

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การสำรวจระดับวุฒิภาวะในการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศองค์กร
ชื่อผู้เขียน	นางสาวจรรย์ยา ธงนิมิตร
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา วงศ์ภินันท์วัฒนา
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ เพื่อสำรวจระดับวุฒิภาวะในการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ ขององค์กรที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) และตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI) จำนวน 408 องค์กร ตามกรอบวิธีปฏิบัติ COBIT 5 ในโดเมนการจัดวางแนวทาง การจัดทำแผน และการจัดระบบ (Align, Plan and Organize หรือ APO) ซึ่งประกอบด้วย 13 กระบวนการ ได้แก่ ด้านกรอบการจัดการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการจัดการกลยุทธ์ ด้านการจัดการสถาปัตยกรรมองค์กร ด้านการจัดการนวัตกรรม ด้านการจัดการผลงาน ด้านการจัดการงบประมาณและค่าใช้จ่าย ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดการความสัมพันธ์ ด้านการจัดการสัญญาบริการ ด้านการจัดการผู้จัดจำหน่าย ด้านการจัดการคุณภาพ ด้านการจัดการความเสี่ยง และด้านการจัดการความปลอดภัย นอกจากนี้ยังสำรวจแรงผลักดันและอุปสรรคในการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศองค์กร ผลการสำรวจ พบว่าระดับวุฒิภาวะในการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศตามกรอบวิธีปฏิบัติ COBIT 5 ในโดเมนการจัดวางแนวทาง การจัดทำแผน และการจัดระบบ (Align, Plan and Organize หรือ APO) โดยรวม แยกตามกลุ่มอุตสาหกรรมนั้น กลุ่มอุตสาหกรรมที่มีระดับวุฒิภาวะสูงสุดอยู่ในระดับวุฒิภาวะที่ 3 (หรือมีการกำหนดกระบวนการ) จากระดับวุฒิภาวะที่ 5 ซึ่งเป็นระดับวุฒิภาวะที่สูงที่สุด (หรือมีการปฏิบัติที่ดีที่สุด) ได้แก่ กลุ่มธุรกิจการเงิน กลุ่มสินค้าอุตสาหกรรม กลุ่มเทคโนโลยี กลุ่มทรัพยากร กลุ่มบริการ กลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค และอุตสาหกรรมอื่นที่ไม่จัดอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมใด และกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีระดับวุฒิภาวะต่ำสุดอยู่ในระดับวุฒิภาวะที่ 2 (หรือมีการทำซ้ำ) จากระดับวุฒิภาวะที่ 5 ซึ่งเป็นระดับวุฒิภาวะที่สูงที่สุด (หรือมีการปฏิบัติที่ดีที่สุด) ได้แก่ กลุ่มอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง และกลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร

ส่วนผลของการสำรวจระดับวุฒิภาวะในการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามกระบวนการจำนวน 13 กระบวนการของโดเมนการจัดวางแนวทาง การจัดทำแผน และการจัดระบบ (Align, Plan and Organize หรือ APO) พบว่าระดับวุฒิภาวะสูงสุดอยู่ในระดับวุฒิภาวะที่ 3 (หรือมีการกำหนดกระบวนการ) จากระดับวุฒิภาวะที่ 5 ซึ่งเป็นระดับวุฒิภาวะที่สูงที่สุด (หรือมีการปฏิบัติที่ดีที่สุด) ได้แก่ ด้านการจัดการความปลอดภัย ด้านกรอบการจัดการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการจัดการงบประมาณและค่าใช้จ่าย ด้านการจัดการความเสี่ยง ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดการคุณภาพ ด้านการจัดการกลยุทธ์ ด้านการจัดการสัญญาบริการ ด้านการจัดการผู้จัดจำหน่าย ด้านการจัดการความสัมพันธ์ ด้านการจัดการผลงาน ด้านการจัดการนวัตกรรม และที่มีระดับวุฒิภาวะต่ำสุดอยู่ในระดับวุฒิภาวะที่ 2 (หรือมีการทำซ้ำ) จากระดับวุฒิภาวะที่ 5 ซึ่งเป็นระดับวุฒิภาวะที่สูงที่สุด (หรือมีการปฏิบัติที่ดีที่สุด) ได้แก่ ด้านการจัดการสถาปัตยกรรมองค์กร

จากผลการสำรวจแรงผลักดัน พบว่าแรงผลักดันในการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศองค์กร จากมากไปน้อย ตามลำดับ ได้แก่ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อลดความเสี่ยง เพื่อปฏิบัติตามกฎระเบียบและกฎหมาย เพื่อสร้างชื่อเสียงและความไว้วางใจให้กับองค์กร เพื่อลดค่าใช้จ่าย เพื่อบรรลุพันธกิจและเป้าหมาย และเพื่อเพิ่มสภาพแวดล้อมการแข่งขัน และผลการสำรวจอุปสรรค พบว่าอุปสรรคในการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศองค์กร จากมากไปน้อย ตามลำดับ ได้แก่ ข้อจำกัดด้านงบประมาณ การจัดการองค์ความรู้ ความสามารถหรือทักษะของพนักงานไม่เพียงพอ ความยากของวิธีการ ยังไม่ได้จัดอยู่ในลำดับที่ความสำคัญที่จะจัดสรรทรัพยากร ไม่สามารถหาผู้รับผิดชอบในการควบคุม และอุปสรรคอื่นๆ

ประโยชน์จากการสำรวจนี้ ทำให้ทราบระดับวุฒิภาวะขององค์กร และยังเป็นแนวทางในการช่วยวางแผนและกำหนดเป้าหมายที่ควรพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้มีระดับวุฒิภาวะระดับที่สูงขึ้น ทั้งนี้ผู้ตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถใช้ผลการสำรวจนี้ในการให้ข้อมูลกับผู้บริหาร นำมาเป็นรายการตรวจสอบ (Check Lists) หรือแผนการตรวจสอบ (Audit Program) เพื่อดำเนินการให้เกิดการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะสร้างความน่าเชื่อถือและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร

นอกจากนี้ผลการสำรวจแรงผลักดันและอุปสรรคในการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ทราบถึงเหตุผลส่วนใหญ่ที่เป็นแรงผลักดันให้องค์กรดำเนินการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศในการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร และองค์กรควรสนับสนุนด้านงบประมาณในการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสม

คำสำคัญ: กรอบวิธีปฏิบัติ COBIT, ระดับวุฒิภาวะ, การกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

Independent Study Title	SURVEY OF THE MATURITY LEVELS OF IT GOVERNANCE
Author	Ms. Jarunya Thongnimitr
Degree	Master of Science Program
Department/Faculty/University	In Management Information Systems Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Assoc.Prof.Dr.Nitaya Wongpinunwatana
Academic Years	2014

ABSTRACT

The objective of this study is to survey the Maturity Levels in IT Governance of listed companies on the Stock Exchange of Thailand (SET) and Market for Alternative Investment (MAI). This research collected data from 408 organizations. The collected data are only APO domain (Align, Plan and Organize domain) in COBIT 5 framework which consists 13 processes: Manage the IT Management Framework, Manage Strategy, Manage Enterprise Architecture, Manage innovation, Manage Portfolio, Manage Budget and Costs, Manage Human Resources, Manage Relationships, Manage Service Agreements, Manage Suppliers, Manage Quality, Manage Risk and Manage Security. Furthermore, this survey also collected data of the driving and inhibiting forces to use IT governance.

From the Maturity Level of overall APO domain in COBIT 5 framework which classified by industry group, the results indicated that the highest Maturity Level is 3 (which is defined processes) out of highest Maturity Level 5 (which is optimized). These industries are Financials, Industrials, Technology, Resources, Services, Consumer Products and Companies Under Rehabilitation. The lowest Maturity Level is 2 (which is repeatable but intuitive) out of highest Maturity Level 5 (which is optimized). These industries are Property & Construction and Agro & Food Industry.

From the Maturity Level of each process in 13 APO processes, the results indicated that the highest Maturity Level is 3 (which is defined processes) out of highest Maturity Level 5 (which is optimized). The processes in this level are Manage Security, Manage the IT Management Framework, Manage Budget and Costs, Manage Risk, Manage Human Resources, Manage Quality, Manage Strategy, Manage Service Agreements, Manage Suppliers, Manage Relationships, Manage Portfolio and Manage innovation. The lowest Maturity Level is 2 (which is repeatable but intuitive) out of highest Maturity Level 5 (which is optimized). The process in this level is Manage Enterprise Architecture.

Furthermore, results from the rank of driving forces of IT Governance from high to low are Performance improvement, Risk reduction, Legal regulatory and contract compliance, Reputation and trust, Cost reduction, Mission and goals and Competitive environment respectively. In addition, results from the rank of inhibiting forces of IT Governance from high to low are Budget limitation, Management awareness, Availability of skilled staff, No easy solution, Resource priorities, Lack of ownership and other Inhibiting.

Benefits of this research are to help organizations know the current Maturity Level, plan and set target to be the higher Maturity Level. Moreover, auditor or related persons can use this survey results as a checklist or audit program for providing information to the Executive in order to improve IT Governance effectively, build trust and add value to the organization.

The results of survey of driving and inhibiting forces of IT Governance show that the most of reason for driving forces to use IT Governance such as risks associated with the use of information technology and using information technology to benefit the organization and organize should support budget for IT Governance appropriately.

Keywords: COBIT, Maturity Level, IT Governance