

บทที่ 4

ผลการศึกษา

4.1 ผลของการตอบแบบสอบถาม

ผลของการตอบแบบสอบถามโดยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 11 คน ซึ่งเป็นรองกรรมการบริหาร และเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT ทุกท่าน โดยสามารถสรุปผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1

สรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของผู้เกี่ยวข้อง

ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
รองกรรมการผู้จัดการฯ	1	100%
เจ้าหน้าที่ทางด้าน IT	10	100%
รวม	11	100%

4.2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม

จากแบบสอบถามเพื่อการศึกษา ระบบมาตรฐานทางด้าน IT ที่เหมาะสมกับองค์กร โดยใช้ AHP เข้ามาช่วยในการตัดสินใจ โดยใช้แนวทางการศึกษาอ้างอิงแผนภูมิลำดับชั้นเชิงการวิเคราะห์ ซึ่งในการวิเคราะห์จะประกอบด้วยการวิเคราะห์ 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของเกณฑ์แต่ละเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจ

เลือกใช้ระบบมาตรฐานที่เหมาะสมกับองค์กร

2. การวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้าน IT ทั้ง 2 ชนิด ภายใต้เกณฑ์แต่ละเกณฑ์ สามารถแบ่งได้ดังนี้คือ

A. การวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้าน IT ทั้ง 2 ชนิด

ภายใต้เกณฑ์ประสิทธิภาพทางด้าน IT

A1 การวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้าน IT ทั้ง 2

ชนิด ภายใต้เกณฑ์ประสิทธิภาพทางด้าน IT เกณฑ์รองด้าน

เวลา

- A2 การวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้าน IT ทั้ง 2
 ชนิด ภายใต้เกณฑ์ประสิทธิภาพทางด้าน IT เกณฑ์รองด้าน
 ต้นทุน
- A3 การวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้าน IT ทั้ง 2
 ชนิด ภายใต้เกณฑ์ประสิทธิภาพทางด้าน IT เกณฑ์รองด้าน
 คุณภาพ
- B. การวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้าน IT ทั้ง 2 ชนิด
 ภายใต้เกณฑ์การให้บริการทางด้าน IT
- B1 การวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้าน IT ทั้ง 2
 ชนิด ภายใต้เกณฑ์การให้บริการทางด้าน IT เกณฑ์รองด้าน
 เวลา
- B2 การวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้าน IT ทั้ง 2
 ชนิด ภายใต้เกณฑ์การให้บริการทางด้าน IT เกณฑ์รองด้าน
 ความถูกต้อง
- B3 การวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้าน IT ทั้ง 2
 ชนิด ภายใต้เกณฑ์การให้บริการทางด้าน IT เกณฑ์รองด้าน
 คุณภาพ
- C. การวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้าน IT ทั้ง 2 ชนิด
 ภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูล
- C1 การวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้าน IT ทั้ง 2
 ชนิด ภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูล เกณฑ์รอง
 ด้านเวลา
- C2 การวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้าน IT ทั้ง 2
 ชนิด ภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูล เกณฑ์รอง
 ด้านความถูกต้อง
- C3 การวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้าน IT ทั้ง 2
 ชนิด ภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูล เกณฑ์รอง
 ด้านความปลอดภัย

D. การวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้าน IT ทั้ง 2 ชนิด
ภายใต้เกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยง

D1 การวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้าน IT ทั้ง 2
ชนิด ภายใต้เกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยง เกณฑ์รองด้าน
โอกาส

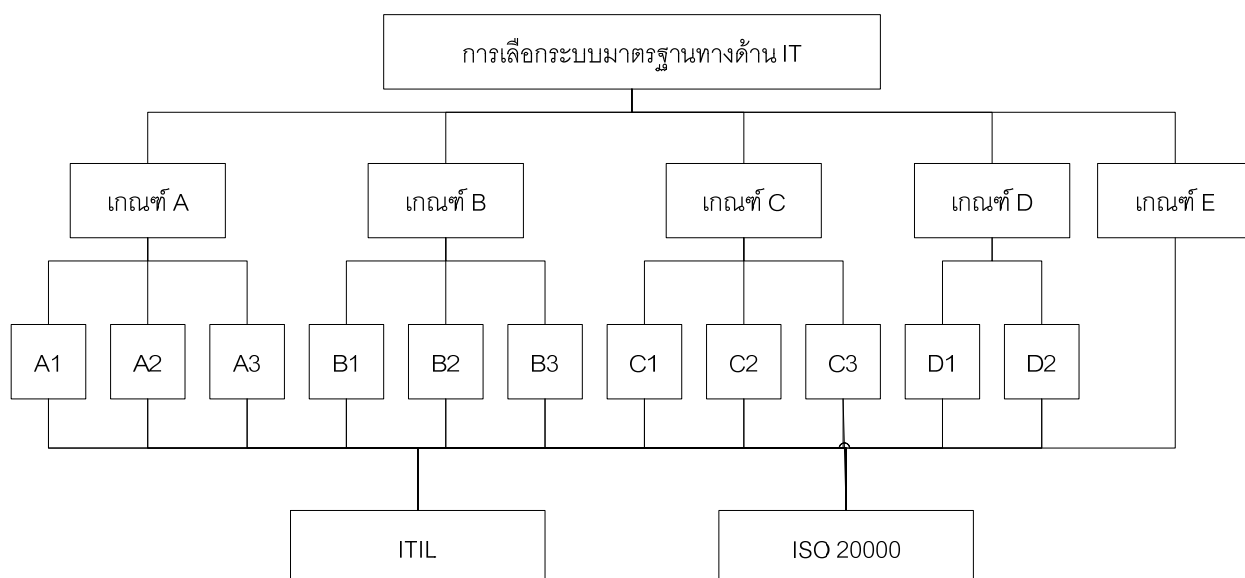
D2 การวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้าน IT ทั้ง 2
ชนิด ภายใต้เกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยง เกณฑ์รองด้าน
ผลกระทบ

E. การวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้าน IT ทั้ง 2 ชนิด
ภายใต้เกณฑ์การบริหารจัดการความรู้

3. การวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้าน IT ทั้ง 2 ชนิด แบบทั่วทั้ง
แผนภูมิ เพื่อตัดสินใจเลือกมาตรฐานทางด้าน IT ที่เหมาะสมสำหรับองค์กร

ภาพที่ 4.1

แผนภูมิลำดับชั้นเชิงการวิเคราะห์สำหรับศึกษาการคัดเลือกระบบมาตรฐาน
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับองค์กร



4.2.1 ผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของเกณฑ์แต่ละเกณฑ์ที่ใช้ในการเลือกระบบมาตรฐานทางด้าน IT ที่เหมาะสมกับองค์กร

ผลจากแบบสอบถาม ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กรทั้งสิ้น 11 คน ในส่วนของการเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของเกณฑ์แต่ละเกณฑ์ที่ใช้ในการเลือกระบบมาตรฐานทางด้าน IT ที่เหมาะสมสำหรับองค์กร โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการวัด แบ่งออกเป็น 5 เกณฑ์หลัก และ 11 เกณฑ์รอง คือ 1. ประสิทธิภาพของระบบ IT ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์รอง 3 เกณฑ์คือ เวลา, ต้นทุน และคุณภาพ 2. การให้บริการทางด้าน IT ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์รอง 3 เกณฑ์ คือ เวลา, ความถูกต้อง และคุณภาพ 3. ระบบความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์รอง 3 เกณฑ์ คือ เวลา, ความถูกต้อง และความปลอดภัย 4. การบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วย 2 เกณฑ์รอง คือ โอกาส และผลกระทบ และ 5. การบริหารจัดการความรู้

ตารางที่ 4.2

ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของเกณฑ์แต่ละเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือก
ระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กรด้วย AHP

ตัวอย่าง	ลำดับความสำคัญของแต่ละเกณฑ์					สัดส่วนความไม่ สอดคล้องของเหตุผล (IR)
No.	A	B	C	D	E	$IR \leq 0.10$
1 (รองกรรมการฯ)	0.266	0.219	0.411	0.056	0.048	0.07
2	0.052	0.140	0.422	0.049	0.336	0.09
3	0.042	0.423	0.349	0.121	0.066	0.05
4	0.413	0.153	0.106	0.050	0.277	0.06
5	0.155	0.056	0.156	0.253	0.381	0.02
6	0.150	0.059	0.176	0.176	0.440	0.02
7	0.057	0.057	0.502	0.111	0.273	0.07
8	0.186	0.201	0.185	0.206	0.221	0.08
9	0.177	0.076	0.217	0.040	0.491	0.10
10	0.303	0.085	0.335	0.057	0.220	0.02
11	0.065	0.074	0.443	0.116	0.302	0.05
ค่าเฉลี่ย (2-11) (เจ้าหน้าที่ฯ)	0.160	0.132	0.289	0.118	0.301	0.06
ค่าเฉลี่ยรวม	0.170	0.140	0.300	0.112	0.278	0.06

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.2 สามารถสรุปลำดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของเกณฑ์แต่ละเกณฑ์ เพื่อใช้เป็นค่าถ่วงน้ำหนักในการคัดเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กรได้ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3

ตารางสรุปลำดับความสำคัญของเกณฑ์ 5 เกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกระบบมาตรฐานทางด้าน
เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร

เกณฑ์	ลำดับความสำคัญ (รองกรรมการ ผู้จัดการฯ)	ลำดับ ความสำคัญ (เจ้าหน้าที่ฯ)	ลำดับ ความสำคัญ รวม
สัดส่วนความไม่สอดคล้องของเหตุผล	0.07	0.06	0.06
ประสิทธิภาพทางด้าน IT	0.266	0.160	0.170
การให้บริการทางด้าน IT	0.219	0.132	0.140
ระบบความปลอดภัยของข้อมูล	0.411	0.289	0.300
การบริหารจัดการความเสี่ยง	0.056	0.118	0.112
การบริหารจัดการความรู้	0.048	0.301	0.278

ผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของ 5 เกณฑ์พบว่า

รองกรรมการผู้จัดการฯ (ตัวอย่างที่ 1)

สัดส่วนความไม่สอดคล้อง (IR) ในการตอบแบบสอบถามเท่ากับ 0.07 ซึ่งน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.10 แสดงถึงผลการเปรียบเทียบเกณฑ์แต่ละเกณฑ์ของรองกรรมการผู้จัดการฯ ว่าจะมีความสอดคล้องของเหตุผลอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ซึ่งได้ผลสรุปลำดับความสำคัญของรองกรรมการผู้จัดการฯ ให้ความสำคัญเรื่องระบบความปลอดภัยของข้อมูล (41.1%) รองลงมาคือ ประสิทธิภาพทางด้าน IT (26.6%) ส่วนลำดับที่ 3 คือ การให้บริการทางด้าน IT (21.9%) ลำดับที่ 4 คือ การบริหารจัดการความเสี่ยง (5.6%) และสุดท้ายคือประสิทธิภาพทางด้าน IT (4.8%)

กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT (ตัวอย่างที่ 2-11)

สัดส่วนความไม่สอดคล้อง (IR) ในการตอบแบบสอบถามเท่ากับ 0.06 ซึ่งน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.10 แสดงถึงผลการเปรียบเทียบเกณฑ์แต่ละเกณฑ์ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ฯ ว่าจะมีความสอดคล้องของเหตุผลอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ซึ่งได้ผลสรุปลำดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของเกณฑ์ แสดงว่าเจ้าหน้าที่ฯ ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารจัดการความรู้ (30.1%) และความปลอดภัยของข้อมูล (28.9%) ซึ่งใกล้เคียงกันมาก ส่วนลำดับที่ 3 คือ การให้บริการทางด้าน IT (16%) ลำดับที่ 4 คือ การบริหารจัดการความเสี่ยง (13.2%) และสุดท้ายคือประสิทธิภาพทางด้าน IT (11.8%)

ค่าโดยเฉลี่ยรวมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กร (ตัวอย่างที่ 1-11)

สัดส่วนความไม่สอดคล้อง (IR) ในการตอบแบบสอบถามเท่ากับ 0.06 ซึ่งน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.10 แสดงถึงผลการเปรียบเทียบเกณฑ์แต่ละเกณฑ์ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กร ว่ามีความสอดคล้องของเหตุผลอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ซึ่งได้ผลสรุปลำดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของเกณฑ์ แสดงว่าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กร ให้ความสำคัญเรื่องของระบบความปลอดภัยของข้อมูล (30%) รองลงมาคือ การบริหารจัดการความรู้ (27.8%) ส่วนลำดับที่ 3 คือ ประสิทธิภาพทางด้าน IT (17%) ลำดับที่ 4 คือ การให้บริการทางด้าน IT (14%) และสุดท้ายคือ การบริหารจัดการความเสี่ยง (11.2%)

ตารางที่ 4.4

ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของเกณฑ์รองภายใต้เกณฑ์
ประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการคัดเลือก
มาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กรด้วย AHP

ตัวอย่าง	ลำดับความสำคัญของแต่ละเกณฑ์			สัดส่วนความไม่สอดคล้องของเหตุผล (IR)
No.	A1	A2	A3	$IR \leq 0.05$
1 (รองกรรมการฯ)	0.487	0.078	0.435	0.01
2	0.429	0.143	0.429	0.00
3	0.420	0.069	0.511	0.04
4	0.387	0.169	0.443	0.02
5	0.443	0.169	0.387	0.02
6	0.238	0.136	0.625	0.02
7	0.218	0.091	0.691	0.05
8	0.387	0.169	0.443	0.02
9	0.183	0.075	0.742	0.04
10	0.286	0.143	0.571	0.00
11	0.258	0.105	0.637	0.04
ค่าเฉลี่ย (2-11) (เจ้าหน้าที่)	0.325	0.127	0.548	0.03
ค่าเฉลี่ยรวม	0.340	0.122	0.538	0.02

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.4 สามารถสรุปลำดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของเกณฑ์รองภายในเกณฑ์ประสิทธิภาพทางด้าน IT เพื่อใช้เป็นค่าถ่วงน้ำหนักในการคัดเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กรได้ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5

ตารางสรุปลำดับความสำคัญของ 3 เกณฑ์รองภายใต้เกณฑ์ประสิทธิภาพ
ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการคัดเลือกระบบมาตรฐาน
ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร

เกณฑ์รองภายใต้เกณฑ์ประสิทธิภาพ ทางด้าน IT	ลำดับความสำคัญ (รองกรรมการ ผู้จัดการฯ)	ลำดับ ความสำคัญ (เจ้าหน้าที่ฯ)	ลำดับ ความสำคัญ รวม
สัดส่วนความไม่สอดคล้องของเหตุผล	0.01	0.03	0.02
เวลา	0.487	0.325	0.340
ต้นทุน	0.078	0.127	0.122
คุณภาพ	0.435	0.548	0.538

ผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของ 3 เกณฑ์รองภายใต้เกณฑ์ประสิทธิภาพ
ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า

รองกรรมการผู้จัดการฯ (ตัวอย่างที่ 1)

สัดส่วนความไม่สอดคล้อง (IR) ในการตอบแบบสอบถามเท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า
หรือเท่ากับ 0.05 แสดงถึงผลการเปรียบเทียบเกณฑ์แต่ละเกณฑ์ภายใต้เกณฑ์ประสิทธิภาพ
ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของรองกรรมการผู้จัดการฯ ว่ามีความสอดคล้องของเหตุผลอยู่ใน
เกณฑ์ที่ยอมรับได้ ซึ่งได้ผลสรุปลำดับความสำคัญของเกณฑ์ แสดงว่ารองกรรมการผู้จัดการฯ ให้
ความสำคัญเรื่องของเวลา (48.7%) รองลงมาคือ คุณภาพ (43.5%) และสุดท้ายคือด้านต้นทุน
(7.8%)

กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT (ตัวอย่างที่ 2-11)

สัดส่วนความไม่สอดคล้อง (IR) ในการตอบแบบสอบถามเท่ากับ 0.03 ซึ่งน้อยกว่า
หรือเท่ากับ 0.05 แสดงถึงผลการเปรียบเทียบเกณฑ์แต่ละเกณฑ์ภายใต้เกณฑ์ประสิทธิภาพ
ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มเจ้าหน้าที่ฯ ว่ามีความสอดคล้องของเหตุผลอยู่ในเกณฑ์ที่
ยอมรับได้ ซึ่งได้ผลสรุปลำดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของเกณฑ์ แสดงว่าเจ้าหน้าที่ฯ ให้ความสำคัญ
เรื่องของคุณภาพ (54.8%) รองลงมาคือ เวลา (32.5%) และสุดท้ายคือด้านต้นทุน (12.7%)

ค่าโดยเฉลี่ยรวมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กร (ตัวอย่างที่ 1-11)

สัดส่วนความไม่สอดคล้อง (IR) ในการตอบแบบสอบถามเท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงถึงผลการเปรียบเทียบเกณฑ์แต่ละเกณฑ์ภายใต้เกณฑ์ประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กร ว่ามีความสอดคล้องของเหตุผลอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ซึ่งได้ผลสรุปลำดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของเกณฑ์ แสดงว่าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กร ให้ความสำคัญเรื่องของคุณภาพ (53.8%) รองลงมาคือ เวลา (34%) และสุดท้ายคือด้านต้นทุน (12.2%)

ตารางที่ 4.6

ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของเกณฑ์รองภายใต้เกณฑ์

การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่ใช้ในการคัดเลือกมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กรด้วย AHP

ตัวอย่าง	ลำดับความสำคัญของแต่ละเกณฑ์			สัดส่วนความไม่สอดคล้องของเหตุผล (IR)
No.	B1	B2	B3	$IR \leq 0.05$
1 (รองกรรมการฯ)	0.143	0.429	0.429	0.00
2	0.413	0.260	0.327	0.05
3	0.333	0.333	0.333	0.00
4	0.260	0.327	0.413	0.05
5	0.200	0.400	0.400	0.00
6	0.156	0.185	0.659	0.03
7	0.156	0.185	0.659	0.03
8	0.196	0.493	0.311	0.05
9	0.079	0.263	0.659	0.03
10	0.084	0.705	0.211	0.03
11	0.333	0.333	0.333	0.00
ค่าเฉลี่ย (2-11) (เจ้าหน้าที่)	0.221	0.348	0.431	0.03
ค่าเฉลี่ยรวม	0.214	0.356	0.430	0.02

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.6 สามารถสรุปลำดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของเกณฑ์รองภายในเกณฑ์การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้เป็นค่าถ่วงน้ำหนักในการคัดเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กรได้ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7

ตารางสรุปลำดับความสำคัญของ 3 เกณฑ์รองภายใต้เกณฑ์การให้บริการ
ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการคัดเลือกระบบมาตรฐาน
ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร

เกณฑ์รองภายใต้เกณฑ์ประสิทธิภาพ ทางด้าน IT	ลำดับความสำคัญ (รองกรรมการ ผู้จัดการฯ)	ลำดับ ความสำคัญ (เจ้าหน้าที่ฯ)	ลำดับ ความสำคัญ รวม
สัดส่วนความไม่สอดคล้องของเหตุผล	0.00	0.03	0.02
เวลา	0.143	0.221	0.214
ความถูกต้อง	0.429	0.348	0.356
คุณภาพ	0.429	0.431	0.430

ผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของ 3 เกณฑ์รองภายใต้เกณฑ์การให้บริการ
ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า

รองกรรมการผู้จัดการฯ (ตัวอย่างที่ 1)

สัดส่วนความไม่สอดคล้อง (IR) ในการตอบแบบสอบถามเท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า
หรือเท่ากับ 0.05 แสดงถึงผลการเปรียบเทียบเกณฑ์แต่ละเกณฑ์ภายใต้เกณฑ์การให้บริการ
ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของรองกรรมการผู้จัดการฯ ว่ามีความสอดคล้องของเหตุผลอยู่ใน
เกณฑ์ที่ยอมรับได้ ซึ่งได้ผลสรุปลำดับความสำคัญของเกณฑ์ แสดงว่ารองกรรมการผู้จัดการฯ ให้
ความสำคัญเรื่องของความถูกต้องและคุณภาพเท่ากันที่ (42.9%) และสุดท้ายคือด้านเวลา (7.8%)

กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT (ตัวอย่างที่ 2-11)

สัดส่วนความไม่สอดคล้อง (IR) ในการตอบแบบสอบถามเท่ากับ 0.03 ซึ่งน้อยกว่า
หรือเท่ากับ 0.05 แสดงถึงผลการเปรียบเทียบเกณฑ์แต่ละเกณฑ์ภายใต้เกณฑ์การให้บริการ
ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มเจ้าหน้าที่ฯ ว่ามีความสอดคล้องของเหตุผลอยู่ในเกณฑ์ที่
ยอมรับได้ ซึ่งได้ผลสรุปลำดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของเกณฑ์ แสดงว่าเจ้าหน้าที่ฯ ให้ความสำคัญ
เรื่องของคุณภาพ (43.1%) รองลงมาคือ ความถูกต้อง (34.8%) และสุดท้ายคือ เวลา (22.1%)

ค่าโดยเฉลี่ยรวมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กร (ตัวอย่างที่ 1-11)

สัดส่วนความไม่สอดคล้อง (IR) ในการตอบแบบสอบถามเท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงถึงผลการเปรียบเทียบเกณฑ์แต่ละเกณฑ์ภายใต้เกณฑ์การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กร ว่ามีความสอดคล้องของเหตุผลอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ซึ่งได้ผลสรุปลำดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของเกณฑ์ แสดงว่าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กร ให้ความสำคัญเรื่องของคุณภาพ (43%) รองลงมาคือ ความถูกต้อง (35.6%) และสุดท้ายคือ เวลา (21.4%)

ตารางที่ 4.8

ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของเกณฑ์รองภายใต้เกณฑ์
ระบบความปลอดภัยของข้อมูลที่ใช้ในการคัดเลือกมาตรฐาน
ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กรด้วย AHP

ตัวอย่าง	ลำดับความสำคัญของแต่ละเกณฑ์			สัดส่วนความไม่สอดคล้องของเหตุผล (IR)
No.	C1	C2	C3	$IR \leq 0.05$
1 (รองกรรมการฯ)	0.345	0.547	0.109	0.05
2	0.443	0.169	0.387	0.02
3	0.104	0.127	0.769	0.04
4	0.113	0.179	0.709	0.05
5	0.200	0.400	0.400	0.00
6	0.089	0.323	0.588	0.01
7	0.125	0.125	0.750	0.00
8	0.196	0.311	0.493	0.05
9	0.098	0.715	0.187	0.00
10	0.078	0.435	0.487	0.01
11	0.135	0.155	0.710	0.02
ค่าเฉลี่ย (2-11) (เจ้าหน้าที่)	0.158	0.294	0.548	0.02
ค่าเฉลี่ยรวม	0.175	0.317	0.508	0.02

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.8 สามารถสรุปลำดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของเกณฑ์รองภายในเกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อใช้เป็นค่าถ่วงน้ำหนักในการคัดเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กรได้ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9

ตารางสรุปลำดับความสำคัญของ 3 เกณฑ์รองภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูลที่ใช้
ในการคัดเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร

เกณฑ์รองภายใต้เกณฑ์ประสิทธิภาพ ทางด้าน IT	ลำดับความสำคัญ (รองกรรมการ ผู้จัดการฯ)	ลำดับ ความสำคัญ (เจ้าหน้าที่ฯ)	ลำดับ ความสำคัญ รวม
สัดส่วนความไม่สอดคล้องของเหตุผล	0.05	0.02	0.02
เวลา	0.345	0.158	0.175
ความถูกต้อง	0.547	0.294	0.317
ความปลอดภัย	0.109	0.548	0.508

ผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของ 3 เกณฑ์รองภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูล พบว่า

รองกรรมการผู้จัดการฯ (ตัวอย่างที่ 1)

สัดส่วนความไม่สอดคล้อง (IR) ในการตอบแบบสอบถามเท่ากับ 0.05 ซึ่งเท่ากับ 0.05 แสดงถึงผลการเปรียบเทียบเกณฑ์แต่ละเกณฑ์ภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูลของรองกรรมการผู้จัดการฯ ว่าจะมีความสอดคล้องของเหตุผลอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ซึ่งได้ผลสรุปลำดับความสำคัญของเกณฑ์ แสดงว่ารองกรรมการผู้จัดการฯ ให้ความสำคัญเรื่องของความถูกต้อง (54.7%) รองลงมาคือ เวลา (34.5%) และสุดท้ายคือด้านความปลอดภัย (10.9%)

กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT (ตัวอย่างที่ 2-11)

สัดส่วนความไม่สอดคล้อง (IR) ในการตอบแบบสอบถามเท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงถึงผลการเปรียบเทียบเกณฑ์แต่ละเกณฑ์ภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูลของกลุ่มเจ้าหน้าที่ฯ ว่าจะมีความสอดคล้องของเหตุผลอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ซึ่งได้ผลสรุปลำดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของเกณฑ์ แสดงว่าเจ้าหน้าที่ฯ ให้ความสำคัญเรื่องของความปลอดภัย (54.8%) รองลงมาคือ ความถูกต้อง (39.7%) และสุดท้ายคือเวลา (29.4%)

ค่าโดยเฉลี่ยรวมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กร (ตัวอย่างที่ 1-11)

สัดส่วนความไม่สอดคล้อง (IR) ในการตอบแบบสอบถามเท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงถึงผลการเปรียบเทียบเกณฑ์แต่ละเกณฑ์ภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูลของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กร ว่ามีความสอดคล้องของเหตุผลอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ซึ่งได้ผลสรุปลำดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของเกณฑ์ แสดงว่าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กร ให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัย (50.8%) รองลงมาคือ ความถูกต้อง (31.7%) และสุดท้ายคือเวลา (17.5%)

ตารางที่ 4.10

ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของเกณฑ์รองภายใต้เกณฑ์
การบริหารจัดการความเสี่ยงที่ใช้ในการคัดเลือกมาตรฐาน
ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กรด้วย AHP

ตัวอย่าง	ลำดับความสำคัญ	
No.	D1	D2
1 (รองกรรมการฯ)	0.800	0.200
2	0.250	0.750
3	0.100	0.900
4	0.750	0.250
5	0.667	0.333
6	0.833	0.167
7	0.500	0.500
8	0.667	0.333
9	0.143	0.857
10	0.200	0.800
11	0.500	0.500
ค่าเฉลี่ย (2-11) (เจ้าหน้าที่)	0.461	0.539
ค่าเฉลี่ยรวม	0.492	0.508

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.10 สามารถสรุปลำดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของเกณฑ์รองภายในเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อใช้เป็นค่าถ่วงน้ำหนักในการคัดเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กรได้ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11

ตารางสรุปลำดับความสำคัญของ 2 เกณฑ์รองภายใต้เกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงที่ใช้ในการคัดเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร

เกณฑ์รองภายใต้เกณฑ์ประสิทธิภาพทางด้าน IT	ลำดับความสำคัญ (รองกรรมการผู้จัดการฯ)	ลำดับ ความสำคัญ (เจ้าหน้าที่ฯ)	ลำดับ ความสำคัญ รวม
โอกาส	0.800	0.461	0.492
ผลกระทบ	0.200	0.539	0.508

ผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของ 2 เกณฑ์รองภายใต้เกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยง พบว่า

รองกรรมการผู้จัดการฯ (ตัวอย่างที่ 1)

แสดงถึงผลการเปรียบเทียบเกณฑ์แต่ละเกณฑ์ภายใต้เกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงของรองกรรมการผู้จัดการฯ ซึ่งได้ผลสรุปลำดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของเกณฑ์ แสดงว่ารองกรรมการผู้จัดการฯ ให้ความสำคัญเรื่องของผลกระทบ (80.0%) และโอกาส (20.0%)

กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT (ตัวอย่างที่ 2-11)

แสดงถึงผลการเปรียบเทียบเกณฑ์แต่ละเกณฑ์ภายใต้เกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงของกลุ่มเจ้าหน้าที่ฯ ซึ่งได้ผลสรุปลำดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของเกณฑ์ แสดงว่าเจ้าหน้าที่ฯ ให้ความสำคัญเรื่องของผลกระทบ (53.9%) และโอกาส (46.1%)

ค่าโดยเฉลี่ยรวมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กร (ตัวอย่างที่ 1-11)

แสดงถึงผลการเปรียบเทียบเกณฑ์แต่ละเกณฑ์ภายใต้เกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กร ซึ่งได้ผลสรุปลำดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของเกณฑ์ แสดงว่าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กร ให้ความสำคัญเรื่องของผลกระทบ (50.8%) และโอกาส (49.2%)

จากผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ในทุกๆ เกณฑ์สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12

ตารางสรุปลำดับความสำคัญของเกณฑ์ต่างๆ ในการคัดเลือกระบบมาตรฐาน
ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กรด้วย AHP

เกณฑ์	ลำดับความสำคัญ (รองกรรมการ ผู้จัดการฯ)	ลำดับ ความสำคัญ (เจ้าหน้าที่ฯ)	ลำดับ ความสำคัญ รวม
ประสิทธิภาพทางด้าน IT	0.266	0.160	0.170
เวลา	0.487	0.325	0.340
ต้นทุน	0.078	0.127	0.122
คุณภาพ	0.435	0.548	0.538
การให้บริการทางด้าน IT	0.219	0.132	0.140
เวลา	0.143	0.221	0.214
ความถูกต้อง	0.429	0.348	0.356
คุณภาพ	0.429	0.431	0.430
ระบบความปลอดภัยของข้อมูล	0.411	0.289	0.300
เวลา	0.345	0.158	0.175
ความถูกต้อง	0.547	0.294	0.317
ความปลอดภัย	0.109	0.548	0.508
การบริหารจัดการความเสี่ยง	0.056	0.118	0.112
โอกาส	0.800	0.461	0.492
ผลกระทบ	0.200	0.539	0.508
การบริหารจัดการความรู้	0.048	0.301	0.278

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2 มาตรฐาน ภายใต้เกณฑ์แต่ละเกณฑ์

หลังจากทำการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของเกณฑ์แต่ละเกณฑ์เรียบร้อยแล้ว ลำดับต่อไปจะทำการศึกษาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้เกณฑ์แต่ละเกณฑ์ทั้งในส่วนของเกณฑ์หลัก และเกณฑ์รอง โดยมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาวิเคราะห์มี 2 มาตรฐาน คือ ITIL และ ISO 20000 โดยได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.12 – 4.33

ตารางที่ 4.13

ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์ประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองเวลา

ตัวอย่าง	ลำดับความสำคัญ	
No.	ITIL	ISO2000
1 (รองกรรมการฯ)	0.833	0.167
2	0.750	0.250
3	0.833	0.167
4	0.750	0.250
5	0.667	0.333
6	0.833	0.167
7	0.833	0.167
8	0.333	0.667
9	0.500	0.500
10	0.200	0.800
11	0.500	0.500
ค่าเฉลี่ย (2-11) (เจ้าหน้าที่)	0.620	0.380
ค่าเฉลี่ยรวม	0.639	0.361

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.13 สามารถสรุปลำดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของมาตรฐานแต่ละมาตรฐานภายใต้เกณฑ์หลักประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองเวลา ได้ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14

ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ภายใต้เกณฑ์หลักประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองเวลา

ระบบมาตรฐานทางด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ	ลำดับความสำคัญ (รองกรรมการผู้จัดการฯ)	ลำดับความสำคัญ (เจ้าหน้าที่ฯ)	ลำดับ ความสำคัญรวม
ITIL	0.833	0. 620	0.639
ISO 20000	0.167	0. 380	0.361

ผลจากการวิเคราะห์พบว่าผลการเปรียบเทียบระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์หลักประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองเวลา รอง
กรรมการผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT ให้ความเห็นเหมือนกันในการเลือก ITIL เป็น
มาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร

ตารางที่ 4.15

ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภายใต้เกณฑ์ประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองต้นทุน

ตัวอย่าง	ลำดับความสำคัญ	
	ITIL	ISO2000
No.		
1 (รองกรรมการฯ)	0.833	0.167
2	0.333	0.667
3	0.167	0.833
4	0.333	0.667
5	0.750	0.250
6	0.750	0.250
7	0.750	0.250
8	0.667	0.333
9	0.200	0.800
10	0.833	0.167
11	0.500	0.500
ค่าเฉลี่ย (2-11) (เจ้าหน้าที่)	0.528	0.472
ค่าเฉลี่ยรวม	0.556	0.444

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.15 สามารถสรุปลำดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของมาตรฐานแต่ละมาตรฐานภายใต้เกณฑ์หลักประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองด้านต้นทุน ได้ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16

ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ภายใต้เกณฑ์หลักประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองต้นทุน

ระบบมาตรฐานทางด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ	ลำดับความสำคัญ (รองกรรมการผู้จัดการฯ)	ลำดับความสำคัญ (เจ้าหน้าที่ฯ)	ลำดับ ความสำคัญรวม
ITIL	0.833	0. 528	0.556
ISO 20000	0.167	0. 472	0.444

ผลจากการวิเคราะห์พบว่าผลการเปรียบเทียบระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์หลักประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองด้านต้นทุน
รองกรรมการผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT ให้ความเห็นเหมือนกันในการเลือก ITIL เป็น
มาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร

ตารางที่ 4.17

ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ภายใต้เกณฑ์ประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองคุณภาพ

ตัวอย่าง	ลำดับความสำคัญ	
No.	ITIL	ISO2000
1 (รองกรรมการฯ)	0.833	0.167
2	0.167	0.833
3	0.833	0.167
4	0.750	0.250
5	0.500	0.500
6	0.500	0.500
7	0.167	0.833
8	0.333	0.667
9	0.833	0.167
10	0.750	0.250
11	0.667	0.333
ค่าเฉลี่ย (2-11) (เจ้าหน้าที่)	0.550	0.450
ค่าเฉลี่ยรวม	0.576	0.424

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.17 สามารถสรุปลำดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของมาตรฐานแต่ละมาตรฐานภายใต้เกณฑ์หลักประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองคุณภาพ ได้ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18

ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ภายใต้เกณฑ์หลักประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองคุณภาพ

ระบบมาตรฐานทางด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ	ลำดับความสำคัญ (รองกรรมการผู้จัดการฯ)	ลำดับความสำคัญ (เจ้าหน้าที่ฯ)	ลำดับ ความสำคัญรวม
ITIL	0.833	0.550	0.576
ISO 20000	0.167	0.450	0.424

ผลจากการวิเคราะห์พบว่าผลการเปรียบเทียบระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์หลักประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองคุณภาพ รอง
กรรมการผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT ให้ความเห็นเหมือนกันในการเลือก ITIL เป็น
มาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร

ตารางที่ 4.19

ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภายใต้เกณฑ์การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองเวลา

ตัวอย่าง	ลำดับความสำคัญ	
	ITIL	ISO2000
No.		
1 (รองกรรมการฯ)	0.750	0.250
2	0.833	0.167
3	0.833	0.167
4	0.750	0.250
5	0.667	0.333
6	0.500	0.500
7	0.750	0.250
8	0.667	0.333
9	0.250	0.750
10	0.800	0.200
11	0.500	0.500
ค่าเฉลี่ย (2-11) (เจ้าหน้าที่)	0.655	0.345
ค่าเฉลี่ยรวม	0.664	0.336

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.19 สามารถสรุปลำดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของมาตรฐานแต่ละมาตรฐานภายใต้เกณฑ์การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองเวลา ได้ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20

ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภายใต้เกณฑ์การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองเวลา

ระบบมาตรฐานทางด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ	ลำดับความสำคัญ (รองกรรมการผู้จัดการฯ)	ลำดับความสำคัญ (เจ้าหน้าที่ฯ)	ลำดับ ความสำคัญรวม
ITIL	0.750	0.655	0.664
ISO 20000	0.250	0.345	0.336

ผลจากการวิเคราะห์พบว่าผลการเปรียบเทียบระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองเวลา รองกรรมการผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT ให้ความเห็นเหมือนกันในการเลือก ITIL เป็นมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร

ตารางที่ 4.21

ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ภายใต้เกณฑ์การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองความถูกต้อง

ตัวอย่าง	ลำดับความสำคัญ	
	ITIL	ISO2000
No.		
1 (รองกรรมการฯ)	0.833	0.167
2	0.333	0.667
3	0.667	0.333
4	0.750	0.250
5	0.500	0.500
6	0.500	0.500
7	0.500	0.500
8	0.333	0.667
9	0.333	0.667
10	0.750	0.250
11	0.500	0.500
ค่าเฉลี่ย (2-11) (เจ้าหน้าที่)	0.517	0.483
ค่าเฉลี่ยรวม	0.545	0.455

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.21 สามารถสรุปลำดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของมาตรฐานแต่ละมาตรฐานภายใต้เกณฑ์การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองเวลา ได้ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22

ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ภายใต้เกณฑ์การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองความถูกต้อง

ระบบมาตรฐานทางด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ	ลำดับความสำคัญ (รองกรรมการผู้จัดการฯ)	ลำดับความสำคัญ (เจ้าหน้าที่ฯ)	ลำดับ ความสำคัญรวม
ITIL	0.750	0.517	0.545
ISO 20000	0.250	0.483	0.455

ผลจากการวิเคราะห์พบว่าผลการเปรียบเทียบระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองความถูกต้อง รอง
กรรมการผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT ให้ความเห็นเหมือนกันในการเลือก ITIL เป็น
มาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร

ตารางที่ 4.23

ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ภายใต้เกณฑ์การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองคุณภาพ

ตัวอย่าง	ลำดับความสำคัญ	
No.	ITIL	ISO2000
1 (รองกรรมการฯ)	0.800	0.200
2	0.143	0.857
3	0.833	0.167
4	0.667	0.333
5	0.500	0.500
6	0.500	0.500
7	0.200	0.800
8	0.667	0.333
9	0.833	0.167
10	0.200	0.800
11	0.200	0.800
ค่าเฉลี่ย (2-11) (เจ้าหน้าที่)	0.474	0.526
ค่าเฉลี่ยรวม	0.504	0.496

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.23 สามารถสรุปลำดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของมาตรฐานแต่ละมาตรฐานภายใต้เกณฑ์การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองคุณภาพ ได้ดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24

ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ภายใต้เกณฑ์การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองคุณภาพ

ระบบมาตรฐานทางด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ	ลำดับความสำคัญ (รองกรรมการผู้จัดการฯ)	ลำดับความสำคัญ (เจ้าหน้าที่ฯ)	ลำดับ ความสำคัญรวม
ITIL	0.800	0.474	0.504
ISO 20000	0.200	0.526	0.496

ผลจากการวิเคราะห์พบว่าผลการเปรียบเทียบระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองคุณภาพ รองกรรมการผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT ให้ความเห็นขัดแย้งกัน โดยรองกรรมการผู้จัดการ เลือก ITIL เป็นมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร แต่เจ้าหน้าที่ทางด้าน IT เลือก ISO 20000 เป็นมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร แต่ในภาพรวมผล ITIL จะได้ลำดับความสำคัญที่สูงกว่า

ตารางที่ 4.25

ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูล เกณฑ์รองเวลา

ตัวอย่าง	ลำดับความสำคัญ	
No.	ITIL	ISO2000
1 (รองกรรมการฯ)	0.833	0.167
2	0.857	0.143
3	0.167	0.833
4	0.333	0.667
5	0.667	0.333
6	0.800	0.200
7	0.800	0.200
8	0.667	0.333
9	0.167	0.833
10	0.167	0.833
11	0.333	0.667
ค่าเฉลี่ย (2-11) (เจ้าหน้าที่)	0.496	0.504
ค่าเฉลี่ยรวม	0.526	0.474

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.25 สามารถสรุปลำดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของมาตรฐานแต่ละมาตรฐานภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูล เกณฑ์รองเวลา ได้ดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26

ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูล เกณฑ์รองเวลา

ระบบมาตรฐานทางด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ	ลำดับความสำคัญ (รองกรรมการผู้จัดการฯ)	ลำดับความสำคัญ (เจ้าหน้าที่ฯ)	ลำดับ ความสำคัญรวม
ITIL	0.833	0.496	0.526
ISO 20000	0.167	0.504	0.474

ผลจากการวิเคราะห์พบว่าผลการเปรียบเทียบระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูล เกณฑ์รองเวลา รองกรรมการผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT ให้ความเห็นขัดแย้งกัน โดยรองกรรมการผู้จัดการเลือก ITIL เป็นมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร แต่เจ้าหน้าที่ทางด้าน IT เลือก ISO 20000 เป็นมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร แต่ในภาพรวมผล ITIL จะได้ลำดับความสำคัญที่สูงกว่า

ตารางที่ 4.27

ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูล เกณฑ์รองความถูกต้อง

ตัวอย่าง	ลำดับความสำคัญ	
No.	ITIL	ISO2000
1 (รองกรรมการฯ)	0.833	0.167
2	0.125	0.875
3	0.500	0.500
4	0.500	0.500
5	0.500	0.500
6	0.500	0.500
7	0.167	0.833
8	0.667	0.333
9	0.833	0.167
10	0.167	0.833
11	0.167	0.833
ค่าเฉลี่ย (2-11) (เจ้าหน้าที่)	0.413	0.587
ค่าเฉลี่ยรวม	0.451	0.549

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.27 สามารถสรุปลำดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของมาตรฐานแต่ละมาตรฐานภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูล เกณฑ์รองความถูกต้อง ได้ดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28

ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูล เกณฑ์รองความถูกต้อง

ระบบมาตรฐานทางด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ	ลำดับความสำคัญ (รองกรรมการผู้จัดการฯ)	ลำดับความสำคัญ (เจ้าหน้าที่ฯ)	ลำดับ ความสำคัญรวม
ITIL	0.833	0.413	0.451
ISO 20000	0.167	0.587	0.549

ผลจากการวิเคราะห์พบว่าผลการเปรียบเทียบระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูล เกณฑ์รองความถูกต้อง รองกรรมการผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT ให้ความเห็นขัดแย้งกัน โดยรองกรรมการผู้จัดการเลือก ITIL เป็นมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร แต่เจ้าหน้าที่ทางด้าน IT เลือก ISO 20000 เป็นมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร แต่ในภาพรวมผล ISO 20000 จะได้ลำดับความสำคัญที่สูงกว่า

ตารางที่ 4.29

ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูล เกณฑ์รองความปลอดภัย

ตัวอย่าง	ลำดับความสำคัญ	
No.	ITIL	ISO2000
1 (รองกรรมการฯ)	0.750	0.250
2	0.667	0.333
3	0.500	0.500
4	0.500	0.500
5	0.500	0.500
6	0.667	0.333
7	0.333	0.667
8	0.667	0.333
9	0.800	0.200
10	0.500	0.500
11	0.800	0.200
ค่าเฉลี่ย (2-11) (เจ้าหน้าที่)	0.593	0.407
ค่าเฉลี่ยรวม	0.608	0.392

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.29 สามารถสรุปลำดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของมาตรฐานแต่ละมาตรฐานภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูล เกณฑ์รองความปลอดภัยได้ดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30

ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูล เกณฑ์รองความปลอดภัย

ระบบมาตรฐานทางด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ	ลำดับความสำคัญ (รองกรรมการผู้จัดการฯ)	ลำดับความสำคัญ (เจ้าหน้าที่ฯ)	ลำดับ ความสำคัญรวม
ITIL	0.750	0.593	0.608
ISO 20000	0.250	0.407	0.392

ผลจากการวิเคราะห์พบว่าผลการเปรียบเทียบระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูล เกณฑ์รองความปลอดภัย รองกรรมการผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT ให้ความเห็นเหมือนกันในการเลือก ITIL เป็นมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร

ตารางที่ 4.31

ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ภายใต้เกณฑ์การบริการจัดการความเสี่ยง เกณฑ์รองโอกาส

ตัวอย่าง	ลำดับความสำคัญ	
No.	ITIL	ISO2000
1 (รองกรรมการฯ)	0.750	0.250
2	0.750	0.250
3	0.833	0.167
4	0.667	0.333
5	0.667	0.333
6	0.333	0.667
7	0.167	0.833
8	0.667	0.333
9	0.833	0.167
10	0.333	0.667
11	0.200	0.800
ค่าเฉลี่ย (2-11) (เจ้าหน้าที่)	0.545	0.455
ค่าเฉลี่ยรวม	0.564	0.436

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.31 สามารถสรุปลำดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของมาตรฐานแต่ละมาตรฐานภายใต้เกณฑ์การบริการจัดการความเสี่ยง เกณฑ์รองโอกาส ได้ดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32

ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภายใต้เกณฑ์การบริการจัดการความเสี่ยง เกณฑ์รองโอกาส

ระบบมาตรฐานทางด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ	ลำดับความสำคัญ (รองกรรมการผู้จัดการฯ)	ลำดับความสำคัญ (เจ้าหน้าที่ฯ)	ลำดับ ความสำคัญรวม
ITIL	0.750	0.545	0.564
ISO 20000	0.250	0.455	0.436

ผลจากการวิเคราะห์พบว่าผลการเปรียบเทียบระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์การบริการจัดการความเสี่ยง เกณฑ์รองโอกาส รองกรรมการผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT ให้ความเห็นเหมือนกันในการเลือก ITIL เป็นมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร

ตารางที่ 4.33

ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ภายใต้เกณฑ์การบริการจัดการความเสี่ยง เกณฑ์รองอุปสรรค

ตัวอย่าง	ลำดับความสำคัญ	
No.	ITIL	ISO2000
1 (รองกรรมการฯ)	0.800	0.200
2	0.167	0.833
3	0.167	0.833
4	0.333	0.667
5	0.667	0.333
6	0.833	0.167
7	0.800	0.200
8	0.333	0.667
9	0.200	0.800
10	0.333	0.667
11	0.500	0.500
ค่าเฉลี่ย (2-11) (เจ้าหน้าที่)	0.433	0.567
ค่าเฉลี่ยรวม	0.467	0.533

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.33 สามารถสรุปลำดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของมาตรฐานแต่ละมาตรฐานภายใต้เกณฑ์การบริการจัดการความเสี่ยง เกณฑ์รองอุปสรรค ได้ดังตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34

ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภายใต้เกณฑ์การบริการจัดการความเสี่ยง เกณฑ์รองอุปสรรค

ระบบมาตรฐานทางด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ	ลำดับความสำคัญ (รองกรรมการผู้จัดการฯ)	ลำดับความสำคัญ (เจ้าหน้าที่ฯ)	ลำดับ ความสำคัญรวม
ITIL	0.800	0.433	0.467
ISO 20000	0.200	0.567	0.533

ผลจากการวิเคราะห์พบว่าผลการเปรียบเทียบระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์การบริการจัดการความเสี่ยง เกณฑ์รองอุปสรรค รองกรรมการผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT ให้ความเห็นขัดแย้งกัน โดยรองกรรมการผู้จัดการเลือก ITIL เป็นมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร แต่เจ้าหน้าที่ทางด้าน IT เลือก ISO 20000 เป็นมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร แต่ในภาพรวมผล ISO 20000 จะได้ลำดับความสำคัญที่สูงกว่า

ตารางที่ 4.35

ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ภายใต้เกณฑ์การบริหารจัดการความรู้

ตัวอย่าง	ลำดับความสำคัญ	
No.	ITIL	ISO2000
1 (รองกรรมการฯ)	0.500	0.500
2	0.250	0.750
3	0.500	0.500
4	0.500	0.500
5	0.667	0.333
6	0.333	0.667
7	0.500	0.500
8	0.333	0.667
9	0.250	0.750
10	0.333	0.667
11	0.250	0.750
ค่าเฉลี่ย (2-11) (เจ้าหน้าที่)	0.392	0.608
ค่าเฉลี่ยรวม	0.401	0.599

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.35 สามารถสรุปลำดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของมาตรฐานแต่ละมาตรฐานภายใต้เกณฑ์การบริหารจัดการความรู้ ได้ดังตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36

ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภายใต้เกณฑ์การบริหารจัดการความรู้

ระบบมาตรฐานทางด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ	ลำดับความสำคัญ (รองกรรมการผู้จัดการฯ)	ลำดับความสำคัญ (เจ้าหน้าที่ฯ)	ลำดับ ความสำคัญรวม
ITIL	0.500	0.392	0.401
ISO 20000	0.500	0.608	0.599

ผลจากการวิเคราะห์พบว่าผลการเปรียบเทียบระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์การบริหารจัดการความรู้ รองกรรมการผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT ให้ความเห็นขัดแย้งกัน โดยรองกรรมการผู้จัดการให้ ITIL และ ISO 20000 มีลำดับความสำคัญเท่ากัน แต่เจ้าหน้าที่ทางด้าน IT ให้ ISO 20000 ลำดับความสำคัญสูงกว่า โดยในภาพรวมผล ISO 20000 จะได้ลำดับความสำคัญที่สูงกว่า

จากผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ในทุกๆ เกณฑ์สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.37 – 4.39

ตารางที่ 4.37

ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภายใต้เกณฑ์ต่างๆ ของรองกรรมการผู้จัดการ

ระบบ มาตรฐาน	A			B			C			D		E
	A1	A2	A3	B1	B2	B3	C1	C2	C3	D1	D2	
ITIL	0.833	0.833	0.833	0.750	0.833	0.800	0.833	0.833	0.750	0.750	0.800	0.500
ISO 20000	0.167	0.167	0.167	0.250	0.167	0.200	0.167	0.167	0.250	0.250	0.200	0.500

ตารางที่ 4.38

ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภายใต้เกณฑ์ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT

ระบบ มาตรฐาน	A			B			C			D		E
	A1	A2	A3	B1	B2	B3	C1	C2	C3	D1	D2	
ITIL	0.620	0.528	0.550	0.655	0.517	0.474	0.479	0.479	0.381	0.545	0.433	0.361
ISO 20000	0.380	0.472	0.450	0.345	0.483	0.504	0.521	0.521	0.619	0.455	0.567	0.639

ตารางที่ 4.39

ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภายใต้เกณฑ์ต่างๆ ของภาพรวม

ระบบ มาตรฐาน	A			B			C			D		E
	A1	A2	A3	B1	B2	B3	C1	C2	C3	D1	D2	
ITIL	0.639	0.556	0.576	0.664	0.545	0.504	0.511	0.511	0.415	0.564	0.467	0.374
ISO 20000	0.361	0.444	0.424	0.336	0.455	0.496	0.489	0.489	0.585	0.436	0.533	0.626

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แบบทั่วทั้ง แผนภูมิ เพื่อตัดสินใจเลือกมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร

หลังจากที่สามารถวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐาน ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์การตัดสินใจต่างๆ เรียบร้อยแล้ว เพื่อหาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั่วทั้งแผนภูมิ จึงต้องมีการนำลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์แต่ละเกณฑ์ที่ได้มาถ่วงน้ำหนัก เนื่องจากเกณฑ์แต่ละเกณฑ์มีลำดับความสำคัญที่ไม่เท่ากัน ที่แสดงไว้ในตารางที่ 4.12 โดยจะทำการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3 ส่วนด้วยกันคือ

1. วิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแบบทั่วทั้งแผนภูมิ จากข้อมูลของรองกรรมการผู้จัดการ
2. วิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแบบทั่วทั้งแผนภูมิ จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT
3. วิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแบบทั่วทั้งแผนภูมิ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

โดยผลการคำนวณสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4.40 - 4.55

ตารางที่ 4.40

ตารางผลการคำนวณหาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ทั้งทั้งแผนภูมิ โดยการถ่วงน้ำหนักด้วยลำดับความสำคัญของรองกรรมการผู้จัดการ
 ภายใต้เกณฑ์หลักประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบมาตรฐาน	A1	A2	A3	ลำดับความสำคัญรวม
ลำดับความสำคัญ ของเกณฑ์	0.487	0.078	0.435	
ITIL	0.833×0.487	0.833×0.078	0.833×0.435	0.833
ISO 20000	0.167×0.487	0.167×0.078	0.167×0.435	0.167

ตารางที่ 4.41

ตารางผลการคำนวณหาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ทั้งทั้งแผนภูมิ โดยการถ่วงน้ำหนักด้วยลำดับความสำคัญของรองกรรมการผู้จัดการ
 ภายใต้เกณฑ์หลักการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบมาตรฐาน	B1	B2	B3	ลำดับความสำคัญรวม
ลำดับความสำคัญ ของเกณฑ์	0.143	0.429	0.429	
ITIL	0.750×0.143	0.833×0.429	0.800×0.429	0.807
ISO 20000	0.250×0.143	0.167×0.429	0.200×0.429	0.193

ตารางที่ 4.42

ตารางผลการคำนวณหาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ทั้งทั้งแผนภูมิ โดยการถ่วงน้ำหนักด้วยลำดับความสำคัญของรองกรรมการผู้จัดการ
 ภายใต้เกณฑ์หลักระบบความปลอดภัยของข้อมูล

ระบบมาตรฐาน	C1	C2	C3	ลำดับความสำคัญรวม
ลำดับความสำคัญ ของเกณฑ์	0.345	0.547	0.109	
ITIL	0.833×0.345	0.833×0.547	0.750×0.109	0.824
ISO 20000	0.167×0.345	0.167×0.547	0.250×0.109	0.176

ตารางที่ 4.43

ตารางผลการคำนวณหาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ทั่วทั้งแผนภูมิ โดยการถ่วงน้ำหนักด้วยลำดับความสำคัญของรองกรรมการผู้จัดการ
ภายใต้เกณฑ์หลักการบริหารจัดการความเสี่ยง

ระบบมาตรฐาน	D1	D2	ลำดับความสำคัญรวม
ลำดับความสำคัญ ของเกณฑ์	0.800	0.200	
ITIL	0.750×0.800	0.500×0.200	0.700
ISO 20000	0.250×0.800	0.500×0.200	0.300

ตารางที่ 4.44

ตารางผลการคำนวณหาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ทั่วทั้งแผนภูมิ โดยการถ่วงน้ำหนักด้วยลำดับความสำคัญของรองกรรมการผู้จัดการ

ระบบ มาตรฐาน	A	B	C	D	E	ลำดับ ความสำคัญ รวม
ลำดับ ความสำคัญ ของเกณฑ์	0.266	0.219	0.411	0.056	0.048	
ITIL	0.833×0.266	0.807×0.219	0.824×0.411	0.700×0.056	0.500×0.048	0.800
ISO 20000	0.167×0.266	0.193×0.219	0.176×0.411	0.300×0.056	0.500×0.048	0.200

ตารางที่ 4.45

ตารางผลการคำนวณหาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ทั้งทั้งแผนภูมิ โดยการถ่วงน้ำหนักด้วยลำดับความสำคัญของเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT
 ภายใต้เกณฑ์หลักประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบมาตรฐาน	A1	A2	A3	ลำดับความสำคัญรวม
ลำดับความสำคัญ ของเกณฑ์	0.325	0.127	0.548	
ITIL	0.620×0.325	0.528×0.127	0.550×0.548	0.570
ISO 20000	0.380×0.325	0.472×0.127	0.450×0.548	0.430

ตารางที่ 4.46

ตารางผลการคำนวณหาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ทั้งทั้งแผนภูมิ โดยการถ่วงน้ำหนักด้วยลำดับความสำคัญของเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT
 ภายใต้เกณฑ์หลักการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบมาตรฐาน	B1	B2	B3	ลำดับความสำคัญรวม
ลำดับความสำคัญ ของเกณฑ์	0.221	0.348	0.431	
ITIL	0.655×0.221	0.517×0.348	0.474×0.431	0.529
ISO 20000	0.345×0.221	0.483×0.348	0.526×0.431	0.471

ตารางที่ 4.47

ตารางผลการคำนวณหาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ทั้งทั้งแผนภูมิ โดยการถ่วงน้ำหนักด้วยลำดับความสำคัญของเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT
 ภายใต้เกณฑ์หลักระบบความปลอดภัยของข้อมูล

ระบบมาตรฐาน	C1	C2	C3	ลำดับความสำคัญรวม
ลำดับความสำคัญ ของเกณฑ์	0.158	0.294	0.548	
ITIL	0.496×0.158	0.413×0.294	0.593×0.548	0.525
ISO 20000	0.504×0.158	0.587×0.294	0.407×0.548	0.475

ตารางที่ 4.48

ตารางผลการคำนวณหาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ทั้งทั้งแผนภูมิ โดยการถ่วงน้ำหนักด้วยลำดับความสำคัญของเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT
 ภายใต้เกณฑ์หลักการบริหารจัดการความเสี่ยง

ระบบมาตรฐาน	D1	D2	ลำดับความสำคัญรวม
ลำดับความสำคัญ ของเกณฑ์	0.461	0.539	
ITIL	0.545×0.461	0.433×0.539	0.485
ISO 20000	0.455×0.461	0.567×0.539	0.515

ตารางที่ 4.49

ตารางผลการคำนวณหาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ทั้งทั้งแผนภูมิ โดยการถ่วงน้ำหนักด้วยลำดับความสำคัญของเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT

ระบบ มาตรฐาน	A	B	C	D	E	ลำดับ ความสำคัญ รวม
ลำดับ ความสำคัญ ของเกณฑ์	0.160	0.132	0.289	0.118	0.301	
ITIL	0.570×0.160	0.529×0.132	0.525×0.289	0.485×0.118	0.392×0.301	0.488
ISO 20000	0.430×0.160	0.471×0.132	0.475×0.289	0.515×0.118	0.608×0.301	0.512

ตารางที่ 4.50

ตารางผลการคำนวณหาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ทั้งทั้งแผนภูมิ โดยการถ่วงน้ำหนักด้วยลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กร
 ภายใต้เกณฑ์หลักประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบมาตรฐาน	A1	A2	A3	ลำดับความสำคัญรวม
ลำดับความสำคัญ ของเกณฑ์	0.340	0.122	0.538	
ITIL	0.620×0.340	0.528×0.122	0.550×0.538	0.571
ISO 20000	0.380×0.340	0.472×0.122	0.450×0.538	0.428

ตารางที่ 4.51

ตารางผลการคำนวณหาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ทั้งทั้งแผนภูมิ โดยการถ่วงน้ำหนักด้วยลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กร
 ภายใต้เกณฑ์หลักการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบมาตรฐาน	B1	B2	B3	ลำดับความสำคัญรวม
ลำดับความสำคัญ ของเกณฑ์	0.214	0.356	0.430	
ITIL	0.664×0.214	0.545×0.356	0.504×0.430	0.553
ISO 20000	0.336×0.214	0.455×0.356	0.496×0.430	0.447

ตารางที่ 4.52

ตารางผลการคำนวณหาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ทั้งทั้งแผนภูมิ โดยการถ่วงน้ำหนักด้วยลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กร
 ภายใต้เกณฑ์หลักระบบความปลอดภัยของข้อมูล

ระบบมาตรฐาน	C1	C2	C3	ลำดับความสำคัญรวม
ลำดับความสำคัญ ของเกณฑ์	0.175	0.317	0.508	
ITIL	0.526×0.175	0.451×0.317	0.608×0.508	0.544
ISO 20000	0.474×0.175	0.549×0.317	0.392×0.508	0.456

ตารางที่ 4.53

ตารางผลการคำนวณหาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ทั่วทั้งแผนภูมิ โดยการถ่วงน้ำหนักด้วยลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กร
ภายใต้เกณฑ์หลักการบริหารจัดการความเสี่ยง

ระบบมาตรฐาน	D1	D2	ลำดับความสำคัญรวม
ลำดับความสำคัญ ของเกณฑ์	0.492	0.508	
ITIL	0.564×0.492	0.467×0.508	0.515
ISO 20000	0.436×0.492	0.533×0.508	0.485

ตารางที่ 4.54

ตารางผลการคำนวณหาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ทั่วทั้งแผนภูมิ โดยการถ่วงน้ำหนักด้วยลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กร

ระบบ มาตรฐาน	A	B	C	D	E	ลำดับ ความสำคัญ รวม
ลำดับ ความสำคัญ ของเกณฑ์	0.170	0.140	0.300	0.112	0.278	
ITIL	0.571×0.170	0.553×0.140	0.544×0.300	0.515×0.112	0.401×0.278	0.507
ISO 20000	0.428×0.170	0.447×0.140	0.456×0.300	0.485×0.112	0.599×0.278	0.493

ตารางที่ 4.55

ตารางสรุปลำดับความสำคัญทั่วทั้งแผนภูมิของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบมาตรฐาน	ลำดับความสำคัญ			อันดับ
	รองกรรมการผู้จัดการ	เจ้าหน้าที่ทางด้าน IT	เฉลี่ยรวม	
ITIL	0.800	0.488	0.507	1
ISO 20000	0.200	0.512	0.493	2

จากผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญทั่วทั้งแผนภูมิ หรือลำดับความสำคัญรวมของระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าลำดับความสำคัญในส่วนของรองกรรมการผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT จะมีความเห็นไม่ตรงกัน คือ รองกรรมการผู้จัดการมีความเห็นว่า ITIL น่าจะเป็นระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร แต่ในส่วน of เจ้าหน้าที่ทางด้าน IT นั้นมีความเห็นว่า ISO 20000 น่าจะเป็นระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร แต่คะแนนในภาพรวมก็สรุปออกมาว่า ITIL เป็นระบบที่เหมาะสมกับองค์กรที่สุดที่จะนำมาใช้ในการเพิ่มศักยภาพการทำงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร