

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระ ในหัวข้อการพัฒนาบาลานซ์สกอร์การ์ดสำหรับงานเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษา: ฝ่ายบริหารงานวิศวกรรมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีวัตถุประสงค์ที่จะนำเสนอแนวทางการพัฒนา Balanced Scorecard ในงานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการใช้เครื่องมือที่สามารถกำหนดรายละเอียดในระดับปฏิบัติการในงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มาประยุกต์ใช้ร่วมกับเครื่องมือ Balanced Scorecard ที่ทำหน้าที่กำหนดกรอบการทำงานในระดับกลยุทธ์ เพื่อให้เกิดเป็นแผนปฏิบัติการที่มีความเป็นเหตุเป็นผล งานวิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ 3 ข้อ เป็นวัตถุประสงค์ที่ต่อเนื่องกัน วัตถุประสงค์แรกเพื่อวิเคราะห์เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิด Balanced Scorecard กับแนวคิด CobiT Framework สำหรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา Balanced Scorecard สำหรับงานเทคโนโลยีสารสนเทศในฝ่ายบริหารงานวิศวกรรมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด หรือฝ่ายวิศวกรรม วัตถุประสงค์ต่อมาเพื่อจัดทำแบบจำลองการพัฒนา Balanced Scorecard สำหรับงานเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้ความสัมพันธ์ของเครื่องมือที่ได้ศึกษา และสุดท้ายเพื่อเสนอแผนปฏิบัติการ โดยใช้แบบจำลองช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด อันจะทำให้ได้แผนปฏิบัติการในระดับหลักการ ที่เหมาะสมกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้วิจัยเริ่มจากการศึกษากรอบแนวคิด วิธีการประยุกต์ใช้งาน และขั้นตอนการจัดทำ Balanced Scorecard ในองค์กร รวมทั้งศึกษา CobiT Framework จากนั้นเชื่อมโยงความสัมพันธ์ทั้งสองแนวคิด กำหนดแนวทางใช้งานทั้ง 2 กรอบแนวคิดร่วมกัน ในงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อมาเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ แผนงานและเอกสารต่างๆ ขององค์กร จากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ทำการสอบถามและสัมภาษณ์บุคลากร ทั้งในกลุ่มที่เป็นผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการและผู้ใช้บริการ เมื่อรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้แล้ว ทำการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของข้อมูลทั้งปฐมภูมิและทุติยภูมิ นำมาวิเคราะห์และจัดทำแบบจำลองการพัฒนา Balanced Scorecard สำหรับงานเทคโนโลยีสารสนเทศ จากนั้นทำการป้อนข้อมูลส่วนที่จะศึกษาวิเคราะห์เข้าสู่แบบจำลอง ทำการวิเคราะห์และศึกษาหาผลลัพธ์ จากนั้นนำผลลัพธ์ส่วนที่สอดคล้องกับระบบงาน มาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการและสรุปผลการศึกษา

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ จะมีอยู่ 3 ส่วนคือ รูปแบบและลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิด Balanced Scorecard กับแนวคิด CobiT Framework และแนวทางในการนำเครื่องมือทั้งสองมาใช้ร่วมกัน ผลต่อมาเป็นแบบจำลองการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการพัฒนา

Balanced Scorecard สำหรับงานเทคโนโลยีสารสนเทศในฝ่ายวิศวกรรม ซึ่งกำหนดให้มีข้อมูลที่จะป้อนเข้าแบบจำลอง 3 ส่วนคือ ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญในระบบปฏิบัติการ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ รวมทั้งข้อมูลจากทฤษฎีและแผนงานองค์กร โดยการจัดทำแบบจำลอง เกิดผลลัพธ์จำนวน 4 ผลลัพธ์คือ หัวข้องานที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าสำคัญและต้องปรับปรุงเพื่อผู้ใช้บริการ หัวข้อแผนปฏิบัติการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับตัวชี้วัดของฝ่ายวิศวกรรม หัวข้อแผนปฏิบัติการที่ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ แต่ไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัดของฝ่ายวิศวกรรม รวมทั้งหัวข้องานที่ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ แต่ไม่ใช่งานของหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลลัพธ์แต่ละหัวข้อจะนำไปใช้งานได้แตกต่างกัน โดยผลลัพธ์ในส่วนที่เป็นหัวข้อแผนปฏิบัติการที่ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ จะถูกนำมาวิเคราะห์ต่อเนื่อง เพื่อจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการระดับหลักการสำหรับงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความคาดหวังจากการวิจัยในครั้งนี้คือ เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้สำหรับการพัฒนา Balanced Scorecard ในงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในหน่วยงานที่เป็นกรณีศึกษา และหน่วยงานอื่นๆ โดยเฉพาะหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสิ่งที่คาดว่าจะน่าเป็นคุณค่าจากการจัดทำแผนปฏิบัติการตามแนวทางของงานวิจัยครั้งนี้ คือแนวทางการสร้างแผนปฏิบัติการที่มีความเป็นเหตุเป็นผล และตรงกับลักษณะงานเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ยังคาดว่าจะสามารถเป็นแนวทางให้กับการจัดทำ Balanced Scorecard ให้กับหน่วยงานอื่นๆ ได้อีกด้วย