

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดและการรับรู้ของบุคลากรต่อสภาพความเสี่ยงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงของบุคลากรห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทยจำแนกตามตำแหน่งงานซึ่ง ได้แก่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหาร ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท

และที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี

2. การดำเนินงานบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

ห้องสมุดส่วนใหญ่เริ่มดำเนินงานบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นทางการในปี พ.ศ. 2551

มีผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดคือ คณะกรรมการประกันคุณภาพของห้องสมุด โดยในรอบปีที่ผ่านมามีการจัดอบรมด้านการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดจำนวน 1-2 ครั้ง และหน่วยงานมีการดำเนินการให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรเรื่องการบริหารความเสี่ยง โดยใช้วิธีการประชุมชี้แจงภายในหน่วยงาน และมีการวิเคราะห์/ระบุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงในด้านการปฏิบัติ ซึ่งในรอบปีที่ผ่านมาห้องสมุดส่วนใหญ่ได้รับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาในตัวเองครั้งที่ 7.4 ระบบบริหารความเสี่ยงอยู่ในเกณฑ์ระดับที่ 4 มีการดำเนินการ 5 ข้อ

3. การรับรู้ของบุคลากรห้องสมุดต่อสภาพความเสี่ยงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

การรับรู้ของบุคลากรห้องสมุดต่อสภาพความเสี่ยงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

3.1 ด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคาร

สถานที่) พบว่า ผู้บริหารรับรู้ถึงสภาพความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง โดยรับรู้ถึงสภาพความเสี่ยงมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การจัดสรรงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เครื่องมือ/

อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ มีสัดส่วนไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน จำนวนนิสิต/นักศึกษาที่เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยน้อยลง (มีผลต่อความเสี่ยงเรื่องงบประมาณที่ห้องสมุดจะได้รับ) และการใช้จ่ายเงินงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เครื่องมือ/อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้ให้บริการ มีความล่าช้า ส่วนผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงสภาพความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง โดยรับรู้ถึงสภาพความเสี่ยงมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ จำนวนนิสิต/นักศึกษาที่เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยน้อยลง (มีผลต่อความเสี่ยงเรื่องงบประมาณที่ห้องสมุดจะได้รับ) การใช้จ่ายเงินงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เครื่องมือ/อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ มีความล่าช้า และการจัดสรรงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เครื่องมือ/อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ มีสัดส่วนไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

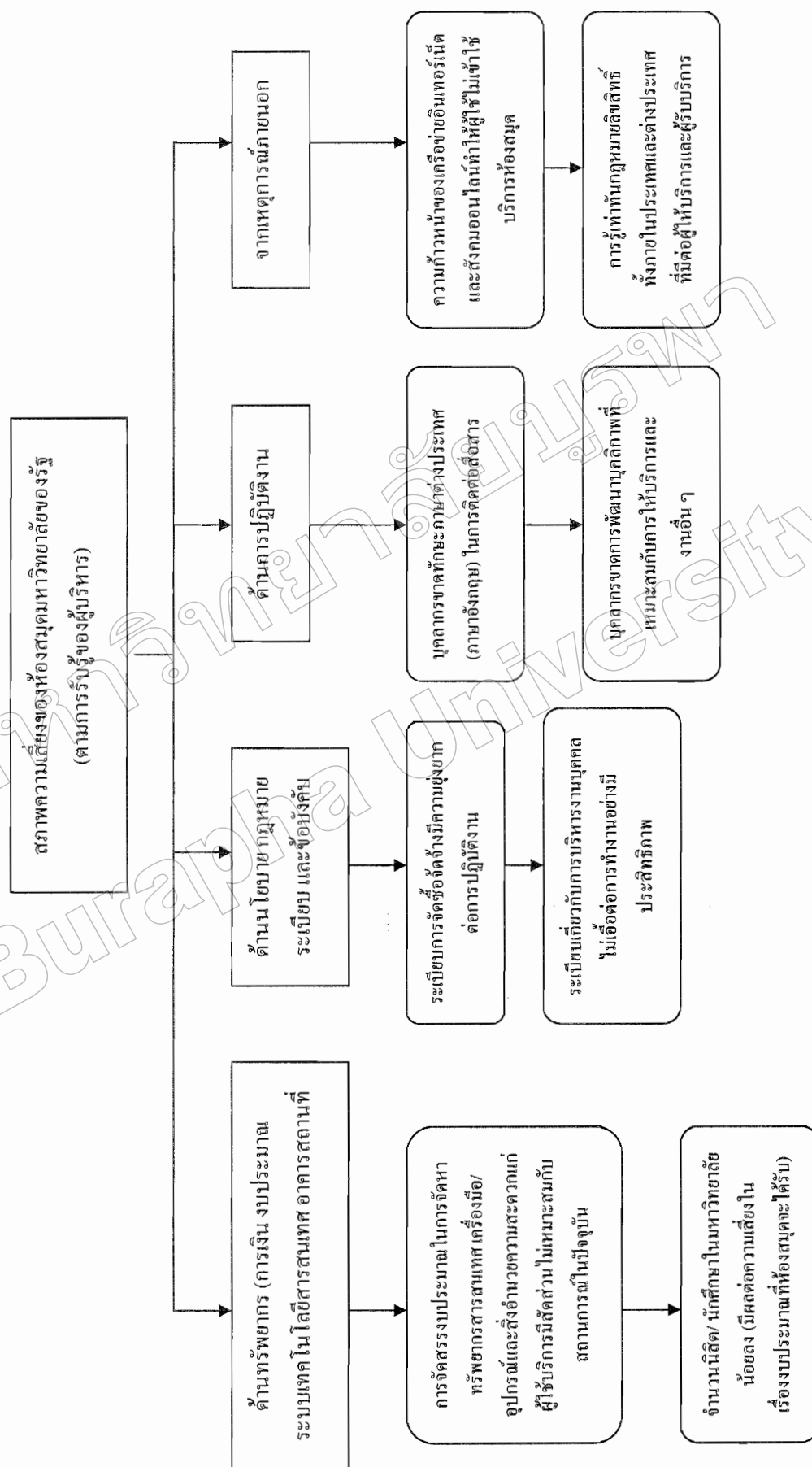
3.2 ด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ พบว่า ผู้บริหารรับรู้ต่อสภาพความเสี่ยง อยู่ในระดับปานกลาง โดยรับรู้ถึงสภาพความเสี่ยงมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างมีความยุ่งยากต่อการปฏิบัติงาน ระเบียบเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลไม่เอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ให้บริการขาดความรู้ ความเข้าใจ และเกิดการฝ่าฝืนต่อระเบียบการให้บริการห้องสมุด ส่วนผู้ปฏิบัติงานรับรู้ต่อสภาพความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง โดยรับรู้ถึงสภาพความเสี่ยงมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการขาดความรู้ ความเข้าใจ และเกิดการฝ่าฝืนต่อระเบียบการให้บริการห้องสมุด ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างมีความยุ่งยากต่อการปฏิบัติงาน และระเบียบเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลไม่เอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บริหารรับรู้ต่อสภาพความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง โดยรับรู้ถึงสภาพความเสี่ยงมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บุคลากรส่วนใหญ่ขาดทักษะภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ) ในการติดต่อสื่อสาร บุคลากรขาดการพัฒนาบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการให้บริการ และงานด้านอื่น ๆ และบุคลากรไม่นำระบบประกันคุณภาพฯ มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง ส่วนผู้ปฏิบัติงานรับรู้ต่อสภาพความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง โดยรับรู้ถึงสภาพความเสี่ยงมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บุคลากรส่วนใหญ่ขาดทักษะภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ) ในการติดต่อสื่อสาร บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และบุคลากรขาดโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเองในการปฏิบัติงาน

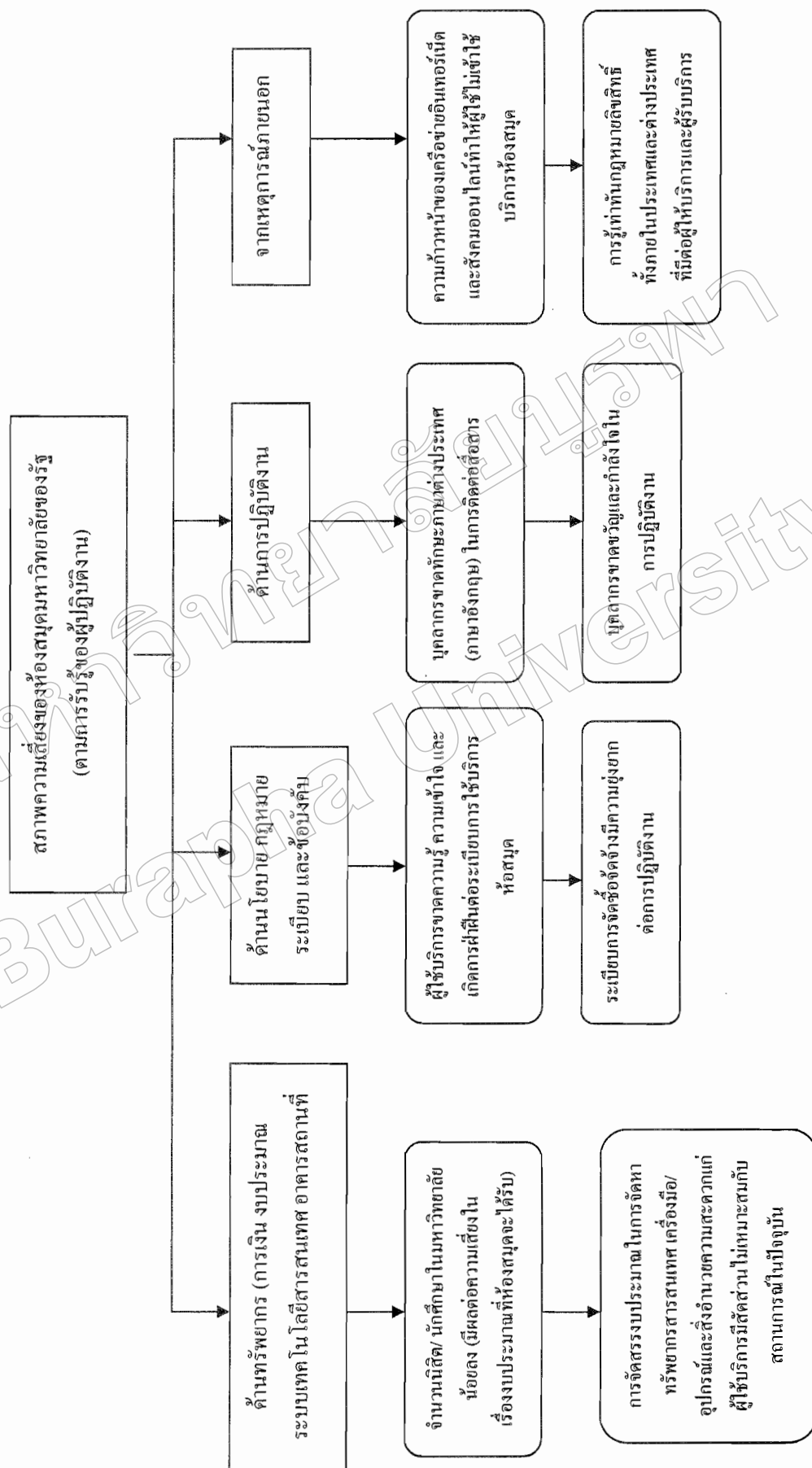
3.4 ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก พบว่า ผู้บริหารรับรู้ต่อสภาพความเสี่ยงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจากเหตุการณ์ภายนอก อยู่ในระดับปานกลาง โดยรับรู้ถึงสภาพความเสี่ยงมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความก้าวหน้าของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ทำให้ผู้ใช้ไม่เข้าใช้บริการห้องสมุด การรู้เท่าทันกฎหมายลิขสิทธิ์ทั้งภายในประเทศและ

ต่างประเทศที่มีต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และการมีผู้่นละออง/ สารเคมีต่าง ๆ / เสี่ยงรบกวนจากภายนอกในบริเวณใกล้เคียงห้องสมุด ส่วนผู้ปฏิบัติงานรับรู้ต่อสภาพความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง โดยรับรู้ถึงสภาพความเสี่ยงมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความก้าวหน้าของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ทำให้ผู้ใช้ไม่เข้าใช้บริการห้องสมุด การรู้เท่าทันกฎหมายลิขสิทธิ์ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศที่มีต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และการมีผู้่นละออง/ สารเคมีต่าง ๆ / เสี่ยงรบกวนจากภายนอกในบริเวณใกล้เคียงห้องสมุด

ทั้งนี้การรับรู้ของบุคลากรห้องสมุดต่อสภาพความเสี่ยงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐสรุปได้ดังภาพที่ 5-1 และ 5-2



ภาพที่ 5-1 การรับรู้ของผู้บริหารต่อสภาพความเสียหายของหอสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ



ภาพที่ 5-2 การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพความเสี่ยงของหอสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

4. การมีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยงของบุคลากรห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

4.1 การมีส่วนร่วมของบุคลากรห้องสมุดในกระบวนการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในภาพรวมมีส่วนร่วมระดับปานกลางทุกข้อ โดยมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์และระบุรายละเอียดของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงมากที่สุด และรองลงมาคือมีส่วนร่วมในการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปใช้ประโยชน์ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยง โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1.1 การมีส่วนร่วมในการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีส่วนร่วมในการทราบถึงรายชื่อคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงของห้องสมุด และมีส่วนร่วมในการระบุรายละเอียดการทำงาน นโยบายหรือแนวทางในการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงของห้องสมุด ส่วนผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีส่วนร่วมในการทราบถึงรายชื่อคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงของห้องสมุด เช่นเดียวกับผู้บริหาร และมีส่วนร่วมในการเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุด

4.1.2 การมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์และระบุรายละเอียดของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง พบว่า ผู้บริหารมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีส่วนร่วมในการทราบถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นภายในห้องสมุด และการทบทวนสถานการณ์และวิเคราะห์สาเหตุของความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อห้องสมุด ส่วนผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามระเบียบข้อปฏิบัติของห้องสมุดเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้น และทราบถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นภายในห้องสมุด

4.1.3 การมีส่วนร่วมในการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยง พบว่า ผู้บริหารมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ผลกระทบของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในห้องสมุด และการมีส่วนร่วมในการประเมินความรุนแรง ความถี่ และจัดลำดับความสำคัญของเหตุการณ์ความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อห้องสมุด

4.1.4 การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงและดำเนินการตามแผน พบว่า ผู้บริหารมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และมีส่วนร่วมในการดำเนินการแก้ไขหรือป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในห้องสมุด ส่วนผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับ

ปานกลาง โดยมีส่วนร่วมในการดำเนินการแก้ไขหรือป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในห้องสมุด และมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

4.1.5 การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน พบว่าผู้บริหารมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา/ อุปสรรค ในงานที่รับผิดชอบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงของห้องสมุด และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ในงานที่รับผิดชอบ เพื่อหาวิธีการในการจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้น ส่วนผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา/ อุปสรรค ในงานที่รับผิดชอบ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงของห้องสมุด เช่นเดียวกับผู้บริหาร และมีส่วนร่วมในการประเมินผลการบริหารความเสี่ยงในงานที่รับผิดชอบ

4.1.6 การมีส่วนร่วมในการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับแผน หรือวิเคราะห์ความเสี่ยง พบว่าผู้บริหารมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นให้บรรลุเป้าหมาย/ วัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ของห้องสมุด ส่วนผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมในการนำผลการประเมินการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน พัฒนาและแก้ไขปัญหาความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในห้องสมุด

4.1.7 การมีส่วนร่วมในปัจจัยที่สร้างความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคาร สถานที่) พบว่าผู้บริหารมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม/ การลักทรัพย์ภายในห้องสมุด และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงด้านอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุด สำหรับผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมในการป้องกันอัคคีภัยภายในห้องสมุด และมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม/ การลักทรัพย์ภายในห้องสมุด

4.1.8 การมีส่วนร่วมในปัจจัยที่สร้างความเสี่ยงด้านนโยบายกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ พบว่าผู้บริหารมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีส่วนร่วมในการดำเนินงานบริหารความเสี่ยง ด้านระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุด และมีส่วนร่วมด้านนโยบายการบริหารจัดการและการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของห้องสมุด สำหรับผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมในการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงด้านระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุด และมีส่วนร่วมด้านระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของห้องสมุด

4.1.9 การมีส่วนร่วมในปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน พบว่าผู้บริหารมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับ

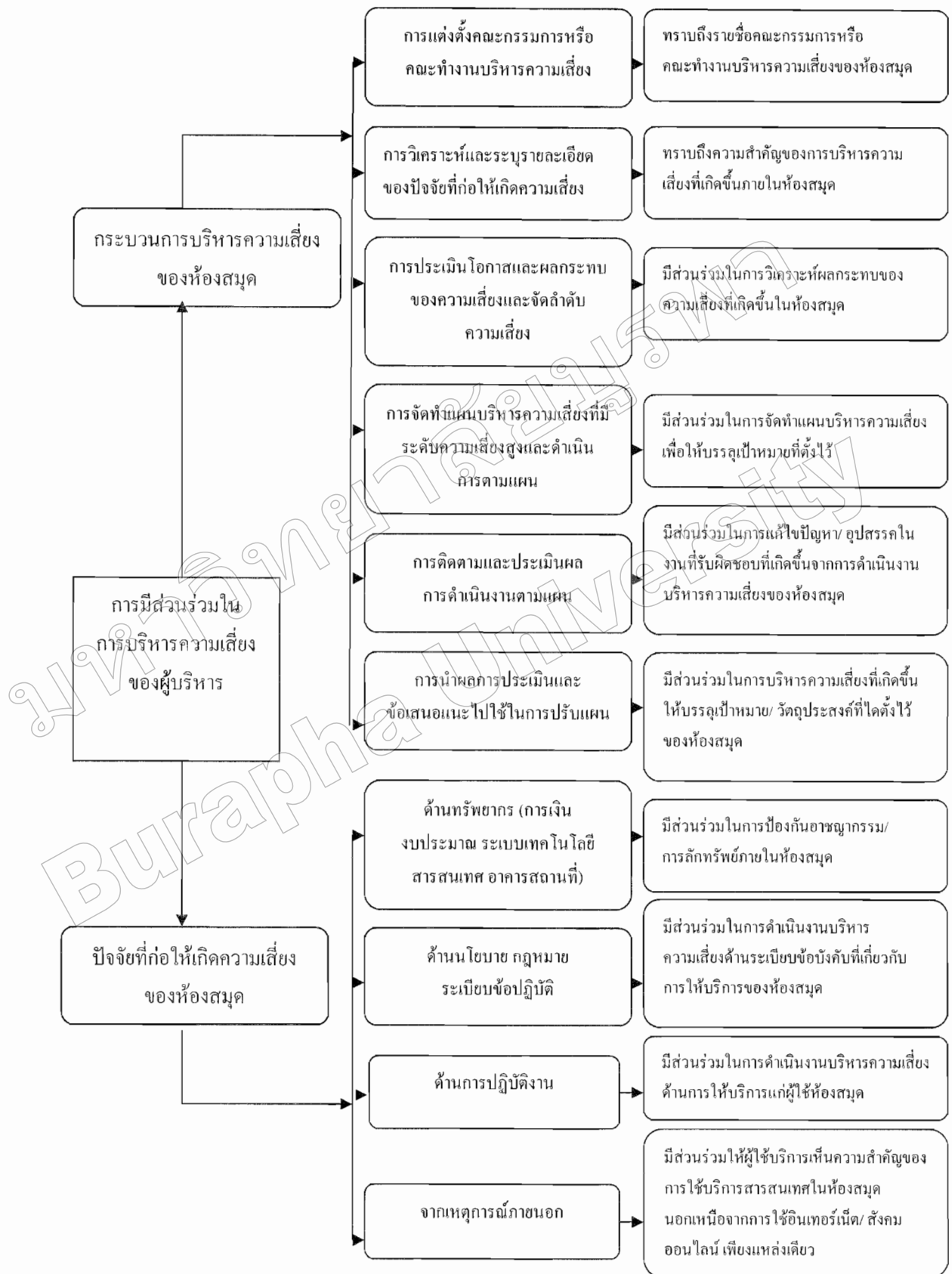
ปานกลาง โดยมีส่วนร่วมในการดำเนินงานบริหารความเสี่ยง ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด และด้านการจัดหาสื่อสารสนเทศของห้องสมุด เช่นเดียวกัน

4.1.10 การมีส่วนร่วมในปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก พบว่า ผู้บริหารมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีส่วนร่วมให้ผู้ใช้บริการเห็นความสำคัญของการใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุด นอกเหนือจากการใช้อินเทอร์เน็ต/ สังกมออนไลน์ เพียงแหล่งเดียว และมีส่วนร่วมด้านการป้องกันผู้ละเมิด/ สารเคมีต่าง ๆ / เสี่ยงรบกวนจากภายนอกในบริเวณใกล้เคียงห้องสมุด สำหรับผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมให้ผู้ใช้บริการเห็นความสำคัญของการใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุด นอกเหนือจากการใช้อินเทอร์เน็ต/ สังกมออนไลน์ เพียงแหล่งเดียว เช่นเดียวกับผู้บริหาร และมีส่วนร่วมในการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ลิขสิทธิ์ที่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการและผู้รับบริการ

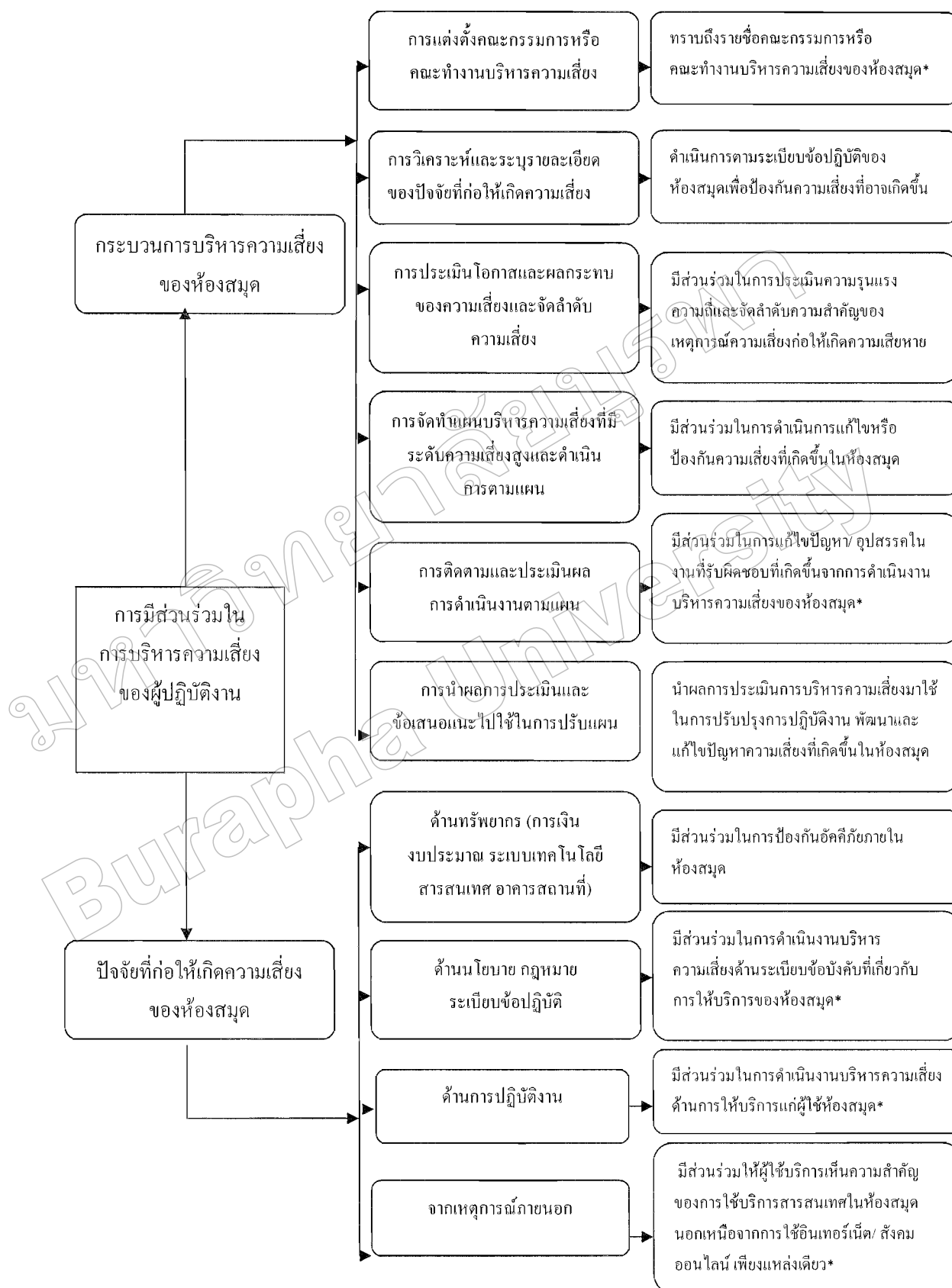
5. การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของบุคลากรห้องสมุดในการดำเนินงานบริหาร ความเสี่ยงของบุคลากรในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

บุคลากรห้องสมุดที่มีสถานภาพผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการบริหาร ความเสี่ยงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกด้านและรายชื่อทุกข้อ ได้แก่ ด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดมหาวิทยาลัย และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้ง โดยผู้บริหารมี ค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐสูงกว่าผู้ปฏิบัติงาน ในทุกด้าน

ทั้งนี้สามารถสรุปการมีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยงตามกระบวนการบริหาร ความเสี่ยงและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของผู้บริหารห้องสมุดได้ดังภาพที่ 5-3 และของ ผู้ปฏิบัติงานดังภาพที่ 5-4 โดยแผนภูมิแสดงให้เห็นถึงรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยในการมีส่วนร่วมสูงสุดในแต่ละกระบวนการฯ และปัจจัยฯ



ภาพที่ 5-3 การมีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดระดับผู้บริหาร



ภาพที่ 5-4 การมีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดระดับผู้ปฏิบัติงาน
 หมายเหตุ * หมายถึง มีความคิดเห็นสอดคล้องกันทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

อภิปรายผลการวิจัย

การดำเนินงานบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

ห้องสมุดส่วนใหญ่เริ่มดำเนินงานบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นทางการในปี พ.ศ. 2551

มีผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดคือ คณะกรรมการประกันคุณภาพของห้องสมุด โดยสอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทุกแห่ง ซึ่งต้องได้รับตรวจประเมินในทุกปี ในรอบปีที่ผ่านมาแต่ละห้องสมุดมีการจัดอบรมด้านการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดจำนวน 1-2 ครั้ง และมีการดำเนินการให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรเรื่องการบริหารความเสี่ยง ทั้งนี้เพราะความเสี่ยงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในทุกห้องสมุด ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการจัดอบรมให้ความรู้กับบุคลากรห้องสมุด เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดอย่างจริงจัง สามารถระบุความเสี่ยง ปัจจัยของความเสี่ยง ประเมินความเสี่ยง รวมทั้งหามาตรการควบคุมความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในห้องสมุดได้ โดยส่วนใหญ่ใช้วิธีการประชุมชี้แจงภายใน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนสิชา แสงวัง (2553) พบว่า แนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่คือ จัดอบรมส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการบริหารความเสี่ยงให้แก่ผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ วิชญ์ สมโต (2551) พบว่า ธนาคารกรุงไทย ดำเนินการพัฒนาบุคลากรโดยการฝึกอบรม ศึกษา ควบคู่เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำและส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อนำความรู้มาพัฒนาองค์กร จากการวิจัยที่พบว่าห้องสมุดต่าง ๆ ใช้วิธีการประชุมชี้แจง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการประชุมชี้แจงภายในหน่วยงานเป็นการประหยัดงบประมาณ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรห้องสมุด ให้ทราบถึงสถานการณ์ปัญหา ร่วมกันป้องกันและแก้ไขปัญหาลดลงจนให้บุคลากรกล้าแสดงความคิดเห็น และอภิปรายถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นภายในห้องสมุดของตนเองร่วมกัน และส่วนใหญ่มีการวิเคราะห์/ ระบุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงในด้านการปฏิบัติ ซึ่งในรอบปีที่ผ่านมาห้องสมุดส่วนใหญ่ได้รับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาในตัวบ่งชี้ที่ 7.4 ระบบบริหารความเสี่ยงอยู่ในเกณฑ์ระดับที่ 4 มีการดำเนินการ 5 ข้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีการดำเนินการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ผ่านการตรวจประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาในตัวบ่งชี้ที่ 7.4 ระบบการบริหารความเสี่ยงอยู่ในเกณฑ์ระดับที่ 4 โดยห้องสมุดส่วนใหญ่ยังไม่สามารถบรรลุเกณฑ์ในระดับที่ 5 ซึ่งได้แก่ การนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากสภาสถาบันไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป ทั้งนี้เป็นเพราะห้องสมุดต่าง ๆ ยังไม่มีการวิเคราะห์ถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในรอบปีถัดไป ดังนั้นห้องสมุดต่าง ๆ จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาในเรื่องการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดภาวะความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในห้องสมุด

การรับรู้ของบุคลากรห้องสมุดต่อสภาพความเสี่ยงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ
 การรับรู้ของบุคลากรห้องสมุดต่อสภาพความเสี่ยงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐใน
 ประเทศไทยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิศานาด ภูมิดี
 (2549) พบว่า พนักงานบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็น
 ต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิจัยในครั้งนี้เมื่อพิจารณารายด้านสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)
 พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงสภาพความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง โดยรับรู้ถึงสภาพ
 ความเสี่ยงได้แก่ การจัดสรรงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เครื่องมือ/ อุปกรณ์ และ
 สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ มีสัดส่วนไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน อาจเป็นเพราะ
 ห้องสมุดต้องใช้จ่ายเงินในการจัดหาวัสดุทรัพยากรสารสนเทศ เครื่องมือ/ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
 แก่ผู้ใช้บริการในการจัดหาทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในปัจจุบันนิยม
 ใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เนื่องจากใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีสารสนเทศที่
 หลากหลาย ดังนั้นอาจทำให้การบริการอาจไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
 และมีสัดส่วนที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เนื่องจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีราคา
 ค่อนข้างสูง และจำนวนนิสิต/ นักศึกษาที่เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยน้อยลง (มีผลต่อความเสี่ยง
 เรื่องงบประมาณที่ห้องสมุดจะได้รับ) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อจำนวนนิสิตลงทะเบียนเรียนใน
 มหาวิทยาลัยลดลง ทำให้การจัดสรรงบประมาณที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะได้รับลดลงตามไปด้วย
 เพราะงบประมาณของห้องสมุดส่วนใหญ่ได้รับมาจากเงินค่าลงทะเบียนเรียนของนิสิตเต็มเวลา
 (ค่าบำรุงห้องสมุด) โดยงบประมาณที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐได้รับจะนำมาใช้ในการจัดหา
 ทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้ง
 การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ เมื่อได้รับการจัดสรรงบประมาณลดน้อยลงจะส่งผลให้การจัดหาทรัพยากร
 สารสนเทศ รวมทั้งวัสดุครุภัณฑ์ต่าง ๆ ลดลงตามไปด้วย ทำให้การบริการอาจไม่ตอบสนอง
 ต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. ด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึง
 สภาพความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง โดยรับรู้ถึงสภาพความเสี่ยงได้แก่ ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง
 มีความยุ่งยากต่อการปฏิบัติงาน เป็นเพราะการจัดซื้อจัดจ้างต้องมีระเบียบเข้ามาเกี่ยวข้องทำให้เกิด
 ความล่าช้า ดังนั้นเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ วัสดุ อุปกรณ์ของ
 ห้องสมุดควรต้องมีการวางแผนล่วงหน้า ทั้งแผนระยะสั้นและระยะยาว เพื่อเตรียมงบประมาณ
 ในการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เป็นไปตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างด้วย

และผู้ให้บริการขาดความรู้ ความเข้าใจ และเกิดการฝ่าฝืนต่อระเบียบการให้บริการห้องสมุด อาจเป็นเพราะนิสิตส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจในเรื่อง กฎ ระเบียบการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย จึงเกิดการฝ่าฝืนระเบียบการให้บริการห้องสมุดขึ้น ดังนั้นจึงควรมีการประชาสัมพันธ์ ประกาศในช่องทางต่าง ๆ ที่มีความหลากหลาย เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนควรจัดปฐมนิเทศนิสิตใหม่ เพื่อลดความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

3. ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงสภาพความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง โดยรับรู้ถึงสภาพความเสี่ยงได้แก่บุคลากรขาดทักษะภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ) ในการติดต่อสื่อสาร อาจเป็นเพราะบุคลากรห้องสมุดขาดการเรียนรู้และสนใจในเรื่องภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ) เพราะลักษณะการทำงานส่วนใหญ่เป็นการทำงานในลักษณะงานประจำ ไม่ได้มีการติดต่อสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ จึงทำให้ขาดทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษ ดังนั้นจึงควรส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ และฝึกการสนทนา และการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ เพื่อให้เกิดความชำนาญยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา เขาวชิรพงศ์ (2540, หน้า 116) พบว่า คุณลักษณะของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนตามนโยบายใหม่ของกรมการศึกษานอกโรงเรียน ในด้านความรู้ บรรณารักษ์มีความรู้ในเรื่องบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบมากที่สุด และมีความรู้เรื่องภาษาต่างประเทศน้อยที่สุด และบุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธมิดา สุทธิสุทธิ์ (2550) พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีปัญหา และอุปสรรคของการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากร เรื่องของการขาดความรู้เรื่องกระบวนการบริหารความเสี่ยง การไม่ให้ความร่วมมือ และความรู้สึกลดขวัญและกำลังใจ รวมถึงบุคลากรขาดการพัฒนาบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการให้บริการและงานด้านอื่น ๆ

4. ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงสภาพความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง โดยรับรู้ถึงสภาพความเสี่ยงได้แก่ ความก้าวหน้าของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ทำให้ผู้ใช้ไม่เข้าใจบริการห้องสมุด การรู้เท่าทันกฎหมายลิขสิทธิ์ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศที่มีต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และการมีผู้ฉ้อโกง/ สารเคมีต่าง ๆ / เสี่ยงรบกวนจากภายนอกในบริเวณใกล้เคียงห้องสมุด อาจเป็นเพราะว่าความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตที่ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็วทดแทนการเข้าใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยผู้ให้บริการสามารถสืบค้นผ่าน Google เพื่อ

ใช้ในการจัดทำรายงาน ทำการบ้าน แทนการสืบค้นสารสนเทศจากหนังสือ ฐานข้อมูลออนไลน์ และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งใช้อินเทอร์เน็ตในการเล่นเฟสบุ๊ค และเครือข่ายสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ทั้งนี้ การใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตในลักษณะดังกล่าว ส่วนใหญ่เพื่อวัตถุประสงค์ด้านการบันเทิง รวมทั้งแหล่งสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตบางแหล่งอาจไม่เหมาะสมกับการศึกษาค้นคว้า หรือใช้ในการอ้างอิง ดังนั้นห้องสมุดจึงควรมีมาตรการร่วมกับคณะ สาขาวิชาต่าง ๆ ในการส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศของห้องสมุด และควรมีการประชาสัมพันธ์งานบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด รวมถึงสารสนเทศต่าง ๆ ภายในห้องสมุดที่มีความหลากหลาย มีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า วิจัย รวมทั้งควรมีการสร้างภาพลักษณ์ของห้องสมุดที่มีความทันสมัยและเอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ

การมีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยงของบุคลากรห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

การมีส่วนร่วมของบุคลากรห้องสมุดในกระบวนการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยรวมมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์และระบุรายละเอียดของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงมากที่สุด และรองลงมาคือ มีส่วนร่วมในการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปใช้ประโยชน์ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง พบว่าผู้บริหารห้องสมุดมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีส่วนร่วมทราบถึงรายชื่อคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงของห้องสมุด และมีส่วนร่วมในการเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุด ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดนโยบายหลักในการบริหารห้องสมุด และผู้ปฏิบัติงานจะเป็นผู้รับนโยบายจากผู้บริหารมาปฏิบัติตามเป็นส่วนใหญ่ การมีส่วนร่วมจึงแตกต่างกัน ดังนั้นจึงมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานให้เข้ามามีบทบาทในการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามในการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง เพื่อจะได้มีผู้รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2553, หน้า 137-139) กล่าวว่า ขั้นตอนของการบริหารความเสี่ยงอันดับแรกต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง และสอดคล้องกับศิริพร ศรีเชลียง (2551) กล่าวว่า การดำเนินงานบริหารความเสี่ยงในห้องสมุด ควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง และมีหัวหน้างานต่าง ๆ เข้าร่วมเป็นคณะทำงานหรือคณะกรรมการ เนื่องจากบุคคลเหล่านี้จะมีความรู้ความเข้าใจในระบบงานต่าง ๆ ของห้องสมุด สอดคล้องกับงานวิจัยของวิมลพร ไสยวรรณ

(2545) ที่พบว่า บุคลากรผู้รับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยง ต้องมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ในแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง และต้องมีการถ่ายทอดข้อมูลการประชุมให้ทุกคนรับทราบ เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมด้วยความเต็มใจ และได้รับข้อมูลอย่างครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชฌดา สุภีร์สุทธิ์ (2550) พบว่า องค์การพยาบาล โรงพยาบาลชุมชนคัดสรรมีการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มทางพยาบาล

2. การมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์และระบุรายละเอียดของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง พบว่า ผู้บริหารมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีส่วนร่วมในการทราบถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นภายในห้องสมุด และการทบทวนสถานการณ์และวิเคราะห์หาสาเหตุของความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อห้องสมุด ส่วนผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามระเบียบข้อปฏิบัติของห้องสมุด เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้น และทราบถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นภายในห้องสมุด ทั้งนี้เพราะผู้บริหารมองเห็นถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุด ซึ่งการบริหารความเสี่ยงจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถมั่นใจได้ว่า ความเสี่ยงได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมและทันต่อเวลา ส่งผลต่อการตัดสินใจในด้านการเงิน งบประมาณ การวางแผนกลยุทธ์ของห้องสมุด ส่วนผู้ปฏิบัติจะเห็นความสำคัญของการปฏิบัติตามระเบียบข้อปฏิบัติของห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นภายในห้องสมุด ซึ่งอย่างไรก็ตามในการวิเคราะห์และระบุรายละเอียดของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงนั้นจำเป็นจะต้องมีการระดมสมองจากบุคลากรห้องสมุดในทุกฝ่าย ทุกงาน และทำงานร่วมกันเป็นทีม เพราะบุคลากรจะได้รับรู้ถึงความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งอาจส่งผลให้การดำเนินงานของห้องสมุดไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายในด้านต่าง ๆ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับ กิตติ บุญนาค (2554) พบว่า ความเสี่ยงที่ต้องเผชิญร่วมกันภายในองค์กร จะนำไปสู่การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสอดคล้องกับศิริพร ศรีเชลียง (2551) กล่าวว่า ในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงจำเป็นจะต้องมีการระดมสมองจากบุคลากรห้องสมุดในการระบุความเสี่ยงหรือปัจจัยเสี่ยงที่แท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงใจ ช่วยตระกูล (2551) ระบุปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงของสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน คือ 1) ความเสี่ยงด้านการเงิน 2) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน 3) ความเสี่ยงด้านร่างกาย 4) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์/ ยุทธศาสตร์ 5) ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร 6) ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบ/ ข้อบังคับ 7) ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม 8) ความเสี่ยงด้านความมั่นใจทางการศึกษา และสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐนิชา ธรรมสุนทร (2551) ที่พบว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิม

พระเกียรติส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการทราบถึงความสำคัญของการป้องกันความเสี่ยงภายในหน่วยงาน และรองลงมาคือดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน

3. การมีส่วนร่วมในการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยง พบว่า ผู้บริหารมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ผลกระทบของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในห้องสมุด ส่วนผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมในการประเมินความรุนแรง ความถี่ และจัดลำดับความสำคัญของเหตุการณ์ความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อห้องสมุด ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารได้เห็นความสำคัญของการวิเคราะห์ผลกระทบของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในห้องสมุด ซึ่งวิเคราะห์ในลักษณะภาพรวมของผลกระทบที่ส่งผลเสียต่อห้องสมุด ส่วนผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการประเมินความรุนแรง ความถี่ของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในห้องสมุด เนื่องจากในขั้นตอนนี้จะทำให้ทราบถึงระดับความรุนแรงที่เกิดขึ้น และนำมาจัดลำดับความสำคัญ และเร่งแก้ไขความเสี่ยงในระดับที่มีปัญหามากที่สุดที่อาจส่งผลเสียต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องมีบทบาทสำคัญในการจัดการกับความเสี่ยง (กิตติ บุญนาค, 2554, หน้า 13) โดยการจำกัดขอบเขตของความเสี่ยง วางแผนควบคุมความเสี่ยง ระวังการขยายตัวของความเสี่ยง หมั่นตรวจสอบ กำกับดูแล และติดตามความเคลื่อนไหวของสถานภาพของความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังต้องมีการทำงานร่วมกับบุคลากรภายในห้องสมุดเพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤนาถ เอี่ยมตระกูล (2553) พบว่า การประเมินความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานของฝ่ายก่อสร้างบริษัท พรินซ์ จำกัด มหาชน พบความเสี่ยงที่สูงสุด 3 อันดับแรกคือ ขาดแคลนแรงงาน ความล่าช้าในการอนุมัติและสั่งงานของผู้ควบคุม และความล่าช้าในการตัดสินใจของผู้ว่าจ้าง และสอดคล้องกับงานวิจัย นิสานาถ ภูมิดี (2549) พบว่า พนักงานบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงในองค์กรมากที่สุดในเรื่องความผันผวนของราคาน้ำมันอากาศยานสูงขึ้น เป็นความเสี่ยงที่สำคัญต่อบริษัท

4. การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงและดำเนินการตามแผน พบว่า ผู้บริหารมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และมีส่วนร่วมในการดำเนินการแก้ไขหรือป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในห้องสมุด ส่วนผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมในการดำเนินการแก้ไขหรือป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในห้องสมุด และมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เป็นเพราะระดับผู้บริหาร หัวหน้า

ฝ่ายหัวหน้างานของห้องสมุด จะมีบทบาทสำคัญในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของห้องสมุด จะต้องเป็นผู้ระดมความคิดในฝ่ายงานตนเอง และจะต้องมองถึงวัตถุประสงค์หลักของการดำเนินงาน สอดคล้องกับ กิตติ บุญนาค (2554, หน้า 33) กล่าวว่า นักบริหารระดับสูงและนักบริหารระดับกลาง จะต้องช่วยกันระดมความคิด การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อแสวงหาข้อยุติในเรื่องกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในการบริหารความเสี่ยง และกลยุทธ์การหลบหลีกภาวะวิกฤต และดำเนินบริหารเรียนรู้เรื่องความเสี่ยงมากขึ้นเรื่อย ๆ จะทำให้สามารถจัดการกับความเสี่ยงได้อย่างเป็นระบบ ถูกต้องและมีความเหมาะสม ส่วนผู้ปฏิบัติงานจะเน้นส่วนร่วมในการดำเนินการแก้ไขหรือป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในห้องสมุด ซึ่งเป็นเรื่องของการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติ หรืองานประจำของตนเองเสียเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นห้องสมุดควรมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรห้องสมุดทั้งในระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน โดยเข้ามามีส่วนร่วมการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของห้องสมุด รวมถึงให้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง เพราะเมื่อบุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงก็มองเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริหารความเสี่ยง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิฑูรย์ สมโต (2551) ที่พบว่า ธนาคารกรุงไทยมีกระบวนการและวิธีการบริหารความเสี่ยงอยู่ในระดับเคร่งครัด มีการกำหนดนโยบายด้านความเสี่ยงที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ธนาคารมีการเสริมสร้างความเข้มแข็งในงานบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Casserly (2004) ที่พบว่า บรรณารักษ์ในฐานะเป็นผู้เชี่ยวชาญ ต้องมีการศึกษาความเสี่ยงที่เกิดขึ้นเหล่านี้ เพื่อกำหนดบุคลากรห้องสมุดรับผิดชอบและมีการวางกลยุทธ์ในการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม

5. การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน พบว่าผู้บริหารมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา/ อุปสรรคในงานที่ท่านรับผิดชอบ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงของห้องสมุด และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ในงานที่รับผิดชอบ เพื่อหาวิธีการในการจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้น ส่วนผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา/ อุปสรรค ในงานที่รับผิดชอบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงของห้องสมุด เช่นเดียวกับผู้บริหาร และมีส่วนร่วมในการประเมินผลการบริหารความเสี่ยงในงานที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเห็นความสำคัญของการแก้ไขปัญหา/ อุปสรรคในงานที่รับผิดชอบ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงของห้องสมุด ซึ่งเมื่อหน่วยงานทุกหน่วยงานในห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหา/ อุปสรรคในงานของตนเองได้แล้วจะส่งผลให้การดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของวิมลพร ไสยวรรณ (2545) ที่พบว่า การบริหารความเสี่ยงแบบมีส่วนร่วมในหน่วย
อุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ มีการประเมินผลของความเสี่ยงในกระบวนการบริหาร
ความเสี่ยงในหน่วยงาน

6. การมีส่วนร่วมในการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับแผน
หรือวิเคราะห์ความเสี่ยง พบว่า ผู้บริหารมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีส่วนร่วมใน
การบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นให้บรรลุเป้าหมาย/ วัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ของห้องสมุด
ส่วนผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมในการนำผลการประเมิน
การบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน พัฒนาและแก้ไขปัญหาความเสี่ยงที่
เกิดขึ้นในห้องสมุด เนื่องจากผู้บริหารมองถึงการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดในภาพรวมเพื่อให้
บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ กิตติ บุญนาค (2554, หน้า 34) กล่าวว่า นักบริหาร
ทุกฝ่ายจะต้องร่วมกันวิเคราะห์และเรียนรู้ เรื่องการบริหารความเสี่ยง จากบทเรียนที่ประสบ
ความสำเร็จ และบทเรียนที่ล้มเหลวเพื่อเป็นการยกระดับความรู้ ความสามารถเพื่อให้บรรลุ
วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ส่วนผู้ปฏิบัติงานเน้นการนำผลการประเมินมาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน
หรือแก้ไขความเสี่ยงของงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ ซึ่งถ้าสามารถแก้ไขความเสี่ยงในงานของตนเองได้
แล้วก็จะส่งผลให้การบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดบรรลุจุดมุ่งหมายได้

7. การมีส่วนร่วมในปัจจัยที่เกิดความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบ
เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคาร สถานที่) พบว่า ผู้บริหารมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก
โดยมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม/ การลักทรัพย์ภายในห้องสมุด และมีส่วนร่วมใน
การดำเนินงานบริหารความเสี่ยงด้านอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุด
สำหรับผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมในการป้องกันอัคคีภัย
ภายในห้องสมุด และมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม/ การลักทรัพย์ภายในห้องสมุด ทั้งนี้
เป็นเพราะผู้บริหารเห็นความสำคัญของการเกิดอาชญากรรม/ การลักทรัพย์ที่เกิดขึ้นจะส่งผลเสีย
ต่อภาพลักษณ์ของห้องสมุด ทำให้ห้องสมุดไม่ปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ซึ่งต่างจากผู้ปฏิบัติงาน
ที่มีประสบการณ์ในการร่วมกิจกรรมในการป้องกันอัคคีภัย เนื่องจากในทุกห้องสมุดจะมีแผน
การป้องกันอัคคีภัยและให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมเพื่อเตรียมความพร้อมรับมือกับอัคคีภัยที่
อาจเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ

8. การมีส่วนร่วมในปัจจัยที่เกิดความเสี่ยงด้านนโยบายและกฎหมาย พบว่าผู้บริหารมี
ส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีส่วนร่วมในการดำเนินงานบริหารความเสี่ยง ด้านระเบียบ
ข้อบังคับที่เกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุด และมีส่วนร่วมด้านนโยบายการบริหารจัดการ

และการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของห้องสมุด สำหรับผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมในการดำเนินงานบริหารความเสี่ยง ด้านระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของห้องสมุด และมีส่วนร่วมด้านระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของห้องสมุด เป็นเพราะผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ ต่างมีบทบาทและมีส่วนร่วมในระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของห้องสมุด เนื่องจากห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่ให้บริการความรู้กับนิสิตหรือผู้ใช้บริการ ต้องมีการพบปะผู้ใช้บริการจึงจำเป็นต้องมีการวางกฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการปฏิบัติตาม และลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในห้องสมุด เช่น การไม่คืนหนังสือ การทำหนังสือสูญหาย หรือชำรุด เป็นต้น

9. การมีส่วนร่วมในปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บริหารมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีส่วนร่วมในการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด และด้านการจัดหาสื่อสารสนเทศของห้องสมุด สำหรับผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมในการดำเนินงานบริหารความเสี่ยง ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด และด้านการพัฒนาระบบการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการ เพื่อการสืบค้นสารสนเทศในห้องสมุด ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต่างมีมองเห็นถึงหัวใจสำคัญของห้องสมุดคือ การให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการ ได้รับความสะดวกสบาย ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการเมื่อเข้ามาใช้บริการ โดยมองเห็นถึงความเสี่ยงที่ส่งผลถึงการให้บริการกับผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

10. การมีส่วนร่วมในปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก พบว่า ผู้บริหารมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีส่วนร่วมให้ผู้ใช้บริการเห็นความสำคัญของการใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุด นอกเหนือจากการใช้อินเทอร์เน็ต/ สังกมออนไลน์ เพียงแหล่งเดียว และมีส่วนร่วมด้านการป้องกันฝุ่นละออง/ สารเคมีต่าง ๆ / เสี่ยงรบกวนจากภายนอกในบริเวณใกล้เคียงห้องสมุด สำหรับผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมให้ผู้ใช้บริการเห็นความสำคัญของการใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุด นอกเหนือจากการใช้อินเทอร์เน็ต/ สังกมออนไลน์ เพียงแหล่งเดียว เช่นเดียวกับผู้บริหาร และมีส่วนร่วมในการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ลิขสิทธิ์ที่ส่งผลต่อผู้ใช้บริการและผู้รับบริการ ทั้งนี้เนื่องจากทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต่างมองว่าผู้ใช้บริการไม่เห็นความสำคัญของห้องสมุด จำเป็นจะต้องมีการประชาสัมพันธ์งานบริการต่างๆ ของห้องสมุด การจัดปฐมนิเทศนิสิตใหม่ รวมทั้งการจัดอบรมฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่มีให้บริการในห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้มองเห็นถึงภาพลักษณ์ที่ดีของห้องสมุด มองห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีความหลากหลาย เหมาะกับศึกษาหาความรู้ นอกเหนือจากการใช้อินเทอร์เน็ต/ สังกมออนไลน์ ซึ่งอาจเป็นข้อมูลที่ขาดความน่าเชื่อถือ

การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงของบุคลากรห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

บุคลากรห้องสมุดที่มีสถานภาพ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกด้านและรายข้อทุกข้อ (ด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะตำแหน่งงานเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการปฏิบัติงานของบุคลากรห้องสมุดแต่ละคน ผู้บริหาร หัวหน้างานจะมีบทบาทหน้าที่ในการบังคับบัญชา บริหารจัดการและวางแผนการดำเนินงานตลอดจนติดตามประเมินผลและปรับปรุงแก้ไข พัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน รวมถึงการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุด ซึ่งผู้บริหารจะมีโอกาสในการรับรู้ และพัฒนาศักยภาพของตนเองเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงมากกว่าผู้ปฏิบัติงาน เช่น ได้เข้าร่วมการประชุม อบรม สัมมนา ในระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งต่างจากผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีหน้าที่ส่วนใหญ่ในการรับมอบหมายงานและปฏิบัติตามนโยบายและแผนการดำเนินงาน หรือทำงานลักษณะของงานประจำ ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องมีการถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับมาให้ผู้ปฏิบัติงานทราบอย่างทั่วถึงซึ่งสอดคล้องกับกิตติ บุญนาค (2554) กล่าวว่า การบริหารความเสี่ยงบนพื้นฐานการมีส่วนร่วม และระดมความคิดจากทุกฝ่ายขององค์กรอย่างจริงจัง ถ้าการมีส่วนร่วมน้อยก็ถือเป็นภาวะความเสี่ยงอีกลักษณะหนึ่งขององค์กร ทั้งนี้เพราะบุคลากรภายในองค์กรจะมีความรู้สึกรู้ว่า ความสำคัญและคุณค่าของตนเองลดลง หรือไม่มี ความสำคัญต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉันทนิยา ธรรมสุนทร (2552) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพบริการด้านการบริหาร ความเสี่ยง ความปลอดภัย และคุณภาพแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างระดับหัวหน้างานมีส่วนร่วมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างระดับผู้ปฏิบัติงาน

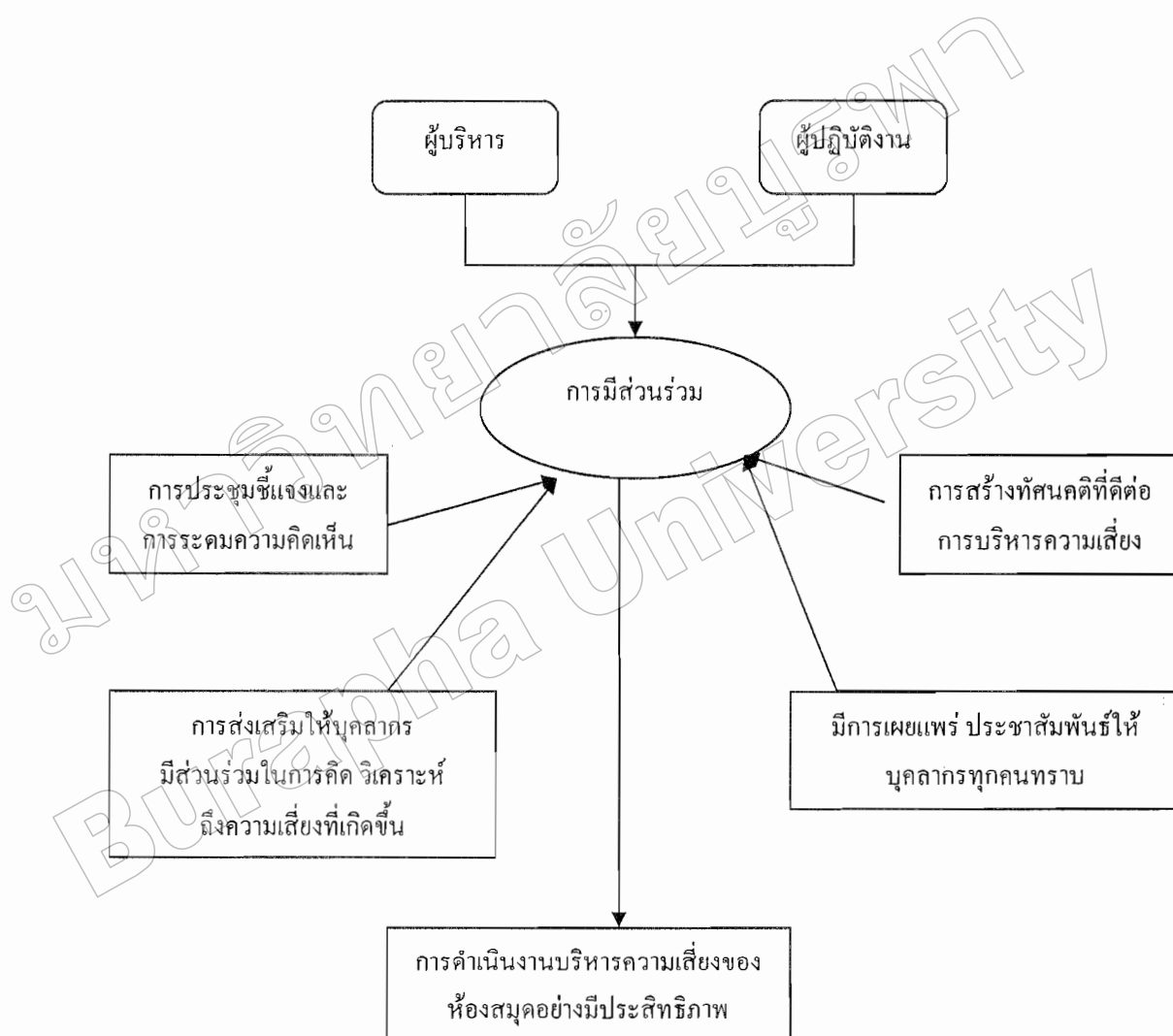
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. แนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย

จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดสูงกว่าผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรห้องสมุดที่เป็นผู้ปฏิบัติงานเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การค้นหาความเสี่ยง และการจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง และควรมีกิจกรรมที่ส่งเสริมการมี

ส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุด เช่น การประชุมชี้แจง การระดมความคิดเห็นและประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน โดยมุ่งเน้นการสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริหารความเสี่ยง และการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการบริหารความเสี่ยง ซึ่งหากห้องสมุดมีการดำเนินการที่เน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับจะส่งผลให้การดำเนินงานบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สรุปได้เป็นแผนภูมิดังภาพที่ 5-5



ภาพที่ 5-5 แนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยงห้องสมุด

2. แนวทางการบริหารความเสี่ยงในแต่ละด้านของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย

2.1 ด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่) พบว่า

2.1.1 ความเสี่ยงด้านการจัดสรรงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เครื่องมือ/ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ มีสัดส่วนไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับการศึกษาถึงความต้องการของผู้ใช้บริการในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ วัสดุ ครุภัณฑ์ต่าง ๆ ของห้องสมุด เพื่อให้ห้องสมุดสามารถจัดสรรงบประมาณที่มีอยู่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้มีการใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า

2.1.2 ความเสี่ยงด้านจำนวนนิสิต/ นักศึกษาที่เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยน้อยลง (มีผลต่อความเสี่ยงเรื่องงบประมาณที่ห้องสมุดจะได้รับ) จึงควรมีการพิจารณาหาแหล่งงบประมาณอื่น ๆ สนับสนุนเพิ่มเติมจากงบประมาณที่ได้รับจากทางมหาวิทยาลัย และมีการสร้างภาพลักษณ์ของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้ มีทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศที่หลากหลายและมีความทันสมัย ซึ่งเข้าถึงได้โดยง่ายทั้งทางกายภาพและทางออนไลน์ โดยอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการเลือกเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยของนิสิต/ นักศึกษา เมื่อมีห้องสมุดที่เป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้ที่มีชื่อเสียงระดับประเทศ

2.2 ด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ พบว่า

2.2.1 ความเสี่ยงด้านระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างที่มีความยุ่งยากต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงควรมีการวางแผนทั้งในระยะสั้นและระยะยาวในการจัดซื้อจัดจ้างของห้องสมุดและดำเนินการตามแผนที่วางไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อลดความเสี่ยงที่เกิดขึ้นทั้งนี้เพราะระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างไม่สามารถแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้อาจมีการเชิญผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องให้คำปรึกษาในการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น ผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสมและคุ้มค่า เป็นต้น

2.2.2 ความเสี่ยงด้านผู้ใช้บริการขาดความรู้ ความเข้าใจ และเกิดการฝ่าฝืนต่อระเบียบการใช้บริการห้องสมุด จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ในช่องทางที่หลากหลายในเรื่องระเบียบต่าง ๆ ของห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบ ตระหนักถึงความสำคัญ และปฏิบัติตามระเบียบนั้น ๆ

2.3 ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า

2.3.1 ความเสี่ยงด้านบุคลากรส่วนใหญ่ขาดทักษะภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ)

ในการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นจึงควรส่งบุคลากรห้องสมุดเข้ารับการฝึกอบรม พัฒนาทางด้านภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ) อย่างต่อเนื่อง โดยพัฒนาทักษะด้านการพูด การอ่าน และการเขียน เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องพร้อมในการติดต่อสื่อสารกันโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลาง ในปี พ.ศ. 2558 เมื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN)

2.3.2 ความเสี่ยงด้านบุคลากรขาดการพัฒนาบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับ

การให้บริการและงานด้านอื่น ๆ จึงควรดำเนินการจัดฝึกอบรมหรือมีการส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานด้านการบริการ

2.3.3 ความเสี่ยงด้านบุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึง

ควรสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความมั่นใจว่าเมื่อทำงานแล้วจะได้รับความมั่นคง มีสวัสดิการที่ดี เช่น กองทุนประกันสังคม การทำบัตรประกันสุขภาพ หรือการยกย่องบุคลากรในหน่วยงานให้เป็นบุคคลดีเด่น เป็นต้น

2.4 ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก

2.4.1 ความเสี่ยงด้านความก้าวหน้าของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์

ทำให้ผู้ใช้ไม่เข้าใช้บริการห้องสมุด ดังนั้นจึงควรมีการประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่าง ๆ ถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ที่มีความทันสมัยและมีความหลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการห้องสมุด รวมถึงจัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการของห้องสมุด รวมทั้งมีการกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการเห็นความสำคัญของการศึกษาค้นคว้าจากทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ตลอดจนมหาวิทยาลัยควรมีนโยบายการจัดการเรียนการสอนที่กระตุ้นให้นิสิต/ นักศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุด ผ่านทางอาจารย์ผู้สอน

2.4.2 ความเสี่ยงด้านการรู้เท่าทันกฎหมายลิขสิทธิ์ทั้งภายในประเทศและ

ต่างประเทศ จึงควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องของลิขสิทธิ์/ สิทธิบัตรที่เกี่ยวข้องให้กับบุคลากรห้องสมุดและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริงและลดความเสี่ยงจากการละเมิดลิขสิทธิ์ดังกล่าวให้กับบุคลากรห้องสมุดและผู้ใช้บริการ

3. การประเมินคุณภาพการศึกษาในตัวบ่งชี้ที่ 7.4 ในเรื่องระบบบริหารความเสี่ยง

โดยห้องสมุดส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ระดับที่ 4 มีการดำเนินการ 5 ข้อ ทั้งนี้ห้องสมุดส่วนใหญ่ยังไม่สามารถบรรลุเกณฑ์ในระดับที่ 5 ซึ่งได้แก่ การนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากสภาสถาบัน

นำไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป ดังนั้นห้องสมุดส่วนใหญ่ควรมีการนำผลของการประเมินความเสี่ยง หรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาวิเคราะห์ถึงความเสี่ยงที่ยังคงอยู่ และลดความเสี่ยงที่เกิดขึ้น รวมทั้งมีประเมินความเสี่ยงใหม่ ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อห้องสมุด มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ในแผนดำเนินงาน และมีการติดตามการดำเนินงานตามแผนอย่างแท้จริง ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาการบริหารความเสี่ยงของห้องสมุดในแต่ละงาน ได้แก่ งานบริหารงานเทคนิค และงานบริการ เพื่อให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงในห้องสมุดมหาวิทยาลัยอย่างแท้จริง
2. ศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงผสมผสานวิธี (Mixed-methods Research) โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือจัดการสนทนากลุ่มกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำข้อมูลเชิงลึกที่ได้มาร่วมวิเคราะห์กับข้อมูลจากการสำรวจ ซึ่งจะส่งผลให้งานวิจัยมีคุณภาพยิ่งขึ้น
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ เช่น ขนาดของห้องสมุด และงบประมาณของห้องสมุดกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความเสี่ยงของห้องสมุด