

หัวข้องานค้นคว้าอิสระ	การเลือกมาตรฐานด้านการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยการใช้การตัดสินใจแบบ Analytic Hierarchy Process (AHP)
ชื่อผู้เขียน	กรณิศศึกษา: บริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่ง
แผนกวิชา/คณะ	นายวิรัช ปริณพทลสกุล สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ	ดร.วรัญญู สุจิรวพันธ์พงศ์
ปีการศึกษา	2552

Comment [N1]: พิมพ์คำนำหน้านาม

Comment [N2]: ให้พิมพ์ปีการศึกษาที่ทำงานวิจัย (ไม่ใช่ปี พ.ศ.)

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง การเลือกระบบมาตรฐานด้านการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยการใช้การตัดสินใจแบบ Analytic Hierarchy Process (AHP) กรณิศศึกษา: บริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางในการตัดสินใจเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งตอบสนองของความต้องการ และทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น จะเกิดขึ้นในส่วนการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานทางด้าน IT และผู้ใช้บริการ 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 และเปรียบเทียบระบบมาตรฐานด้านการจัดการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้ปัจจัยต่างๆ ของผู้เกี่ยวข้อง และสรุปหาผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยลำดับความสำคัญและค่าสัดส่วนของความสอดคล้องกัน พบว่า ITIL มีค่าเฉลี่ยลำดับความสำคัญสูงสุดเท่ากับ 0.507 แสดงให้เห็นว่า ITIL เป็นระบบมาตรฐานด้านการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการขององค์กรมากที่สุด