

## บทที่ 1

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หลักการในการดำเนินธุรกิจให้สามารถแข่งขันในสภาพธุรกิจในปัจจุบันได้นั้น สิ่งที่สำคัญคือ การควบคุมต้นทุนการผลิตให้ต่ำลงหรือการเพิ่มประสิทธิภาพของต้นทุนที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดขึ้นได้สูงสุด โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้นับเป็นทางเลือกหนึ่งที่นิยมใช้กันมากเพื่อให้ธุรกิจบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ และจากสภาพแวดล้อมขององค์กรในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้กระบวนการทางธุรกิจต่างๆ จำเป็นต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และทำให้ธุรกิจส่วนใหญ่ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในการจัดการกับกระบวนการทางธุรกิจต่างๆ เป็นจำนวนมาก ทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศกลายเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจหลายๆ ประเภท โดยองค์กรส่วนใหญ่มองว่าการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้งานนั้น จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น ผู้ประกอบการยุคใหม่จึงให้ความสำคัญในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศมากยิ่งขึ้น โดยธุรกิจสื่อสิ่งพิมพ์ก็นับเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งาน เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเป็นสำคัญ ที่เห็นได้อย่างชัดเจนคือ เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ โดยระบบงานคอมพิวเตอร์นับเป็นเทคโนโลยีที่สำคัญที่เข้ามาช่วยเสริมให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ และช่วยในการลดต้นทุนการผลิตมากยิ่งขึ้น สามารถลดความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน และช่วยให้การปฏิบัติงานมีความสะดวกรวดเร็วทำให้สามารถลดเวลาการทำงานได้เป็นต้น และเนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ทำให้ธุรกิจต้องมีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งตอบสนองของความต้องการของลูกค้า และทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า ปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น จะเกิดขึ้นในส่วนการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานทางด้าน IT และผู้ใช้บริการนั้น คือ ไม่มีขั้นตอนหรือระบบในการประสานงานที่ดี เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงานของผู้ใช้งาน จะไม่มีขั้นตอนที่ชัดเจนที่เป็นแบบแผนในการแก้ไขปัญหาที่ดีเพียงพอในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ใช้งานไม่ทราบว่าจะต้องได้รับการอะไรบ้าง หรือจะต้องทำอะไรถึงจะสามารถได้รับการได้อย่างทั่วถึง และบางครั้งเป็นการติดต่อกันโดยตรงระหว่างผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT โดยเป็นการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำ แต่เนื่องจากมีวิธีการแก้ไขปัญหาที่ไม่ได้คุณภาพ และมาตรฐาน เนื่องจากการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น จะมีวิธีแตกต่างกันออกไปตามแต่ละบุคคล ซึ่งส่งผลให้เกิดความผิดพลาดซึ่งเป็นการเสียต้นทุนในการดำเนินงาน และรวมถึงเวลาที่ต้องสูญเสียไปทั้งของผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT ที่เป็นผู้ให้บริการ ทำให้ผลที่ได้ออกมาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน และในส่วนของความต้องการของผู้ใช้บริการมีเพิ่มมากขึ้น และมีการเปลี่ยนแปลงไป

ตามระบบการทำงานที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไป ทำให้การให้บริการในปัจจุบันยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดีเพียงพอ ซึ่งหากว่ามีระบบที่จะเข้าช่วยในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการทำงานต่างๆ ให้มีระบบในการบันทึกการทำงาน การแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในอดีต ซึ่งจะช่วยให้ผู้ที่เข้ามาใหม่สามารถมีข้อมูลที่จะศึกษาถึงปัญหา และวิธีแก้ไขปัญหาที่เคยเกิดขึ้น รวมถึงทำให้ลดปัญหาที่เกิดจากการที่มีเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT ลาออก เพราะจะทำให้ความรู้ของเจ้าหน้าที่ทางด้าน IT ที่ลาออกไปมาจัดเก็บไว้ในระบบ

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ทางผู้บริหารและผู้รับผิดชอบในส่วนงานทางด้าน IT และที่ปรึกษาขององค์กรและได้ตัดสินใจที่จะนำเอาระบบมาตรฐานมาประยุกต์ใช้ในองค์กร เพราะการจัดทำระบบมาตรฐานจะทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืนในระยะยาว โดยจะทำให้ประสิทธิภาพการทางการดำเนินการ และการให้บริการเพิ่มสูงขึ้น มีการแนวทางการดำเนินการที่ชัดเจนสามารถวัดผลได้ โดยได้เลือกระบบมาตรฐานมา 2 ระบบ คือ IT Infrastructure Library (ITIL) และ ISO 20000 เพื่อจะนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร ซึ่งมาตรฐานทั้ง 2 นั้น จะเป็นมาตรฐานที่เน้นทางการให้บริการทางด้าน IT (Illemann, 2008) และมีความเหมาะสมกับองค์กร เพราะส่วนงานทางด้าน IT ขององค์กรนั้นจะเป็นงานที่เน้นหนักทางการให้บริการเป็นหลัก โดยที่มาตรฐานทางด้าน IT ที่เลือกมานั้นมีจุดที่มีความแตกต่างกันคือ ISO 20000 จะระบุข้อกำหนดต่างๆ ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการชี้วัดทางการให้บริการ แต่ ITIL จะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการกระบวนการทำงานภายในองค์กร เพื่อให้การบริหารการให้บริการทางด้าน IT มีประสิทธิภาพสูงสุด และการตัดสินใจเลือกระบบมาตรฐานที่มีความเหมาะสมกับองค์กรนั้น จะมีปัจจัยต่างๆ ที่เข้ามามีส่วนในการตัดสินใจเป็นจำนวนมาก ซึ่งการที่จะสามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมนั้นมีเครื่องมือที่ช่วยในการตัดสินใจมากมาย โดยในที่นี้ได้ใช้การตัดสินใจแบบ Multi-Criteria Decision Analysis (MCDA) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่เหมาะสมกับการตัดสินใจโดยมีเงื่อนไขการตัดสินใจที่ซับซ้อน โดย MCDA สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ในทุกด้าน (Montis, Toro, Droste-Franke, Omann, and Stagl, 2000) และเครื่องมือสำหรับการตัดสินใจแบบ MCDA นั้น เช่น Analytic Hierarchy Process (AHP), Novel Approach to Imprecise Assessment and Decision Environments (NAIADE), Multi-Attribute Utility Theory (MAUT) และ Multi-Objective Programming and Goal Programming (MOP) เป็นต้น โดยในที่นี้ได้ใช้ AHP มาใช้ในการตัดสินใจเลือกระบบมาตรฐานที่เหมาะสมกับองค์กร เนื่องจากจากการศึกษาของผู้วิจัยพบว่ามีผู้ที่นำวิธีการ AHP มาช่วยในการตัดสินใจด้าน IT เป็นจำนวนมาก และ AHP ยังเป็นเครื่องมือที่มีความเหมาะสม เพราะเป็นการใช้การแปลงปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจเป็นตัวเลขโดยใช้การคำนวณทางคณิตศาสตร์เข้ามาช่วย ทำให้สามารถตัดความคิดเห็นส่วนตัวหรืออคติออกจากการตัดสินใจได้ และในการใช้ AHP ช่วยในการตัดสินใจนั้นยังมีโปรแกรมที่สามารถนำมาเพื่อทำให้การคำนวณเกิดความสะดวก รวดเร็วได้อีกด้วย ซึ่งโปรแกรมหกดังกล่าวคือ โปรแกรม Expert Choice ซึ่งจาก

เหตุผลที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงได้เลือกเทคนิค AHP เพื่อมาประยุกต์ใช้ในการเลือกระบบมาตรฐานสากล สำหรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงานและองค์กรได้

### 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบมาตรฐาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กร
2. เพื่อประเมินความเหมาะสมในการเลือกใช้ระบบมาตรฐานมาประยุกต์ใช้ในองค์กร โดยใช้กระบวนการตัดสินใจแบบกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (Analytical Hierarchy Process: AHP)

### 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบมาตรฐานขององค์กร
2. ศึกษาเทคนิคการตัดสินใจแบบกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (Analytical Hierarchy Process: AHP)
3. ศึกษากระบวนการมาตรฐานที่มีการใช้งานอยู่ในปัจจุบัน คือ ITIL และ ISO 20000 เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับปัจจัยต่างๆ ที่มีความสำคัญขององค์กร

### 1.4 ข้อยกเว้นงานวิจัย

1. กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาเป็นเพียงบริษัทเดียวในกลุ่มธุรกิจสื่อสิ่งพิมพ์ จึงไม่สามารถใช้ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเป็นบรรทัดฐานให้กับบริษัทอื่นๆ ที่อยู่ธุรกิจเดียวกันหรือต่างกลุ่มธุรกิจกันได้

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำปัจจัยที่สำคัญผ่านกระบวนการวิเคราะห์การตัดสินใจในการพิจารณาเลือกใช้ระบบมาตรฐานที่เหมาะสม และทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
2. เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการเลือกใช้ระบบมาตรฐานให้เหมาะสมกับความต้องการขององค์กร
3. เพื่อเป็นแนวทางที่สามารถนำไปใช้ในการศึกษาและพัฒนาระบบการตัดสินใจเลือกระบบมาตรฐานอื่นๆ ขององค์กรได้