

บทที่ 5

สรุปการศึกษา

ปัจจุบัน ระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญ ต่อองค์กรที่มีความต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันขององค์กร ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำธุรกิจสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในประเทศไทยมาเป็นกรณีศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์งานวิจัยคือ ศึกษาแบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กร เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานทางด้าน IT ขององค์กรต่อไป โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นแนวทางการศึกษาภายใต้ความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทางด้าน IT ขององค์กร จำนวน 11 คน ซึ่งเป็นรองกรรมการผู้จัดการ 1 คน และเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT 10 คน โดยแนวทางการวิเคราะห์ จะใช้เครื่องมือในการตัดสินใจ คือ กระบวนการชั้นเชิงการวิเคราะห์ (Analytical Hierarchy Process) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ถูกคิดค้นโดยศาสตราจารย์ ดร. Saaty ในปี 1980 โดยได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย โดยองค์ประกอบของการศึกษานี้จะประกอบไปด้วย 2 ส่วนหลักๆ คือ

1. เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกแบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีเกณฑ์ต่างที่เกี่ยวข้องดังนี้คือ

เกณฑ์ A. ประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Performance)

เกณฑ์รอง D1. เวลา (Time)

เกณฑ์รอง D2. ต้นทุน (Cost)

เกณฑ์รอง D3. คุณภาพ (Quality)

เกณฑ์ B. การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service)

เกณฑ์รอง D1. เวลา (Time)

เกณฑ์รอง D2. ความถูกต้อง

เกณฑ์รอง D3. คุณภาพ (Quality)

เกณฑ์ C. ระบบความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security Management)

เกณฑ์รอง C1. เวลา (Time)

เกณฑ์รอง C2. ความถูกต้อง

เกณฑ์รอง C3. ความปลอดภัย (Security)

เกณฑ์ D. การบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management)

เกณฑ์รอง D1. โอกาส (Opportunity)

เกณฑ์รอง D2. ผลกระทบ (Effect)

เกณฑ์ E. การบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management)

2. ระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการคัดเลือก ดังนี้คือ

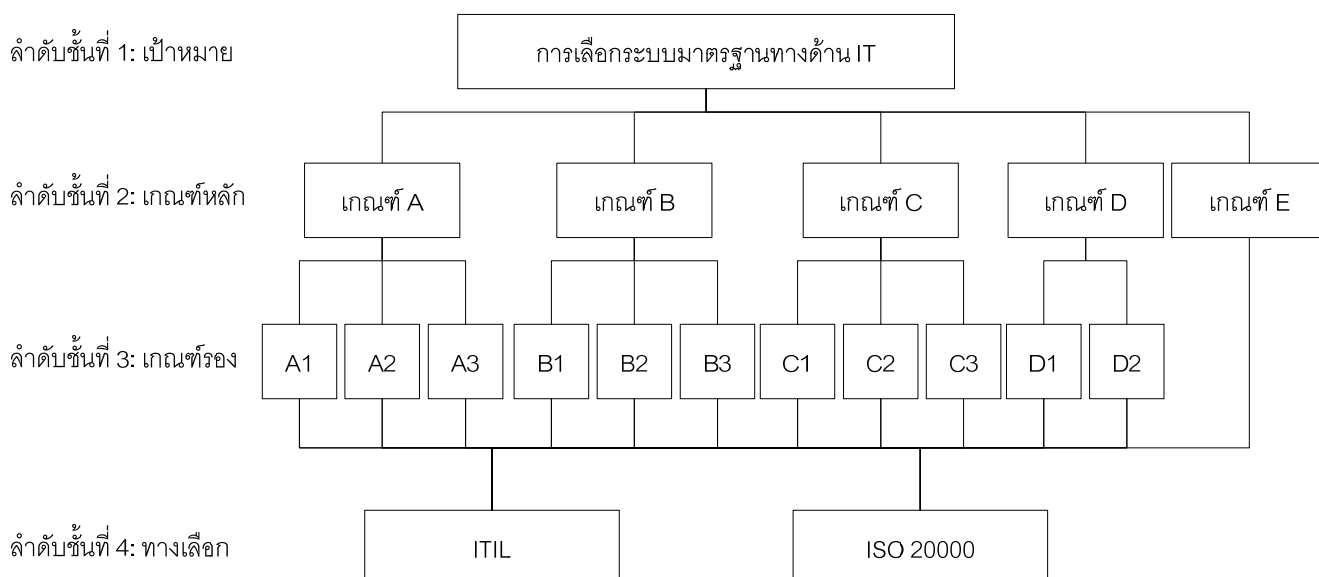
มาตรฐานตัวที่ 1. ITIL

มาตรฐานตัวที่ 2. ISO 20000

จากการศึกษา สามารถนำเขียนแผนภูมิลำดับชั้นเชิงการวิเคราะห์ เพื่อให้เห็นโครงสร้างสำหรับการตัดสินใจ ดังแสดงในภาพที่ 5.1

ภาพที่ 5.1

แผนภูมิลำดับชั้นเชิงการวิเคราะห์สำหรับศึกษามาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับองค์กร



โดยในการวิเคราะห์ด้วยกระบวนการขั้นเชิงการวิเคราะห์ จะประกอบด้วยการวิเคราะห์ 3 ขั้นตอน เพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของเกณฑ์แต่ละเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร
2. การวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กรภายใต้เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจ
3. การวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แบบทั่วทั้งแผนภูมิ เพื่อตัดสินใจเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร

จากผลการศึกษากลุ่มผู้เกี่ยวข้องในองค์กร จำนวน 11 คน โดยแบ่งเป็น รองกรรมการผู้จัดการ 1 คน และเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT 10 คน โดยสาเหตุที่ผู้วิจัยต้องการแยกข้อมูลการตัดสินใจของรองกรรมการผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT ออกจากกันนั้น เพื่อที่จะสามารถเล็งเห็นถึงเกณฑ์การตัดสินใจที่มีในผลต่อกลุ่มทั้งสองได้อย่างชัดเจน และจะทำให้ทราบว่าเมื่อมีการนำระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้นั้น จะต้องมุ่งเน้นที่เรื่องใดก่อนหลัง เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง โดยเมื่อทำได้ดำเนินการศึกษาและสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษาระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร

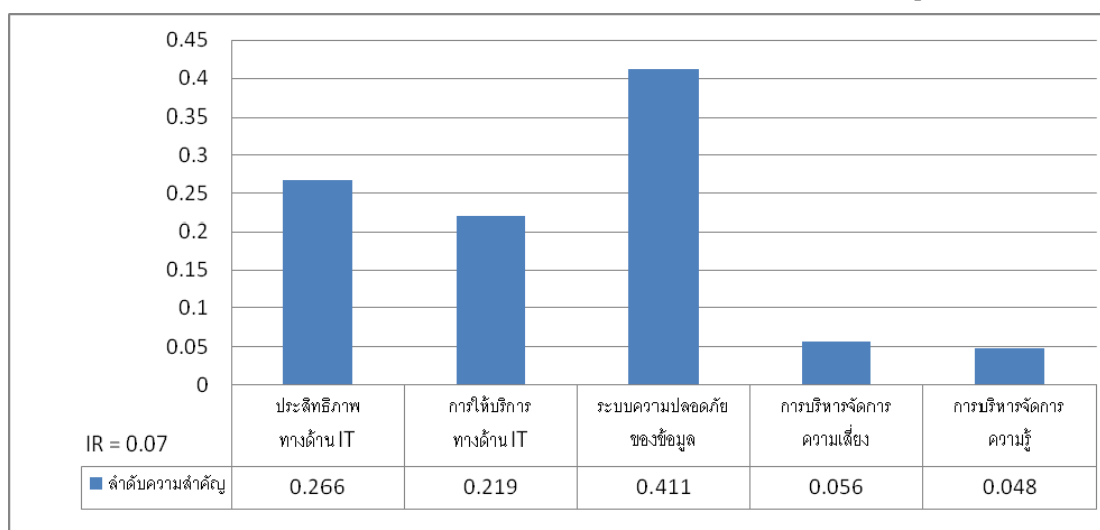
5.1.1 สรุปผลการศึกษาระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร จากความคิดเห็นของรองกรรมการผู้จัดการ

5.1.1.1 สรุปผลการศึกษาลำดับความสำคัญของเกณฑ์ต่างๆ ที่ใช้ในการเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากความคิดเห็นของรองกรรมการผู้จัดการ

โดยจะเห็นว่ารองกรรมการผู้จัดการได้ให้ความสำคัญกับระบบความปลอดภัยของข้อมูลในระดับที่สูงสุด เนื่องจากข้อมูลภายในองค์กรถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก เพราะเห็นสิ่งที่องค์กรได้ทำผ่านมาและจะนำไปใช้งานในอนาคตได้อีกด้วย การสูญเสียของข้อมูลจึงเป็นสิ่งที่ต้องระมัดระวังเป็นพิเศษโดยเฉพาะในองค์กรที่อยู่ในธุรกิจสิ่งพิมพ์ด้วยแล้วนั้น ข้อมูลถือว่าเป็นหัวใจของธุรกิจ เพราะต้นฉบับต่างๆ ที่ได้รับการจัดเก็บในองค์กรก็ได้รับการจัดเก็บในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดการนำไปใช้งานได้สะดวกรวดเร็วในการใช้งาน ดังแสดงในภาพที่ 5.2

ภาพที่ 5.2

กราฟสรุปผลลำดับความสำคัญของเกณฑ์ที่ใช้ในการเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร ของรองกรรมการผู้จัดการ



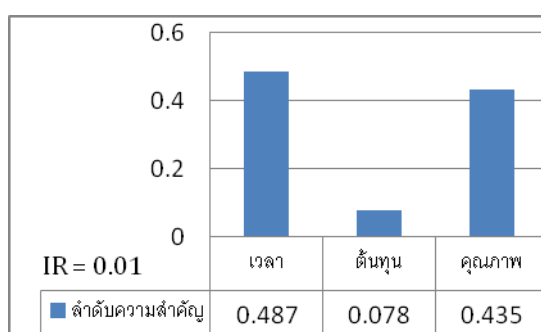
นอกจากนี้ ในแต่ละเกณฑ์หลักยังประกอบด้วยเกณฑ์รองต่างๆ ซึ่งรองกรรมการผู้จัดการได้ทำการให้ลำดับความสำคัญของเกณฑ์รองนั้นๆ โดยผลจากการวิเคราะห์การให้ลำดับความสำคัญของเกณฑ์รองที่ใช้ในการเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 5.3 – 5.6

ภาพที่ 5.3-5.6

กราฟเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ด้านเกณฑ์รองต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของรองกรรมการผู้จัดการ

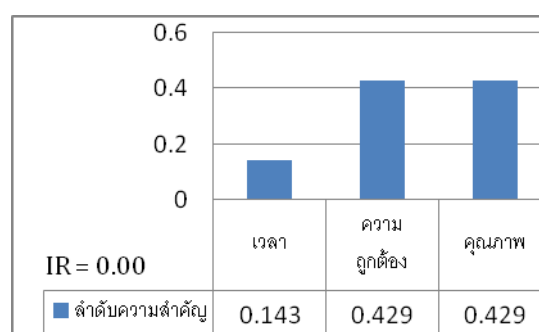
ภาพ 5.3

เกณฑ์รองภายใต้ประสิทธิภาพทางด้าน IT



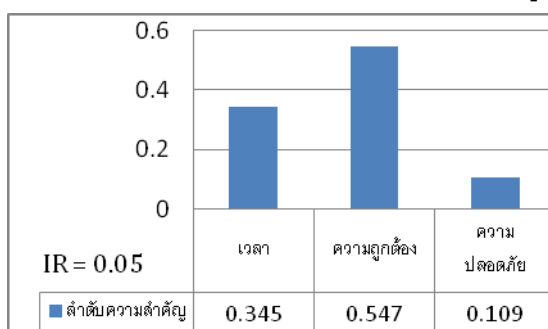
ภาพ 5.4

เกณฑ์รองภายใต้การให้บริการทางด้าน IT



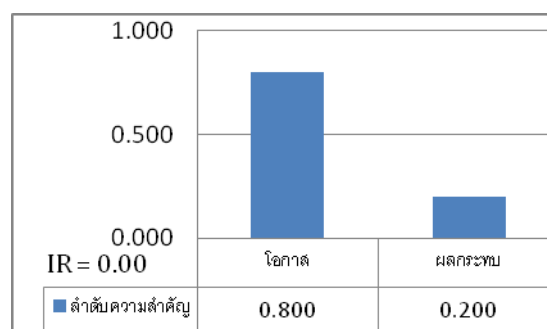
ภาพ 5.5

เกณฑ์รองภายใต้ระบบความปลอดภัยของข้อมูล



ภาพ 5.6

เกณฑ์รองภายใต้การบริหารจัดการความเสี่ยง



5.1.1.2 สรุปผลการศึกษาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์แต่ละเกณฑ์ จากความคิดเห็นของรองกรรมการผู้จัดการ

จากการวิเคราะห์พบว่า รองกรรมการผู้จัดการให้ลำดับความสำคัญกับแต่ละมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์ต่างๆ แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1

ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์ต่างๆ ของรองกรรมการผู้จัดการ

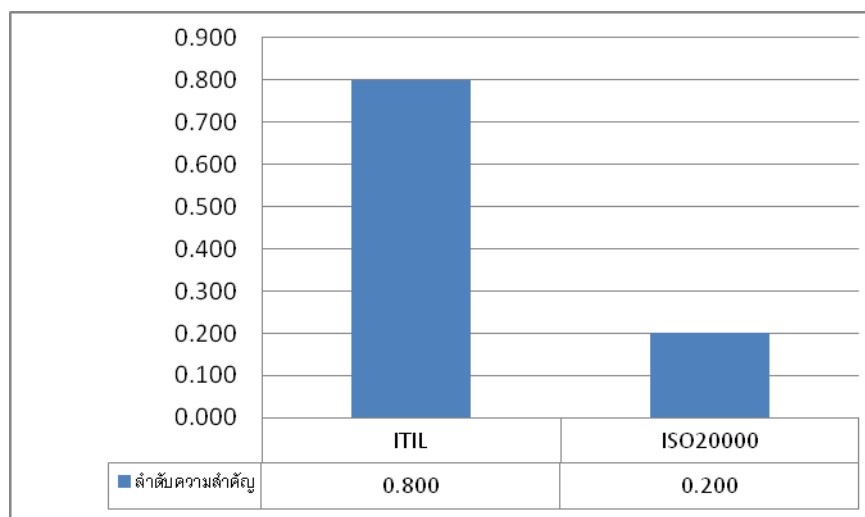
ระบบ มาตรฐาน	A			B			C			D		E
	A1	A2	A3	B1	B2	B3	C1	C2	C3	D1	D2	
ITIL	0.833	0.833	0.833	0.750	0.833	0.800	0.833	0.833	0.750	0.750	0.800	0.500
ISO 20000	0.167	0.167	0.167	0.250	0.167	0.200	0.167	0.167	0.250	0.250	0.200	0.500

5.1.1.3 สรุปผลการศึกษาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แบบทั่วทั้งแผนภูมิ เพื่อศึกษามาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร

จากผลการศึกษาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แบบทั่วทั้งแผนภูมิ ซึ่งอาศัยข้อมูลในเรื่องลำดับความสำคัญของระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้เกณฑ์ต่างๆ ในข้อ 5.1.1.2 และถ่วงน้ำหนักด้วย ลำดับความสำคัญของเกณฑ์ต่างๆ ที่ใช้ในการคัดเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กรในข้อ 5.1.1.1 โดยผลของการคำนวณทำให้ทราบว่ารองกรรมการผู้จัดการได้เลือกให้ ITIL เป็นระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 5.7

ภาพที่ 5.7

กราฟสรุปลำดับความสำคัญทั่วทั้งแผนภูมิของระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
จากความคิดเห็นของรองกรรมการผู้จัดการ



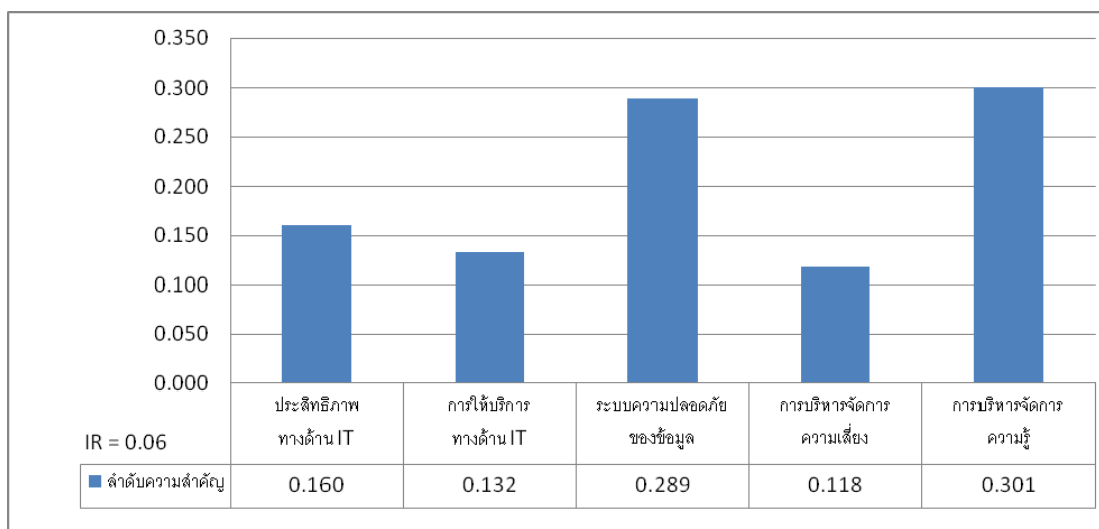
5.1.2 สรุปผลการศึกษาระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร จากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT

5.1.2.1 สรุปผลการศึกษาลำดับความสำคัญของเกณฑ์ต่างๆ ที่ใช้ในการเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT

โดยผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT นั้นได้ให้ความเห็นว่าการบริหารจัดการความรู้ และระบบความปลอดภัยของข้อมูลในอัตราที่ไม่แตกต่างกันมากนัก เนื่องจากว่า การบริหารจัดการความรู้จะช่วยในการทำงานของเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT เพราะจะเป็นการช่วยเสริมระบบการจัดเก็บความรู้ในงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความรู้ทางด้าน IT ความรู้ในปัญหาของหน่วยงานต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร รวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วย นอกจากนี้ยังทำให้เจ้าหน้าที่ทางด้าน IT สามารถที่จะทราบว่าผู้รับบริการขาดความรู้ทางด้านใดบ้าง เพื่อที่จะสามารถทำการฝึกอบรมในเรื่องนั้นๆ ให้กับผู้รับบริการได้ และในส่วนของการความปลอดภัยของข้อมูลนั้น ก็มาจากเหตุผลเดียวกันกับรองกรรมการผู้จัดการ ซึ่งมองว่าข้อมูลต่างๆ ในองค์กรมีความสำคัญ ทั้งยังทำให้ผู้รับบริการสามารถทำงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งสามารถแสดงในภาพที่ 5.8

ภาพที่ 5.8

กราฟสรุปผลลำดับความสำคัญของเกณฑ์ที่ใช้ในการเลือกระบบมาตรฐาน
ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร ของเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT

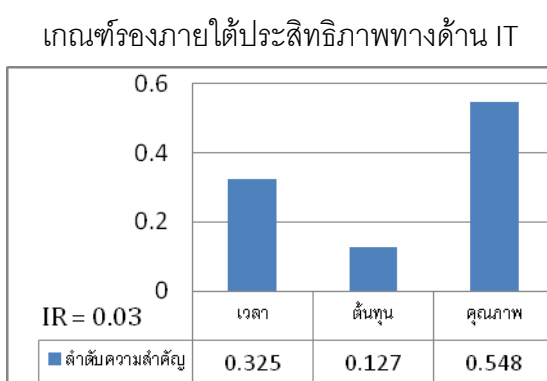


นอกจากนี้ ในแต่ละเกณฑ์หลักยังประกอบด้วยเกณฑ์รองต่างๆ เจ้าหน้าที่ทางด้าน IT ได้ทำการให้ลำดับความสำคัญของเกณฑ์รองนั้นๆ โดยผลจากการวิเคราะห์การให้ลำดับความสำคัญของเกณฑ์รองที่ใช้ในการเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 5.9 – 5.12

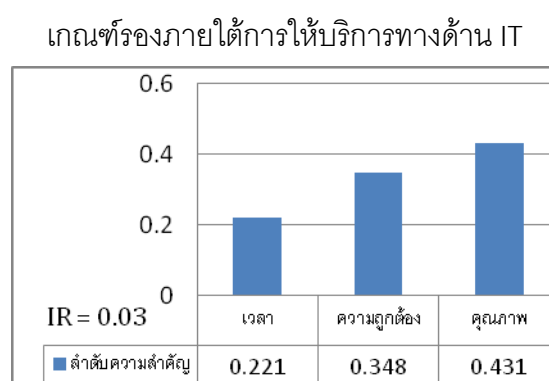
ภาพที่ 5.9-5.12

กราฟเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ด้านเกณฑ์รองต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT

ภาพ 5.9

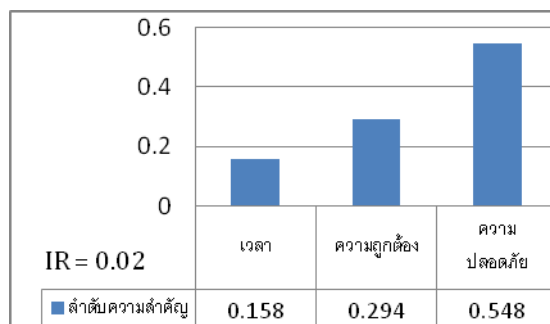


ภาพ 5.10



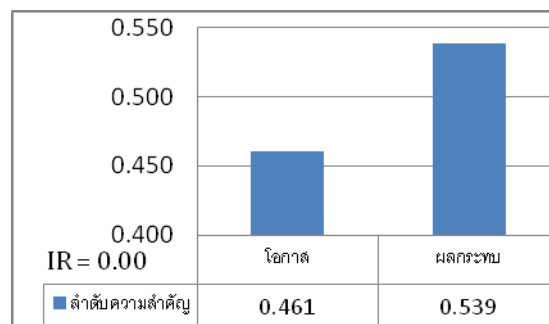
ภาพ 5.11

เกณฑ์รองภายใต้ระบบความปลอดภัยของข้อมูล



ภาพ 5.12

เกณฑ์รองภายใต้การบริหารจัดการความเสี่ยง



5.1.2.2 สรุปผลการศึกษาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์แต่ละเกณฑ์ จากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT

จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT ได้ให้ลำดับความสำคัญกับแต่ละมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์ต่างๆ แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2

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

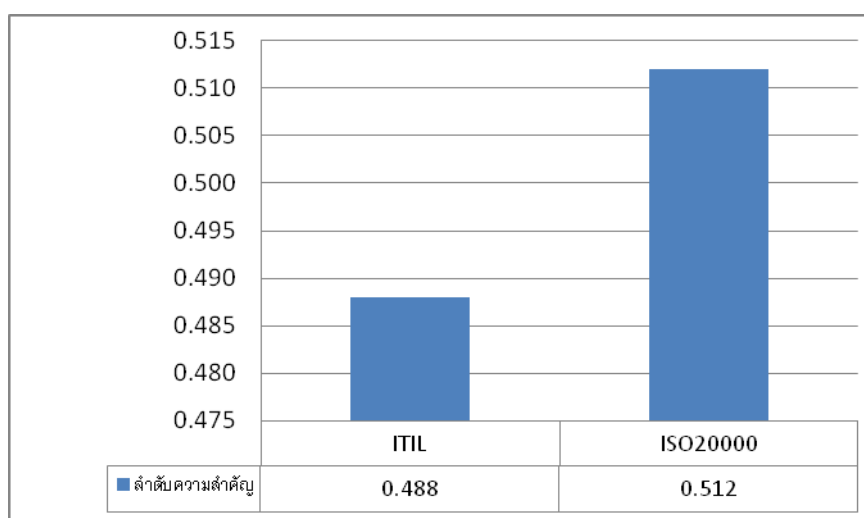
5.1.2.3 สรุปผลการศึกษาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แบบทั่วทั้งแผนภูมิ เพื่อศึกษามาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร

จากผลการศึกษาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แบบทั่วทั้งแผนภูมิ ซึ่งอาศัยข้อมูลในเรื่องลำดับความสำคัญของระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้เกณฑ์ต่างๆ ในข้อ 5.1.2.2 และถ่วงน้ำหนักด้วย ลำดับความสำคัญของเกณฑ์ต่างๆ ที่ใช้ในการคัดเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับ

องค์กรในข้อ 5.1.2.1 โดยผลของการคำนวณทำให้ทราบว่าเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT ได้เลือกให้ ISO 20000 เป็นระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 5.13

ภาพที่ 5.13

กราฟสรุปลำดับความสำคัญทั่วทั้งแผนภูมิของระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT



5.1.2 สรุปผลการศึกษาระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร จากความคิดเห็นของภาพรวม

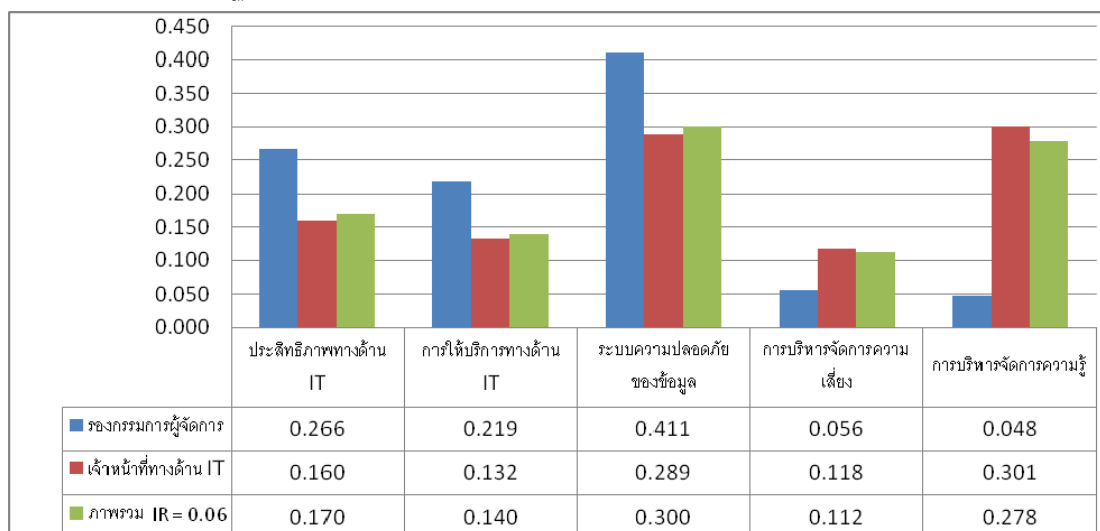
5.1.3.1 สรุปผลการศึกษาลำดับความสำคัญของเกณฑ์ต่างๆ ที่ใช้ในการเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพรวม

โดยจะเห็นว่า ความคิดเห็นของรองกรรมการผู้จัดการได้ให้ความสำคัญกับระบบความปลอดภัยของข้อมูลไว้ในอันดับสูงสุด แต่เจ้าหน้าที่ทางด้าน IT นั้น ได้ให้ลำดับความสำคัญของระบบความปลอดภัยทางด้านข้อมูลไว้ในอันดับที่ 2 อยู่ที่ 28.9% ซึ่งการบริหารจัดการความร้ นั้นได้อยู่ที่ 30.1% โดยห่างกับอันดับที่ 2 อยู่ 1.2% และเมื่อประเมินภาพรวมออกมาแล้ว ทำให้เห็นว่าระบบความปลอดภัยของข้อมูล (30%) เป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญมากที่สุด ส่วนลำดับ 2 จะเป็นการบริหารจัดการความรู้ (27.8%) และลำดับ 3 คือ ประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (17%) ลำดับที่ 4 คือ การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (14%) และสุดท้ายการบริหารจัดการความเสี่ยง (11.2%) ดังแสดงในภาพที่ 5.14

ภาพที่ 5.14

กราฟสรุปผลลำดับความสำคัญของเกณฑ์ที่ใช้ในการเลือก

ระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร ของภาพรวม



โดยจากข้อมูลดังกล่าว ทำให้ทราบว่าเมื่อมีการนำระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในองค์กรก็ควรจะดำเนินการในส่วน of ระบบความปลอดภัยของข้อมูล และการบริหารจัดการความรู้มาเป็นอันดับต้น และตอบสนองปัจจัยที่เหลือในลำดับถัดไป และถ้าองค์กรมีต้องการที่จะเพิ่มระดับของระบบความปลอดภัยของข้อมูลก็สามารถที่จะนำแนวทางการปฏิบัติจาก ISO/IEC 17799:2005 มาเพื่อประยุกต์ใช้เพิ่มเติมได้

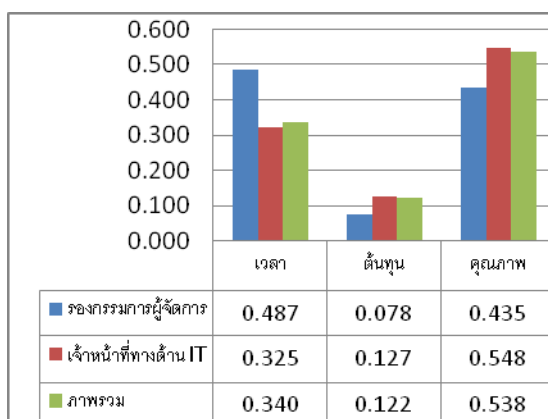
และนอกจากนี้ ในแต่ละเกณฑ์หลักยังประกอบด้วยเกณฑ์รองต่างๆ โดยในภาพรวมได้ทำการให้ลำดับความสำคัญของเกณฑ์รองนั้นๆ โดยผลจากการวิเคราะห์การให้ลำดับความสำคัญของเกณฑ์รองที่ใช้ในการเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ซึ่งจะมีทั้งส่วนที่รองกรรมการผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT มีความเห็นเหมือนกัน และส่วนที่มีความเห็นไม่เหมือนกัน ซึ่งข้อมูลที่แตกต่างกันส่วนใหญ่มาจากมุมมองที่ไม่เหมือนกัน และความคาดหวังในการจะนำระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ไม่เหมือนกัน ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 5.15 – 5.18

ภาพที่ 5.15-5.18

กราฟเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ด้านเกณฑ์รองต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในภาพรวม

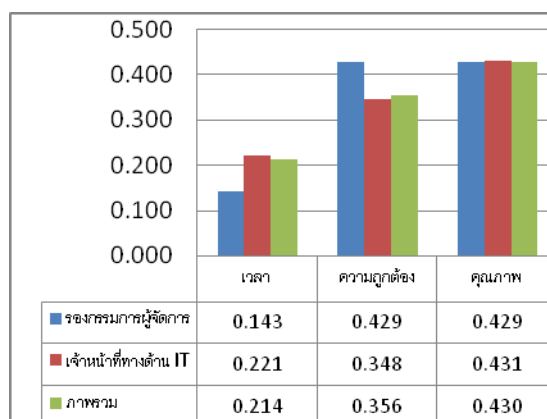
ภาพ 5.15

เกณฑ์รองภายใต้ประสิทธิภาพทางด้าน IT



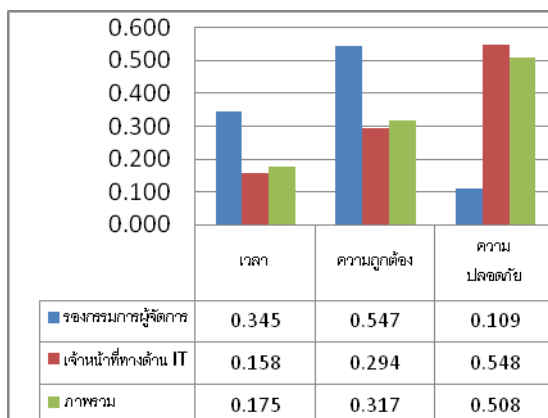
ภาพ 5.16

เกณฑ์รองภายใต้การให้บริการทางด้าน IT



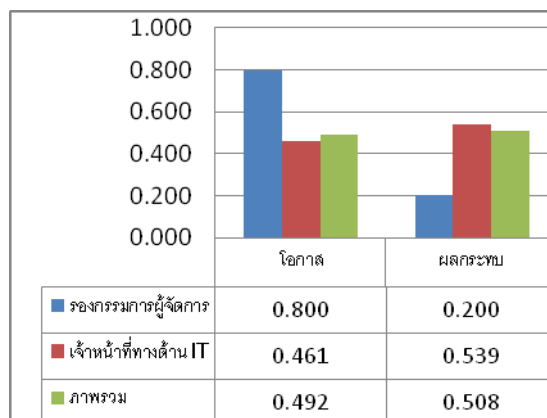
ภาพ 5.17

เกณฑ์รองภายใต้ระบบความปลอดภัยของข้อมูล



ภาพ 5.18

เกณฑ์รองภายใต้การบริหารจัดการความเสี่ยง



5.1.3.2 สรุปผลการศึกษาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์แต่ละเกณฑ์ จากความคิดเห็นของภาพรวม

จากการวิเคราะห์พบว่า โดยภาพรวมได้ให้ลำดับความสำคัญกับแต่ละมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์ต่างๆ แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.3

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

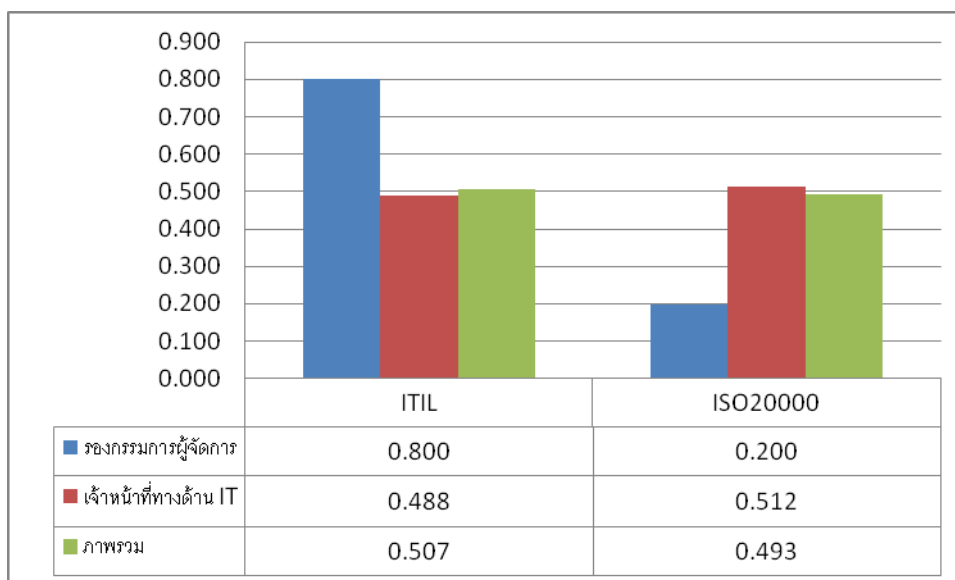
5.1.3.3 สรุปผลการศึกษาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แบบทั่วทั้งแผนภูมิ เพื่อศึกษามาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร

จากผลการศึกษาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แบบทั่วทั้งแผนภูมิ ซึ่งอาศัยข้อมูลในเรื่องลำดับความสำคัญของระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้เกณฑ์ต่างๆ ในข้อ 5.1.3.2 และถ่วงน้ำหนักด้วย ลำดับความสำคัญของเกณฑ์ต่างๆ ที่ใช้ในการคัดเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กรในข้อ 5.1.3.1 โดยผลของการคำนวณทำให้ทราบว่าภาพรวมได้เลือกให้ ITIL เป็นระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กรแต่ก็มีความแตกต่างไม่มากนัก เพราะต่างกันเพียง 1.4% เท่านั้น ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 5.19

ภาพที่ 5.19

กราฟสรุปลำดับความสำคัญทั่วทั้งแผนภูมิของระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากความคิดเห็นของภาพรวม



ซึ่งจากการศึกษาของผู้วิจัยพบว่าการตัดสินใจเลือก ITIL มาเป็นระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กรนั้น มีความสอดคล้องกันกับการศึกษาในบทที่ 2 ที่ได้มีการศึกษาถึงความแตกต่างของระบบมาตรฐานทางการให้บริการ ITIL และ ISO 20000 โดยในการศึกษาดังกล่าวพบว่า ITIL จะมีความมุ่งมั่นเพิ่มเติมที่แตกต่างกับ ISO 20000 คือการมุ่งมั่นในด้านของระบบความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง และกลุ่มผู้เกี่ยวข้องในองค์กรนั้นได้เลือกให้ระบบความปลอดภัยของข้อมูลมาเป็นอันดับ 1 ดังนั้นจากการศึกษาของผู้วิจัยทำให้ทราบว่า การนำ AHP มาช่วยในการตัดสินใจเลือก ระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร สามารถใช้งานได้

5.2 ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้จะทำการวิจัยต่อจากงานวิจัยนี้ หรืองานวิจัยอื่นๆ ที่มีส่วนสัมพันธ์กับงานวิจัยครั้งนี้คือ

1. ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษเฉพาะองค์กรที่นำมาเป็นกรณีศึกษาเพียงองค์กรเดียว ดังนั้นจึงควรเพิ่มขอบเขตของงานวิจัย โดยการขยายขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากขึ้น โดยอาจนำกรณีศึกษาขององค์กรอื่นมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่าง เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจสามารถศึกษาเครื่องมือที่ใช้ช่วยในการตัดสินใจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การศึกษานี้เป็นแนวทางในการตัดสินใจเพื่อเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กรด้วย AHP ซึ่งเป็นเครื่องมือหนึ่งในหลายๆ เครื่องมือที่ใช้ช่วยในการตัดสินใจเท่านั้น ซึ่งยังไม่รวมถึงการนำระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ จึงทำให้ไม่สามารถสรุปได้ว่าองค์กรจะประสบความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงได้รับประโยชน์ที่เกิดจากการดำเนินการตามระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้คัดเลือกมา

3. การนำระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในองค์กรนั้น จะพบว่าบุคลากรขององค์กรส่วนใหญ่ยังไม่มีความพร้อมในการดำเนินการ ก็อาจต้องใช้วิธีการดำเนินการแบบค่อยเป็นค่อยไปเพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจ, ยอมรับ และเห็นความสำคัญของการประยุกต์ใช้ระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร หรือองค์กรอาจพิจารณาจัดจ้างผู้ให้บริการจากภายนอกเพื่อช่วยในการวางแผนและดำเนินการ ซึ่งในปัจจุบันเป็นที่นิยมกันมากขึ้น เนื่องจากบุคลากรจากภายนอกจะมีความพร้อม, ความรู้ความชำนาญ และประสบการณ์ในงานนั้นๆ ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้อย่างรวดเร็ว แต่ทั้งนี้องค์กรก็ต้องพิจารณาให้รอบครอบในการเลือกบุคลากรจากภายนอกเข้ามาดำเนินการ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบกับองค์กร และทำให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด