

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทกับการทำงานเป็นอย่างมาก แต่ละธุรกิจมีการนำไอทีเข้ามาช่วยเพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานของตนเอง ธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีเงินลงทุนเป็นจำนวนมาก ได้ใช้งบประมาณลงทุนกับโครงการทางด้านไอที ทรัพยากรไอที เป็นจำนวนมาก แต่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprise SME) ที่มีงบประมาณค่อนข้างจำกัด มักจะประสบปัญหาเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น โครงการบริหารทรัพยากรในองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ซึ่งเป็นโครงการที่มีการรวบรวมการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เช่น หน่วยงานทางด้านจัดซื้อ หน่วยงานทางด้านการผลิต หน่วยงานทางด้านการขาย เป็นต้น โดยทุกหน่วยงานจะมีการใช้ข้อมูลชุดเดียวกัน มีการแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรสูงสุด ในการดำเนินการ มักจะประสบปัญหาการส่งมอบโครงการล่าช้า การประเมินติดตามการทำงานทำได้ไม่ดี ส่งผลให้เกิดค่าใช้จ่ายในการบริหารโครงการ เพิ่มขึ้นอย่างมาก และผลที่ได้ก็ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ นอกจากนี้ยังมีโครงการไอทีที่มีขนาดเล็กต่าง ๆ ที่มีการติดตั้งและพัฒนาเพื่อสนับสนุนการทำงานต่าง ๆ ในหน่วยงานขององค์กร เช่น โครงการติดตั้ง Firewall เพื่อป้องกันระบบ Network ภายในองค์กร โครงการปรับปรุงเครือข่าย (Network) ภายในองค์กร โครงการจัดทำเว็บไซต์ (website) โครงการพัฒนาระบบผลตอบแทนการขาย (Commission) ให้กับฝ่ายขาย เป็นต้น ซึ่งโครงการต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นทั้งโครงการที่เกี่ยวกับ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และ เครือข่ายในองค์กร มักจะประสบปัญหาเช่นเดียวกับโครงการ ERP ที่มีการส่งมอบงานล่าช้า ไม่มีการวางแผนการใช้งานทรัพยากรไอทีที่ดี สุดท้ายส่งผลให้โครงการที่ได้ไม่ประสบผลสำเร็จกับการใช้งาน สิ่งที่มีบทบาทสำคัญในการทำให้โครงการเหล่านี้ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ คือ การบริหารงานด้านสารสนเทศตามหลักการที่ดีและมีประสิทธิภาพ

การบริหารงานทางด้านสารสนเทศจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนที่สำคัญ คือ (1) การบริหารทางด้านโครงการไอที (2) การสนับสนุนการใช้งานทางด้านไอที (ผศ.ดร.สันติพัฒน์ 2555A:15) ซึ่งงานทั้ง 2 ส่วนนี้ผู้บริหารไอทีจะต้องมีการจัดสรรทรัพยากรไอทีให้เหมาะสม เพื่อให้สามารถ

บริหารงานให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยมีความสนใจทางด้านการบริหารโครงการ ไอที โดยได้นำกรณีศึกษาของบริษัท เมืองทองมหาชัย จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทผลิตรองเท้านักเรียน ภายใต้แบรนด์สินค้า โกลด์ซิตี จำกัดมาเป็นกรณีศึกษาในงานวิจัยนี้ จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่า หน่วยงานไอที มีโครงการไอทีขนาดเล็กอยู่เป็นจำนวนมาก ลักษณะโครงการมีผู้ที่เกี่ยวข้องประมาณ 3-5 คน แต่ละโครงการใช้เวลาในการดำเนินการประมาณ 1 เดือน มูลค่าส่วนใหญ่ของโครงการประมาณ 20,000 – 30,000 บาท การบริหารงานให้แต่ละคนเป็นผู้รับผิดชอบและวางแผนการดำเนินงานโดยใช้เครื่องมือที่เป็นซอฟต์แวร์โอเพ่นซอร์ส เพื่อประหยัดต้นทุน มาเป็นตัวช่วยในการวางแผน ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารโครงการที่ดำเนินการส่วนใหญ่มักพบว่าไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าการบริหารที่มีประสิทธิภาพหรือไม่ ผู้บริหารของหน่วยงานไอทีเอง ก็ไม่สามารถติดตามงานได้อย่างใกล้ชิด ไม่ทราบความก้าวหน้าของแต่ละโครงการว่าเป็นอย่างไรซึ่งอาจจะมีสาเหตุมาจากข้อมูลที่จะนำมาประเมินผลไม่ได้อยู่ในรูปแบบที่สามารถนำมาใช้ประเมินผลได้ หรือการจะเก็บข้อมูลเป็นเรื่องที่ค่อนข้างลำบาก ขาดเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกในการใช้งานในด้านการจัดเก็บข้อมูล มีผลทำให้การติดตามความก้าวหน้าของโครงการต่าง ๆ ไม่สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว การติดตามผลการดำเนินงานต่าง ๆ ทำได้ล่าช้าไม่ทันกับความต้องการ

จากข้อมูลและผลการดำเนินการในโครงการต่างๆเหล่านั้นโดยส่วนใหญ่พบว่า หน่วยงานไอทีเอง มักจะประสบปัญหาเกี่ยวกับ การวางแผนและจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเหมาะสมและใกล้เคียงกับการทำงานจริง ๆ การส่งมอบงานล่าช้า ผู้บริหารไม่สามารถติดตามงานได้อย่างใกล้ชิด ไม่มีการประเมินผลการจัดทำโครงการ การบริหารโครงการไอทีเหล่านี้มีการนำซอฟต์แวร์การบริหารโครงการทั้งที่เป็นซอฟต์แวร์ที่ซื้อ (Commercial software) และโอเพ่นซอร์สซอฟต์แวร์ (Open Source Software) เข้ามาช่วยในการบริหารโครงการ ซึ่งโครงการที่ดำเนินการด้วยซอฟต์แวร์สำเร็จที่มีในตลาดมักจะประสบปัญหาดังต่อไปนี้

- (1) การจัดการจัดเก็บแฟ้มข้อมูลของการบริหารโครงการ มักจะมีการบันทึกข้อมูลเป็น 1 โครงการต่อ 1 แฟ้มข้อมูล ทำให้ผู้บริหารไม่สะดวกสำหรับการมองภาพของโครงการทั้งหมด
- (2) การมอบหมายงานให้กับทรัพยากรไอที (เจ้าหน้าที่ไอที) ทำได้ไม่สะดวก เนื่องจากแฟ้มข้อมูลของโครงการเก็บแยก 1 โครงการต่อ 1 แฟ้มข้อมูล ขาดการเชื่อมโยงของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกัน การตรวจสอบทำได้ไม่สะดวก มีผลทำให้เกิดการมอบหมายงาน ซ้ำซ้อนขึ้น และการติดตามงานก็ทำได้ไม่สะดวก ไม่สามารถมองเห็นภาพของโครงการทั้งหมด พร้อม ๆ กัน
- (3) กรณีที่ผู้ที่เกี่ยวข้องต้องการติดตามความก้าวหน้าของโครงการ ทำได้ไม่สะดวก โดยซอฟต์แวร์ที่มีขนาดเล็ก ต้องมีการส่งแฟ้มข้อมูลให้แต่ละคนเพื่อติดตามผล ไม่มีการจัดเก็บ

ข้อมูลที่เป็นส่วนกลาง ส่วนซอฟต์แวร์ที่มีขนาดใหญ่ก็จะมีคุณสมบัติการใช้งานที่มากเกินไปจนจำเป็นสำหรับการใช้งานที่เป็นโครงการขนาดเล็ก

(4) การประเมินผลโครงการ มีการจัดทำรายงานประเมินผลโครงการ แต่เนื่องจากการเก็บข้อมูล 1 โครงการต่อ 1 แฟ้มข้อมูล ทำให้เมื่อต้องการวิเคราะห์การใช้ทรัพยากรไอทีในภาพรวมทั้งหมด ไม่สามารถจัดทำได้ ต้องนำข้อมูลของแต่ละโครงการมารวมกันแล้วค่อยจัดทำรายงานสรุปในภาพรวม ซึ่งยุ่งยากและเสียเวลาในการจัดทำ

(5) การประยุกต์การประเมินผลโครงการ โดยการนำเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลธุรกิจอัจฉริยะ (Business Intelligence) ทำได้ไม่สะดวก เนื่องจากรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลไม่ได้อยู่ในรูปแบบฐานข้อมูล ทำให้ต้องใช้เวลาค่อนข้างมากสำหรับการปรับเปลี่ยนรูปแบบของข้อมูล

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้มีแนวคิดในการพัฒนาซอฟต์แวร์สำหรับการบริหารโครงการโดยให้สามารถรองรับการทำงานเพื่อให้การบริหารโครงการมีระบบหรือคุณสมบัติที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยมีการอ้างอิงหลักธรรมาภิบาลไอทีที่สอดคล้องในการทำงานของซอฟต์แวร์ที่สร้างขึ้นให้มีคุณสมบัติการใช้งานดังต่อไปนี้

(1) มีฟังก์ชัน การใช้งานเท่าที่จำเป็น ไม่ซับซ้อน เหมาะสมกับโครงการขนาดเล็ก เช่น การตั้งตารางปฏิทินของวันทำงาน ในระบบซอฟต์แวร์การบริหารโครงการขนาดเล็กทั่วไปแต่ละคนที่ได้พัฒนาขึ้นมาใหม่นี้ ผู้วิจัยได้มีการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ไอทีทุกคนต้องมีตารางปฏิทินการทำงานแบบเดียวเท่านั้น เพื่อสะดวกในการจัดทำแผนการบริหารโครงการ ซึ่งแตกต่างจากระบบซอฟต์แวร์ในการบริหารโครงการที่มีอยู่โดยทั่วไป ที่มักจะมีรูปแบบที่หลากหลาย ยากในการติดตามโดยเฉพาะอย่างยิ่งการกำหนดแรงงานของเจ้าหน้าที่ไอทีแต่ละคนที่มีรูปแบบที่แตกต่างกัน ทำให้ไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบ ฯลฯ

(2) มีการประยุกต์ใช้งานในลักษณะเว็บเซอร์วิสภายในองค์กร โดยต้องมีผู้ใช้งานแจ้งความต้องการของการจัดทำโครงการและผู้จัดการโครงการมีการมอบหมายโครงการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

(3) การมอบหมายงานให้ทรัพยากรไอที สามารถตรวจสอบได้ว่าการมอบหมายให้โครงการอื่นไปแล้วหรือไม่ เพื่อป้องกันการมอบหมายงานซ้ำซ้อนกัน โดยในซอฟต์แวร์บริหารโครงการขนาดเล็กไม่สามารถทำได้ เนื่องจากการจัดเก็บข้อมูลสำหรับโครงการเป็น 1 แฟ้มข้อมูลต่อ 1 โครงการ ทำให้ข้อมูลไม่มีความสัมพันธ์กัน

(4) ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถติดตามการทำงานได้ตลอดเวลาและข้อมูลมีความทันสมัยอยู่เสมอโดยสามารถติดตามงานได้ทั้งในรูปแบบของโครงการทั้งหมดในเวลาเดียวกันหรือทีละโครงการ

(5) การประเมินผลโครงการ มีการอ้างอิงหลักธรรมาภิบาลทางการวัดประสิทธิภาพของทั้งโครงการและทรัพยากรไอที

(6) การประยุกต์ใช้งานกับเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลธุรกิจอัจฉริยะ (Business Intelligence) ทำได้ง่ายโดยมีการออกแบบฐานข้อมูลให้รองรับการวิเคราะห์ข้อมูลให้สะดวก รวดเร็ว มากขึ้นโดยสามารถออกรูปแบบรายงานสำหรับการประเมินผลการบริหารโครงการทั้ง ทางด้านการส่งมอบและการบริหารทรัพยากรไอที

การนำธรรมาภิบาลไอที (IT Governance) เข้ามาใช้ในองค์กรน่าจะช่วยลดปัญหาดังกล่าวได้โดยธรรมาภิบาลไอที (IT Governance) เป็นกรอบแนวคิดในการบริหารจัดการงาน ทางด้านไอทีมุ่งหวังให้เกิดการใช้ทรัพยากรไอทีอย่างคุ้มค่ากับการลงทุนสามารถตอบสนองความต้องการของธุรกิจได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ทำให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด โดยครอบคลุม 5 ด้าน (ดร.ถนอม จอนจวบทอง 2555) ได้แก่

- (1) ความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับแผนงานด้านไอที
- (2) การส่งมอบงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
- (3) การจัดการทรัพยากร/สารสนเทศองค์กร
- (4) การบริหารความเสี่ยง
- (5) การวัดผลการปฏิบัติงาน

โดยสรุปจากข้อมูลและผลการดำเนินการในโครงการต่าง ๆ ในสถานประกอบการ ขนาดกลางและขนาดเล็ก มักมีประเด็นคำถามต่อไปนี้

(1) ทำไมการบริหารโครงการขนาดกลางและขนาดเล็กนั้น การนำซอฟต์แวร์การบริหารโครงการทั้งที่มีลิขสิทธิ์และไม่มิลิขสิทธิ์ในปัจจุบันมาใช้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการในการบริหารโครงการเหล่านี้ได้

(2) ถ้ามีการพัฒนาเครื่องมือที่พัฒนาขึ้นมาใช้งานเครื่องมือเหล่านั้นสามารถตอบโจทย์ IT Governance ได้อย่างไร

(3) เครื่องมือที่พัฒนาขึ้นมาใหม่นั้น สามารถตอบโจทย์การบริหารโครงการขนาดกลางและขนาดเล็กได้อย่างไร

ดังนั้นโครงการวิจัยนี้จึงได้พัฒนาเครื่องมือที่เป็นซอฟต์แวร์การบริหารโครงการไอที เพื่อใช้บริหารจัดการโครงการไอทีต่าง ๆ เหล่านี้ให้ประสบความสำเร็จมีการส่งมอบงานที่ตรงเวลา มีการใช้ทรัพยากรไอทีให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยอ้างอิงหลักธรรมาภิบาลไอทีทางการบริหารโครงการตามมาตรฐานโคบิต 4.1 (Cobit 4.1) กระบวนการบริหารโครงการ PO10 ที่เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการบริหารโครงการทางด้านไอที เพื่อช่วยในการบริหารโครงการไอทีให้มีประสิทธิภาพ

และใช้ทรัพยากรไอทีให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ช่วยให้ฝ่ายไอทีขององค์กรสามารถนำไปเป็นแบบอย่างในการประเมินผลโครงการสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในองค์กรได้ว่า มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างไร สามารถตรวจสอบได้ว่าทรัพยากรไอทีที่ใช้กับโครงการสารสนเทศที่ได้มีการลงทุนไปนั้นมีการใช้งานอย่างคุ้มค่าหรือไม่ นอกจากนี้สามารถประเมินสถานะของการจัดทำโครงการสารสนเทศได้ว่าอยู่ในระดับใดเพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาระดับความสามารถหรือคุณภาพของโครงการ ที่จำเป็นต้องมีการปรับปรุง เพิ่มเติม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 2.1 เพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการบริหาร โครงการ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลไอที
- 2.2 ประเมินผลการบริหารโครงการทางด้านการส่งมอบ การบริหารทรัพยากรไอทีจากการนำเครื่องมือมาช่วยในการบริหาร โครงการ

## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับทางด้านการวิจัย ดังต่อไปนี้

3.1 ด้านบริหารโครงการ การบริหารโครงการไอที ที่โครงการมีขนาดเล็ก แต่มีหลายโครงการ การที่จะสามารถบริหารโครงการได้ดีต้องมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารโครงการเหล่านั้น เครื่องมือที่จะเข้ามาช่วยในการบริหารโครงการ ควรจะเป็นเครื่องมือที่รองรับและตอบสนองกับกระบวนการและข้อจำกัดต่างๆ ในการดำเนินการโครงการขนาดเล็ก ที่ไม่มีความซับซ้อนมาก แต่เน้นการบริหารโครงการให้มีประสิทธิภาพ สามารถติดตามการดำเนินการโครงการได้อย่างใกล้ชิด ประเมินผลโครงการและการใช้ทรัพยากรไอทีได้ โดยมีการสอดแทรกกรอบแนวคิดและทฤษฎีหรือหลักการเกี่ยวกับธรรมาภิบาลไอที เพื่อให้เครื่องมือที่พัฒนาขึ้นมาสามารถ

- ประเมินทั้งทางด้านโครงการและทรัพยากรไอทีได้เป็นอย่างดี
- ประเมินสถานะวุฒิภาวะของหน่วยงานไอทีได้

3.2 ด้านธรรมาภิบาลไอที ในการวิจัยนี้ได้อาศัยกรอบทฤษฎีหรือมาตรฐานต่อไปนี้มาเป็นกรอบในการดำเนินการ ได้แก่

- การบริหารโครงการ ได้นำหลักธรรมาภิบาลไอทีทั้ง 5 ด้านและกระบวนการบริหารโครงการPO10 ของกรอบโคบิตเวอร์ชัน 4.1 เข้ามาช่วยในการพัฒนาซอฟต์แวร์สำหรับการบริหารโครงการไอที

#### 4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 งานวิจัยนี้ได้นำหลักธรรมาภิบาลไอที เข้ามาช่วยในการพัฒนาเครื่องมือสำหรับการบริหารโครงการ โดยกรอบที่นำมาใช้คือ กรอบโคบิต 4.1 (Cobit4.1) โดยนำในส่วนของกระบวนการบริหารโครงการ PO10 มาใช้เป็นกรอบในการวิจัย

4.2 ข้อมูลที่ใช้ในการทดสอบและประเมินผลการทำงาน ของโปรแกรมบริหารโครงการที่ใช้หลักธรรมาภิบาลไอที ที่พัฒนาขึ้นได้มาจากข้อมูลของผู้ประกอบการขนาดกลางในอุตสาหกรรมการผลิต ซึ่งเป็นธุรกิจด้านการผลิตรองเท้าโดยข้อมูลที่นำมาใช้ในงานวิจัย เป็นโครงการทางด้านไอที ทางด้านการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมธุรกิจอัจฉริยะ การติดตั้งระบบการขาย (Point of Sale) และการบริหารสินทรัพย์ไอที ที่มีการจัดทำในช่วงระยะเวลา 1/11/56 – 31/01/57 เท่านั้น

#### 4.3 ระบบการทำงานการบริหารโครงการ ที่ได้พัฒนาขึ้นประกอบด้วย

- ระบบการแจ้งความต้องการจัดทำโครงการ เป็นระบบที่ให้ผู้ใช้งานแจ้งความต้องการจัดทำโครงการไอที โดยผู้ใช้งานสามารถแจ้งความต้องการเข้ามาในระบบบริหารโครงการ จากนั้นทางหน่วยงานไอที โดยผู้บริหารไอทีจะทำการมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ไอทีแต่ละคนรับผิดชอบ ดำเนินงานในโครงการนั้น

- ระบบวางแผนการจัดทำโครงการ โดยเจ้าหน้าที่ไอทีและผู้บริหารไอทีวางแผนร่วมกันในการจัดทำโครงการและในการวางแผนโครงการ ทางผู้บริหารไอที จะทราบว่าเจ้าหน้าที่ไอทีแต่ละคนมีโครงการที่รับผิดชอบเท่าไรและมีตารางการทำงานเป็นอย่างไร ช่วยให้การวางแผนการทำงานไม่เกิดความซ้ำซ้อนของโครงการ ทำให้จัดสรรทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม

- ระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการ จะเป็นรายละเอียดที่ให้เจ้าหน้าที่ไอทีแต่ละคนที่ได้รับมอบหมาย ต้องบันทึกรายละเอียดความคืบหน้าของโครงการ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถติดตามการทำงานได้อย่างใกล้ชิด

#### 4.4 ระบบการติดตามงาน จะประกอบด้วยรายงานหลัก ดังต่อไปนี้

- รายงานติดตามโครงการที่ล่าช้าประจำวัน

- รายงานเปรียบเทียบแผนการทำงานกับการทำงานจริง
- รายงานประเมินการทำงานทรัพยากรไอที

#### 4.5 ระบบประเมินผล แบ่งออกเป็น ส่วน ๆ คือ

- ทางด้านกระบวนการบริหารโครงการ ใช้กระบวนการบริหารโครงการ PO10 ตามกรอบโคบิตเวอร์ชัน 4.1 เป็นกรอบในการประเมินผลการบริหารโครงการ
- ทางด้านการบริหารทรัพยากรไอทีและการส่งมอบ ใช้กรอบธรรมาภิบาล ทั้ง 5 ด้าน เป็นกรอบในการประเมินผล โดยมีการจัดทำรายงานประเมินผลตามกรอบแต่ละด้าน
- ทางด้านการบริหารงานของหน่วยงานไอที ใช้แบบจำลองวุฒิภาวะ โดยเป็นการประเมินผลก่อนที่จะมีการนำพัฒนาซอฟต์แวร์บริหารโครงการเข้ามาใช้งานและหลังจากที่มีการใช้งานว่าประสิทธิภาพการบริหารงานจะอยู่ในระดับใด

### 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

**5.1 ธรรมาภิบาลไอที (IT Governance)** หมายถึง กรอบแนวคิดในการบริหารจัดการงานทางด้านไอที โดยมุ่งหวังให้การทำงานทางด้านไอทีไม่ว่าจะเป็นงานทางด้านโครงการหรืองานบริการ มีการบริหารจัดการที่ดี มีการใช้ทรัพยากรไอทีต่าง ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ส่งมอบงานให้กับผู้ใช้ได้ตามกำหนด โดยเป้าหมายในการบริหารงานทางด้านไอทีจะต้องมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

**5.2 ซอฟต์แวร์โอเพ่นซอร์ส (Open Source Software)** หมายถึง โปรแกรม ที่เปิดเผยคำสั่งที่ใช้สร้างโปรแกรมนั้น ๆ โดยมีจุดมุ่งหมาย ให้คนอื่น ๆ สามารถนำไปแก้ไขปรับปรุง เป็นของตัวเองได้ โดยไม่ผิดกฎหมายลิขสิทธิ์ (เป็นประเภทหนึ่งของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่สร้างจากภาษาคอมพิวเตอร์ต่างๆ เพื่อใช้งานตามวัตถุประสงค์นั้น ๆ)

**5.3 กรอบโคบิตเวอร์ชัน 4.1 (Cobit4.1)** เป็นกรอบวิธีปฏิบัติที่ออกโดยองค์การด้านตรวจสอบระบบสารสนเทศและควบคุม (Information Systems Audit and Control Foundation (ISACF)) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรและหน่วยงานใด ๆ สามารถบริหารจัดการระบบสารสนเทศและทรัพยากรไอที ให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่ากับการลงทุน และเกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร

**5.4 บริหารโครงการ SME** หมายถึง การบริหารโครงการสำหรับวิสาหกิจขนาดเล็ก กลาง (Small Medium Enterprise) โดยมีการประยุกต์ความรู้ ทักษะ เครื่องมือและเทคนิค เข้ากับ

กิจกรรมของโครงการให้ตรงกับความต้องการของโครงการ ผู้จัดการโครงการต้องอำนวยความสะดวกให้กระบวนการทำงานตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ โดยในงานวิจัยนี้บริหารโครงการ จะเป็นการบริหาร โครงการไอทีที่มีขนาดเล็ก มีผู้ที่เกี่ยวข้องในโครงการประมาณ 3-5 คน งบประมาณในการลงทุนประมาณ 20,000 – 30,000 บาท และใช้เวลาในการจัดทำโครงการประมาณ 1 เดือน

**5.5 แบบจำลองวุฒิภาวะ** หมายถึง รูปแบบการประเมินขีดความสามารถขององค์กร หรือประเมินระดับของความสามารถที่องค์กรจะกระทำได้ โดยมีการวัดระดับของความเข้าใจต่อกระบวนการปฏิบัติงาน หรือความสามารถของการปฏิบัติงานเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยมีการจัดลำดับจากน้อยสุดไปมากที่สุดตั้งแต่ 0-5 ซึ่งระดับ 5 คือ ระดับสูงสุดที่องค์กรสามารถปฏิบัติงานนั้น ๆ ได้ดีที่สุด

**5.6 ประเมินผล** หมายถึง การประเมินผลโครงการไอทีที่มีขนาดเล็ก โดยเป็นการประเมินผลทางด้านประสิทธิภาพการส่งมอบโครงการและทรัพยากรไอทีเท่านั้น

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

(1) ช่วยให้องค์การหรือธุรกิจสามารถนำกรอบธรรมาภิบาลด้านไอทีมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารโครงการสารสนเทศโดยเฉพาะกรอบทางด้านโคบิต 4.1 (Cobit4.1) ได้มีแนวทางในการบริหารจัดการโครงการสารสนเทศโดยเฉพาะ สามารถนำประยุกต์ใช้งานกับการบริหารงานไอทีในองค์กรต่าง ๆ เช่น การประเมินผลการบริหารโครงการไอที การจัดการความเสี่ยงในหน่วยงานไอที เป็นต้น

(2) ช่วยให้องค์การสามารถประเมินผลการดำเนินการโครงการ ทำให้ทราบสถานะว่าโครงการเป็นอย่างไร ช่วยให้องค์การสามารถปรับเปลี่ยน แก้ไข กรณีที่โครงการมีปัญหาเพื่อให้โครงการสามารถดำเนินการต่อไปได้และเสร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

(3) ช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบเกี่ยวกับระดับการบริหารโครงการโดยผ่านทางแบบจำลองวุฒิภาวะ ทำให้ทราบว่าองค์กรควรจะต้องมีการปรับเปลี่ยนอะไร เพิ่มเติม เช่น กรณีที่ระดับการประเมินอยู่ที่ระดับ 0 แสดงว่าหน่วยงานไอที ไม่มีการจัดแผนงานเกี่ยวกับการบริหารโครงการ ไม่มีการจัดทำเอกสารในการดำเนินงาน เป็นต้น

(4) สามารถประเมินผลการใช้ทรัพยากรไอที โดยเฉพาะการทำงานของเจ้าหน้าที่ไอทีว่ามีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ โดยผ่านตัวชี้วัดที่ได้มีการกำหนดขึ้น ทำให้ผู้บริหารสามารถประเมินผลการทำงานได้ว่าเป็นอย่างไร

(5) ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับองค์กร โดยเมื่อมีการควบคุมการบริหารโครงการจะช่วยให้ทราบสถานะของการใช้จ่ายในโครงการโดยผ่านตัวชี้วัดที่มีการกำหนดขึ้น ทำให้ผู้บริหารสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที

