



การเลือกมาตรฐานด้านการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย
การใช้การตัดสินใจแบบ Analytic Hierarchy Process (AHP)
กรณีศึกษา: บริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่ง

โดย

นายวิรัช ปริมณฑลสกุล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี
วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2552

การเลือกมาตรฐานด้านการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย
การใช้การตัดสินใจแบบ Analytic Hierarchy Process (AHP)
กรณีศึกษา: บริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่ง

โดย

นายวิรัช ปริมณฑลสกุล

การค้นคว้านี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี
วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2552

Information Technology Standard Selection Approach
by Analytic Hierarchy Process (AHP)
Case Study: A Printing Company

By

Mr. Virat Parimontonsakul

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science
Technology Management
College of Innovation
Thammasat University

2009

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
วิทยาลัยนวัตกรรม

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นายวิรัช ปริมณฑลสกุล

เรื่อง

การเลือกมาตรฐานด้านการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยการใช้การตัดสินใจแบบ
Analytical Hierarchy Process (AHP) กรณีศึกษา: บริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่ง

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2552

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ตรีทศ เหล่าศิริหงษ์ทอง)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

(ดร.วรปัญญา สุจิรวพันธ์พงศ์)

กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

(ดร.กুমิพร ธรรมสถิตย์เดช)

คณบดี

(รองศาสตราจารย์ ม.ร.ว.พงษ์สวัสดิ์ สวัสดิวัตน์)

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง การเลือกระบบมาตรฐานด้านการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยการใช้การตัดสินใจแบบ Analytic Hierarchy Process (AHP) กรณีศึกษา: บริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางในการตัดสินใจเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งตอบสนองของความต้องการ และทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น จะเกิดขึ้นในส่วนการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานทางด้าน IT และผู้ใช้บริการ คือ ไม่มีขั้นตอนและระบบในการประสานงานที่ดี การขาดแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน และความต้องการของผู้ใช้บริการมีเพิ่มขึ้น ทำให้การให้บริการในปัจจุบันไม่สามารถตอบสนองของความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดีพอ

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จึงได้มีการศึกษาเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ยั่งยืน โดยเล็งเห็นว่าการจัดทำระบบมาตรฐานจะทำให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยทำให้เกิดประสิทธิภาพทางด้านการดำเนินการ และการให้บริการเพิ่มสูงขึ้น โดยได้มีการคัดเลือกระบบมาตรฐาน 2 ระบบ คือ IT Infrastructure Library (ITIL) และ ISO 20000 เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร 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 ที่จะสามารถตอบสนองของความต้องการขององค์กรมากที่สุด โดยมีปัจจัยหลักได้แก่ ประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ระบบความปลอดภัยของข้อมูล, การบริหารจัดการความเสี่ยง และการบริหารจัดการความรู้ และเกณฑ์ย่อยต่างๆ โดยให้ผู้เกี่ยวข้องทุกท่านให้คะแนนน้ำหนักในการเปรียบเทียบปัจจัยต่างๆ

จากผลการให้คะแนนน้ำหนักและประมวลผลด้วยโปรแกรม Expert Choice 11.5 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยต่างๆ และเปรียบเทียบระบบมาตรฐานด้านการจัดการทางด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศภายใต้ปัจจัยต่างๆ ของผู้เกี่ยวข้อง และสรุปหาผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยลำดับ ความสำคัญและค่าสัดส่วนของความสอดคล้องกัน พบว่า ITIL มีค่าเฉลี่ยลำดับความสำคัญสูงสุด เท่ากับ 0.507 แสดงให้เห็นว่า ITIL เป็นระบบมาตรฐานด้านการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ เหมาะสมและตรงตามความต้องการขององค์กรมากที่สุด



ชำนาญกหอสมุด

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.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้านี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องมาจากคณาจารย์ผู้สั่งสอน และถ่ายทอดประสบการณ์ในการเรียนรู้ตลอดหลักสูตร และงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วย ความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ดร.วรัญญู สุจิตวิวัฒน์พงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยที่ได้ สละเวลาในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำอันมีค่า ตลอดจนช่วยตรวจทบทวนแก้ไข ทำให้งานวิจัย ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

รวมทั้งรองศาสตราจารย์ ดร.ตรีทศ เหล่าศิริหงษ์ทอง และ ดร.ภูมิพร ธรรมสถิตย์เดช กรรมการสอบผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้คำแนะนำและชี้แนะแนวทางในการแก้ไข เพื่อปรับปรุง งานค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคุณวรัชย์ จงพิพัฒน์สุข และขอบพระคุณผู้เอื้อเฟื้อเพื่อข้อมูลและ ช่วยเหลือสำหรับการศึกษาค้นคว้าทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และคอยเป็นกำลังใจและ ให้ความช่วยเหลือ ให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายที่สุดนี้ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ ที่เคารพที่ได้ให้กำลังใจ และให้การ ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาด้วยดีตลอดมา

นายวิรัช ปริมณฑลสกุล
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(4)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพประกอบ.....	(13)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ข้อจำกัดงานวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
2. แนวคิด และพื้นฐานทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
ความสำคัญในการนำระบบมาตรฐานมาประยุกต์ใช้ในองค์กร.....	4
ระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย	6
เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกมาตรฐานทางด้าน IT ที่เหมาะสมกับองค์กร..	14
การคัดเลือกโดยวิธีการ Analytic Hierarchy Process (AHP).....	19
งานวิจัยและบทความที่เกี่ยวข้อง.....	22

3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	28
สรุปปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกระบบมาตรฐานทางด้าน IT ที่เหมาะสม..	28
สรุปแผนภูมิลำดับชั้นเชิงการวิเคราะห์	31
การพัฒนาแบบสอบถาม.....	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	36
4. ผลการศึกษา.....	37
ผลของการตอบแบบสอบถาม.....	37
ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม	37
5. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	89
สรุปผลการศึกษาระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม	
กับองค์กร	89
ข้อเสนอแนะ	103
บรรณานุกรม	104
ภาคผนวก	
ก. The Information Technology Infrastructure Library (ITIL)	109
ข. มาตรฐานการบริหารจัดการการให้บริการ ISO / IEC 20000.....	115
ค. กระบวนการลำดับชั้นเชิงการวิเคราะห์ (Analytic Hierarchy Process: AHP)	122
ประวัติการศึกษา.....	130

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	คำจำกัดความของระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	5
2.2	สรุปปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบมาตรฐานทางด้าน IT	18
3.1	สรุปคำอธิบายปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบมาตรฐานทางด้าน IT .	29
3.2	ตัวอย่างตารางเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของเกณฑ์หลักในการตัดสินใจ คัดเลือกระบบมาตรฐานทางด้าน IT	34
3.3	ตัวอย่างตารางเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของเกณฑ์รองในการตัดสินใจ คัดเลือกระบบมาตรฐานทางด้าน IT	35
3.4	ตัวอย่างตารางเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของระบบมาตรฐานทางด้าน IT	35
4.1	สรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของผู้เกี่ยวข้อง	37
4.2	ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของเกณฑ์แต่ละเกณฑ์ที่ใช้ใน การคัดเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับ องค์กรด้วย AHP.....	41
4.3	ตารางสรุปลำดับความสำคัญของเกณฑ์ 5 เกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกระบบ มาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร.....	42
4.4	ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของเกณฑ์รองภายใต้เกณฑ์ ประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการคัดเลือกมาตรฐาน ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กรด้วย AHP.....	44
4.5	ตารางสรุปลำดับความสำคัญของ 3 เกณฑ์รองภายใต้เกณฑ์ประสิทธิภาพ ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการคัดเลือกระบบมาตรฐานทางด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร.....	45
4.6	ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของเกณฑ์รองภายใต้เกณฑ์ การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการคัดเลือกระบบมาตรฐาน ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กรด้วย AHP.....	47
4.7	ตารางสรุปลำดับความสำคัญของ 3 เกณฑ์รองภายใต้เกณฑ์การให้บริการทาง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการคัดเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร.....	48

4.8	ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของเกณฑ์รองภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูลที่ใช้ในการคัดเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กรด้วย AHP	50
4.9	ตารางสรุปลำดับความสำคัญของ 3 เกณฑ์รองภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูลที่ใช้ในการคัดเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร.....	51
4.10	ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของเกณฑ์รองภายใต้เกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงที่ใช้ในการคัดเลือกมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กรด้วย AHP	53
4.11	ตารางสรุปลำดับความสำคัญของ 2 เกณฑ์รองภายใต้เกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงที่ใช้ในการคัดเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร.....	54
4.12	ตารางสรุปลำดับความสำคัญของเกณฑ์ต่างๆ ในการคัดเลือกระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กรด้วย AHP.....	55
4.13	ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้เกณฑ์ประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองเวลา.....	56
4.14	ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์หลักประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองเวลา.....	57
4.15	ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้เกณฑ์ประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองต้นทุน.....	58
4.16	ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์หลักประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองต้นทุน.....	59
4.17	ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้เกณฑ์ประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองคุณภาพ	60

4.18	ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์หลักประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองคุณภาพ	61
4.19	ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศภายใต้เกณฑ์การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองเวลา.....	62
4.20	ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์หลักการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองเวลา.....	63
4.21	ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศภายใต้เกณฑ์การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองความถูกต้อง	64
4.22	ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์หลักการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองความถูกต้อง	65
4.23	ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศภายใต้เกณฑ์การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองคุณภาพ	66
4.24	ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์หลักการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์รองคุณภาพ	67
4.25	ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูล เกณฑ์รองเวลา	68
4.26	ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูล เกณฑ์รองเวลา	69
4.27	ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูล เกณฑ์รองความถูกต้อง	70

4.28	ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูล เกณฑ์รองความถูกต้อง	71
4.29	ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูล เกณฑ์รองความปลอดภัย.....	72
4.30	ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์ระบบความปลอดภัยของข้อมูล เกณฑ์รองความปลอดภัย	73
4.31	ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศภายใต้เกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยง เกณฑ์รองโอกาส	74
4.32	ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยง เกณฑ์รองโอกาส	75
4.33	ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศภายใต้เกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยง เกณฑ์รองอุปสรรค.....	76
4.34	ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยง เกณฑ์รองอุปสรรค.....	77
4.35	ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศภายใต้เกณฑ์การบริหารจัดการความรู้อยู่	78
4.36	ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์การบริหารจัดการความรู้อยู่	79
4.37	ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์ต่างๆ ของรองกรรมการผู้จัดการ.....	80
4.38	ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT	80
4.39	ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เกณฑ์ต่างๆ ของภาพรวม.....	80
4.40	ตารางผลการคำนวณหาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศทั้งทั้งแผนภูมิ โดยการถ่วงน้ำหนักด้วยลำดับความสำคัญของ รองกรรมการผู้จัดการ ภายใต้เกณฑ์หลักประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ.....	82

4.49	ตารางผลการคำนวณหาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั่วทั้งแผนภูมิ โดยการถ่วงน้ำหนักด้วยลำดับความสำคัญของเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT	85
4.50	ตารางผลการคำนวณหาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั่วทั้งแผนภูมิ โดยการถ่วงน้ำหนักด้วยลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กร ภายใต้เกณฑ์หลักประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	86
4.51	ตารางผลการคำนวณหาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั่วทั้งแผนภูมิ โดยการถ่วงน้ำหนักด้วยลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กรภายใต้เกณฑ์หลักการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	86
4.52	ตารางผลการคำนวณหาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั่วทั้งแผนภูมิ โดยการถ่วงน้ำหนักด้วยลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กรภายใต้เกณฑ์หลักระบบความปลอดภัยของข้อมูล	86
4.53	ตารางผลการคำนวณหาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั่วทั้งแผนภูมิ โดยการถ่วงน้ำหนักด้วยลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กรภายใต้เกณฑ์หลักการบริหารจัดการความเสี่ยง	87
4.54	ตารางผลการคำนวณหาลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั่วทั้งแผนภูมิ โดยการถ่วงน้ำหนักด้วยลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กร.....	87
4.55	ตารางสรุปลำดับความสำคัญทั่วทั้งแผนภูมิของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	88
5.1	ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้เกณฑ์ต่างๆ ของรองกรรมการผู้จัดการ	94
5.2	ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้เกณฑ์ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT	97
5.3	ตารางสรุปลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้เกณฑ์ต่างๆ ของภาพรวม.....	101

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่		หน้า
2.1	ส่วนประกอบหลักของกระบวนการ ITIL (ITIL Publication Framework)	7
2.2	ความสัมพันธ์ระหว่าง ITIL และ ISO 20000	13
2.3	แผนภูมิลำดับชั้นทั่วไปของกระบวนการลำดับชั้นเชิงการวิเคราะห์ (AHP).....	20
3.1	แผนภูมิลำดับชั้นเชิงการวิเคราะห์	32
4.1	แผนภูมิลำดับชั้นเชิงการวิเคราะห์สำหรับศึกษาการคัดเลือกระบบมาตรฐาน ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับองค์กร	39
5.1	แผนภูมิลำดับชั้นเชิงการวิเคราะห์สำหรับศึกษามาตรฐานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับองค์กร.....	90
5.2	กราฟสรุปผลลำดับความสำคัญของเกณฑ์ที่ใช้ในการเลือกระบบมาตรฐาน ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร ของรองกรรมการผู้จัดการ	92
5.3	กราฟเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเกณฑ์รองภายใต้ประสิทธิภาพทางด้าน IT ของรองกรรมการผู้จัดการ	93
5.4	กราฟเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเกณฑ์รองภายใต้การให้บริการทางด้าน IT ของรองกรรมการผู้จัดการ	93
5.5	กราฟเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเกณฑ์รองภายใต้ระบบความปลอดภัยของข้อมูล ของรองกรรมการผู้จัดการ	93
5.6	กราฟเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเกณฑ์รองภายใต้การบริหารจัดการความเสี่ยง ของรองกรรมการผู้จัดการ	93
5.7	กราฟสรุปลำดับความสำคัญทั่วทั้งแผนภูมิของระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศจากความคิดเห็นของรองกรรมการผู้จัดการ.....	95
5.8	กราฟสรุปผลลำดับความสำคัญของเกณฑ์ที่ใช้ในการเลือกระบบมาตรฐาน ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร ของเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT	96
5.9	กราฟเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเกณฑ์รองภายใต้ประสิทธิภาพทางด้าน IT ของเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT.....	96
5.10	กราฟเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	

	ด้านเกณฑ์รองภายใต้การให้บริการทางด้าน IT ของเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT	96
5.11	กราฟเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเกณฑ์รองภายใต้ระบบความปลอดภัยของข้อมูล ของเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT	97
5.12	กราฟเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเกณฑ์รองภายใต้การบริหารจัดการความเสี่ยง ของเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT...	97
5.13	กราฟสรุปลำดับความสำคัญทั่วทั้งแผนภูมิของระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT.....	98
5.14	กราฟสรุปผลลำดับความสำคัญของเกณฑ์ที่ใช้ในการเลือกระบบมาตรฐาน ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร ของภาพรวม.....	99
5.15	กราฟเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเกณฑ์รองภายใต้ประสิทธิภาพทางด้าน IT ของภาพรวม.....	100
5.16	กราฟเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเกณฑ์รองภายใต้การให้บริการทางด้าน IT ของภาพรวม.....	100
5.17	กราฟเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเกณฑ์รองภายใต้ระบบความปลอดภัยของข้อมูล ของภาพรวม	100
5.18	กราฟเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเกณฑ์รองภายใต้การบริหารจัดการความเสี่ยง ของภาพรวม	100
5.19	กราฟสรุปลำดับความสำคัญทั่วทั้งแผนภูมิของระบบมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศจากความคิดเห็นของภาพรวม	102