาน	กระบวนการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	ระดับความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข
	3.4 อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน	3.4.1 ถ้าไม่จัดวางอุปกรณ์เครื่องใช้ไม่เหมาะสม อาจทำให้การทำงาน ล่าช้า เกิดอุบัติเหตุ	2	<p>3.4.1.1 การจัดวางในที่ ๆ เหมาะสม จะช่วยให้ปฏิบัติได้ด้วยความรวดเร็ว สะดวกและมีความคล่องตัว ลดการเกิดอุบัติเหตุประหยัดแรงงาน เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถตรวจเช็คและทำความสะอาดได้ง่าย ไม่ควรอยู่ในตำแหน่งที่บังแสงสว่างหรือทางระบายอากาศ และไม่อยู่ใกล้ กับวัตถุหรืออุปกรณ์อื่นใดที่จะทำให้เสื่อมสภาพได้ง่าย</p> <p>3.4.1.1 การจัดวางในที่ ๆ เหมาะสม จะช่วยให้ปฏิบัติได้ด้วยความรวดเร็ว สะดวกและมีความคล่องตัว ลดการเกิดอุบัติเหตุ ประหยัดแรงงาน เป็น ระเบียบเรียบร้อย สามารถตรวจเช็คและทำความสะอาดได้ง่าย ไม่ควรอยู่ในตำแหน่งที่บังแสงสว่างหรือทาง ระบายอากาศ และไม่อยู่ใกล้ กับวัตถุหรืออุปกรณ์อื่นใดที่จะทำให้เสื่อมสภาพได้ง่าย</p>
		3.4.2 ถ้าไม่มีการแนะนำการใช้งานที่ถูกต้อง จะทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ	4	3.4.2.1 ควรมีการแนะนำการใช้ที่ถูกต้อง จะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลสูง
		3.4.3 ถ้าไม่มีการบำรุงรักษา อาจทำให้ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานใช้งาน ไม่ได้ หรือมีความสกปรก	4	3.4.3.1 ควรทำการบำรุงรักษา ประจำวัน หรือตามระยะเวลา เมื่อเห็นความชำรุดต้องรีบ ซ่อมแซมทันที เลือกใช้ อะไหล่หรือวัสดุที่เหมาะสม กับคุณภาพการใช้

งาน	กระบวนการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	ระดับความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข
4. งานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ	4.1 งานการเงิน บัญชี	4.1.1 ถ้าไม่มีการจำแนกประเภทรายจ่ายตามงบประมาณ อาจทำให้การใช้จ่ายเงินไม่ถูกต้องตามหมวดรายจ่าย	4	4.1.1.1 การจำแนกประเภทรายจ่ายต้องจำแนกออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ งบบุคลากร งบดำเนินงาน งบลงทุน งบเงินอุดหนุน งบรายจ่ายอื่น
		4.1.2 งบประมาณอาจไม่เพียงพอ	4	4.1.2.1 เมื่อได้รับงบประมาณที่ได้ อนุมัติจากสภามหาวิทยาลัยแล้ว ให้ทำการบันทึก งบประมาณแยกตามแผนงานหน่วยงาน กองทุน และเมื่อ ต้องการใช้งบประมาณ จะต้องตรวจสอบงบประมาณว่ามีเพียงพอหรือไม่
	4.2 งานพัสดุ	4.2.1 การจัดซื้อหรือจ้างอาจเกิดความผิดพลาด หรือผิดระเบียบของระเบียบพัสดุ กระบวนการคลัง	2	4.2.1.1 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับระเบียบพัสดุของกระทรวงการคลังให้ละเอียด
		4.2.2 การเก็บรักษาพัสดุ อาจจัดเก็บอย่างไม่เป็นระเบียบ ไม่ปลอดภัย พังสลาย สูญหายได้	2	4.2.2.1 ควรลงบัญชีหรือทะเบียนเพื่อ ควบคุมพัสดุ แล้วแต่กรณี แยกเป็นชนิด โดยให้มีหลักฐานการรับเข้าบัญชีหรือทะเบียนไว้ประกอบรายการด้วย 4.2.2.2 ควรเก็บรักษาพัสดุให้เป็น ระเบียบ ปลอดภัย และให้ครบถ้วนถูกต้องตรงตามบัญชีหรือทะเบียน
		4.2.3 การเบิกจ่ายพัสดุ ถ้าไม่มีหลักฐาน ในการเบิกจ่ายอาจทำให้พัสดุเกิด การสูญหาย	4	4.2.3.1 ผู้จ่ายพัสดุต้องตรวจสอบ ความถูกต้องของใบเบิก และ เอกสารประกอบ (ถ้ามี) แล้ว ลงบัญชีหรือทะเบียนทุกครั้งที่มีการจ่าย และเก็บใบ เบิกจ่ายไว้เป็นหลักฐานด้วย

งาน	กระบวนการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	ระดับความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข
		<p>4.2.4 ถ้าไม่มีการตรวจสอบพัสดุประจำปี ทำให้ทำผิดระเบียบพัสดุของ กระทรวงการคลัง</p>	2	<p>4.2.4.1 ก่อนสิ้นเดือนกันยายนทุกปี ให้หัวหน้าส่วนราชการหรือ หัวหน้าหน่วยงานซึ่งมีพัสดุไว้ จ่ายแล้วแต่กรณี แต่งตั้ง เจ้าหน้าที่ในส่วนราชการหรือ หน่วยงานนั้น ซึ่งมีใช้ เจ้าหน้าที่พัสดุนคนหนึ่งหรือ หลายคนตามความจำเป็น เพื่อตรวจสอบการรับจ่ายพัสดุ งวดตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคมปี ก่อนจนถึงวันที่ 30 กันยายนปี ปัจจุบัน และตรวจนับพัสดุ ประเภทที่คงเหลืออยู่เพียงวัน สิ้นงวดนั้น</p>

งาน	กระบวนการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	ระดับความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข
5. งานด้านการบริหาร บุคคล	5.1 การลา	5.1.1 ถ้าบุคลากรไม่ปฏิบัติตามระเบียบ การลาอาจทำให้หน่วยงานราชการ เสียหายได้	4	5.1.1.1 บุคลากรในหน่วยงานต้อง ปฏิบัติตามระเบียบการลา ตามระเบียบข้าราชการพลเรือน 5.1.1.2 เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบความ ถูกต้องของใบลา และรับรองจำนวนวันลาในใบลาลงทะเบียนควบคุมวันลา ควรเสนอผู้มีอำนาจลงนาม อนุญาตการลา และควรจัดเก็บใบลาไว้เป็นหลักฐาน
	5.2 การปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ	5.2.1 บุคลากรที่ต้องการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ถ้าไม่ได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจอนุมัติ อาจเกิดความเสียหายแก่ราชการได้	4	5.2.1.1 การปฏิบัติงานนอกเวลา ราชการ ต้องได้รับอนุมัติจาก ผู้มีอำนาจอนุมัติก่อน จึงจะเริ่มทำงานได้ หากปฏิบัติงานก่อนให้เบิกจ่ายเงินได้ตั้งแต่วันที่ผู้มีอำนาจอนุมัติ เว้นแต่กรณีเร่งด่วน

งาน	กระบวนการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	ลักษณะความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข
6. การซ่อมบำรุง	1. รับผิดชอบงานในด้าน คูแลและซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบส่องสว่าง	อุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบส่องสว่างของห้องที่ไม่ได้เปิดใช้งานบ่อยมีอุปกรณ์ชำรุด เมื่อเปิดใช้งานหลอดไฟฟ้าไม่ติด อาจเปิดทิ้งโดยไม่ได้เฉลียวใจ แต่อุปกรณ์ไฟฟ้าในส่วนของวงจรยังทำงาน อาทิเช่น บัลลาสยังคงทำงาน เมื่อเปิดทิ้งไว้เป็นระยะเวลาติดต่อกันหลายวันทำให้อุปกรณ์เกิดความร้อน หากมีสื่อที่ติดไฟ เช่น รั้งหนูหรือผงฝุ่นละอองบนฝ้าเพดานอาจเกิดการลุกไหม้ได้	2	1. อุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบส่องสว่างต้องใช้งานได้ตลอดเวลา

งาน	กระบวนการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	ลักษณะความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข
	2.รับผิดชอบงานในด้าน ดูแลและซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าบางประเภท อาทิเช่น พัดลมดูดอากาศ	<p>อุปกรณ์ไฟฟ้าประเภทพัดลม ประกอบด้วยขดลวดทองแดงพันอยู่บนแกนเหล็กอ่อน เพื่อแปลงกระแสไฟฟ้าเป็นแม่เหล็กไฟฟ้าชั่วคราว และขั้วได้ เพื่อผลัดแกนโรเตอร์ให้หมุน ลักษณะอาการชำรุดที่พบบ่อยครั้ง มักเกิดจากนุทพัดลมที่รองรับส่วนหมุนของพัดลมฝัดจากการอุดตันของฝุ่นละออง ทำให้พัดลมไม่หมุน เมื่อพัดลมไม่หมุนกระแสไฟฟ้ายังคงจ่ายกระแสให้กับขดลวดทองแดงทำให้เกิดค่าความร้อน และสวิตช์พัดลมดูดอากาศมักรวมอยู่กับสวิตช์ของระบบส่องสว่างโดยมีลักษณะคล้ายกัน เจ้าหน้าที่อาจเผลอเปิดโดยไม่ตั้งใจ และเมื่อเปิดทิ้งไว้นานๆ โดยที่พัดลมไม่หมุนขดลวดทองแดงอาจละลายจากค่าความร้อนของขดลวด และเกิดไฟฟ้าลัดวงจรขึ้น</p>	2	1.อุปกรณ์ไฟฟ้าประเภทพัดลมดูดอากาศ ต้องสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา

งาน	กระบวนการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	ลักษณะความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข
	3.รับผิดชอบงานในด้าน ดูแลและซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบเครื่องปรับอากาศ	<p>อุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบปรับอากาศ อาศัยหลักการทำงาน โดยใช้คอมเพรสเซอร์เป็นตัวดูดและจ่ายน้ำยาปรับอากาศ ผ่านแผงทำความเย็น โดยอาศัยหลักการที่ว่า น้ำยาทำความเย็นซึ่งมีจุดเดือดในอุณหภูมิที่ต่ำจะดูดอากาศร้อนจากห้องโดยน้ำยาทำความเย็นจะไหลผ่านแผงรังผึ้งซึ่งอยู่นอกอาคารเพื่อระบายความร้อนทิ้ง และวนอยู่ในระบบจนเกิดความเย็น อุปกรณ์หลักที่ทำให้เกิดความเย็นคือคอมเพรสเซอร์บางกรณี ในการตรวจเช็คหรือเติมน้ำยาปรับอากาศอาจเติมน้ำยาเกินอัตราที่กำหนดในกระบวนการดูดหรืออัดน้ำยาทำความเย็นของคอมเพรสเซอร์มีกำลังอัดที่สูงอาจทำให้เกิดการระเบิดขึ้นได้ หรือในบางกรณีที่มีการเติมน้ำยาสายเติมน้ำยาที่ไม่สะอาด อาจมีเศษผงฝุ่นละอองที่สามารถเข้าไปอุดตันในระบบทำความเย็น เมื่อระบบดูดจ่ายน้ำยาซึ่งมีกำลังอัดสูงก็อาจมีการแตกรั่ว หรือระเบิดขึ้นได้</p>	2	<p>1.ตรวจเช็ค ดูแลรักษาระบบปรับอากาศ อย่างน้อย 3เดือน ต่อ ครั้ง 2. เมื่อระบบปรับอากาศ ไม่สามารถใช้งานได้ ให้ทำการตัดวงจรไฟฟ้า จนกว่าจะสามารถใช้งานได้</p>

งาน	กระบวนการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	ลักษณะความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข
	4.รับผิดชอบงานในด้านการติดตั้งสาย UTP และอุปกรณ์ปลั๊กไฟฟ้า ของห้องบริการคอมพิวเตอร์	<p>ในส่วนของการติดตั้งหรือเพิ่มเติม สาย UTP และปลั๊กไฟฟ้า ส่วนใหญ่ในการติดตั้งมักจะติดตั้งกับพื้นโดยใช้ราง อลูมิเนียมหุ้มสาย ทั้งสายUTP และสายไฟฟ้า อุปกรณ์ที่อยู่กับพื้นส่วนใหญ่ มักถูกเหยียบทับ หรือสะดุดทำให้อุปกรณ์เสียหายจากการใช้งานเดิม อาทิเช่นปลั๊กไฟฟ้าสำหรับผู้ให้บริการต้องถอดรองเท้าก่อนเข้าห้องบริการ หากไปเหยียบทับหรือสะดุดอุปกรณ์ที่ชำรุดอาจถูกกระแสไฟฟ้าดูดได้ หรือบางกรณีเช่นฝนตกหนักห้องบริการบางห้องอาจมีพื้นที่ชื้นและเป็นลื่น นำไฟฟ้าได้เมื่อผู้ให้บริการเดินเท้าเปล่า อาจถูกไฟฟ้าดูดได้</p>	2	<ol style="list-style-type: none"> 1.ในการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าประเภทปลั๊กไฟฟ้า หรือเต้ารับไฟฟ้า ให้ติดตั้งสายดิน 2.เมื่ออุปกรณ์ชำรุดให้ทำการตัดวงจรไฟฟ้าออกจากอุปกรณ์ จนกว่าจะทำการแก้ไขเป็นที่เรียบร้อย

งาน	กระบวนการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	ลักษณะความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข
		เกิดความเสียหายของอุปกรณ์ในระหว่างการซ่อม อาทิเช่นตกจากโต๊ะหรือลิ้มทำให้อุปกรณ์แตกหักเสียหาย กรณีข้อมูลสูญหายในระหว่างการซ่อม อุปกรณ์หายก่อนการส่งซ่อม อาทิเช่นฮาร์ดิสก์หายหรือแรมหายแล้วส่งซ่อมโดยผู้ส่งซ่อมไม่มีความรู้ในเรื่องอุปกรณ์	2	1.ตรวจสอบอาการเสียของเครื่องทุกครั้ง เวลาที่มีผู้มาขอใช้บริการซ่อม ก่อนจะแนะนำสาเหตุหรือ ตกลงซ่อม 2. คิดค่าบริการประกันความเสี่ยงในงานซ่อม
		เกิดความเสียหายของอุปกรณ์ ในกรณีเช็คทดสอบระหว่างส่งคืนใช้งานได้ แต่ใช้งานได้ไม่เหมือนเดิม อาทิเช่น โปรเจกเตอร์ เปิดใช้งาน 5 นาทีเครื่องดับ หรือสีภาพเปลี่ยนไป	1	1.เมื่อมีการขี้มอุปกรณ์ทางด้านงาน โสต ในรายต่อไป หากเกิดกรณีดังกล่าว และการเช็คในระหว่างการส่งคืนแล้ว ถือว่าหน่วยงานที่ขอใช้บริการในครั้งหลังสุดต้องรับผิดชอบ

แผนปฏิบัติการเพื่อรับมือและจัดการความเสี่ยง

หน่วยงาน ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ความเสี่ยง 1. คุณดูแล และซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า เครื่องปรับอากาศ อุปกรณ์สำนักงาน

ระดับ

ก1

มาตรการควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากร/ งบประมาณ	สถานะ	ปี 2548				ปี 2549								
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1 จัดทำแบบแปลน วงจรอุปกรณ์ไฟฟ้า ใหม่ เพราะมีการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าในสำนักงานเพิ่มเติมหลายแห่ง	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	-	วางแผน													
			ทำจริง													
2 เครื่องปรับอากาศมีการซ่อมแซมบ่อยครั้ง พร้อมทั้งการย้ายจุดติดตั้ง การจ่ายกระแสไฟฟ้าให้อุปกรณ์ พ่วงกับอุปกรณ์ไฟฟ้าชนิดอื่น บางครั้งมีปัญหาในการกินกระแสเกินทำให้อุปกรณ์ป้องกันตัดระบบการทำงานหรือจ่ายไฟไม่ครบเฟส แก้อุปกรณ์ควรจัดทำแปลนวงจร และสัคส่วนในการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้สมดุล	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	-	วางแผน													
			ทำจริง													
3 กำหนดมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า หรือ อุปกรณ์สำนักงานอื่นๆ โดยปัจจุบัน มีการติดตั้งสายไฟฟ้า และสายสัญญาณอื่นๆ บนฝ้าเพดานอย่างไม่เป็นมาตรฐาน โดยวางพาดไปตามฝ้าเพดาน ทำให้ยากต่อการซ่อมแซม และเป็นอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงาน	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	-	วางแผน													
			ทำจริง													

ผลที่ได้รับ มีความปลอดภัยในการใช้งาน อุปกรณ์ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสะดวกในการซ่อมแซมแก้ไข

ระดับที่คาดหวัง

ก2

หน่วยงาน ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ความเสี่ยง

1. ซ่อม คอมพิวเตอร์ ติดตั้ง โปรแกรมใช้งาน และติดตั้งสาย UTP

ระดับ

ก1

มาตรการควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากร/ งบประมาณ	สถานะ	ปี 2548		ปี 2549									
				ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1 ให้ผู้ขอใช้บริการแจ้งข้อมูล มาทาง Website ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	ฝ่ายบริหาร งานทั่วไป		วางแผน												
			ทำจริง												
2 ติดต่อประสานงานกับฝ่ายเครือข่ายและบริการ อินเทอร์เน็ต เพื่อขอข้อมูล ในการดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง	ฝ่ายบริหาร งานทั่วไป		วางแผน												
			ทำจริง												
3 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกใน กรณีที่คอมพิวเตอร์ ต้องเปลี่ยนอุปกรณ์	ฝ่ายบริหาร งานทั่วไป		วางแผน												
			ทำจริง												
4 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกใน กรณีที่ การติดตั้งระบบ LAN ต้องใช้อุปกรณ์ ในการติดตั้ง	ฝ่ายบริหาร งานทั่วไป		วางแผน												
			ทำจริง												

ผลที่ได้รับ

เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และสะดวกรวดเร็ว

ระดับที่คาดหวัง

ก2