

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง การเลือกระบบมาตรฐานด้านการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยการใช้การตัดสินใจแบบ Analytic Hierarchy Process (AHP) กรณีศึกษา: บริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางในการตัดสินใจเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งตอบสนองความต้องการ และทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ โดยปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น จะเกิดขึ้นในส่วนของปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานทางด้าน IT และผู้ให้บริการ คือ ไม่มีขั้นตอนและระบบในการประสานงานที่ดี การขาดแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน และความต้องการของผู้ใช้บริการมีเพิ่มขึ้น ทำให้การให้บริการในปัจจุบันไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดีพอ

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จึงได้มีการศึกษาเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ยั่งยืน โดยเล็งเห็นว่าการจัดทำระบบมาตรฐานจะทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืน โดยทำให้เกิดประสิทธิภาพทางด้านการดำเนินการ และการให้บริการเพิ่มสูงขึ้น โดยได้มีการคัดเลือกระบบมาตรฐาน 2 ระบบ คือ IT Infrastructure Library (ITIL) และ ISO 20000 เพื่อจะนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร แต่การตัดสินใจเลือกระบบมาตรฐานที่เหมาะสมกับองค์กรนั้น มีปัจจัยต่างๆ ที่เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเป็นจำนวนมาก จึงได้มีการนำเครื่องมือ Analytic Hierarchy Process (AHP) ซึ่งเป็นเครื่องมือหนึ่งในการตัดสินใจแบบ Multi-Criteria Decision Analysis (MCDA) มาช่วยในการตัดสินใจเลือกระบบมาตรฐานทางด้าน IT ที่เหมาะสมกับองค์กร

ผู้วิจัยการศึกษานี้ทำการศึกษางานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐานด้านการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ และเป็นการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรจำนวน 11 คน ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร เพื่อหาถึงปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกระบบมาตรฐานด้านการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 2 มาตรฐาน ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรมากที่สุด โดยมีปัจจัยหลักได้แก่ ประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ระบบความปลอดภัยของข้อมูล, การบริหารจัดการความเสี่ยง และการบริหารจัดการความรู้ และเกณฑ์ย่อยต่างๆ โดยให้ผู้เกี่ยวข้องทุกท่านให้คะแนนน้ำหนักในการเปรียบเทียบปัจจัยต่างๆ

จากผลการให้คะแนนน้ำหนักและประมวลผลด้วยโปรแกรม Expert Choice 11.5 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยต่างๆ และเปรียบเทียบระบบมาตรฐานด้านการจัดการทางด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศภายใต้ปัจจัยต่างๆ ของผู้เกี่ยวข้อง และสรุปหาผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยลำดับความสำคัญและค่าสัดส่วนของความสอดคล้องกัน พบว่า ITIL มีค่าเฉลี่ยลำดับความสำคัญสูงสุดเท่ากับ 0.507 แสดงให้เห็นว่า ITIL เป็นระบบมาตรฐานด้านการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการขององค์กรมากที่สุด

Abstract

A key objective of this research, Information Technology Standard Selection Approach by Analytic Hierarchy Process (AHP), is to select a proper information technology (IT) standard for a selected printing company in order to increase effectiveness and efficiency of IT operation. The current IT operation problems in the organizations are the lack of 1) process and system for internal cooperation 2) issue resolution process and 3) the increasing of system requirement from users worsen the service level delivery, not meet the user satisfaction target.

A study for selecting a standard system for a sustainable solution is developed in order to increase the effectiveness of operation and service. There are two standard systems chosen in the study, IT Infrastructure Library (ITIL) and ISO 20000, with many criteria for the selection. Therefore, Analytical Hierarchy Process (AHP) as a tool for Multi-Criteria Analysis (MCDA) is used for IT standard selection for the organization.

In this work, in-depth interviews are developed with 11 interviewees whose work related with IT within the organization. By using information from interviews the major criteria of choosing standards of IT management are identified. The related parties will consider the following criteria; the effectiveness of information technology, the providing service of information technology, the security of information, risk management, knowledge management and so on.

From the result and evaluation of the study by using Expert Choice 11.5 program for comparing the IT standard, finally, ITIL with the highest average score 0.507 is the appropriate standard of information technology management for the organization.