

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การศึกษามาตรฐาน IT INFRASTRUCTURE LIBRARY
ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศ

SATISFACTION OF USERS THAT INFLUENCE WITH
IT INFRASTRUCTURE LIBRARY STANDARD



รพ.
๒ ๒๕/๓
๒๕๕๕

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน 123230
วันเดือนปี 29 ต.ค. 2555

b. 1244491
i.....

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
วิทยาลัยการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2555

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**SATISFACTION OF USERS THAT INFLUENCE WITH
IT INFRASTRUCTURE LIBRARY STANDARD**



**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS MANAGEMENT
ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2012

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2012

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อเรื่อง

การศึกษามาตรฐาน IT INFRASTRUCTURE LIBRARY
ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้าน
สารสนเทศ

นักศึกษา

นายอภิชาติ สถิตเกษมสานต์

รหัสนักศึกษา

53641108

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ

พ.ศ.

2555

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรุสา บัวตะมะ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม

รองศาสตราจารย์ ดร. กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร

บทคัดย่อ

ปัจจุบันได้มีการนำมาตรฐานทางด้านสารสนเทศเข้ามาใช้ เพื่อให้การบริการทางด้านสารสนเทศอย่างกว้างขวางเพื่อการจัดการระบบสารสนเทศให้มีความเป็นระบบมาตรฐาน ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์อย่างสูงที่สุด ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อผู้ให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร และศึกษาระดับความสำคัญของการนำ ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร โดยเก็บตัวอย่างจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทกรณีศึกษา จำนวน 286 นอกจากนี้ยังมีการค้นคว้าจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งจากบทความจากหนังสือ และจาก Internet เพื่อให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและสมบูรณ์ที่สุดในการนำเสนอ

ผลการศึกษาพบว่า ITIL มีความจำเป็นและความสำคัญกับองค์กรมาก ต่อการนำมาใช้ทางด้านบริการทางด้านสารสนเทศขององค์กร จากการวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ Chi Square จากปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวพนักงาน ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจ และปัจจัยทางด้านความสำคัญ แสดงให้เห็นว่ามาตรฐาน ITIL มีความสำคัญมากต่อการนำมาใช้ในการให้บริการทางด้านสารสนเทศ สิ่งที่ยืนยันได้ดีที่สุดคือ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามาตรฐาน ITIL มีความจำเป็นและความสำคัญกับองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ 4.33 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด และมีความจำเป็นและความสำคัญต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ 3.99 ซึ่งอยู่ในระดับความสำคัญมาก

การศึกษานี้มีข้อเสนอแนะบริษัทควรมีนโยบายในการสนับสนุนให้พนักงานทั้งในส่วนของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการเข้ารับการอบรมการใช้งานตามมาตรฐาน ITL อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะพนักงานผู้ให้บริการที่มีความจำเป็นในการใช้งานมาตรฐาน ITIL ในการทำงาน ซึ่งพนักงานผู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้บริการนั้นจะต้องผ่านการอบรมมาตรฐาน ITIL มาแล้วหากแต่มาตรฐาน ITIL นั้นมีการปรับเปลี่ยน เพื่อให้มีความเหมาะสมกับการทำงานตลอดเวลา ดังนั้นพนักงานผู้ให้บริการจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเข้ารับการอบรมเพื่อสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในการทำงาน และสามารถใช้มาตรฐาน ITIL ได้เต็มตามศักยภาพ โดยพนักงานผู้ให้บริการจะต้องใช้มาตรฐาน ITIL ในการทำงานสนับสนุนการทำงานให้กับพนักงานผู้ให้บริการส่วนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการเงิน ด้านบุคคล ที่มาตรฐาน ITIL เข้าไปมีส่วนช่วยให้การทำงานของทุกฝ่ายมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น ส่วนพนักงานผู้ให้บริการควรจะต้องได้รับการอบรมเกี่ยวกับวิธีการใช้งานมาตรฐาน ITIL เพื่อให้มีความรู้เพิ่มเติมตามที่มาตรฐานได้ปรับเปลี่ยนไปเช่นกัน ทั้งนี้ในการอบรมการใช้มาตรฐาน ITIL บริษัทสามารถจัดทำการอบรมให้กับพนักงานผู้ให้บริการโดยพนักงานผู้ให้บริการทำการอบรมเองเป็นการภายในบริษัท หรือจะรับการอบรมจากหน่วยงานภายนอกที่เป็นผู้ให้บริการการอบรมมาตรฐาน ITIL โดยเฉพาะก็ได้ หรือบริษัทอาจสนับสนุนการอบรมโดยจัดทำงบประมาณเฉพาะเพื่อให้พนักงานในฝ่ายต่าง ๆ ได้จัดสรรพนักงานที่เกี่ยวข้องเข้ารับการอบรมตามความเหมาะสมต่อไป เพื่อเพิ่มคุณภาพในการใช้ทรัพยากรทางด้านสารสนเทศได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา^{II} และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Independent Study Title	Satisfaction of Users that Influence with IT Infrastructure Library Standard
Student Name	Mr. Apichart Sathitkesamesan
Student ID	53641108
Degree	Master of Business Administration
Field of Study	Business Administration
Year	2012
Independent Study Advisor	Assistant Professor Dr. Urasa Buatama
Independent Study Co-Advisor	Associate Professor Dr. Kulkanya Na Pompetch

ABSTRACT

Nowadays, information technology standards are widely used in the field of information technology services as a management tool, standardizing the system. Therefore, users will benefit the most from the service. This study was performed to examine the satisfaction of IT users toward the organization's IT service provider, as well as to examine the significance of ITIL integration in the organization's IT services. The sample consisted of a total of 286 employees in a selected company. Moreover, literature review from various sources (i. e. articles, papers, and the internet) was performed to ensure the accuracy and comprehension of the data used in this study.

The result indicates that ITIL has a crucial necessity and importance for the organization, especially for the organization's IT services. Statistical analysis used in this study comprised of percentage, average, and Chi Square with factors of personal issues, satisfaction, and significance. Analysis shows that the ITIL standard has a high level of significance in IT service. The most obvious evidence from the responses of the samples encourages the ITIL standard, seeing its necessity and significance for the organization with an average of 4.33% which is the most highly significant. Moreover, the necessity and significance of the working process is at an average of 3.99%, which is of high significance.

This study provides suggestions for the company to conduct a policy in order to encourage the employees, both service users and the service provider. Such employees should be facilitated to participate in ITL standard workshops, progressively, and especially those who have been involved with ITIL standards in their work. Normally, such employees should participate in

- the workshop. However, the standard has always been adjusted to fit with the working procedures, so it is necessary to perform workshops in order to update the adjustments for those involved, to improve their understanding and capability. The employee should enforce the ITIL standard to improve services for their users in various fields such as financial or human resources, in which ITIL has been embedded, to improve the efficiency of every division. For the service user, the company should provide a workshop about using the ITIL standard, to improve their capability as well. For the workshop, the company may subject the company's service provider employees to instruct the service users, executively. If the company prefers advanced workshop details, the company may outsource to other organization that has specialized in the ITIL standard workshop. Also, the company may facilitate the workshop by providing a special budget for each division, to encourage them to send their personnel to such workshops to improve their IT capabilities.



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.อรุสา บัวตะมะ ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา แก้ไขและช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาที่ศึกษา จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ และขอขอบพระคุณ รศ.ดร.กฤตัญญา ณ ป้อมเพ็ชร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมที่กรุณาให้คำแนะนำตลอดจนช่วยชี้แนะข้อบกพร่อง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษาเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ รศ.อมรศรี ดันพิพัฒน์ ประธานบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารและจัดการ และคณาจารย์ทุกท่านที่ให้คำปรึกษาเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาที่ศึกษา ขอขอบคุณ พี่เจี๊ยบ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยการบริหารและจัดการที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานและให้คำแนะนำ

นอกจากนี้ขอขอบคุณพี่ ๆ และเพื่อน ๆ ร่วมชั้นเรียนในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ให้คำแนะนำ ให้กำลังใจและให้ความร่วมมือตลอดมา

ท้ายสุดขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่สาว พี่ชาย และเพื่อน ๆ พนักงานบริษัท ทอมสัน รอยเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่เป็นกำลังใจและช่วยสนับสนุนการทำงานจนสามารถทำการศึกษาได้ สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี

อภิชาติ สถิตเกษมสานต์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ.....	I
ABSTRACT.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	XI
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
1.4 ขอบเขตการศึกษา.....	2
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	3
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ.....	3
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการทางด้านสารสนเทศ.....	8
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำคัญของสารสนเทศ.....	12
2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
2.5 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	17
บทที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐาน IT Infrastructure Library : ITIL.....	21
3.1 ประวัติมาตรฐาน ITIL.....	21
3.2 ประโยชน์ของมาตรฐาน ITIL.....	21
3.3 มาตรฐาน ITIL.....	25
3.4 มาตรฐานของ ITIL Version 3.....	28
3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารโครงการ.....	29
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	31
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลและลักษณะการใช้งานมาตรฐาน ITIL ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	31

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการทางด้านสารสนเทศ	38
4.3 ระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศ ในองค์กร	42
4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม.....	43
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	66
5.1 สรุป.....	66
5.2 ข้อเสนอแนะ	67
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	69
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	73
ภาคผนวก แบบสอบถาม	74
ประวัติผู้เขียน	80

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามเพศ	31
4.2 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามอายุ	32
4.3 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	32
4.4 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามฝ่ายที่สังกัด	33
4.5 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน	34
4.6 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	35
4.7 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัทกรณีศึกษา จำกัด (อายุงาน)	35
4.8 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามระดับความรู้และความเข้าใจในระบบ สารสนเทศของพนักงานในองค์กร	36
4.9 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามความถี่ในการติดต่อขอใช้บริการระบบ สารสนเทศขององค์กร	36
4.10 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามความสะดวกในการติดต่อเพื่อขอใช้บริการ ระบบสารสนเทศขององค์กร	37
4.11 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามบริการระบบสารสนเทศขององค์กรที่พนักงาน เคยใช้บริการ	37
4.12 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามการรู้จักมาตรฐาน IT Infrastructure Library... 38	
4.13 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามการรับรู้ในเรื่องการนำมาตรฐาน IT Infrastructure Library มาใช้ในระบบสารสนเทศขององค์กร	38
4.14 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศที่มีต่อผู้ให้บริการทางด้าน สารสนเทศ	39
4.15 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศที่มีต่อผู้ให้บริการด้านระบบเครือข่าย	40
4.16 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศที่มีต่อผู้ให้บริการด้าน Server / ข้อมูลกลาง ของแผนก.....	40
4.17 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศที่มีต่อผู้ให้บริการด้าน Software / Operating System.....	41
4.18 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศที่มีต่อผู้ให้บริการด้าน Hardware	42
4.19 ความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร	43

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.20 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร	53
4.21 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านระบบเครือข่าย.....	55
4.22 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Server / ข้อมูลกลางของแผนก	58
4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Software / Operating System	61
4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Hardware.....	64



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	17
3.1 งานที่เกี่ยวข้องในการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ	22
3.2 มาตรฐาน ITIL 10 ขั้นตอนในการช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศ	23
3.3 Certification ของการศึกษามาตรฐาน ITIL	24



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญกับธุรกิจเป็นอย่างมาก การนำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ดังนั้นบริษัทจึงต้องมีฝ่ายสารสนเทศเป็นของตนเองหรือมีการใช้บริการจากบริษัทที่ให้บริการทางด้านสารสนเทศจากภายนอกทั้งองค์กรขนาดเล็กที่มีระบบสารสนเทศแบบเรียบง่ายจนไปถึงองค์กรขนาดใหญ่ที่มีระบบสารสนเทศที่ซับซ้อน

การที่จะทำให้องค์กรได้รับประสิทธิภาพสูงสุดจากการให้บริการทางด้านสารสนเทศเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วนั้น ผู้บริหารระดับสูงจนถึงพนักงานทั่วไปต้องมีความเข้าใจขั้นตอนของการให้บริการและรับบริการทางด้านสารสนเทศที่ตรงกันและต้องปฏิบัติตามกระบวนการนั้นเสมือนเป็นวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งถ้าองค์กรใดสามารถปฏิบัติตามกระบวนการก็เป็นการพิสูจน์ให้เห็นถึงคุณค่าของระบบสารสนเทศ ที่สามารถสร้างศักยภาพให้กับธุรกิจขององค์กรนั้น ๆ เมื่อมีการพิจารณาถึงวิธีการทำงานของบุคลากรทางด้านสารสนเทศไม่ว่าจะเป็นส่วนของฝ่ายปฏิบัติการที่ทำหน้าที่ในการแก้ปัญหาทางด้านสารสนเทศให้กับ ผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศ หรือผู้บริหารทางด้านสารสนเทศที่มีการกำหนดขอบเขตในการให้บริการทางด้านสารสนเทศที่ไม่มีมาตรฐาน ทำให้เกิดปัญหาเรื่องคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการทางด้านสารสนเทศ ปัญหาในการควบคุมและติดตามผลทางด้านบริการทางด้านสารสนเทศ ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พอใจ และองค์กรไม่มีความสามารถในแข่งขันหรือปรับตัวอย่างเต็มที่

ดังนั้น กระบวนการบริหารงานทางด้านสารสนเทศ (IT Service Management : ITSM) บนพื้นฐานของ Information Technology Infrastructure Library : ITIL ได้ถูกนำเข้ามาใช้ โดยที่ ITIL เป็นมาตรฐานในการกำหนดมาตรฐานทางการให้บริการทางด้านสารสนเทศ ทำให้ระบบการบริหารงานทางด้านสารสนเทศมีการทำงานอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน ลดความซับซ้อนของการดำเนินงาน เพิ่มความคล่อง และสามารถตรวจสอบได้ อย่างไรก็ตาม บริษัท ที่นำมาเป็นกรณีศึกษา นั้นเป็นบริษัทข้ามชาติที่มาก่อตั้งในประเทศไทย โดยดำเนินธุรกิจหลายด้าน แต่ด้านที่สำคัญนั้น เกี่ยวข้องกับการเป็นสำนักข่าว โดยนำเสนอข่าวเกี่ยวกับเศรษฐกิจ และการเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการช่วยในการตัดสินใจให้กับลูกค้าทางธนาคาร นำไปเพื่อการลงทุนได้นำ ITIL มาใช้ในองค์กร ตั้งแต่ปี 2008 เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการทางด้านเทคโนโลยี เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารสนเทศแก่หน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาพบว่า ได้รับผลเป็นที่น่าพอใจ อย่างไรก็ตามบริษัทต้องการที่จะปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการ โดยมี ITIL เป็นมาตรฐานของการให้บริการทางด้านสารสนเทศ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อผู้ให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร
2. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของการนำ ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำข้อมูลจากผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงานทางด้านสารสนเทศ
2. เพื่อทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการทางด้านสารสนเทศ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ในการปรับปรุงระบบในอนาคต
3. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของระบบสารสนเทศของบริษัท

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาดังนี้ ผู้ศึกษามุ่งเน้นศึกษาระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในการให้บริการ และศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศที่มีต่อการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทที่นำมาเป็นกรณีศึกษา ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ.2555

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษามาตรฐาน IT Infrastructure Library ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความสำคัญของมาตรฐาน ITIL

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจด้านต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกทางพฤติกรรม เช่น สายตา คำพูด และลักษณะท่าทาง เป็นต้น ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับรู้จริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของแต่ละบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนั้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ การประเมินตามความคาดหวังจริงที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่า ผลตอบแทนที่เขาคาดหวังจะได้รับ ย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (อัจฉรา สมสวย, 2545)

โดยทั่วไปการประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ที่คอยให้บริการ (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ (Service Satisfaction) ในการประเมินนี้เป็นการประเมินในมิติหลังความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงจะสามารถวัดความพึงพอใจได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ ต้องการ เต็มความต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำคำสอง คำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (1973) อ้างโดย ภนิตา ชัยปัญญา (2541 : 11) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จมุ่งหวังและความต้องการ

ทิฟฟิน และ แมคคอร์มิค (Tiffin & McCormic. 1965 : 349) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ แรงจูงใจของมนุษย์ที่ถูกกำหนดโดยความต้องการพื้นฐาน หรือความจำเป็น และจะมีแรงขับ ไปสู่ความปรารถนานั้น และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

มิลลินส์ (Millins. 1985 : 280) กล่าวว่าความพึงพอใจ หรือ ทัศนคติที่เกิดขึ้นภายใน มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จทั้งปริมาณและคุณภาพ

ลูดอน และ บิททา (Loudon & Bitta. 1993 : 579) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็น องค์ประกอบที่สำคัญในขั้นตอนการประเมิน ความพึงพอใจนี้ส่งผลให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจจากสิ่ง ที่ได้รับและรู้สึกพึงพอใจนี้เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบประสบการณ์ในอดีตกับสิ่งที่ได้รับ

มุลลินส์ (Mullins. 1954 : 397-400) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจใน บริการได้แก่

1. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการประชาชน ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการของภาครัฐที่ต้องปฏิบัติงานให้ตรงเวลา
3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึงการให้บริการวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เวลา อย่างเพียงพอเหมาะสม นอกจากด้านปริมาณที่เพียงพอแล้ว บริการที่ให้แก่ประชาชน ต้องมีคุณภาพที่ดีด้วย
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการตลอดเวลา ไม่ว่าจะสภาวะอากาศเช่นใด
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนาคุณภาพและความสามารถมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยสนองต่อความต้องการของประชาชน อยู่เสมอ

มิลเลท (ณัฐวุฒิ มณีสุวรรณ. 2543) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Service Satisfaction) โดยพิจารณาองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้บริโภค

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง ต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือสามารถจะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 24-25) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการว่า เป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการ และในการวัดความพึงพอใจของการให้บริการ สามารถวัดได้ 7 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ

2. การให้บริการอย่างเพียงพอ โดยคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม และเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดการรอคอยในการให้บริการนานเกินไป

3. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ยึดติดกับตัวบุคคล ไม่ดูที่ฐานะทางการเงิน วิทยุฒิ คุณวุฒิ เป็นการให้บริการที่เสมอภาค

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ทันสมัย ทั้งทางด้านผลงานและการให้บริการที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่หยุดอยู่กับที่ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ

5. การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นการให้บริการต่อผู้ที่มาใช้บริการด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ สุภาพ อ่อนหวาน ถูกกาลเทศะ

6. เป็นการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้บริการที่มีรูปแบบการให้บริการครบถ้วน ทุกอย่างในจุดเดียวกัน

7. สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น สถานที่ตั้งมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น

ความพึงพอใจของลูกค้าจะช่วยส่งผลต่อกำไรกับธุรกิจ ใน 4 หนทางด้วยกัน คือ (दनัย เทียนพุด. 2543)

1. เพิ่มโอกาสในการซื้อซ้ำ

2. สร้างการส่งเสริมการขายเชิงบวกแบบปากต่อปาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เพิ่มการจ่ายเพิ่มขึ้นในขณะที่ทำการซื้อของลูกค้า
4. มีผลต่อกระแสเงินสดหมุนเวียน

จากที่กล่าวมาผู้ศึกษาสามารถสรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้คือ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดี พอใจ ขอบใจของบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลเหล่านั้นได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางแผนไว้ ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ หรือองค์ประกอบที่แตกต่างกัน

2.1.2 แนวคิดการบริหารจัดการงานบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้ (Kotler. 2000 : 428)

การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมด้านเศรษฐกิจซึ่งผลิตสินค้าที่ไม่มีตัวตน เช่น การศึกษาความบันเทิง การเช่า การบริการของรัฐบาล การเงิน การบริการสุขภาพ อสังหาริมทรัพย์ การประกันและการบำรุงรักษา เป็นต้น (Heizer and Render. 1999 : 12)

สแตนตัน เอ็ดเซล และวอล์คเกอร์ (Stanton, Etzel & Walker. 1976 : 537) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า “ การบริการเป็นกิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้แต่สามารถพิสูจน์ได้ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญในการถ่ายโอน หรือจัดหาสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ”

นวลฉวี รัตตสุข (2543 : 43) กล่าวว่า ลักษณะของงานบริการ คือ

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและบริการเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ นั้นขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนคะแนนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต ดังนั้นสิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดวันเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัดการเรียนรู้เกี่ยวกับการบริการ

คุณภาพของการให้บริการ ในแง่แนวคิดทางวิชาการ แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Customer Satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (service quality) และคุณค่าของลูกค้า (customer value) (Cronin and Taylor. 1992 Oliver. 1993. Zeithaml. Parasuraman and Berry. 1988) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น (Olive. 1993)

ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดย โครนินและเทเลอร์ (Cronin and Taylor. 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการ

ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด คอร์ดับเป็ลสกี รัสท์ และซาร์ฮอริก (Kordupleski Rust and Zahorik. 1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือ บิทเนอร์ (Bitner. 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึงการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศ หรือความเหนือกว่าของการบริการ (Zeithaml. 1988 : 2-22) ซึ่งพาราสุรามันและคณะได้เสนอเพิ่มเติมว่า คุณภาพของการบริการตามความรู้ (Perceived Service Quality) ของผู้บริโภค คือ การประเมิน หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการให้บริการ โดยรวม (Parasuraman' et al. 1998 : 12-40) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบของผู้บริโภค ระหว่างความคาดหวังของพวกเขาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และการบริการที่พวกเขาได้รับจริง (Parasuraman' et al 1994 : 201-230)

กลยุทธ์ อูทซ์ตัน (2542 : 2-139) อธิบายถึงคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1. Competence ความสามารถในการให้บริการที่เหมาะสม มีความชำนาญในหน้าที่
2. Courtesy ความสุภาพ ถ่อมตนให้เกียรติ รักษา มารยาทกับผู้ใช้บริการ
3. Communication ความสามารถในการสื่อข้อความให้สัมพันธ์กับสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ทราบตอบข้อสงสัยทุกกรณี
4. Creditability ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ (บุคลิกภาพ ท่าทาง และความคล่องแคล่ว)
5. Customer Understanding ความเห็นอกเห็นใจ เอาใจใส่ต่อลูกค้า หรือประชาชน
6. Reliability ความเชื่อถือในมาตรฐานการบริหาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. Responsiveness การตอบสนองต่อความรู้สึกและความต้องการ

8. Access เข้าถึงสะดวก

9. Security ความมั่นคงปลอดภัย คือ มีเครื่องมือ หรือวิธีการควบคุมเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น บุคลากรมีความรู้

10. Tangibles สัมผัสได้เป็นรูปธรรม รับรู้ได้

เนื่องจากการบริการมีความแตกต่างจากสินค้า ผู้บริโภคสามารถประเมินคุณค่าของสินค้าต่างๆ ไปก่อนที่จะตัดสินใจซื้อโดยประสาทสัมผัสต่าง ๆ แต่ผู้บริโภคไม่สามารถประเมินการบริการได้เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ไม่มีตัวตน การสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าโดยการเสนอบริการที่มีคุณภาพจึงมีความสำคัญ ลักษณะที่แตกต่างของสินค้าและบริการดังกล่าวทำให้การสร้างคุณภาพการบริการมีความแตกต่างจากคุณภาพสินค้าทั่วไป โดยไปได้มีผู้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการเอาไว้หลายทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งการบริการ(Service Triangle : ST) หลักพื้นฐานสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ ทฤษฎี 7 เอส ของ Mckensy และทฤษฎีการบริหารคุณภาพบริการ โดยรวม (Total Quality Service)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการทางด้านสารสนเทศ

2.2.1 ทฤษฎีสารสนเทศและแนวคิดการจัดการสารสนเทศ

สารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้จัดการสารสนเทศ โดยใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องในการจัดหา วิเคราะห์ ประมวล จัดการและจัดเก็บ การพิมพ์ การสร้างรายงาน การเรียกใช้หรือแลกเปลี่ยน และเผยแพร่สื่อสารข้อมูล ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบของรูปเสียงตัวอักษร หรือภาพเคลื่อนไหว (ก่อ สวัสดิพิพาณิชย์ 2517 : 84)

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. 2545 ให้นิยามสารสนเทศว่า ความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือในกระบวนการดำเนินการใด ๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ (software) คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ (hardware) การติดต่อสื่อสาร การรวบรวมและการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งทางด้านการผลิต การบริการ การบริหาร และการดำเนินการ รวมทั้งเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางเศรษฐกิจ การค้า และการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต และคุณภาพของประชาชนในสังคม

จอห์น วี พาฟลิก (John V. Pavlik. 1998) ให้ความหมายเกี่ยวกับสารสนเทศว่า ควรต้องประกอบด้วยสื่อ 5 ประเภทดังนี้ การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ออนไลน์ (online computer communication) เช่น การติดต่อออนไลน์แบบไร้สาย (wireless personal computer service : PCS) ซึ่งก็อยู่ในกลุ่มของของการใช้โทรศัพท์มือถือ และการใช้อินเทอร์เน็ต (internet) สื่อ CD-ROM

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สื่อเทปเสียงแม่เหล็ก (magnetic tape) สื่อดิสเก็ตต์ (diskettes) และสื่อเทปเสียง (audio tape) ซึ่งใน ส่วนของสื่อ 3 ประเภทหลังมีแนวโน้มการใช้ลดลง ในขณะที่สื่อประเภทแรกมีแนวโน้มการใช้สูง มากขึ้น

สารสนเทศมาจากภาษาอังกฤษว่า Information Technology และมีผู้นิยมเรียกทับศัพท์ ย่อว่า IT ซึ่งสุชาติ กิรินันท์ (2541 : 23) ให้ความหมายว่า หมายถึง เทคโนโลยีทุกด้านที่เข้ามาร่วม ในกระบวนการจัดเก็บ สร้าง และสื่อสารสนเทศ (วาสนา สุขกระสานติ 2541 : 6-1) กล่าวถึง ความหมายของสารสนเทศว่า หมายถึงกระบวนการต่าง ๆ และระบบงานที่ช่วยให้ได้สารสนเทศ ตามที่ต้องการ ลูคัส (Lucas Jr. 1997 : 7) กล่าวว่า สารสนเทศจะอ้างถึงเทคโนโลยีทุกชนิดที่ ประยุกต์เพื่อใช้ในการประมวลผลจัดเก็บ และส่งผ่านสารสนเทศต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปของ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สารสนเทศเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีหลักสองสาขา คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม โดยทั่วไปหมายถึง เทคโนโลยีที่ ใช้สำหรับการสร้าง การจัดการ การประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ การเก็บบันทึกข้อมูล เป็นฐานข้อมูล และส่งผ่านสารสนเทศจากที่หนึ่ง ไปยังอีกที่หนึ่ง ตลอดจนเทคโนโลยีทั้งหลายที่ เกี่ยวเนื่องกับการแสดงสารสนเทศโดยใช้ระบบดิจิทัล (ชุน เทียมทินกฤต. 2540)

2.2.2 การเปลี่ยนแปลงสารสนเทศที่มีผลต่อสังคม

สังคมสารสนเทศ (The Information Society) เริ่มมีความเด่นชัดในสังคมโลกเมื่อ ปี ค.ศ. 1996-1998 ที่ทั่วโลกต่างยอมรับร่วมกันว่า สารสนเทศจะเป็นสิ่งที่พื้นฐานสู่ การขับเคลื่อนต่าง ๆ ของโลกสังคมอุตสาหกรรม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม ต่างถูกขับเคลื่อนด้วย ข้อมูลข่าวสาร ทำให้มีการกำหนดร่วมกันว่า ยุคปัจจุบันคือยุคของสังคมสารสนเทศ หรือยุคของ สังคมข้อมูลข่าวสาร ในทศวรรษที่ผ่านมา สารสนเทศซึ่งรวมทั้งเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และ เทคโนโลยีการสื่อสาร (ICT : Information and Communication Technology) อีกทั้งยังรวมถึง เทคโนโลยีนำสมัย อื่น ๆ เช่น เทคโนโลยีชีวภาพและพันธุวิศวกรรมศาสตร์ ได้ก่อให้เกิด ผลกระทบเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ของสังคม รวมทั้งกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างกว้างขวาง ก่อให้เกิดความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจบนพื้นฐานของ "เศรษฐกิจแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (knowledge-based economy) กอปรกับการเติบโตของระบบการสื่อสารที่ทันสมัย ทำให้เกิด ภาวะการณ์การเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดในด้านเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว เกิดเป็นระบบ เศรษฐกิจใหม่ (new economy) ที่แตกต่างไปจากระบบเศรษฐกิจในรูปแบบเดิมที่เน้นการใช้แรงงาน และทุนเป็นหลัก (Shirley Biagi. 2002) ระบบเศรษฐกิจใหม่ดังกล่าวนี้ว่าเป็นผลผลิตที่เกิดจากการ ใช้ประโยชน์จากปัจจัยการผลิตประเภทสารสนเทศ (information) และความรู้ (knowledge) ใน ระดับสูงอย่างไม่เคยเป็นมาก่อน การเจริญเติบโตของสารสนเทศและการสื่อสารก่อให้เกิด กระบวนการผลิตที่มีประสิทธิภาพ (productivity) มีความเปลี่ยนแปลงและผันแปรอย่างรวดเร็ว เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีนวัตกรรมใหม่ ๆ (innovation) เกิดขึ้นตลอดเวลาทั้งในส่วนของโครงสร้างองค์กรและในระบบธุรกิจทุกระดับ สารสนเทศและการสื่อสารทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิดและรวดเร็วระหว่างหน่วยต่าง ๆ ของประชาสังคม (civil society) ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรพัฒนาเอกชน สถานการณ์ของสารสนเทศในปัจจุบัน ทำให้ สารสนเทศ และ ความรู้ มีบทบาทสูงมากโดยเฉพาะในระบบเศรษฐกิจ และในส่วนของความช่วยเหลือสร้างความมั่งคั่งและงานอาชีพต่าง ๆ ให้กับสังคมทุกระดับ (wealth & employment creation) สถานการณ์ดังกล่าวทำให้เกิดกระแสการใช้สารสนเทศ การสื่อสารและความรู้ เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ ในสังคมท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ โดยมีความหวังร่วมกันว่า สารสนเทศและการสื่อสารดังกล่าว จะสามารถช่วยให้สังคมพัฒนาอย่างเท่าเทียมกัน และสามารถส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในสังคมดีขึ้นกว่าเดิม ดังเช่น

บิล คลินตัน (Bill Clinton. 1996) อ้างถึงใน John V. Pavlik. 1998) กล่าวว่า ในโรงเรียนระดับต่าง ๆ ของประเทศสหรัฐอเมริกา ทุกห้องเรียน ทุกห้องสมุด ต้องสามารถเชื่อมต่อกับระบบทางด่วนข้อมูลได้ (information superhighway) ภายในปี ค.ศ. 2000

ชัยอนันต์ สมุทวณิช (2537) ได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในประเทศไทย อันเป็นผลจากสารสนเทศประการหนึ่งว่า ความรู้สึกสากลนิยมและชาตินิยม จะเกิดขึ้นควบคู่กันไปกับความรู้สึกภูมิภาคนิยมและท้องถิ่นหรือชุมชนนิยม คนไทยเริ่มมีการยอมรับถึงความจำเป็นที่สังคมต้องมีความหลากหลาย และความแตกต่างโดยไม่แตกแยก โดยการปรับตัวเข้ากับรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ที่เข้ามาตั้งแต่ พ.ศ. 2541 และขณะนี้กำลังอยู่ในช่วงของการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงจัดระบบการสื่อสารโทรคมนาคมภายใต้กรอบนโยบายสารสนเทศของประเทศไทย (พ.ศ. 2544 - 2553) หรือ IT 2010 ผู้กระแสเศรษฐกิจและสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (Knowledge-based Economy/Society : KBE/KBS) เพราะต่างยอมรับกันว่า สารสนเทศและการสื่อสารมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการผลิต การเข้าถึง การจัดเก็บ และการแพร่กระจาย ความรู้ อันเป็นปัจจัยการผลิตหลักภายใต้ระบบเศรษฐกิจใหม่ และภายใต้สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้

2.2.3 การจัดการสารสนเทศ

การนำสารสนเทศมาใช้ จำเป็นต้องอาศัยงบประมาณค่าใช้จ่ายด้านวัสดุอุปกรณ์สูง ไม่ว่าจะเป็นระบบคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ และระบบเครือข่าย ต้องมีผู้เชี่ยวชาญพร้อมผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถ รวมทั้งการวางแผนการพัฒนาระบบและการนำวัสดุอุปกรณ์ไปใช้อย่างรอบคอบรัดกุม จึงจะบรรลุผลตามเป้าหมาย แม้สารสนเทศจะมีประโยชน์ แต่การนำมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เช่น ซอฟต์แวร์บางตัว อาจจะเรียนรู้วิธีใช้ประโยชน์ได้ครบถ้วน อาจมีซอฟต์แวร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รุ่นใหม่ออกจำหน่ายอีกแล้ว การจัดการสารสนเทศจึงต้องมีวิธีการที่เหมาะสม มิฉะนั้นอาจเกิดปัญหากับหน่วยงานได้ (Ladda Grote C204308 1-2007)

การจัดการสารสนเทศสามารถจำแนกเป็นกลยุทธ์การจัดการที่สำคัญ 3 ด้าน คือ กลยุทธ์ระบบสารสนเทศ กลยุทธ์สารสนเทศ และกลยุทธ์ระบบการจัดการสารสนเทศ ซึ่งกลยุทธ์ทั้ง 3 นี้ต้องสัมพันธ์และสอดคล้องกับนโยบายกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ แผนงานขององค์การรวมทั้งวิธีการดำเนินงาน กล่าวคือ ต้องการจัดทำระบบสารสนเทศอะไร ใครเป็นผู้ใช้ระบบ ใช้ในงานลักษณะใด ใช้สารสนเทศอะไรในการสร้างระบบจึงจะบรรลุผลสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ และมีระบบการจัดการอะไรในการจัดสรรทรัพยากรควบคุมการใช้ให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1. กลยุทธ์ระบบสารสนเทศ คือ การกำหนดระบบสารสนเทศที่ต้องการว่า ต้องการสร้างระบบสารสนเทศอะไร (what) และเพราะอะไร (why) เช่น เป็นระบบสารสนเทศทั้งองค์การ หรือเป็นระบบระดับฝ่ายงานในองค์การ ลักษณะและรูปแบบของสารสนเทศที่ต้องการคืออะไร ความต้องการสารสนเทศต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ขององค์การ ซึ่งเป็นแผนงานองค์การที่กำหนดว่าหน่วยงานควรมีระบบสารสนเทศอะไรบ้างในช่วง 3 ถึง 5 ปีข้างหน้า รวมทั้งแผนปฏิบัติการประจำปีเพื่อให้สนองเป้าหมายดังกล่าว ระบบเหล่านี้มีโครงสร้างข้อมูล ฐานข้อมูลอะไร และมีความสัมพันธ์กันอย่างไร

การกำหนดความต้องการระบบสารสนเทศว่า องค์การต้องการระบบใด อาจใช้การวิเคราะห์ระบบสารสนเทศของทั้งองค์การ จำแนกตามหน้าที่การทำงาน กระบวนการทำงาน และข้อมูลที่ต้องใช้ หรืออาจใช้การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ โดยใช้วิธีวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

โดยทั่วไประบบสารสนเทศในองค์การจำแนกได้หลายประเภท ได้แก่ ระบบสารสนเทศตามระดับการจัดการในองค์การ ระบบสารสนเทศตามหน้าที่งาน และระบบสารสนเทศสนับสนุนการทำงานขององค์การ ซึ่งบางระบบอาจเป็นสามารถจำแนกได้มากกว่าหนึ่งประเภท และระบบสารสนเทศใด ๆ ก็อาจนำไปใช้เป็นระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ก็ได้ขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ขององค์การในขณะนั้น เช่น ระบบสารสนเทศบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ใช้เป็นกลยุทธ์เพื่อรักษาลูกค้าเดิมและหาลูกค้าใหม่ ระบบสารสนเทศการบัญชีเป็นระบบงานของฝ่ายบัญชี แต่อาจนำผลหรือสารสนเทศที่ได้ไปใช้ในระบบสนับสนุนการตัดสินใจ เป็นต้น

2. กลยุทธ์สารสนเทศ คือ การนำสารสนเทศไปใช้เพื่อจัดทำหรือพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยมีการพิจารณาว่า ระบบสารสนเทศที่ต้องการนั้นมีกิจกรรมหรือกระบวนการทำงานอย่างไร ที่ต้องใช้เทคโนโลยีใช้อุปกรณ์ใช้เทคนิคอะไร จะทำได้อย่างไร (how) เป็นต้นว่า ต้องการเครื่องคอมพิวเตอร์แบบใด จำนวนเท่าไร ซอฟต์แวร์อะไร อุปกรณ์สำหรับใช้บันทึก จัดเก็บข้อมูล และแสดงผลลัพธ์ ระบบจัดการฐานข้อมูล และฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสื่อสารข้อมูลและเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้งานแต่ละงานที่เกี่ยวข้อง

3. กลยุทธ์ระบบการจัดการสารสนเทศ คือ การบริหารจัดการเพื่อให้การจัดทำระบบสารสนเทศสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยพิจารณาว่า จะสามารถทำได้อย่างไร และทำอย่างไรจึงเกิดประสิทธิภาพ ดังนั้นกลยุทธ์ระบบการจัดการสารสนเทศจึงเกี่ยวข้องกับประเด็นการจัดการ 3 ประการ คือ ประเด็นปัญหาของการพัฒนาระบบสารสนเทศ และการทำแผนการใช้สารสนเทศ ประเด็นการจัดการทรัพยากรในการจัดการระบบสารสนเทศ ซึ่งได้แก่ การจัดการองค์การสารสนเทศการจัดการทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรการเงิน ประเด็นการควบคุมความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำคัญของสารสนเทศ

2.3.1 ความสำคัญของสารสนเทศ

สามารถอธิบายความสำคัญของสารสนเทศในด้านที่มีผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านต่าง ๆ ของผู้คน ไว้หลายประการดังต่อไปนี้ (จอห์น ไนซ์บิตต์ อ้างถึงใน ยีน กัวร์วอร์ธ)

1. สารสนเทศทำให้สังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงจากสังคมอุตสาหกรรมมาเป็นสังคมสารสนเทศ
2. สารสนเทศทำให้ระบบเศรษฐกิจเปลี่ยนจากระบบแห่งชาติไปเป็นเศรษฐกิจโลก ที่ทำให้ระบบเศรษฐกิจของโลกผูกพันกับทุกประเทศ ความเชื่อมโยงของเครือข่ายสารสนเทศทำให้เกิดสังคมโลกาภิวัตน์
3. สารสนเทศทำให้องค์กรมีลักษณะผูกพัน มีการบังคับบัญชาแบบแนวราบมากขึ้น หน่วยธุรกิจมีขนาดเล็กลง และเชื่อมโยงกันกับหน่วยธุรกิจอื่นเป็นเครือข่าย การดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันกันในด้านความเร็ว โดยอาศัยการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการสื่อสารโทรคมนาคมเป็นตัวสนับสนุน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว
4. สารสนเทศเป็นเทคโนโลยีแบบสุนทรียสัมผัส และสามารถตอบสนองตามความต้องการการใช้เทคโนโลยีในรูปแบบใหม่ที่เลือกได้เอง
5. สารสนเทศทำให้เกิดสภาพการทำงานแบบทุกสถานที่และทุกเวลา
6. สารสนเทศก่อให้เกิดการวางแผนการดำเนินการระยะยาวขึ้น อีกทั้งยังทำให้วิถีการตัดสินใจ หรือเลือกทางเลือกได้ละเอียดขึ้น

กล่าวโดยสรุปแล้ว สารสนเทศมีบทบาทที่สำคัญในทุกวงการ มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงโลกด้านความเป็นอยู่ สังคม เศรษฐกิจ การศึกษา การแพทย์ เกษตรกรรม อุตสาหกรรม การเมือง ตลอดจนการวิจัยและการพัฒนาต่าง ๆ

2.3.2 ปัจจัยของความผิดพลาดที่เกิดจากการนำสารสนเทศมาใช้

จากงานวิจัยของ Whittaker (1999: 23) พบว่า ปัจจัยของความล้มเหลวหรือความผิดพลาดที่เกิดจากการนำสารสนเทศมาใช้ในองค์กร มีสาเหตุหลัก 3 ประการ ได้แก่

1. การขาดการวางแผนที่ดีพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวางแผนจัดการความเสี่ยงไม่ดีพอ ยิ่งองค์กรมีขนาดใหญ่มากขึ้นเท่าใด การจัดการความเสี่ยงย่อมจะมีความสำคัญมากขึ้นเป็นเงาตามตัว ทำให้ค่าใช้จ่ายด้านนี้เพิ่มสูงขึ้น

2. การนำเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมมาใช้งาน การนำสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กรจำเป็นต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับลักษณะของธุรกิจหรืองานที่องค์กรดำเนินอยู่ หากเลือกใช้เทคโนโลยีที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรแล้วจะทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา และเป็น การสิ้นเปลืองงบประมาณโดยใช่เหตุ

3. การขาดการจัดการหรือสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง การที่จะนำสารสนเทศเข้ามาใช้งานในองค์กร หากขาดซึ่งความสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงแล้วก็ถือว่าล้มเหลวตั้งแต่ยังไม่ได้เริ่มต้น การได้รับความมั่นใจจากผู้บริหารระดับสูงเป็นก้าวที่สำคัญและจำเป็นที่จะทำให้การนำสารสนเทศมาใช้ในองค์กรประสบความสำเร็จ

สำหรับสาเหตุของความล้มเหลวอื่น ๆ ที่พบจากการนำสารสนเทศมาใช้ เช่น ใช้เวลาในการดำเนินการมากเกินไป (Schedule overruns) นำเทคโนโลยีที่ล้าสมัยหรือยังไม่ผ่านการพิสูจน์มาใช้งาน (New or unproven technology) ประเมินแผนความต้องการใช้สารสนเทศไม่ถูกต้อง ผู้จัดจำหน่ายสารสนเทศ (Vendor) ที่องค์กรซื้อมาใช้งานไม่มีประสิทธิภาพและขาดความรับผิดชอบ และระยะเวลาของการพัฒนาหรือนำสารสนเทศมาใช้จนเสร็จสมบูรณ์ใช้เวลาน้อยกว่าหนึ่งปี

นอกจากนี้ ปัจจัยอื่น ๆ ที่ทำให้การนำสารสนเทศมาใช้ไม่ประสบความสำเร็จในด้านผู้ใช้งานนั้น อาจสรุปได้ดังนี้ คือ

1. ความกลัวการเปลี่ยนแปลง กล่าวคือ ผู้คนกลัวที่จะเรียนรู้การใช้สารสนเทศ รวมทั้งกลัวว่าสารสนเทศจะเข้ามาลดบทบาทและความสำคัญในหน้าที่การทำงานที่ตนรับผิดชอบให้ลดน้อยลงจนทำให้เกิดการต่อต้านการใช้สารสนเทศ

2. การไม่ติดตามข่าวสารความรู้ทางด้านสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากสารสนเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วมาก หากไม่มีการติดตามอย่างสม่ำเสมอแล้วจะทำให้กลายเป็นคนล้าหลัง จนเกิดสภาวะชะงักงันในการเรียนรู้และใช้สารสนเทศ

3. โครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศของประเทศกระจายไม่ทั่วถึง ทำให้ขาดความเสมอภาคในการใช้สารสนเทศ หรือเกิดการใช้กระจุกตัวเพียงบางพื้นที่ ทำให้เป็นอุปสรรคในการใช้งานด้านต่าง ๆ ตามมา เช่น ระบบโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เทพฤทธิ์ ฤทธิ์ทองพิทักษ์ (2545) ได้กล่าวถึง IT Infrastructure Library (ITIL) เป็นการรวบรวมเอาความรู้ที่มีอยู่แล้วในการบริหารจัดการองค์กรหรือฝ่าย ซึ่งได้นำไปใช้ในองค์กรต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ระบบสารสนเทศ ดังนั้นมาตรฐาน ITIL จึงถูกเรียกว่าเป็น Best Practice ของการบริหารจัดการ IT ซึ่งประโยชน์หลัก ๆ ก็คือ การที่สามารถนำมาตรฐาน ITIL มาปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยที่มาตรฐาน ITIL นี้เป็น Certificate ที่ติดกับคน ไม่ได้ติดกับองค์กร แต่เพื่อการบริหารที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จึงถือว่าคุ้มค่าแก่การลงทุน

สุพจน์ โกสยิจินดา (2545) ได้กล่าวถึง การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานด้านสารสนเทศ โดยวิธีการบริหารโครงการ การศึกษาพบว่า หากต้องการให้การดำเนินงานทางด้านสารสนเทศเป็นไปอย่างถูกต้อง ตามแนวทางที่ต้องปฏิบัติที่เป็นจริงที่จะต้องนำกระบวนการบริหารโครงการเข้ามาช่วยตั้งแต่แรก ให้การทำงานเป็นระบบมีขั้นตอน มีการวางแผน การประมาณการ การจัดองค์กร และติดตามเฝ้าระวังอย่างใกล้ชิด มีการเตรียมพร้อมก่อนการส่งมอบอนาคตของโครงการจะได้ผ่านพ้นไปโดยราบเรียบ

ปรกรณ์ ปรียากร (2548) ได้กล่าวถึง การวางแผนและการบริหารโครงการ ในการบริหารโครงการนั้น หัวใจหลักก็คือ Time Cost และ Quality ถ้าสามารถบริหารหลักใหญ่ทั้งสามข้อนี้ได้ถือว่าประสบความสำเร็จในการบริหารโครงการนั้น ๆ แต่สิ่งที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่หลักการของ Project Management ไม่ได้พูดถึง ก็คือ Customer Satisfaction นั่นเอง การทำให้ลูกค้าพึงพอใจได้นั้นไม่ใช่เรื่องง่าย แต่ก็ไม่อยากเกินไปที่จะสามารถทำได้ เพียงแค่เรารู้หลัก และจับประเด็นสำคัญได้ก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างแน่นอน

พีระพงษ์ กิติโกภาวัฒน์ (2549) ได้กล่าวถึง หัวใจธุรกิจ : หัวใจบริการ Corporate Service Mind การบริการจะรวมอยู่ในทุก ๆ ธุรกิจและการดำเนินงาน ซึ่งองค์กรส่วนใหญ่ในปัจจุบันต้องมีการบริหารจัดการ การบริการที่ดี ถึงจะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้ ต้องเริ่มจากการวางแผนคิดในการจัดการธุรกิจ การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีให้แก่พนักงาน โดยต้องรู้ถึงความคาดหวังของลูกค้า และตอบสนองสิ่งเหล่านั้นเพื่อสร้างความประทับใจ ซึ่งการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้นั้น ต้องมาจากการปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบแบบแผน และเป็นไปตามกระบวนการ ซึ่งสิ่งสำคัญก็คือ การบริหารจัดการที่ดี

อาภาพันธ์ สนั่นเมือง (2549) ได้กล่าวถึงมาตรฐาน ITIL ระบบการจัดการระบบสารสนเทศ ในองค์กรมาตรฐาน ITIL ได้แยกกระบวนการจัดการออกเป็น 3 เรื่องที่ส่วนใหญ่ถูกนำมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนจัดการระบบ IT ในองค์กร คือ Service Support Service Delivery และ Security Management โดยที่ตามหลักของมาตรฐาน ITIL นั้นเป็นตัวเสริมหรือเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับ IT Service Management (ITSM) บนพื้นฐานของหลักปฏิบัติที่ดีที่สุด โดยมีแนวทางในการให้ความสนใจกับลูกค้า ประกอบด้วย การแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้สามารถปรับปรุงการดำเนินงานและการสนับสนุนตามเป้าหมายธุรกิจโดยรวม

นลินี น้าเฉื่อย (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัญหาการนำ ระบบการแจ้งปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบสารสนเทศ บนมาตรฐาน ITIL V.3 มาใช้ในฝ่ายบริการลูกค้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการ ระบบการแจ้งปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบสารสนเทศ บนมาตรฐาน ITIL เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อนำกระบวนการบริหารจัดการ ระบบการแจ้งปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบสารสนเทศ บนมาตรฐาน ITIL มาใช้ในฝ่ายบริการลูกค้า เพื่อวิเคราะห์ระหว่างกระบวนการเดิมกับกระบวนการใหม่ บนมาตรฐาน ITIL เพื่อเปรียบเทียบข้อดีข้อเสีย ของการนำระบบการแจ้งปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบสารสนเทศบนมาตรฐาน ITIL มาใช้ในฝ่ายบริการลูกค้า และ เพื่อวางแนวทางในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อนำกระบวนการบริการ บริหารจัดการระบบการแจ้งปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบสารสนเทศ มาใช้ในองค์กร โดยวิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ที่เกิดจากการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า ต้องมีการเตรียมความพร้อมในเรื่องของ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ อุปกรณ์และเครื่องมือพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน เพื่อรองรับการนำกระบวนการมาตรฐาน ITIL มาใช้ ถ้าขาดความพร้อมจะทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน และไม่สามารถปฏิบัติงานได้จริงตามกระบวนการของมาตรฐาน ITIL ทำให้ไม่สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ของมาตรฐาน ITIL ความพร้อมของบุคลากรในหน่วยงานและ องค์กร ต้องมีความเข้าใจกระบวนการ การทำงานของมาตรฐาน ITIL เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ช่วยให้พนักงานเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน องค์กรต้องกำหนดนโยบาย และระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน พร้อมทั้งกำหนดบทลงโทษ หากไม่ปฏิบัติตาม มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของฝ่ายที่ให้บริการทางด้านสารสนเทศ ทั้งก่อนและหลังการนำมาตรฐาน ITIL เข้ามาใช้ภายในองค์กร

เบญจพร ฉายาลักษณ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา มาตรฐานที่ใช้ในการจัดการทางด้านสารสนเทศ เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำมาตรฐาน ITIL มาประยุกต์ใช้ในองค์กร เพื่อศึกษาแนวทางในการนำมาตรฐาน ITIL มาประยุกต์ใช้ในองค์กร โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 30 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติอ้างอิง โดยใช้การวิเคราะห์หาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างด้วยค่า Independent – Samples T Test และ Anova มาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัย ผลจากการวิจัยพบว่า พนักงานในสายสารสนเทศยังปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงานแบบใหม่ตามมาตรฐาน ITIL ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ จากการทดสอบตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำมาตรฐาน ITIL มาประยุกต์ใช้ในองค์กรทั้ง 3 ปัจจัย ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหาร เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน ITIL ของพนักงาน และการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ พบว่า ทั้ง 3 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน

กิตติพงษ์ บุรณกุล (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการทำมาตรฐาน ITIL มาประยุกต์ใช้ กรณีศึกษาธนาคารออมสิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จ ของการนำมาตรฐาน ITIL มาประยุกต์ใช้ในองค์กร เพื่อจัดลำดับของปัจจัย สำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำมาตรฐาน ITIL มาประยุกต์ใช้ในธนาคารออมสิน เพื่อศึกษาและหารูปแบบเทคนิคเกี่ยวกับกระบวนการเพื่อค้นหาปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จ อย่างมีแบบแผน ตามหัวข้อการค้นคว้าอิสระ โดยใช้วิธีการนำปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จที่ได้ นำมาให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ทำการเลือกปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในงานวิจัยที่ศึกษา ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการนำมาตรฐาน ITIL เข้ามาใช้ในธนาคารออมสิน จัดทำแบบสอบถาม จำนวน 40 ชุด เพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงานในฝ่ายปฏิบัติการและ เครือข่ายสารสนเทศ ซึ่ง ประกอบด้วยผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง ที่ผ่านการอบรมมาตรฐาน ITIL และ มีส่วนเกี่ยวข้องใน โครงการปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงานโดยนำมาตรฐาน ITIL มาประยุกต์ใช้ เพื่อให้ความเห็นต่อปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำมาตรฐาน ITIL เข้ามาใช้ใน ธนาคารออมสิน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ผลจากการวิจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำมาตรฐาน ITIL มาประยุกต์ใช้ในธนาคาร ออมสินพบว่างานวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับกระบวนการทางด้านสารสนเทศ และความสัมพันธ์ ของกระบวนการต่างๆ ในรูปแบบของมาตรฐาน ITIL ที่ต้องให้ความสำคัญในด้านการพัฒนา ศักยภาพทางด้านบุคลากรมาก่อน ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้บริหารในสาย สารสนเทศโดยสามารถนำข้อมูลที่ได้มาพิจารณาใช้ในการประเมินความพร้อมของผู้มีส่วนร่วมใน โครงการ เพื่อพิจารณาแผนการสนับสนุนกระบวนการที่จะสามารถส่งผลต่อการนำมาตรฐาน ITIL มาประยุกต์ใช้ในธนาคารออมสิน เนื่องจากธนาคารออมสินมีแผนงานที่จะดำเนินการปรับปรุงการ ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ITIL ทั้งในด้านการทำงาน การควบคุม การ ติดตาม การรายงาน และการตรวจสอบ เพื่อให้การสนับสนุนการส่งมอบสารสนเทศที่มีคุณภาพ สำหรับองค์กร และลูกค้าของธนาคาร เนื่องจากความสำเร็จและคุณค่าของการให้บริการ ด้านสารสนเทศทั้งหมดนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการนำความต้องการทางธุรกิจและความ ต้องการ จากผู้บริโภคมารวมกัน ซึ่งระบบการจัดการและการบริการสารสนเทศนี้ ต้องวางอยู่บน พื้นฐานของมาตรฐาน ITIL ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.5 วิธีการดำเนินการวิจัย

2.5.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงกำหนดตัวแปรของงานวิจัยนี้แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และลักษณะการใช้งาน โดยตัวแปรตามคือ ระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร และความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการทางด้านสารสนเทศ โดยได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิด ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.5.1 แหล่งข้อมูลและวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษามาตรฐาน IT Infrastructure Library ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศได้เก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

2.5.1.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการทางด้านสารสนเทศ และระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร ที่นำมาเป็นกรณีศึกษา โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศของบริษัทที่นำมาเป็นกรณีศึกษา

2.5.1.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมเอาไว้ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต หนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

2.5.2 เครื่องมือสำหรับการเก็บข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการทางด้านสารสนเทศ และระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร ที่นำมาเป็นกรณีศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศของบริษัทที่นำมาเป็นกรณีศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่ายที่สังกัด ตำแหน่ง ช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อายุการทำงาน และลักษณะของการใช้งานมาตรฐาน ITIL ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในระบบ ความถี่ของการติดต่อขอใช้บริการ ความสามารถในการติดต่อใช้บริการ ประเภทของการใช้บริการการรู้จักมาตรฐาน ITIL การรับรู้การใช้มาตรฐานขององค์กร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended response question)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการทางด้านสารสนเทศ และระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กรที่นำมาเป็นกรณีศึกษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

ความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
พอใจมากที่สุด	5
พอใจมาก	4
พอใจปานกลาง	3
พอใจน้อย	2
ไม่พอใจ	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.5.3 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ใช้บริการทางด้านสารสนเทศของบริษัทที่นำมาเป็นกรณีศึกษา และผู้ให้บริการทางด้านสารสนเทศของบริษัทที่นำมาเป็นกรณีศึกษา และเนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่ใช้บริการมาตรฐาน ITIL ที่แน่นอนคือจำนวน 1,000 คน ดังนั้นจึงใช้วิธีการคำนวณเพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการศึกษา โดยใช้สูตรของ Yamane คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ใช้บริการทางด้านสารสนเทศของบริษัทที่นำมาเป็นกรณีศึกษา จำนวน 286 คน มีค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อน 0.01 โดยแบ่งออกไปตามแผนก ดังนี้

แผนก	จำนวนคน	จำนวนชุด
Editorial	95	27
Finance & Risk	231	66
Eikon	175	50
Lipper	192	55
Internal Service	91	26
Facility	21	6
Technical Operation	182	52
HR / Admin	14	4

2.5.4 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างของพนักงานที่ใช้บริการมาตรฐาน ITIL โดยเลือกมาจากพนักงานที่อยู่ในบริษัทที่นำมาเป็นกรณีศึกษาที่มีการติดต่อขอใช้บริการมาตรฐาน ITIL โดยใช้วิธีการเลือกแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) เลือกกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดจำนวนจำแนกตามแผนกของกลุ่มตัวอย่าง แล้วจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีบังเอิญตามจำนวนที่กำหนด

2.5.5 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัย ในรูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ดำเนินการตามลำดับดังนี้

2.5.5.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2.5.5.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการทางด้านสารสนเทศ และระดับความสำคัญของการนำมามาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านสารสนเทศในองค์กร โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) แบบสอบถาม เป็นมาตรฐานประมาณค่าตามแบบของลิเคอร์ท (Likert's Scale) แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ความพึงพอใจ / ความสำคัญ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ในการสรุปจะได้้นำคะแนนรวมของข้อมูลมาหาค่าเฉลี่ย และนำมาเปรียบเทียบกับช่วงคะแนนซึ่งกำหนดไว้คือ

$$\begin{aligned} \text{ช่วงระดับคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้นจากหลักเกณฑ์ดังกล่าว กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	พอใจหรือมีความสำคัญมากที่สุด
3.41 – 4.20	พอใจหรือมีความสำคัญมาก
2.61 – 3.40	พอใจหรือมีความสำคัญปานกลาง
1.81 – 2.60	พอใจหรือมีความสำคัญน้อย
1.00 – 1.80	พอใจหรือมีความสำคัญน้อยที่สุด

2.5.5.3 การทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร และข้อมูลส่วนบุคคลทางด้านลักษณะการใช้งานมาตรฐาน ITIL กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทางด้านสารสนเทศ โดยใช้สถิติ Chi Square ในการวิเคราะห์

ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐาน IT Infrastructure Library : ITIL

3.1 ประวัติมาตรฐาน ITIL

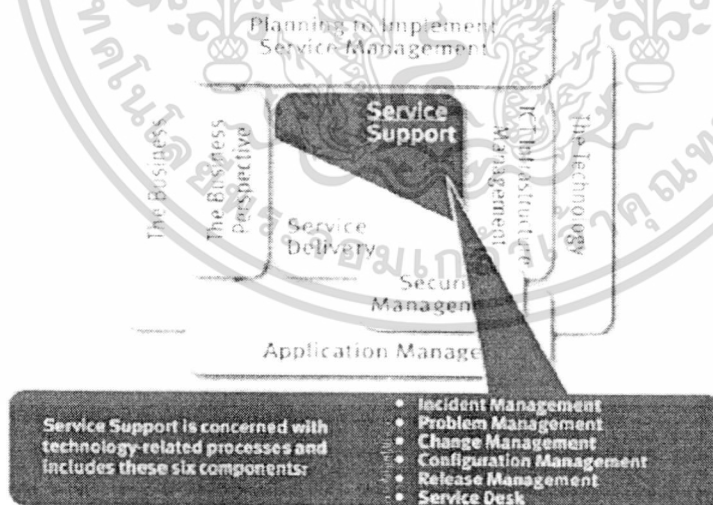
ประเทศอังกฤษตระหนักว่าคุณภาพของการให้บริการด้านสารสนเทศ นั้นไม่เพียงพอจึงได้มีการมอบหมายให้ CCTA (The Central Computer and Telecommunication Agency) ซึ่งได้กลายเป็น OGC (Office of Government Commerce) เมื่อปี 2000 ทำการพัฒนากรอบความรู้ขึ้นสำหรับการบริหารทรัพยากรด้านสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพให้แก่ภาครัฐและเอกชน โดยตอนเริ่มต้นนั้นยังไม่ได้ใช้ชื่อมาตรฐาน ITIL แต่ใช้ชื่อว่า GITIMM (Government Information Technology Infrastructure Management Method) ซึ่งต่อมาได้มีการชี้ประเด็นกันว่าไม่น่าจะเรียกว่าวิธีการ (Method) น่าจะเรียกว่าเป็นคู่มือช่วย (Guidance) มากกว่าและก็ได้มีการจัดตั้งคณะผู้ใช้ซึ่งแต่เดิมเรียกว่า IT Infrastructure Management Forum ซึ่งต่อมาได้กลายเป็น itSMF หรือ IT Service Management Forum เมื่อประมาณปี 94-95 ผลงานเรื่องแรกที่ยังออกมาคือ ผลงานเรื่อง Service Level Management ในปี 1989 และผลงานเรื่องสุดท้าย คือเรื่อง Availability Management ซึ่งออกมาเมื่อปี 1994 จากนั้นก็ได้มีการรวบรวมผลงานทั้งหมดเข้าด้วยกัน โดยแบ่งออกเป็น 2 เล่มหลัก คือหนังสือปกน้ำเงินกับหนังสือปกแดง หนังสือปกน้ำเงิน (Blue book) นั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับ Service Support และหนังสือปกแดง (Red book) นั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับ Service Delivery หนังสือสองเล่มนี้ถือเป็นสองเล่มหลักของมาตรฐาน ITIL ที่มีปัจจัยต่อการปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการทางด้านสารสนเทศ ต่อจากนั้นมาก็ได้มีผลงานด้านอื่นที่เกี่ยวข้องตามมาอีกดังแสดงในภาพที่ 3.1

3.2 ประโยชน์ของมาตรฐาน ITIL

มาตรฐาน ITIL ให้คุณประโยชน์แก่องค์กรทุก ๆ ด้านได้แก่ การประหยัดค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการด้านสารสนเทศ นอกจากนี้คุณประโยชน์หลักของมาตรฐาน ITIL คือการทำให้เกิดการจัดระบบ การทำงานของแผนก Customer Service รวมทั้งการบริหารจัดการวิธีการดำเนินงานของแผนกที่แตกต่างกันหลายระดับให้เป็นหนึ่งเดียว ช่วยให้เกิดความคล่องตัว และสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วมาตรฐาน ITIL เป็นมาตรฐานที่ถูกนำมาใช้งานในชีวิตจริง และพบว่าสามารถทำงานได้ดี ความรู้ทางด้านมาตรฐาน ITIL ที่เป็นหลักการที่จะกล่าวถึงตั้งแต่ตอนนี้เป็นต้นไป จะกล่าวถึงความรู้ที่จัดอยู่ในกรอบการบริหารจัดการ

บริการทางด้านสารสนเทศ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 เรื่องคือ Service Support และ Service Delivery สำหรับด้านอื่นที่ออกมาในภายหลัง จะยังไม่รวมถึงการ Planning to Implement Service Management หรือ Application Management มาตรฐาน ITIL จัดว่าเป็นการรวบรวมเอาความรู้ และ บางอย่างก็ได้ทำอยู่แล้ว หรือที่มีอยู่แล้วในการบริหารจัดการศูนย์ฯ ซึ่งได้ถูกนำไปใช้แล้วในวงการ อุตสาหกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ระบบสารสนเทศ ในช่วงเวลาหลายสิบปีที่ผ่านมา มาตรฐาน ITIL จึงถูกเรียกว่าเป็น Best Practice ของการบริหารจัดการระบบสารสนเทศซึ่งในเวลาต่อมา ได้มีการกล่าวถึงมาตรฐาน ITIL ในแง่ที่เป็น IT Service Management Framework อย่างแพร่หลาย และได้กลายเป็นมาตรฐานในปัจจุบัน ประโยชน์จากการนำความรู้มาตรฐาน ITIL มาใช้นั้น คือ ประโยชน์ที่เกิดขึ้น จากการที่สามารถปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้นนั่นเอง ซึ่งได้แก่

- การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้คุ้มค่าที่สุด
- สร้างเสริมความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งในตลาด
- ช่วยลดงานซ้ำซ้อนหรืองานที่ไม่จำเป็นลงได้
- ช่วยทำให้งานแต่ละโปรเจกต์ดำเนินไปได้ตามที่วางแผนไว้
- ปรับปรุงความสามารถในการให้บริการระบบสารสนเทศแก่ลูกค้าให้ดีขึ้น
- สามารถหาต้นทุนของการให้บริการที่มีคุณภาพตามที่กำหนดได้
- สามารถให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าได้ตามที่สัญญาไว้เป็นต้น

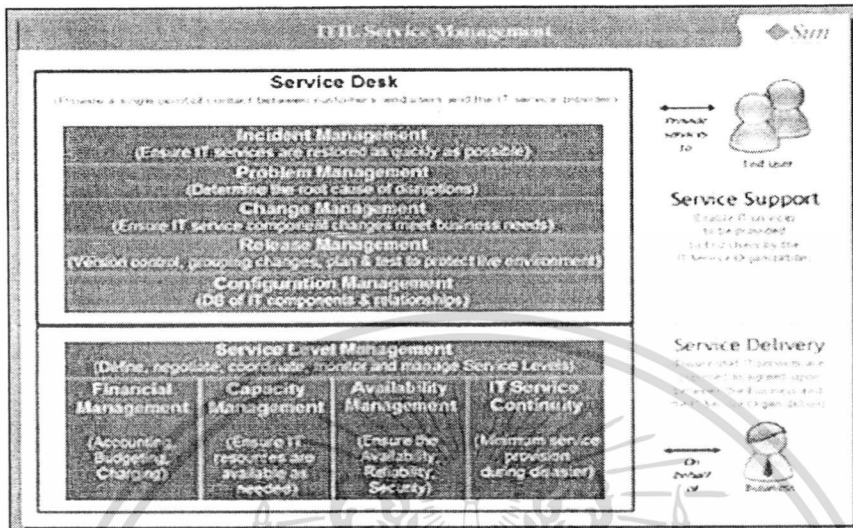


ภาพที่ 3.1 งานที่เกี่ยวข้องในการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่มา : (The IT Infrastructure Library. 2007)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประโยชน์ต่าง ๆ เหล่านี้ที่เกิดขึ้นในแต่ละองค์กร สามารถนำมาคำนวณเพื่อหามูลค่า ความคุ้มค่าได้ และโดยเหตุที่มาตรฐาน ITIL นั้นครอบคลุม 10 ขั้นตอนในการช่วยแก้ปัญหาให้กับ ผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศ ดังภาพที่ 3.2

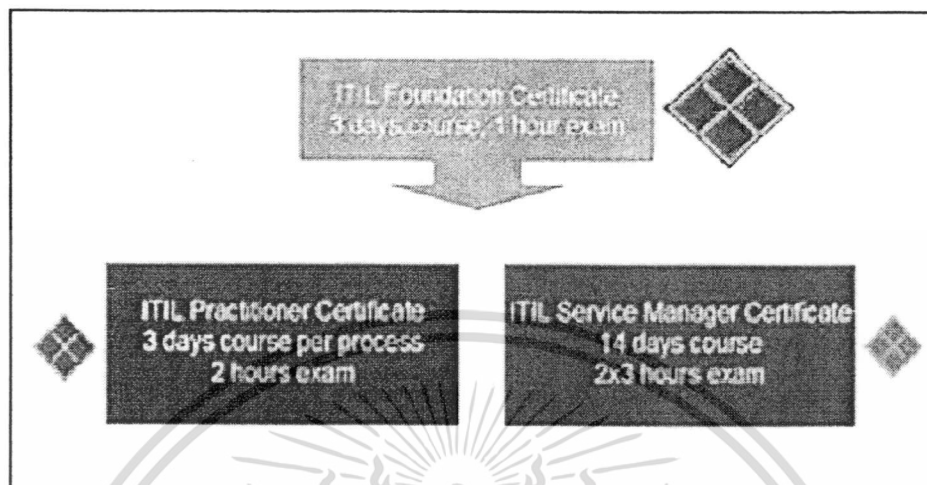


ภาพที่ 3.2 มาตรฐาน ITIL 10 ขั้นตอนในการช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศ
ที่มา : (The IT Infrastructure Library, 2007)

การปรับปรุงกระบวนการในแต่ละกระบวนการก็จะให้ค่าความคุ้มค่าที่ต่างกันออกไป ตัวอย่างขององค์กรที่ได้ประโยชน์จากมาตรฐาน ITIL ได้แก่

- Procter & Gamble P&G นำมาตรฐาน ITIL เข้ามาใช้ในงานในองค์กรตั้งแต่ปี 1999 หลังจากผ่านไป 4 ปี P&G รายงานว่าสามารถประหยัดต้นทุนไปได้ถึง 500 ล้านดอลลาร์ซึ่งคิดเป็นต้นทุนด้านการปฏิบัติงาน (Operation Cost) ที่ลดลงประมาณร้อยละ 6-8 และบุคลากรทางด้านระบบสารสนเทศ ลดลงประมาณร้อยละ 15-20
- Caterpillar บริษัท Caterpillar นำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในองค์กรเมื่อปี 2000 เพื่อจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น (Incident management) และได้พบว่าสามารถเพิ่มอัตราการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้จากร้อยละ 60-70 เป็นร้อยละ 90
- Ontario Justice Enterprise บริษัทนายหน้าที่ทำหน้าที่ดูแลระบบของรัฐบาลแคนาดา ได้มีการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในองค์กรในปี 1999 โดยการนำ Virtual Service Desk ทำให้ลดค่าใช้จ่ายด้านการงานบริการช่วยเหลือลดลงได้ถึงร้อยละ 40 มาตรฐาน ITIL นั้นเป็น Best Practice ซึ่งหมายความว่ามาตรฐาน ITIL ไม่ใช่มาตรฐานประเภทเดียวกันกับพวก ISO หรือ BSxxxx จึงไม่ได้มีการทำ Certification ขององค์กรบนมาตรฐาน ITIL กันแต่ก็ได้มีการนำหลัก การมาตรฐาน ITIL มาทำเป็นมาตรฐานทางด้านนี้เช่นกัน มาตรฐานดังกล่าว ได้แก่มาตรฐาน BS15000 ซึ่งเป็นของเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สวอนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทางอังกฤษ และในปัจจุบันได้มีการนำเสนอเข้าสู่กระบวนการในการทำให้เป็นมาตรฐาน ISO20000 เรียบร้อยแล้วมาตรฐาน ITIL ได้ถูกเน้นหนักไปในด้านของการให้การศึกษาหรือความรู้ ในหลักการจึงได้มีการทำ Certification ของการศึกษานี้ออกมาโดยแบ่งออกเป็นดังภาพที่ 3.3



ภาพที่ 3.3 Certification ของการศึกษามาตรฐาน ITIL

ที่มา : (The IT Infrastructure Library, 2007)

- มาตรฐาน ITIL Foundation คอร์สนี้เป็นคอร์สเบื้องต้นพื้นฐานสำหรับบุคคลที่ยังใหม่ต่อเรื่องนี้อยู่ เมื่อเรียนจบและสอบผ่านก็จะได้มาตรฐาน ITIL Foundation Certificate และได้มาตรฐาน ITIL Badge เป็นรูปสี่เหลี่ยมข้ามหลามตัดสีเขียวดังในภาพที่ 3.3

- มาตรฐาน ITIL Practitioner คอร์สนี้เป็นคอร์สเจาะลึกลงในแต่ละกระบวนการแต่ละกระบวนการใช้เวลา 3 วัน เมื่อเรียนจบและสอบผ่านก็จะได้มาตรฐาน ITIL Practitioner Certificate และได้มาตรฐาน ITIL Badge เป็นรูปสี่เหลี่ยมข้ามหลามตัดสีฟ้าดังในภาพที่ 3.3 ผู้ที่จะเรียนหรือสอบคอร์สเฉพาะทางนี้ได้ต้องผ่านการสอบมาตรฐาน ITIL Foundation มาก่อน

- มาตรฐาน ITIL Service Manager คอร์สนี้เป็นคอร์สสำหรับผู้ที่ต้องการเจาะลึกลงในทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องของมาตรฐาน ITIL ทั้งหมด ซึ่งใช้เวลาเรียนนานที่สุด และข้อสอบยากมากที่สุดแต่เมื่อเรียนจบและสอบผ่านก็จะได้มาตรฐาน ITIL Service Manager Certificate และได้มาตรฐาน ITIL Badge เป็นรูปสี่เหลี่ยมข้ามหลามตัดสีแดงดังในภาพที่ 3.3 ผู้ที่จะเรียนหรือสอบคอร์สเฉพาะทางนี้ได้ต้องผ่านการสอบมาตรฐาน ITIL Foundation มาก่อน คอร์สนี้ถือเป็นอันสิ้นสุดของ Certificate ทางด้านสาย Service Management ที่มีให้ในปัจจุบัน Certification ทางด้านมาตรฐาน ITIL นี้เป็นใบรับรองที่ให้แก่บุคคลที่ผ่านการทดสอบความรู้ และนอกจากนั้นใบรับรองนี้เป็นชนิดที่เป็นตลอดชีวิตทั่วโลกรู้จัก (Word – Wide Recognition, Entire Life Certification)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพราะฉะนั้น ไม่ต้องคอยสอบบใหม่เพื่อต่ออายุ นอกจาก Certificate ของบุคคลและมาตรฐาน BS 15000 หรือ ISO20000 ที่จะมีในอนาคตที่จะให้แก่องค์กรแล้วก็ยังมีใบรับรองที่ให้กับ “บริการ” อีกเช่นกัน ใบรับรองนี้มีผู้ให้บริการจัดทำคือ บริษัท ชันไมโครซิสเต็ม จำกัด โดยการนำเอาหลักการทางด้านมาตรฐาน ITIL มาประยุกต์ใช้ เพื่อให้หลักประกันว่าบริการหนึ่ง ๆ ขององค์กรนั้น ๆ มีมาตรฐานในการให้บริการสอดคล้องกับแนวทางของมาตรฐาน ITIL หรือไม่ การให้ Certification แบบนี้เรียกว่า SunTone Service ซึ่งเป็นบริการที่บริษัท ชันไมโครซิสเต็ม จำกัด ได้ให้บริการอยู่แล้วในปัจจุบันมาตรฐาน ITIL ต้องอาศัยการลงทุน นับตั้งแต่การให้การศึกษาค้นคว้าแก่บุคลากรในองค์กร รวมถึงการนำมาตรฐาน ITIL เข้ามาใช้ในองค์กรเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งอาจหมายถึงการจัดซื้อจัดหาเครื่องมือ ซอฟต์แวร์ ที่จะใช้ช่วยในการจัดทำแต่ละกระบวนการและอาจรวมถึงการจ้างที่ปรึกษา หรือผู้ชำนาญการมาเป็นผู้เริ่มจัดทำกับบุคลากรของท่านไปด้วยกัน อย่างไรก็ตาม การนำมาตรฐาน ITIL มาใช้เป็นมาตรฐานนั้น เป็นการปรับกระบวนการในสิ่งที่มีอยู่แล้ว เพียงแต่อาจจะยังไม่เป็นระเบียบ และการปรับกระบวนการนั้นไม่ได้มีจุดมุ่งหมายอยู่ที่เครื่องมือที่จะนำมาใช้หากแต่เป็นการนำความรู้มาใช้มากกว่า ดังนั้นการปรับเปลี่ยนกระบวนการจึงมุ่งเน้นที่การที่บุคลากรทั้งภายใน หรือนำมาช่วยจากภายนอกจะช่วยกันสร้างกระบวนการที่มีประสิทธิภาพขึ้นมาได้อย่างไรมากกว่าจะเน้นที่ซื้อเครื่องมือ ซอฟต์แวร์อะไรมาใช้ ส่วนด้านการลงทุนนั้นก็ควรจะมีหลักการชี้ชัดเรื่องของตัววัดก่อนที่จะลงมือนำมาตรฐาน ITIL มาปรับเปลี่ยนกระบวนการ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ถึงความคุ้มค่าในการลงทุนได้อย่างชัดเจนข้อมูลดังกล่าวนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้บริหารขององค์กรที่จะใช้ในการลงทุนปรับเปลี่ยนทั้งกระบวนการและบุคลากร นอกจากนั้นก็ยังมีคำถามก่อนการดำเนินการด้วยว่า องค์กรมีความพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนหรือไม่แค่ไหนอย่างไร การนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในองค์กรจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องมองการณ์ไกลไปในระยะยาวว่าประโยชน์ที่สามารถวัดออกมาได้เป็นตัวเงินนั้น ช่วยให้เกิดความคุ้มค่า ต่อการลงทุนอย่างไร อย่างไรก็ตามมาตรฐาน ITIL ที่จัดว่าเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) นั้นเป็นเพียงหลักการ มาตรฐานที่ใช้กันในหลาย ๆ ไม่ได้หมายความว่า การปรับเปลี่ยนกระบวนการในองค์กร จะสามารถนำความรู้ด้านนี้มาใช้ได้โดยตรง จุดสำคัญจึงอยู่ที่ความเข้าใจในกระบวนการและความสามารถในการปรับประยุกต์ความรู้เหล่านี้ให้เข้ากับองค์กรได้อย่างไร

3.3 มาตรฐาน ITIL

มาตรฐาน ITIL นั้นเป็นมาตรฐานด้านความปลอดภัยจากประเทศอังกฤษ มีวัตถุประสงค์ในการสร้าง Best Practices สำหรับกระบวนการของ IT Service Delivery และ Support แต่ไม่ได้เป็นการกำหนดกรอบในการทำงานของการควบคุมในแนวกว้างมาตรฐาน ITIL นั้นจะมุ่งไปเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทางการเสนอวิธีการในการปฏิบัติ แต่มีขอบเขตงานเพียงแค่ IT Service Management และมีความลึกในรายละเอียดของกระบวนการทำงาน ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะให้ทางฝ่ายระบบสารสนเทศ และ Service Management เป็นผู้นำไปใช้ ซึ่งได้จัดแบ่ง กระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

- Security Management เป็นการบริหารระบบสารสนเทศ โดยการสร้างข้อกำหนด ตรวจสอบผล และควบคุมรักษาความปลอดภัยของระบบด้านข้อมูลและบริการขององค์กรเมื่อมีผู้เกี่ยวข้องเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

- Change Management คือ การบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในระบบสารสนเทศขององค์กร ซึ่งมีการใช้วิธีการปฏิบัติและกระบวนการที่มีมาตรฐานเพื่อที่จะจัดการกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมของระบบบนของการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะลดผลกระทบจากปัญหาเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาคุณภาพของการบริการ

- Release Management เป็นการบริหารกระบวนการนำระบบออกให้ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบงานต่าง ๆ ได้โดยเริ่มต้นจากการวางแผนเพื่อนำระบบออกใช้เตรียมเอกสารของระบบเผยแพร่และการจัดอบรมให้แก่ลูกค้า เพื่อให้เกิดความมั่นใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น

- Incident Management หรือเรียกว่า Help Desk หรือ Service Desk เป็นกระบวนการแก้ไขระบบให้สามารถกลับมาใช้งานได้ปกติ ซึ่งจะแก้ไขก็ต่อเมื่อมีการแจ้งปัญหาจากลูกค้าหรือผู้ใช้งาน โดยระบบสารสนเทศจะต้องจัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวให้เสร็จสิ้นเร็วที่สุดเพื่อให้กระทบกับผู้เกี่ยวข้องน้อยที่สุด

- Problem Management เป็นการบริหารระบบสารสนเทศโดยการคิดเชิงรุก (Proactive) เพื่อลดปัญหาของระบบที่เกิดจากการแจ้งของผู้ใช้งานมุ่งเน้นการวิเคราะห์ไปที่ต้นเหตุของปัญหารวมถึงการควบคุมความคิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งมักจะเป็นการดำเนินการระยะยาว

- Service-Level Management เป็นการบริหารการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสม และเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในระบบด้านต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสามารถให้คำมั่นในการดำเนินงานเพื่อการบริการที่มีศักยภาพแก่ลูกค้าได้

- Availability Management เป็นการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อแสดงเปอร์เซ็นต์ความถูกต้องของข้อมูลจากระบบต่าง ๆ ที่องค์กรบริการแก่ลูกค้า โดยเจ้าหน้าที่ทางด้านสารสนเทศมีหน้าที่ในการกำหนดลักษณะการใช้งานตรวจสอบการเข้าสู่ระบบของลูกค้า และควบคุมการบริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่ลูกค้า

- Configuration Management เป็นกระบวนการของการวางแผนเพื่อรองรับการบริหารการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะเป็นการกำหนด ควบคุม และตรวจสอบความถูกต้องของ Configuration Item หรือ CI ให้มีความทันสมัยและถูกต้องอยู่เสมอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- IT Service Management การบริหารงานบริการระบบสารสนเทศได้เต็มพลังกว่าด้วยมาตรฐาน ITIL Refresh ใหม่ล่าสุด “ตลอดเวลาหลายปีที่ผ่านมา เทคโนโลยีสารสนเทศ มีบทบาทสำคัญในโลกธุรกิจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งแทบจะเป็นไปไม่ได้ที่บริษัทใดจะทำธุรกิจได้โดยไม่มีระบบสารสนเทศโดยระบบสารสนเทศ ไม่ใช่เพียงต้องการ “จัดซื้อ” สินค้าระบบสารสนเทศเข้ามา และปล่อยให้สินค้าเหล่านั้นทำงานไปเอง เนื่องจาก เมื่อองค์กรมีการเจริญเติบโตในด้านโครงสร้าง และการใช้ระบบสารสนเทศ ปัญหาและความท้าทายที่เกิดขึ้นตามมาก็คือการบริหารจัดการด้านระบบสารสนเทศ ซึ่งมีความซับซ้อนและยุ่งยากมากขึ้นกว่าเดิมตลอดเวลา นอกจากนั้นยังมีความต้องการระบบระบบสารสนเทศสำหรับส่วนงานที่สำคัญในธุรกิจเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง” เพื่อจะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด รองรับการเปลี่ยนแปลงทางกลยุทธ์ และขับเคลื่อนให้ผลกำไรเติบโตขึ้นโดยทั้ง CEO และ CIO ของบริษัททั้งหลาย ต่างต้องทำงานอยู่ภายใต้แรงกดดันอย่างต่อเนื่อง ไม่เพียงต้องลดค่าใช้จ่ายด้านระบบสารสนเทศลงให้ได้ เท่านั้น แต่ยังคงพยายามพิสูจน์ให้เห็นถึงคุณค่าที่ระบบสารสนเทศทำให้ต่อธุรกิจอีกด้วย การตอบสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้น เพื่อให้หน่วยงาน ด้านระบบสารสนเทศ สามารถพัฒนา และบริหารจัดการ “งานบริการระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพ” นั่นคือ การทำให้ระบบสารสนเทศสอดคล้องกับเป้าหมายธุรกิจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้โดยผ่านกระบวนการบริหารงานบริการทางด้านระบบสารสนเทศ (IT Service Management, ITSM) บนพื้นฐานของ Information Technology Infrastructure Library (ITIL) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ทำให้แนวทางการพัฒนา ITSM ที่เหมาะสมกับการพัฒนาจริง โดยรวมสิ่งที่สำคัญทั้งหมดเข้าไว้ด้วยกัน ทั้งเรื่องของบุคลากร กระบวนการ รวมถึงเทคโนโลยี เพื่อให้การดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศของบริษัทเกิดประสิทธิภาพ และหน่วยงานที่ให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถทำงานแบบ “หน่วยงานที่พร้อมปรับเปลี่ยนตลอดเวลา” ซึ่งเป็นปัจจัยกลยุทธ์เชิงรุกที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร การนำ ITSM ไปใช้อย่างถูกต้องจะทำให้องค์กรมีความพร้อมที่จะมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศได้อย่างแน่นอน โดยมีมาตรฐาน ITIL เป็นมาตรฐานในการรวบรวมกระบวนการพื้นฐานและต้นแบบที่เหมาะสมในการนำไปใช้จริงเข้าไว้ด้วยกัน ตัวอย่างของบริษัทที่ประสบความสำเร็จในการนำ ITSM ไปใช้ในยุคแรกได้แก่ บริษัท General Motors, DHL, Procter & Gamble, Chevron, Avaya, Hainan Airlines ในประเทศจีน และ NTT Data ในญี่ปุ่น เป็นต้น ซึ่งเมื่อบริษัทเหล่านี้เติบโตสูงขึ้นไปอีกขั้นในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศที่กระจุกกระจายให้กลับมาทำงานร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจ ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ระบบสารสนเทศ และการให้บริการระบบสารสนเทศด้วยคุณภาพในระดับเดียวกับส่วนต่าง ๆ ขององค์กรและลูกค้าได้คาดหวังไว้โดยสอดคล้องกับระบบระบบสารสนเทศ และกลยุทธ์ของธุรกิจที่มีอยู่ทั้งหมด เพื่อเปิดรับ ITSM อย่างเต็มตัว บางบริษัทนำบางส่วนของ “งานบริการ” ของธุรกิจไปให้ผู้ให้บริการระบบสารสนเทศภายนอกเพื่อพัฒนาดูแลจัดการ และดำเนินงานแทนให้ทั้งเรื่องของซอฟต์แวร์การให้ความช่วยเหลือ รวมถึงการเชื่อมต่อระบบรวมเข้าเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กันระหว่างสาขาต่าง ๆ ทั่วโลก ด้วย ITSM จึงทำให้บริษัทเหล่านี้ ประสบความสำเร็จทั้งในด้านการลดความซับซ้อนของการดำเนินงาน (โดยการสร้างแนวคิดพื้นฐานที่ชัดเจน จากการสร้างมาตรฐานในการบริการและมาตรฐานใน โครงสร้างองค์กร) การเพิ่มความคล่องตัว (โดยการพัฒนาระบบการทำงานตามแบบ ITSM และสร้างวิธีในการวัดความพอใจของลูกค้าแบบเรียลไทม์ เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง) และการสร้างคุณค่า (โดยการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน และความแน่นอนของระบบ โดยรวมใหม่ทั้งหมดใน ขณะที่ยังสามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานระบบสารสนเทศลงไปด้วยกันได้) ด้วยประโยชน์ด้านธุรกิจดังที่กล่าวมา จึงไม่น่าแปลกใจที่จำนวนบริษัทต่าง ๆ ที่นำ ITSM มาปรับใช้มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกวัน โดยบริษัท Gartner ผู้เป็นบริษัทวิจัยชั้นนำได้คาดการณ์ของส่วนงานด้านระบบสารสนเทศขององค์กรขนาดใหญ่ที่จะรับการเปลี่ยนแปลง การบริหารจัดการงานบริการระบบสารสนเทศจะเติบโตจากร้อยละ 20 ในปี 2007 เพิ่มขึ้นร้อยละ 35 ในปี 2008 และเป็นร้อยละ 50 ในปี 2012 ในขณะเดียวกัน การนำมาตรฐาน ITIL ไปใช้เป็นต้นแบบในการดำเนินงานระบบสารสนเทศที่กำลังได้รับความนิยมมากขึ้น โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกที่องค์กรต่าง ๆ ในภูมิภาคนี้มักใช้ประโยชน์จากบทเรียนในอดีต และนำต้นแบบที่ได้พิสูจน์ว่าใช้ได้จริงจากที่อื่นมาปรับใช้

3.4 มาตรฐานของ ITIL Version 3

ทุกวันนี้มาตรฐาน ITIL ได้สร้างประโยชน์ตามวัตถุประสงค์คือ การมอบแนวทางต้นแบบสำหรับการพัฒนา ITSM ที่มีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จโดยมาตรฐาน ITIL จะให้หลักประกันในการรักษาระดับการให้บริการตามข้อตกลง (Service-level Agreements, SLAs) ขององค์กรให้กระบวนการที่ประกันถึงความสอดคล้องระหว่างระบบสารสนเทศ และธุรกิจอย่างต่อเนื่องให้มูลค่าแก่ธุรกิจลดค่าใช้จ่ายเพิ่มผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI) และอีกมากมาย อย่างไรก็ตามเมื่อองค์กร และปัจจัยทางธุรกิจเปลี่ยนแปลงไป แม้แต่เครื่องมือสำหรับบริหารจัดการขั้นที่ดีที่สุดก็ยังคงต้องนำกลับมาปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา และมาตรฐาน ITIL ก็ต้องปรับ เช่นกัน โดยในเวอร์ชัน 3 ของมาตรฐาน ITIL หรือที่รู้จักในชื่อ “ITIL Refresh” ได้ปรับปรุงการออกแบบ เพื่อให้องค์กรสามารถนำไปใช้ได้อย่างรวดเร็ว และง่ายขึ้นกว่าเดิมเพิ่มการปรับเปลี่ยนที่ดีขึ้นกว่าเดิม และปรับปรุงเพื่อมุ่งกระบวนการบริหารงาน บริการให้เกิดความเป็นเลิศในด้านการดำเนินงาน คุณสมบัติใหม่บางอย่างที่เพิ่มในมาตรฐาน ITIL V3 ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินงานของ ITSM เดิมที่มีอยู่ในองค์กร ได้แก่ การปรับปรุงในด้านของวงจรชีวิตของการบริการมูลค่าทางธุรกิจความสอดคล้องการเชื่อมโยงเข้ากับต้นแบบ และมาตรฐานอื่น แนวทางสำหรับธุรกิจ เฉพาะด้านกลยุทธ์ การให้บริการ และการบริหารจัดการความรู้ของงานบริการ HP ในฐานะที่เป็นผู้ให้การสนับสนุน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การพัฒนามาตรฐานมาตรฐาน ITIL ได้มอบสิ่งสำคัญให้แก่มาตรฐาน ITIL V3 นั่นคือ มาตรฐานคำศัพท์ใหม่ของมาตรฐาน ITIL (ITIL Glossary) แผนที่มาตรฐาน ITIL แบบรวมยอด (Integrated ITIL Process Map) และยังช่วยทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลหลักในเรื่องการดำเนินงานบริการ (Service Operations) อีกประการหนึ่ง สิ่งเหล่านี้รวมถึงการพัฒนาเพื่อสิ่งที่ดียิ่งขึ้นอื่น ๆ ต่างก็ถูกออกแบบมาเพื่อให้สามารถปรับรวมเข้ากับการดำเนินงาน ITSM ที่มีอยู่เดิมในองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังคงรักษาแนวคิดที่สำคัญครบถ้วน และประมาณร้อยละ 60 ของแนวทางมาตรฐาน ITIL ในเวอร์ชันปัจจุบันจะยังคงไม่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งทั้งหมดจะช่วยทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานตามกระบวนการของ ITSM ที่มีอยู่ไปพร้อมกับพัฒนากระบวนการตามมาตรฐาน ITIL Version 3 ใหม่ และตามด้วยแผนการฝึกอบรมได้อย่างต่อเนื่อง

3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารโครงการ

การเจริญเติบโตทางด้านเทคโนโลยีในปัจจุบันเป็นไปอย่างรวดเร็วถึงแม้ว่า แต่การพัฒนากระบวนการด้านระบบสารสนเทศก็ยังคงเติบโตไม่เร็วเท่าเทคโนโลยี เนื่องจากองค์กรมีการใช้คนเป็นแกนหลักในการพัฒนาถึงแม้จะมีเครื่องมือช่วยมากมาย แต่ก็ยังต้องให้คนริเริ่ม ความสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับเจ้าของระบบงานและผู้ใช้งานเป็นเกณฑ์ คนเหล่านี้ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการตั้งแต่แรกที่เริ่มโครงการ เพราะความต้องการทางธุรกิจไม่มีรูปแบบตายตัวเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ ด้วยเหตุนี้เองที่กระบวนการบริหาร ด้วยเหตุนี้เองที่กระบวนการบริหารโครงการเข้ามามีส่วนช่วยในการพัฒนาระบบงานให้ประสบความสำเร็จได้มากขึ้นมีความสมบูรณ์และลดปัญหาหลงไปได้มากการทำงานด้านระบบสารสนเทศ จะต้องมีการทำงานเป็นขั้นเป็นตอน เพื่อมิให้การทำงานมีความซ้ำซ้อน ย้อนกลับไปกลับมา ทำให้เสียทรัพยากร เงินทุน บุคลากร เวลา เครื่องมือเครื่องใช้ โดยได้ผลน้อยกว่านั้นยังสร้างความสับสนในการทำงาน สร้างความยุ่งยากมากยิ่งขึ้นมีคำกล่าวที่ว่า ระหว่างการแก้ไขโปรแกรมกับการเขียนโปรแกรมขึ้นมาใหม่ ส่วนใหญ่จะเลือกการเขียนโปรแกรมใหม่ดีกว่า การทำงานในขั้นหนึ่ง ๆ ให้สอบทานผลการทำงานกับขั้นตอนก่อนหน้านั้นว่าเป็นไปตามข้อกำหนดครบถ้วนก่อนที่จะไปเริ่มทำในขั้นต่อไป

คุณสุพจน์ โกสียะจินดา กล่าวว่า “ความล้มเหลวของโครงการมิได้เกิดขึ้นตอนใกล้จะจบโครงการ แต่ความล้มเหลวเกิดขึ้นตั้งแต่โครงการ เพราะไม่มีความพร้อมจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ความไม่เข้าใจในกระบวนการพัฒนาระบบงานและการบริหารโครงการเป็นสาเหตุสำคัญ เมื่อดำเนินการไปได้ระยะหนึ่งแล้วจำเป็นต้องแก้ไขเปลี่ยนแปลงจากที่ได้ตกลงกันไว้แต่แรก แต่ไม่รู้ว่า จะทำอย่างไรจึงจะถูกต้อง ดังนั้นการเริ่มต้นที่ดีและถูกต้องตามกระบวนการพัฒนาระบบงานและการบริหารโครงการจึงเป็นความจำเป็นอย่างยิ่ง”

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการทำงานใด ๆ นั้น ก่อนที่จะทำอะไรต้องรู้ว่ามีความ ต้องการทั้งหมดคืออะไร ผู้ที่จะบอกได้ดีก็คือ เจ้าของระบบงานและผู้ใช้ระบบงานเป็นผู้ที่ให้ความต้องการได้มากที่สุดก่อนที่จะเริ่มโครงการทุกฝ่ายต้องมีความพร้อม โดยจัดให้มีการบริหารโครงการเพราะกระบวนการนี้ประกอบด้วย การวางแผนงาน การประมาณการ การจัดองค์กรโครงการ ที่สำคัญคือ การติดตามเฝ้าระวังโครงการ เพื่อให้แน่ใจว่าโครงการมีความมั่นคง ครอบคลุมและขจัดปัญหาที่จะเกิดในอนาคต จำเป็นต้องมีกระบวนการที่จะเสริมให้การทำงานโครงการเห็นทางที่จะสำเร็จได้มากที่สุด กระบวนการนี้ประกอบด้วย การทำงานให้เป็นขั้นตอน การศึกษาความเป็นไปได้ การศึกษาความต้องการ และการว่าจ้างหน่วยงานภายนอกมา พัฒนาระบบงานให้ชัดเจนของความต้องการและการทำงานให้เป็นขั้นตอนแล้ว การศึกษาความเป็นไปได้ มีความจำเป็นช่วยทำให้การตัดสินใจเป็นไปได้อย่างถูกต้อง ระบบงานได้ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เมื่อนำระบบมาใช้งานต้องใช้งานได้ง่าย และดูแลง่ายเช่นกัน คุ่มค่าที่จะลงทุน และได้ผลตอบแทนภายในเวลาที่กำหนด และสามารถได้ระบบงานใช้ภายในเวลาที่ไม่นานเกินควร นอกจากนี้ยังให้พิจารณาถึงสังคมสิ่งแวดล้อมโดยรวม และดำเนินการทางจิตวิทยาก่อนจะปฏิบัติการใด ๆ สร้างให้การตัดสินใจแต่ละครั้งมีความมั่นใจยิ่งขึ้น นอกจากนี้ได้ใช้ผลการศึกษานี้เป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไป การพัฒนาระบบงานภายในองค์กรได้นั้นต้องมีบุคลากรพร้อมทุกด้านทางคอมพิวเตอร์ สื่อสารข้อมูล ระบบวิชาการ ฐานข้อมูล เป็นต้น หากองค์กรไม่พร้อมต้องว่าจ้างหน่วยงานภายนอกมาพัฒนาระบบงานให้ซึ่งผู้ว่าจ้างต้องเข้าใจกระบวนการว่าจ้าง มิฉะนั้นแล้วจะสร้างปัญหาให้ตลอดเวลาของการว่าจ้าง

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษามาตรฐาน IT Infrastructure Library ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศ ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและลักษณะการใช้งานมาตรฐาน ITIL ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการทางด้านสารสนเทศ

ส่วนที่ 3 ระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและลักษณะการใช้งานมาตรฐาน ITIL ของผู้ตอบแบบสอบถาม

1 เพศ

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายและเพศหญิงตามสัดส่วน ดังนี้ เพศชายมีจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 57.7 เพศหญิงจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 เนื่องจากบริษัททำธุรกิจเกี่ยวกับทางด้านสารสนเทศ ทำให้กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีสัดส่วนใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	165	57.7
หญิง	121	42.3
รวม	286	100.0

2 อายุ

กลุ่มตัวอย่างมีช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี มากที่สุด จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 เป็นกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างในระดับปฏิบัติงาน รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 เป็นกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างในระดับหัวหน้างาน ถัดมาคือมีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 เป็นกลุ่มกลุ่มตัวอย่างในระดับบริหารระดับกลาง และเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อายุมากกว่า 50 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 เป็นกลุ่มตัวอย่างในระดับด้านการบริหารงานเชิงกลยุทธ์ ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 - 30 ปี	149	52.1
31 - 40 ปี	113	39.5
41 - 50 ปี	20	7.0
มากกว่า 50 ปี	4	1.4
รวม	286	100.0

3 ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1 เนื่องจากเป็นบริษัทที่ให้บริการงานทางด้านสารสนเทศ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างส่วนมากจึงต้องมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน โดยเฉพาะสาขาวิชาทางด้านวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นสาขาวิชาที่มีกลุ่มตัวอย่างจบการศึกษามากที่สุด รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาโท มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่อเฉพาะด้านที่ตนทำงานอยู่หรือศึกษาต่อจากสาขาวิชาระดับปริญญาตรี เช่น จบการศึกษาปริญญาโทด้านวิศวกรรมศาสตร์คอมพิวเตอร์ เนื่องจากทำงานในฝ่าย Engineering และเคยจบการศึกษาปริญญาตรีด้านวิศวกรรมศาสตร์คอมพิวเตอร์ เป็นต้น และระดับอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำหน้าที่ให้บริการทางการด้านซ่อมบำรุงเครื่องใช้สำนักงานภายในบริษัท ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อนุปริญญา / ปวส.	3	1.0
ปริญญาตรี	189	66.1
ปริญญาโท	94	32.9
รวม	286	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4 ฝ่ายที่สังกัด

กลุ่มตัวอย่างสังกัดอยู่ฝ่าย Financial & Risk มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 66 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำการเขียนโปรแกรม และตรวจสอบข้อผิดพลาดของโปรแกรมทางด้านข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุน รองลงมาคือฝ่าย Lipper มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 56 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำการหาข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทางการลงทุน และนำข้อมูลเข้าไปในระบบที่บริษัท ทำการให้บริการกับลูกค้า รองลงมาคือฝ่าย Technical Operation จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำการให้บริการทางด้านสารสนเทศสำหรับลูกค้า รองลงมาคือ ฝ่าย Eikon จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้การเขียนโปรแกรม และตรวจสอบข้อผิดพลาดของโปรแกรมที่ชื่อ Eikon ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์อีกหนึ่งผลิตภัณฑ์ของบริษัท รองลงมาคือ ฝ่าย Editorial จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 เป็นกลุ่มตัวอย่างทางการข่าว รองลงมาคือ ฝ่าย Internal Service จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้บริการเกี่ยวกับห้องทดลองทางด้านคอมพิวเตอร์ ที่ทำหน้าที่ในการสนับสนุนให้กับฝ่ายต่างๆ ที่ต้องการทดลองด้านคอมพิวเตอร์ ในห้องทดลอง รองลงมาคือ ฝ่าย Facility จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 เป็นกลุ่มตัวอย่างที่คอยสนับสนุนเกี่ยวกับอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานภายในบริษัท และฝ่ายสุดท้าย คือ ฝ่าย HR / Admin จำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 1.4 เป็นกลุ่มตัวอย่างทางการบริหารงานบุคคลและการบริหารงานทั่วไป ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามฝ่ายที่สังกัด

ฝ่าย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
Financial & Risk	66	23.1
Lipper	56	19.6
Technical Operation	52	18.2
Eikon	51	17.8
Editorial	27	9.4
Internal Service	24	8.4
Facility	6	2.1
HR / Admin	4	1.4
รวม	286	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5 ตำแหน่งงาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่ง Operation จำนวนมากที่สุดคือ 152 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 เป็นกลุ่มตัวอย่างในระดับปฏิบัติการ รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างในตำแหน่ง Senior จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 เป็นกลุ่มตัวอย่างในระดับหัวหน้างาน ถัดมาคือ กลุ่มตัวอย่างตำแหน่ง Team Lead จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 เป็นกลุ่มตัวอย่างในระดับบริหาร และกลุ่มตัวอย่างตำแหน่ง Manager/Project Manager จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 เป็นกลุ่มตัวอย่างในระดับด้านการบริหารงานเชิงกลยุทธ์ ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
Operation	152	53.1
Senior	100	35.0
Team Lead	27	9.4
Manager/Project Manager	7	2.4
รวม	286	100.0

6 ช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 8.30 – 17.30 น. จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 68.2 รองลงมา มีช่วงระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 7.00 - 16.00 น. จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 ถัดมา มีช่วงระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 14.00 - 22.00 น. จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 และมีช่วงระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 11.00 - 20.00 น. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ดังตารางที่ 4.6

7 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัทกรณีศึกษา จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมา มีระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 มีระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปไม่มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7.00 – 16.00 น.	70	24.5
8.30 – 17.30 น.	195	68.2
11.00 - 20.00 น.	8	2.8
14.00 – 22.00 น.	13	4.5
รวม	286	100.0

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท
กรณีศึกษา จำกัด (อายุงาน)

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	102	35.7
3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	74	25.9
5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี	84	29.4
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	26	9.1
รวม	286	100.0

8 ระดับความรู้และความเข้าใจในระบบสารสนเทศของพนักงานในองค์กร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของบริษัทมีระดับความรู้และความเข้าใจในระบบสารสนเทศในระดับปานกลางจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมา มีระดับความรู้และความเข้าใจในระบบสารสนเทศในระดับมากจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมา มีระดับความรู้และความเข้าใจในระบบสารสนเทศในระดับน้อยจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 รองลงมา มีระดับความรู้และความเข้าใจในระบบสารสนเทศในระดับมากที่สุดจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และมีระดับความรู้และความเข้าใจในระบบสารสนเทศในระดับน้อยที่สุดจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ดังตารางที่ 4.8

9 ความถี่ในการติดต่อขอใช้บริการระบบสารสนเทศขององค์กร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของบริษัทมีความถี่ในการติดต่อขอใช้บริการระบบสารสนเทศขององค์กรช่วง 1- 2 ครั้ง / สัปดาห์ จำนวน 131 คนคิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมา มีความถี่ในการติดต่อขอใช้บริการระบบสารสนเทศขององค์กรช่วง 3- 5 ครั้ง / สัปดาห์ จำนวน 112 คนคิดเป็นร้อยละ 39.2 และมีความถี่ในการติดต่อขอใช้บริการระบบสารสนเทศขององค์กรช่วง 4- 7 ครั้ง / สัปดาห์ จำนวน 43 คนคิดเป็นร้อยละ 15.0 ดังตารางที่ 4.9

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความรู้และความเข้าใจในระบบสารสนเทศของพนักงานในองค์กร

ระดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	10	3.5
มาก	108	37.8
ปานกลาง	130	45.5
น้อย	33	11.5
น้อยที่สุด	5	1.7
รวม	286	100.0

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการติดต่อขอใช้บริการระบบสารสนเทศขององค์กร

ความถี่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-2 ครั้ง / สัปดาห์	131	45.8
3-5 ครั้ง / สัปดาห์	112	39.2
4-7 ครั้ง / สัปดาห์	43	15.0
รวม	286	100.0

10 ความสะดวกในการติดต่อเพื่อใช้บริการระบบสารสนเทศขององค์กร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสะดวกในการติดต่อใช้บริการระบบสารสนเทศขององค์กรระดับค่อนข้างสะดวก จำนวน 112 คนคิดเป็นร้อยละ 39.2 รองลงมา มีความสะดวกในการติดต่อเพื่อใช้บริการระบบสารสนเทศขององค์กรระดับสะดวกปานกลาง จำนวน 96 คนคิดเป็นร้อยละ 33.6 รองลงมา มีความสะดวกในการติดต่อเพื่อใช้บริการระบบสารสนเทศขององค์กรระดับสะดวกมาก จำนวน 60 คนคิดเป็นร้อยละ 21.0 และมีความสะดวกในการติดต่อเพื่อใช้บริการระบบสารสนเทศขององค์กรระดับควรปรับปรุงการให้บริการ จำนวน 18 คนคิดเป็นร้อยละ 6.3 ดังตารางที่ 4.10

11 บริการทางด้านสารสนเทศขององค์กรที่พนักงานเคยใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของบริษัทมีการใช้บริการทางด้าน Software / Operating System จำนวน 206 คนคิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมา มีการใช้บริการทางด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำนวน 194 คนคิดเป็นร้อยละ 67.8 รองลงมา มีการใช้บริการทางด้านระบบ Server / ข้อมูลกลาง -

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของแผนก จำนวน 180 คนคิดเป็นร้อยละ 62.9 และมีการใช้บริการทางด้านระบบ Hardware จำนวน 140 คนคิดเป็นร้อยละ 49.0 ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความสะดวกในการติดต่อเพื่อขอใช้บริการระบบสารสนเทศขององค์กร

ระดับความสะดวก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สะดวกมาก	60	21.0
ค่อนข้างสะดวก	112	39.2
สะดวกปานกลาง	96	33.6
ควรปรับปรุงการให้บริการ	18	6.3
รวม	286	100.0

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามบริการระบบสารสนเทศขององค์กรที่พนักงานเคยใช้บริการ

ระบบสารสนเทศ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
Software / Operating System	206	72.0
ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	194	67.8
ระบบ Server และข้อมูลกลางของแผนก	180	62.9
Hardware	140	49.0

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

12 การรู้จักมาตรฐาน ITIL

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของบริษัทรู้จักมาตรฐาน ITIL จำนวน 202 คนคิดเป็นร้อยละ 70.6 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างของบริษัทต้องเข้าอบรมเรื่องมาตรฐาน ITIL ที่นำมาใช้ในองค์กร และกลุ่มตัวอย่างที่ให้บริการทางด้านสารสนเทศต้องสอบใบรับรองมาตรฐาน ITIL และส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่รู้จักมาตรฐาน ITIL จำนวน 84 คนคิดเป็นร้อยละ 29.4 เป็นกลุ่มตัวอย่างในหน้าที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการข่าวและกลุ่มตัวอย่างที่ให้บริการพนักงานภายในบริษัท ดังตารางที่ 4.12

13 การรับรู้ในเรื่องการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในระบบสารสนเทศขององค์กร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของบริษัทรู้ว่ามีการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ จำนวน 203 คนคิดเป็นร้อยละ 71.0 เพราะกลุ่มตัวอย่างได้ผ่านการอบรมประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ของบริษัท และเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลุ่มตัวอย่างที่ไม่รู้ว่ามีให้นำมาตรฐาน ITIL มาใช้ จำนวน 83 คนคิดเป็นร้อยละ 29.0 เพราะอาจเป็นกลุ่มตัวอย่างใหม่หรือ กลุ่มตัวอย่างที่ละเลยการเข้าอบรมตามประกาศการฝึกอบรมของบริษัท ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรู้จักมาตรฐาน IT Infrastructure Library

การรู้จัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รู้จักมาตรฐาน ITIL	202	70.6
ไม่รู้จักมาตรฐาน ITIL	84	29.4
รวม	286	100.0

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับรู้ในเรื่องการนำมาตรฐาน IT Infrastructure Library มาใช้ในระบบสารสนเทศขององค์กร

การรับรู้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รู้ว่ามีให้นำมาตรฐาน ITIL มาใช้	203	71.0
ไม่รู้ว่ามีให้นำมาตรฐาน ITIL มาใช้	83	29.0
รวม	286	100.0

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการทางด้านสารสนเทศ

1 ภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการทางด้านสารสนเทศที่มีต่อผู้ให้บริการทางด้านสารสนเทศ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของบริษัทมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้าน Software / Operating System มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน Server / ข้อมูลกลางของแผนก มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน Hardware มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก เนื่องจากจากกลุ่มตัวอย่างที่ให้บริการต้องได้รับใบรับรองมาตรฐาน ITIL ดังตารางที่ 4.14

2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศที่มีต่อผู้ให้บริการ ด้านระบบเครือข่าย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของบริษัทมีความพึงพอใจต่อความมีจิตใจในการบริการของพนักงานที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก ความน่าเชื่อถือ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก ความสะดวกในการใช้งาน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก การแก้ไขได้ถูกต้องแม่นยำและไม่ต้องทำการแก้ปัญหาเดิมซ้ำ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก ความเร็วในการใช้งาน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไข ปัญหาของพนักงานที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก ดังตารางที่ 4.15

3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศที่มีต่อผู้ให้บริการ ด้าน Server / ข้อมูลกลางของแผนก

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของบริษัทมีความพึงพอใจต่อความมีจิตใจในการบริการของพนักงาน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก ความน่าเชื่อถือ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไขปัญหาของพนักงานที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก การแก้ไขได้ถูกต้องแม่นยำและไม่ต้องทำการแก้ปัญหาเดิมซ้ำ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก ความเร็วในการใช้งาน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก ความสะดวกในการใช้งาน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.14 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศที่มีต่อผู้ให้บริการทางด้านสารสนเทศ

ผู้ให้บริการสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
ด้าน Software / Operating System	3.65	มาก
ด้าน Server / ข้อมูลกลางของแผนก	3.64	มาก
ด้าน Hardware	3.62	มาก
ด้านระบบเครือข่าย	3.58	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศที่มีต่อผู้ให้บริการ ด้านระบบ
เครือข่าย

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความมีจิตใจในการบริการของพนักงาน	3.80	มาก
ความน่าเชื่อถือ	3.73	มาก
ความสะดวกในการใช้งาน	3.65	มาก
การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ	3.55	มาก
การแก้ไขได้ถูกต้องแม่นยำ และไม่ต้องทำการ แก้ปัญหาเดิมซ้ำ	3.47	มาก
ความเร็วในการใช้งาน	3.45	มาก
ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไขปัญหา ของพนักงานที่ให้บริการ	3.42	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58	มาก

ตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศที่มีต่อผู้ให้บริการ ด้าน Server /
ข้อมูลกลางของแผนก

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความมีจิตใจในการบริการของพนักงาน ที่ให้บริการ	3.77	มาก
ความน่าเชื่อถือ	3.67	มาก
ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไขปัญหา ของพนักงานที่ให้บริการ	3.67	มาก
การแก้ไขได้ถูกต้องแม่นยำ และไม่ต้องทำการ แก้ปัญหาเดิมซ้ำ	3.65	มาก
ความเร็วในการใช้งาน	3.60	มาก
ความสะดวกในการใช้งาน	3.59	มาก
การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ	3.50	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศที่มีต่อผู้ให้บริการ ด้าน Software / Operating System

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของบริษัทมีความพึงพอใจต่อความมีจิตใจในการบริการของพนักงาน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก ความน่าเชื่อถือ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก ความสะดวกในการใช้งาน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก การแก้ไขได้ถูกต้องแม่นยำและไม่ต้องทำการแก้ปัญหาเดิมซ้ำ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก ความเร็วในการใช้งาน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไขปัญหาของพนักงานที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศที่มีต่อผู้ให้บริการด้าน Software / Operating System

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความมีจิตใจในการบริการของพนักงานที่ให้บริการ	3.84	มาก
ความน่าเชื่อถือ	3.74	มาก
การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ	3.71	มาก
ความสะดวกในการใช้งาน	3.66	มาก
การแก้ไขได้ถูกต้องแม่นยำ และไม่ต้องทำการแก้ปัญหาเดิมซ้ำ	3.57	มาก
ความเร็วในการใช้งาน	3.56	มาก
ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไขปัญหาของพนักงานที่ให้บริการ	3.51	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65	มาก

5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศที่มีต่อผู้ให้บริการด้าน Hardware

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของบริษัทมีความพึงพอใจต่อความมีจิตใจในการบริการของพนักงาน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก การแก้ไขได้
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ถูกต้องแม่นยำและไม่ต้องการแก้ปัญหาเดิมซ้ำ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก ความสะดวกในการใช้งาน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก ความน่าเชื่อถือ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไขปัญหาของพนักงานที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก และความรวดเร็วในความเร็วในการใช้งาน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศที่มีต่อผู้ให้บริการ ด้าน Hardware

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความมีจิตใจในการบริการของพนักงานที่ให้บริการ	3.89	มาก
การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ	3.67	มาก
การแก้ไขได้ถูกต้องแม่นยำ และไม่ต้องการแก้ปัญหาเดิมซ้ำ	3.66	มาก
ความสะดวกในการใช้งาน	3.59	มาก
ความน่าเชื่อถือ	3.57	มาก
ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไขปัญหาของพนักงานที่ให้บริการ	3.50	มาก
ความเร็วในการใช้งาน	3.48	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62	มาก

ส่วนที่ 3 ระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของบริษัทเห็นว่ามาตรฐาน ITIL มีความจำเป็นและความสำคัญกับองค์กรอยู่ในระดับความสำคัญ มากที่สุด มามาตรฐาน ITIL มีความจำเป็นและสำคัญต่อการทำงาน มีความจำเป็นและความสำคัญกับองค์กรอยู่ในระดับความสำคัญ มาก มามาตรฐาน ITIL ทำให้ได้รับความสะดวกและมีประสิทธิภาพในขณะใช้บริการ มีความจำเป็นและความสำคัญกับองค์กรอยู่ในระดับความสำคัญ มาก มามาตรฐาน ITIL ทำให้ได้รับการบริการที่เป็นมาตรฐานสากล มีความจำเป็นและความสำคัญกับองค์กรอยู่ในระดับความสำคัญ มาก มาตรฐาน ITIL ทำให้สามารถ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำงานได้ง่าย และให้บริการได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีความจำเป็นและความสำคัญกับองค์กร อยู่ในระดับความสำคัญ มาก มาตรฐาน ITIL ทำให้สามารถติดต่อขอใช้บริการได้ตลอดเวลา มีความจำเป็นและความสำคัญกับองค์กรอยู่ในระดับความสำคัญ มาก ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร

ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
มีความจำเป็นและความสำคัญกับองค์กร	4.33	มากที่สุด
มีความจำเป็นและความสำคัญต่อการทำงาน	3.99	มาก
การได้รับความสะดวก และมีประสิทธิภาพในขณะเวลาใช้บริการ	3.73	มาก
การบริการที่เป็นมาตรฐานสากล	3.61	มาก
สามารถทำงานได้ง่าย และให้บริการได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ภายใต้มาตรฐาน ITIL	3.56	มาก
สามารถติดต่อขอใช้บริการได้ตลอดเวลา	3.53	มาก
สามารถสื่อสารและติดตามสถานะของการบริการ	3.44	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74	มาก

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

1 ข้อมูลส่วนบุคคลกับระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร สรุปได้ว่า เพศมีความสัมพันธ์กับระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กรเกือบทั้งหมด ยกเว้น ด้านสามารถสื่อสารและติดตามสถานะของการบริการ คือ สามารถติดตามสถานะงานของตนเองว่าอยู่ในขั้นตอนไหน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างบางส่วนไม่ทราบว่าบริษัทมีระบบให้สามารถติดตามสถานะงานของตน โดยสามารถลงโปรแกรมที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของกลุ่มตัวอย่าง และสามารถเช็คสถานะงานโดยใช้ชื่อของกลุ่มตัวอย่างที่มีการติดต่อขอใช้บริการลงไปในระบบ ระบบจะทำการแสดงสถานะงานของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในขั้นตอนไหนของการดำเนินการ ดังตารางที่ 4.20

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร สรุปได้ว่า อายุมีความสัมพันธ์กับระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการด้านสารสนเทศในองค์กรด้าน สามารถทำงานได้ง่าย และให้บริการได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ภายใต้มาตรฐาน ITIL คือ อายุในแต่ละช่วงวัยมีความเห็นเหมือนกันในเรื่องของความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างของบริษัทจะได้รับการอบรมเรื่อง ลักษณะการทำงาน ของมาตรฐาน ITIL และประโยชน์ที่จะได้รับการปฏิบัติตามมาตรฐาน ดังตารางที่ 4.20

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร สรุปได้ว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการด้านสารสนเทศในองค์กรเพียง 3 ด้าน คือ 1. สามารถติดต่อขอใช้บริการได้ตลอดเวลา เนื่องจากตามมาตรฐาน ITIL บริษัทที่มีการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในการให้บริการทางด้านสารสนเทศจะต้องมีพนักงานที่ให้บริการทางด้านสารสนเทศกลาง ที่คอยให้บริการตลอด 24 ชม. ต่อวัน ภายใน 1 สัปดาห์ โดยสลับกันทำงานไปตามเวลาของแต่ละทวีป โดยบริษัทกรณีศึกษามีพนักงานที่ให้บริการทางด้านสารสนเทศกลางอยู่ที่ประเทศ ฟิลิปปินส์ และอเมริกา 2. มีความจำเป็นและความสำคัญต่อการทำงาน จากความสัมพันธ์ในข้อ 1. นั้นได้เชื่อมโยงมายังในข้อ 2 คือ กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานแบบช่วงเวลาในการทำงานแบบยืดหยุ่น กล่าวคือ สามารถแบบไม่เป็นเวลาและไม่จำกัดสถานที่ และเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานทางด้านสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างสามารถติดต่อไปยังพนักงานที่ให้บริการทางด้านสารสนเทศกลาง โดยสามารถเลือกวิธีการติดต่อได้ 3 ทาง 1. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 2. โทรติดต่อโดยตรงยังสำนักงานที่ให้บริการทางด้านสารสนเทศกลาง 3. ผ่านระบบการ Chat ของบริษัท 3. สามารถทำงานได้ง่ายและให้บริการได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ภายใต้มาตรฐาน ITIL จากข้อ 1 และ ข้อ 2 ข้างต้น ทำให้ความสำคัญในข้อ 3 คือ เมื่อกลุ่มตัวอย่างเกิดปัญหาเกี่ยวกับทางด้านสารสนเทศ และมีพนักงานสารสนเทศกลางคอยให้การช่วยเหลือตลอดเวลา เมื่อปัญหาที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไขแบบทันทีทันใดทำให้กลุ่มตัวอย่างสามารถที่จะทำงานของตนเองได้ต่อเนื่อง โดยไม่ต้องรอรับการแก้ไข ภายในเวลาทำการของวันต่อไป เป็นการช่วยให้กลุ่มตัวอย่างทำงานได้ง่าย และมีประสิทธิภาพ ดังตารางที่ 4.20

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายที่สังกัดกับระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร สรุปได้ว่า ฝ่ายที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการด้านสารสนเทศในองค์กรทุกด้าน คือ การได้รับความสะดวก และมีประสิทธิภาพในขณะเวลาใช้บริการ สามารถสื่อสารและติดตามสถานะของการบริการ ติดต่อขอใช้บริการได้ตลอดเวลาทำงานได้ง่าย และให้บริการได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ภายใต้มาตรฐาน ITIL การบริการที่เป็นมาตรฐานสากล มีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความจำเป็นและความสำคัญต่อการทำงานมีความจำเป็นและความสำคัญกับองค์กร ดังตารางที่ 4.20

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร สรุปได้ว่า ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการด้านสารสนเทศในองค์กรด้าน สามารถสื่อสารและติดตามสถานะของการบริการ คือ ทุกตำแหน่งงานสามารถติดต่อสถานะของปัญหาของตน ได้จากระบบที่บริษัท โดยการติดตั้งโปรแกรมลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเอง ดังตารางที่ 4.20

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร สรุปได้ว่า ช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการด้านสารสนเทศในองค์กรแทบทุกด้าน ยกเว้น ด้านสามารถติดต่อขอใช้บริการได้ตลอดเวลา ดังตารางที่ 4.20

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร สรุปได้ว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการด้านสารสนเทศในองค์กร ดังตารางที่ 4.20

2 ข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะการใช้งานมาตรฐาน ITIL กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทางด้านสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร สรุปได้ว่า เพศมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการด้านสารสนเทศในองค์กร โดยมีการแบ่งออกเป็น 4 ด้าน 1. ด้านระบบเครือข่าย เพศมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กรทางด้านระบบเครือข่ายแทบทุกด้านยกเว้น ความเร็วในการใช้งาน การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ ดังตารางที่ 4.21 2. Server / ข้อมูลกลางของแผนก เพศมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กรทางด้าน Server / ข้อมูลกลางของแผนกแทบทุกด้านยกเว้น การตอบข้อซักถามของพนักงาน ดังตารางที่ 4.22 3. Software / Operating System เพศมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กรทางด้าน Software / Operating System แทบทุกด้านยกเว้น ความเร็วในเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การใช้งาน ดังตารางที่ 4.23-4. Hardware เพศมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กรทางด้าน Hardware แทบทุกด้าน ยกเว้น ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไขปัญหของพนักงานที่ให้บริการ ดังตารางที่ 4.24

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร สรุปโดยมีการแบ่งเป็น 4 ด้าน 1. ด้านระบบเครือข่าย อายุมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กรทางด้านระบบเครือข่าย ดังนี้ ความสะดวกในการใช้งาน การแก้ไขได้ถูกต้อง แม่นยำ และไม่ต้องทำการแก้ปัญหาเดิมซ้ำ และความมีจิตใจในการบริการของพนักงาน ดังตารางที่ 4.21 2. ด้าน Server / ข้อมูลกลางของแผนก อายุมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กรทางด้าน Server / ข้อมูลกลางของแผนกเพียงด้านเดียว คือ การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ ดังตารางที่ 4.22 3. ด้าน Software / Operating System อายุมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กรทางด้าน Software / Operating System เพียง 2 ด้าน คือ 1. ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไขปัญหของพนักงานที่ให้บริการ 2. การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ ดังตารางที่ 4.23 4. ด้าน Hardware อายุมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กรทางด้าน Hardware เพียงด้านเดียว คือ การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ ดังตารางที่ 4.24

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร สรุปได้ว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร สรุปโดยมีการแบ่งเป็น 4 ด้าน 1. ด้านระบบเครือข่าย ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านระบบเครือข่าย ดังนี้ ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกในการใช้งาน ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไขปัญหของพนักงานที่ให้บริการ ความมีจิตใจในการบริการของพนักงาน ดังตารางที่ 4.21 2. ด้าน Server / ข้อมูลกลางของแผนก ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Server / ข้อมูลกลางของแผนกเพียงด้านเดียว คือ ความน่าเชื่อถือ ดังตารางที่ 4.22 3. ด้าน Software / Operating System ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Software / Operating System ดังนี้ ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไขปัญหของพนักงานที่ให้บริการ การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ ดังตารางที่ 4.23 4. ด้าน Hardware ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาใช้ในงานบริการทางด้าน Hardware ดังนี้ ความน่าเชื่อถือ การตอบข้อซักถามของพนักงาน ที่ให้บริการ ความมีจิตใจในการบริการของพนักงาน ดังตารางที่ 4.24

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายที่สังกัดกับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร สรุปโดยมีการแบ่งเป็น 4 ด้าน

1. ด้านระบบเครือข่าย ฝ่ายที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านระบบเครือข่ายในทุกด้าน ดังตารางที่ 4.21
2. ด้าน Server / ข้อมูลกลางของแผนก ฝ่ายที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Server ข้อมูลกลางของแผนกในทุกด้าน ดังตารางที่ 4.22
3. ด้าน Software Operating System ฝ่ายที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Software / Operating System ในทุกด้าน ดังตารางที่ 4.23
4. ด้าน Hardware ฝ่ายที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Hardware ในทุกด้าน ดังตารางที่ 4.24

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร สรุปโดยมีการแบ่งเป็น 4 ด้าน

1. ด้านระบบเครือข่าย ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านระบบเครือข่าย ดังนี้ ความเร็วในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกในการใช้งาน ความมีจิตใจในการบริการของพนักงาน ดังตารางที่ 4.21
2. ด้าน Server ข้อมูลกลางของแผนก ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Server ข้อมูลกลางของแผนก ดังนี้ ความเร็วในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือ การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ ความมีจิตใจในการบริการของพนักงาน ดังตารางที่ 4.22
3. ด้าน Software / Operating System ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Software / Operating System ดังนี้ ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกในการใช้งาน ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไขปัญหของพนักงานที่ให้บริการ การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ ดังตารางที่ 4.23
4. ด้าน Hardware ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Hardware ดังนี้ ความเร็วในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือ การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ ดังตารางที่ 4.24

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร สรุปโดยมีการแบ่งเป็น 4 ด้าน

1. ด้านระบบเครือข่าย ช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านระบบเครือข่าย ดังนี้ ความเร็วในการใช้งาน ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไขปัญหของพนักงานที่ให้บริการ การแก้ไขได้ถูกต้องแม่นยำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และไม่ต้องทำการแก้ปัญหาเดิมซ้ำ ความมีจิตใจในการบริการของพนักงาน ดังตารางที่ 4.21

2. ด้าน Server / ข้อมูลกลางของแผนก ช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของการนำมามาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Server / ข้อมูลกลางของแผนก ดังนี้ ความเร็วในการใช้งาน ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไขปัญหของพนักงานที่ให้บริการ การแก้ไขได้ถูกต้องแม่นยำ และไม่ต้องทำการแก้ปัญหาเดิมซ้ำ การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ ความมีจิตใจในการบริการของพนักงาน ดังตารางที่ 4.22

3. ด้าน Software / Operating System ช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของการนำมามาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Software / Operating System ดังนี้ ความเร็วในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกในการใช้งาน ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไขปัญหของพนักงานที่ให้บริการ ความมีจิตใจในการบริการของพนักงานดังตารางที่ 4.23

4. ด้าน Hardware ช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของการนำมามาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Hardware ดังนี้ ความสะดวกในการใช้งาน การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ ความมีจิตใจในการบริการของพนักงาน ดังตารางที่ 4.24

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัทกรณีศึกษากับความพึงพอใจของการนำมามาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร สรุปโดยมีการแบ่งเป็น 4 ด้าน 1. ด้านระบบเครือข่าย ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัทกรณีศึกษามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของการนำมามาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านระบบเครือข่ายในทุกด้าน ดังตารางที่ 4.21 2. ด้าน Server / ข้อมูลกลางของแผนก ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัทกรณีศึกษากับระดับความพึงพอใจของการนำมามาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Server / ข้อมูลกลางของแผนกในทุกด้าน ดังตารางที่ 4.22 3. ด้าน Software / Operating System ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัทกรณีศึกษากับระดับความพึงพอใจของการนำมามาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Software / Operating System แทบทุกด้าน ยกเว้น ความเร็วในการใช้งาน ดังตารางที่ 4.23 4. ด้าน Hardware ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัทกรณีศึกษากับระดับความพึงพอใจของการนำมามาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Hardware แทบทุกด้านยกเว้น ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไขปัญหของพนักงานที่ให้บริการ ดังตารางที่ 4.24

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับของความรู้และความเข้าใจในระบบสารสนเทศกับความพึงพอใจของการนำมามาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร สรุปโดยมีการแบ่งเป็น 4 ด้าน 1. ด้านระบบเครือข่าย ระดับของความรู้และความเข้าใจในระบบสารสนเทศกับระดับความพึงพอใจของการนำมามาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านระบบเครือข่ายในทุกด้าน ดังตารางที่ 4.21 2. ด้าน Server / ข้อมูลกลางของแผนก ระดับของความรู้และความเข้าใจในระบบสารสนเทศกับระดับความพึงพอใจของการนำมามาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Server ข้อมูลกลางของแผนกแทบทุกด้าน ยกเว้น ความเร็วในการใช้งาน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังตารางที่ 4.22 3. ด้าน Software / Operating System ระดับของความรู้และความเข้าใจในระบบสารสนเทศกับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Software Operating System ดังนี้ ความสะดวกในการใช้งาน ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไขปัญหาของพนักงานที่ให้บริการ การแก้ไขได้ถูกต้องแม่นยำ และไม่ต้องทำการแก้ปัญหาเดิมซ้ำ การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ ความมีจิตใจในการบริการของพนักงาน ดังตารางที่ 4.23

4. ด้าน Hardware ระดับของความรู้และความเข้าใจในระบบสารสนเทศกับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Hardware ดังนี้ ความเร็วในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกในการใช้งาน การแก้ไขได้ถูกต้องแม่นยำและไม่ต้องทำการแก้ปัญหาเดิมซ้ำความมีจิตใจในการบริการของพนักงานดังตารางที่ 4.24

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ของการติดต่อขอใช้บริการกับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร สรุปโดยมีการแบ่งเป็น 4 ด้าน 1. ด้านระบบเครือข่าย ความถี่ของการติดต่อขอใช้บริการกับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านระบบเครือข่ายแทบทุกด้านยกเว้น ความเร็วในการใช้งาน ดังตารางที่ 4.21 2. ด้าน Server / ข้อมูลกลางของแผนก ความถี่ของการติดต่อขอใช้บริการกับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Server ข้อมูลกลางของแผนกดังนี้ ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกในการใช้งาน ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไขปัญหาของพนักงานที่ให้บริการ ดังตารางที่ 4.22 3. ด้าน Software / Operating System ความถี่ของการติดต่อขอใช้บริการกับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Software / Operating System ดังนี้ ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกในการใช้งาน ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไขปัญหาของพนักงานที่ให้บริการ การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการความมีจิตใจในการบริการของพนักงาน ดังตารางที่ 4.23 4. ด้าน Hardware ความถี่ของการติดต่อขอใช้บริการกับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Hardware ดังนี้ การแก้ไขได้ถูกต้องแม่นยำ และไม่ต้องทำการแก้ปัญหาเดิมซ้ำ การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ ความมีจิตใจในการบริการของพนักงาน ดังตารางที่ 4.24

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสะดวกในการติดต่อเพื่อใช้บริการกับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร สรุปโดยมีการแบ่งเป็น 4 ด้าน 1. ด้านระบบเครือข่าย ความสะดวกในการติดต่อเพื่อใช้บริการกับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านระบบเครือข่ายในทุกด้าน ดังตารางที่ 4.21 2. ด้าน Server / ข้อมูลกลางของแผนก ความสะดวกในการติดต่อเพื่อใช้บริการกับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Server / ข้อมูลกลางของแผนกแทบทุกด้าน ยกเว้น ความเร็วในการใช้งาน ดังตารางที่ 4.22 3. ด้าน Software / Operating

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

System ความสะดวกในการติดต่อเพื่อใช้บริการกับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Software / Operating System ในทุกด้าน ดังตารางที่ 4.23 4. ด้าน Hardware ความสะดวกในการติดต่อเพื่อใช้บริการกับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Hardware แทบทุกด้าน ยกเว้น ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไข ปัญหาของพนักงานที่ให้บริการ ดังตารางที่ 4.24

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบริการทางด้านสารสนเทศที่ใช้กับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร สรุปโดยมีการแบ่งเป็น 4 ด้าน 1. ด้านระบบเครือข่าย บริการทางด้านสารสนเทศกับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านระบบเครือข่ายดังนี้ ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกในการใช้งาน ความมีจิตใจในการบริการของพนักงาน ดังตารางที่ 4.21 2. ด้าน Server ข้อมูลกลางของแผนก บริการทางด้านสารสนเทศกับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Server / ข้อมูลกลางของแผนก ดังนี้ ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกในการใช้งาน ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไขปัญหาของพนักงานที่ให้บริการ ดังตารางที่ 4.22 3. ด้าน Software / Operating บริการทางด้านสารสนเทศกับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Software / Operating System ดังนี้ ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกในการใช้งาน การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ ดังตารางที่ 4.23 4. ด้าน Hardware บริการทางด้านสารสนเทศกับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Hardware ดังนี้ ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกในการใช้งาน การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ ดังตารางที่ 4.24

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรู้จักมาตรฐาน ITIL กับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร สรุปโดยมีการแบ่งเป็น 4 ด้าน 1. ด้านระบบเครือข่าย การรู้จักมาตรฐาน ITIL กับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านระบบเครือข่ายดังนี้ ความเร็วในการใช้งาน ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไขปัญหาของพนักงานที่ให้บริการการแก้ไขได้ถูกต้องแม่นยำและไม่ต้องทำการแก้ปัญหาเดิมซ้ำ ความมีจิตใจในการบริการของพนักงาน ดังตารางที่ 4.21 2. ด้าน Server / ข้อมูลกลางของแผนก การรู้จักมาตรฐาน ITIL กับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Server / ข้อมูลกลางของแผนกแทบทุกด้าน ยกเว้น ความเร็วในการใช้งาน ดังตารางที่ 4.22 3. ด้าน Software / Operating การรู้จักมาตรฐาน ITIL กับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Software / Operating System ดังนี้ ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกในการใช้งาน การแก้ไขได้ถูกต้องแม่นยำ และไม่ต้องทำการแก้ปัญหาเดิมซ้ำ การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ ความมีจิตใจในการบริการของพนักงาน ดังตารางที่ 4.23 4. ด้าน Hardware การรู้จักมาตรฐาน ITIL กับระดับความพึงพอใจของการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Hardware ดังนี้ ความสะดวกในการใช้งาน การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการความมีจิตใจในการบริการของพนักงาน ดังตารางที่ 4.24

ผลการวิเคราะห์การรับรู้การใช้มาตรฐานกับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร สรุปโดยมีการแบ่งเป็น 4 ด้าน 1. ด้านระบบเครือข่าย การรับรู้การใช้มาตรฐานกับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านระบบเครือข่ายแทบทุกด้าน ยกเว้น ความสะดวกในการใช้งาน ดังตารางที่ 4.21 2. ด้าน Server / ข้อมูลกลางของแผนก การรับรู้การใช้มาตรฐานกับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Server / ข้อมูลกลางของแผนกแทบ ดังนี้ ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไขปัญหของพนักงานที่ให้บริการ การแก้ไขได้ถูกต้องแม่นยำและไม่ต้องทำการแก้ปัญหาเดิมซ้ำ การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ ความมีจิตใจในการบริการของพนักงาน ดังตารางที่ 4.22 3. ด้าน Software / Operating การรับรู้การใช้มาตรฐานกับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Software Operating System ดังนี้ ความเร็วในการใช้งาน ความสะดวกในการใช้งาน การแก้ไขได้ถูกต้องแม่นยำและไม่ต้องทำการแก้ปัญหาเดิมซ้ำ การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ ความมีจิตใจในการบริการของพนักงาน ดังตารางที่ 4.23 4. ด้าน Hardware การรับรู้การใช้มาตรฐานกับระดับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Hardware แทบทุกด้าน ยกเว้น ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไขปัญหของพนักงานที่ให้บริการ ดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.20 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร

ระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้		การได้รับความสะดวกและมีประสิทธิภาพในขณะเวลาใช้บริการ	สามารถสื่อสารและติดตามสถานะของการบริการ	สามารถติดต่อขอใช้บริการได้ตลอดเวลา	สามารถทำงานได้ง่ายและให้บริการได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	การบริการที่เป็นมาตรฐานสากล	มีความจำเป็นและความสำคัญต่อการทำงาน	มีความจำเป็นและความสำคัญกับองค์กร
ปัจจัยส่วนบุคคล								
เพศ	χ^2	21.961	4.394	15.050	18.031	29.309	8.158	19.642
	Sig	0.000*	0.355	0.005*	0.000*	0.000*	0.043*	0.000*
อายุ	χ^2	6.455	12.703	19.717	25.561	7.838	13.075	5.834
	Sig	0.694	0.391	0.073	0.002*	0.551	0.159	0.120
ระดับการศึกษา	χ^2	7.999	13.539	56.443	38.038	2.430	23.624	2.170
	Sig	0.238	0.095	0.000*	0.002*	0.876	0.001*	0.338
ฝ่ายที่สังกัด	χ^2	91.022	72.677	107.338	124.721	70.960	53.461	22.989
	Sig	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*	0.002*
ตำแหน่งงาน	χ^2	4.629	24.198	10.150	10.669	10.409	10.312	0.982
	Sig	0.865	0.019*	0.603	0.299	0.318	0.326	0.806

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ระดับความสำคัญของการนำมามาตรฐาน ITIL มาใช้		การได้รับความสะดวกและมีประสิทธิภาพในขณะเวลาใช้บริการ	สามารถสื่อสารและติดตามสถานะของการบริการ	สามารถติดต่อขอใช้บริการได้ตลอดเวลา	สามารถทำงานได้ง่ายและให้บริการได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	การบริการที่เป็นมาตรฐานสากล	มีความจำเป็นและความสำคัญต่อการทำงาน	มีความจำเป็นและความสำคัญกับองค์กร
ปัจจัยส่วนบุคคล								
เวลาในการปฏิบัติงาน	χ^2	45.173	34.398	5.273	61.457	17.380	32.081	8.886
	Sig	0.000*	0.001*	0.227	0.000*	0.043*	0.000*	0.031*
อายุงาน	χ^2	28.889	30.844	29.508	34.890	38.339	36.178	15.428
	Sig	0.001*	0.002*	0.003*	0.000*	0.000*	0.000*	0.001*

หมายเหตุ : มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านระบบเครือข่าย

ความพึงพอใจของ การนำมาตรฐาน ITIL มาใช้		ความเร็วในการ ใช้งาน	ความน่าเชื่อถือ	ความสะดวกใน การใช้งาน	ความรวดเร็วใน การรับปัญหา และแก้ไข ปัญหาของ พนักงานที่ ให้บริการ	การแก้ไขได้ ถูกต้องแม่นยำ และไม่ต้องทำ การแก้ปัญหา เดิมซ้ำ	การตอบข้อ ซักถามของ พนักงานที่ ให้บริการ	ความมีจิตใจใน การบริการของ พนักงานที่ ให้บริการ
เพศ	χ^2	4.561	15.109	10.883	10.062	14.811	4.644	27.286
	Sig	0.207	0.002*	0.012*	0.039*	0.002*	0.326	0.000*
อายุ	χ^2	13.028	14.703	19.373	15.306	30.899	20.573	19.299
	Sig	0.161	0.099	0.022*	0.225	0.000*	0.057	0.023*
ระดับการศึกษา	χ^2	7.399	13.986	25.549	25.115	8.741	8.853	15.901
	Sig	0.286	0.030*	0.000*	0.001*	0.189	0.355	0.014*
ฝ่ายที่สังกัด	χ^2	59.695	61.836	38.685	102.831	89.414	58.314	122.733
	Sig	0.000*	0.000*	0.011*	0.000*	0.000*	0.001*	0.000*
ตำแหน่งงาน	χ^2	20.380	30.140	19.611	19.409	15.491	20.181	29.142
	Sig	0.016*	0.000*	0.020*	0.079	0.078	0.064	0.001*

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ความพึงพอใจของ การนำมาตรฐาน ITIL มาใช้		ความเร็วในการ ใช้งาน	ความน่าเชื่อถือ	ความสะดวกใน การใช้งาน	ความรวดเร็วใน การรับปัญหา และแก้ไข ปัญหาของ พนักงานที่ ให้บริการ	การแก้ไขได้ ถูกต้องแม่นยำ และไม่ต้องทำ การแก้ปัญหา เดิมซ้ำ	การตอบข้อ ซักถามของ พนักงานที่ ให้บริการ	ความมีจิตใจใน การบริการของ พนักงานที่ ให้บริการ
ปัจจัยส่วนบุคคล								
ช่วงระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน	χ^2	20.810	15.779	11.893	85.424	28.652	18.177	26.450
	Sig	0.014*	0.072	0.219	0.000*	0.001*	0.110	0.002*
ระยะเวลาที่ ปฏิบัติงานในบริษัท กรณีศึกษา	χ^2	22.569	54.951	45.681	31.770	36.978	36.125	46.041
	Sig	0.007*	0.000*	0.000*	0.002*	0.000*	0.000*	0.000*
ระดับของความรู้ และเข้าใจในระบบ สารสนเทศ	χ^2	36.323	100.522	38.544	28.531	47.208	44.954	59.746
	Sig	0.000*	0.000*	0.000*	0.027*	0.000*	0.000*	0.000*
ความถี่ของการ ติดต่อขอใช้บริการ	χ^2	9.704	31.174	17.703	34.328	20.473	21.182	24.675
	Sig	0.138	0.000*	0.007*	0.000*	0.002*	0.007*	0.000*

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ความพึงพอใจของ การนำมาตรฐาน ITIL มาใช้		ความเร็วในการ ใช้งาน	ความน่าเชื่อถือ	ความสะดวกใน การใช้งาน	ความรวดเร็วใน การรับปัญหา และแก้ไขปัญหา ของพนักงานที่ ให้บริการ	การแก้ไขได้ ถูกต้องแม่นยำ และไม่ต้องทำ การแก้ปัญหา เดิมซ้ำ	การตอบข้อ ซักถามของ พนักงานที่ ให้บริการ	ความมีจิตใจใน การบริการของ พนักงานที่ ให้บริการ
ปัจจัยส่วนบุคคล								
ความสะดวกในการ ติดต่อเพื่อใช้บริการ	χ^2	22.536	41.713	39.847	95.310	48.721	65.383	63.608
	Sig	0.007*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
บริการทางด้าน สารสนเทศของ องค์กรที่ท่านเคยใช้ บริการ	χ^2	4.489	16.368	25.735	9.150	4.628	2.595	10.732
	Sig	0.213	0.001*	0.000*	0.057	0.201	0.628	0.013*
การรู้จักมาตรฐาน ITIL	χ^2	11.531	3.903	3.363	13.728	7.903	1.929	10.749
	Sig	0.009*	0.272	0.339	0.008*	0.048*	0.749	0.013*
การรับรู้การใ้ มาตรฐาน	χ^2	13.246	24.981	5.826	18.481	19.713	25.430	22.246
	Sig	0.004*	0.000*	0.120	0.001*	0.000*	0.000*	0.000*

หมายเหตุ : มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Server / ข้อมูลกลางของแผนก

ความพึงพอใจของ การนำมาตรฐาน ITIL มาใช้		ความเร็วในการ ใช้งาน	ความน่าเชื่อถือ	ความสะดวกใน การใช้งาน	ความรวดเร็วใน การรับปัญหา และแก้ไข ปัญหาของ พนักงานที่ ให้บริการ	การแก้ไขได้ ถูกต้องแม่นยำ และไม่ต้องทำ การแก้ปัญหา เดิมซ้ำ	การตอบข้อ ซักถามของ พนักงานที่ ให้บริการ	ความมีจิตใจใน การบริการของ พนักงานที่ ให้บริการ
ปัจจัยส่วนบุคคล								
เพศ	χ^2	9.010	14.460	9.738	27.389	31.497	7.106	9.025
	Sig	0.209	0.002*	0.045*	0.000*	0.000*	0.069	0.029*
อายุ	χ^2	7.217	13.816	17.997	8.410	4.170	24.558	14.976
	Sig	0.615	0.129	0.116	0.493	0.900	0.004*	0.092
ระดับการศึกษา	χ^2	5.925	19.876	12.366	5.380	6.031	9.946	2.317
	Sig	0.432	0.003*	0.136	0.496	0.420	0.127	0.888
ฝ่ายที่สังกัด	χ^2	108.157	60.656	48.917	86.819	43.540	68.625	130.636
	Sig	0.000*	0.000*	0.009*	0.000*	0.003*	0.000*	0.000*
ตำแหน่งงาน	χ^2	17.463	17.601	17.289	5.128	15.738	28.110	58.392
	Sig	0.042*	0.040*	0.139	0.823	0.073	0.001*	0.000*

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ความพึงพอใจของ การนำมาตรฐาน ITIL มาใช้		ความเร็วในการ ใช้งาน	ความน่าเชื่อถือ	ความสะดวกใน การใช้งาน	ความรวดเร็วใน การรับปัญหา และแก้ไข ปัญหาของ พนักงานที่ ให้บริการ	การแก้ไขได้ ถูกต้องแม่นยำ และไม่ต้องทำ การแก้ปัญห เดิมซ้ำ	การตอบข้อ ซักถามของ พนักงานที่ ให้บริการ	ความมีจิตใจใน การบริการของ พนักงานที่ ให้บริการ
ปัจจัยส่วนบุคคล								
ช่วงระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน	χ^2	54.972	11.125	10.321	56.280	21.587	29.231	40.749
	Sig	0.000*	0.267	0.558	0.000*	0.010*	0.001*	0.000*
ระยะเวลาที่ ปฏิบัติงานในบริษัท กรณีศึกษา	χ^2	20.006	32.637	34.387	42.149	34.053	48.243	31.405
	Sig	0.018*	0.000*	0.001*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
ระดับของความรู้ และเข้าใจในระบบ สารสนเทศ	χ^2	17.435	51.967	26.715	75.486	32.550	44.022	72.282
	Sig	0.134	0.000*	0.045*	0.000*	0.001*	0.000*	0.000*
ความถี่ของการ ติดต่อขอใช้บริการ	χ^2	7.574	15.236	18.103	44.318	8.474	7.523	7.714
	Sig	0.271	0.018*	0.020*	0.000*	0.205	0.275	0.260

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ความพึงพอใจของ การนำมาตรฐาน ITIL มาใช้		ความเร็วในการ ใช้งาน	ความน่าเชื่อถือ	ความสะดวกใน การใช้งาน	ความรวดเร็วใน การรับปัญหา และแก้ไขปัญหา ของพนักงานที่ ให้บริการ	การแก้ไขได้ ถูกต้องแม่นยำ และไม่ต้องทำ การแก้ปัญหา เดิมซ้ำ	การตอบข้อ ซักถามของ พนักงานที่ ให้บริการ	ความมีจิตใจใน การบริการของ พนักงานที่ ให้บริการ
ปัจจัยส่วนบุคคล								
ความสะดวกในการ ติดต่อเพื่อใช้บริการ	χ^2	16.338	38.673	32.767	55.190	71.436	48.508	86.927
	Sig	0.060	0.000*	0.001*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
บริการทางด้าน สารสนเทศของ องค์กรที่ท่านเคยใช้ บริการ	χ^2	7.068	16.135	17.260	14.621	2.275	5.384	1.829
	Sig	0.070	0.001*	0.002*	0.002*	0.517	0.146	0.609
การรู้จักมาตรฐาน ITIL	χ^2	4.823	16.965	15.487	32.889	17.170	17.751	13.314
	Sig	0.185	0.001*	0.004*	0.000*	0.001*	0.000*	0.006*
การรับรู้การใช้ มาตรฐาน	χ^2	6.168	6.761	5.434	37.565	8.927	30.727	41.282
	Sig	16.338	38.673	32.767	55.190	71.436	48.508	86.927

หมายเหตุ : มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Software / Operating System

ความพึงพอใจของ การนำมาตรฐาน ITIL มาใช้		ความเร็วในการ ใช้งาน	ความน่าเชื่อถือ	ความสะดวกใน การใช้งาน	ความรวดเร็วใน การรับปัญหา และแก้ไข ปัญหาของ พนักงานที่ ให้บริการ	การแก้ไขได้ ถูกต้องแม่นยำ และไม่ต้องทำ การแก้ปัญหา เดิมซ้ำ	การตอบข้อ ซักถามของ พนักงานที่ ให้บริการ	ความมีจิตใจใน การบริการของ พนักงานที่ ให้บริการ
ปัจจัยส่วนบุคคล								
เพศ	χ^2	3.928	26.116	20.628	15.244	35.902	30.912	31.915
	Sig	0.269	0.000*	0.000*	0.002*	0.000*	0.000*	0.000*
อายุ	χ^2	12.642	13.931	14.259	31.243	11.409	22.626	7.527
	Sig	0.179	0.125	0.113	0.000*	0.249	0.007*	0.582
ระดับการศึกษา	χ^2	8.573	8.202	10.331	33.938	11.104	12.699	11.307
	Sig	0.199	0.224	0.111	0.000*	0.085	0.048*	0.079
ฝ่ายที่สังกัด	χ^2	46.016	66.775	74.481	85.048	52.829	100.505	113.111
	Sig	0.000*	0.000*	0.009*	0.000*	0.003*	0.000*	0.000*
ตำแหน่งงาน	χ^2	10.587	34.673	36.070	17.392	15.421	29.239	13.566
	Sig	0.305	0.000*	0.000*	0.043	0.080	0.001*	0.139

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ความพึงพอใจของ การนำมาตรฐาน ITIL มาใช้		ความเร็วในการ ใช้งาน	ความน่าเชื่อถือ	ความสะดวกใน การใช้งาน	ความรวดเร็วใน การรับปัญหา และแก้ไข ปัญหาของ พนักงานที่ ให้บริการ	การแก้ไขได้ ถูกต้องแม่นยำ และไม่ต้องทำ การแก้ปัญหา เดิมซ้ำ	การตอบข้อ ซักถามของ พนักงานที่ ให้บริการ	ความมีจิตใจใน การบริการของ พนักงานที่ ให้บริการ
ปัจจัยส่วนบุคคล								
ช่วงระยะเวลาใน	χ^2	19.116	21.361	25.800	60.985	16.378	10.254	25.498
การปฏิบัติงาน	Sig	0.024*	0.011*	0.002*	0.000*	0.059	0.330	0.002*
ระยะเวลาที่	χ^2	15.353	44.493	65.424	30.056	26.736	45.515	46.618
ปฏิบัติงานในบริษัท	Sig	0.082	0.000*	0.000*	0.002*	0.000*	0.000*	0.000*
ระดับของความรู้	χ^2	14.337	15.909	41.006	30.933	55.442	80.068	26.002
และเข้าใจในระบบ	Sig	0.280	0.195	0.000*	0.002*	0.000*	0.000*	0.011*
ความถี่ของการ	χ^2	11.239	35.353	26.359	18.499	6.644	17.609	13.256
ติดต่อขอใช้บริการ	Sig	0.081	0.000*	0.000*	0.005*	0.355	0.007*	0.039*

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ความพึงพอใจของ การนำมาตรฐาน ITIL มาใช้		ความเร็วในการ ใช้งาน	ความน่าเชื่อถือ	ความสะดวกใน การใช้งาน	ความรวดเร็วใน การรับปัญหา และแก้ไขปัญหา ของพนักงานที่ ให้บริการ	การแก้ไขได้ ถูกต้องแม่นยำ และไม่ต้องทำ การแก้ปัญห เดิมซ้ำ	การตอบข้อ ซักถามของ พนักงานที่ ให้บริการ	ความมีจิตใจใน การบริการของ พนักงานที่ ให้บริการ
ปัจจัยส่วนบุคคล								
ความสะดวกในการ ติดต่อเพื่อใช้บริการ	χ^2	36.834	68.439	50.748	54.138	31.576	77.180	93.411
	Sig	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
บริการทางด้าน สารสนเทศของ องค์กรที่ท่านเคยใช้ บริการ	χ^2	0.502	13.195	10.778	0.432	5.078	13.557	3.846
	Sig	0.918	0.004*	0.013*	0.934	0.166	0.004*	0.279
การรู้จักมาตรฐาน ITIL	χ^2	3.994	8.477	17.294	2.124	10.813	10.119	15.524
	Sig	0.262	0.037*	0.001*	0.547	0.013*	0.018*	0.001*
การรับรู้การใช้ มาตรฐาน	χ^2	10.488	6.967	16.497	3.036	17.144	35.631	17.985
	Sig	0.015*	0.073	0.001*	0.386	0.001*	0.000*	0.000*

หมายเหตุ : มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้าน Hardware

ความพึงพอใจของ การนำมาตรฐาน ITIL มาใช้		ความเร็วในการ ใช้งาน	ความน่าเชื่อถือ	ความสะดวกใน การใช้งาน	ความรวดเร็วใน การรับปัญหา และแก้ไข ปัญหาของ พนักงานที่ ให้บริการ	การแก้ไขได้ ถูกต้องแม่นยำ และไม่ต้องทำ การแก้ปัญหา เดิมซ้ำ	การตอบข้อ ซักถามของ พนักงานที่ ให้บริการ	ความมีจิตใจใน การบริการของ พนักงานที่ ให้บริการ
ปัจจัยส่วนบุคคล								
เพศ	χ^2	18.218	25.096	23.617	5.322	42.618	25.758	25.582
	Sig	0.000*	0.000*	0.000*	0.150	0.000*	0.000*	0.000*
อายุ	χ^2	5.627	10.906	15.255	11.625	8.969	22.672	9.690
	Sig	0.777	0.282	0.084	0.235	0.440	0.007*	0.376
ระดับการศึกษา	χ^2	3.903	13.459	6.615	5.155	9.321	14.922	13.437
	Sig	0.690	0.036*	0.358	0.524	0.156	0.021*	0.037*
ฝ่ายที่สังกัด	χ^2	64.889	60.895	164.779	48.383	67.879	83.444	104.966
	Sig	0.000*	0.000*	0.000*	0.001*	0.000*	0.000*	0.000*
ตำแหน่งงาน	χ^2	17.176	37.581	13.865	10.465	7.722	20.085	12.502
	Sig	0.046*	0.000*	0.127	0.314	0.562	0.017*	0.186

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ความพึงพอใจของ การนำมาตรฐาน ITIL มาใช้		ความเร็วในการ ใช้งาน	ความน่าเชื่อถือ	ความสะดวกใน การใช้งาน	ความรวดเร็วใน การรับปัญหา และแก้ไข ปัญหาของ พนักงานที่ ให้บริการ	การแก้ไขได้ ถูกต้องแม่นยำ และไม่ต้องทำ การแก้ปัญหา เดิมซ้ำ	การตอบข้อ ซักถามของ พนักงานที่ ให้บริการ	ความมีจิตใจใน การบริการของ พนักงานที่ ให้บริการ
ปัจจัยส่วนบุคคล								
ช่วงระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน	χ^2	10.607	13.280	42.842	8.151	14.811	80.530	41.866
	Sig	0.304	0.150	0.000*	0.519	0.096	0.000*	0.000*
ระยะเวลาที่ ปฏิบัติงานในบริษัท กรณีศึกษา	χ^2	22.549	42.513	53.851	16.409	38.714	44.533	37.693
	Sig	0.007*	0.000*	0.000*	0.059	0.000*	0.000*	0.000*
ระดับของความรู้ และเข้าใจในระบบ สารสนเทศ	χ^2	42.104	42.831	61.468	14.215	22.527	17.328	35.988
	Sig	0.000*	0.000*	0.000*	0.287	0.032*	0.138	0.000*
ความถี่ของการ ติดต่อขอใช้บริการ	χ^2	10.533	11.912	3.614	8.578	18.155	34.276	21.867
	Sig	0.104	0.064	0.729	0.199	0.006*	0.000*	0.001*

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ความพึงพอใจของ การนำมาตรฐาน ITIL มาใช้		ความเร็วในการ ใช้งาน	ความน่าเชื่อถือ	ความสะดวกใน การใช้งาน	ความรวดเร็วใน การรับปัญหา และแก้ไขปัญหา ของพนักงานที่ ให้บริการ	การแก้ไขได้ ถูกต้องแม่นยำ และไม่ต้องทำ การแก้ปัญห เดิมซ้ำ	การตอบข้อ ซักถามของ พนักงานที่ ให้บริการ	ความมีจิตใจใน การบริการของ พนักงานที่ ให้บริการ
ปัจจัยส่วนบุคคล								
ความสะดวกในการ ติดต่อเพื่อใช้บริการ	χ^2	30.356	35.705	67.080	12.008	46.499	45.082	65.451
	Sig	0.000*	0.000*	0.000*	0.213	0.000*	0.000*	0.000*
บริการทางด้ สารสนเทศของ องค์กรที่ท่านเคยใช้ บริการ	χ^2	6.412	12.468	10.008	2.897	5.524	16.876	1.385
	Sig	0.093	0.006*	0.018*	0.408	0.137	0.001*	0.709
การรู้จักมาตรฐาน ITIL	χ^2	7.039	4.252	21.792	3.611	22.584	24.965	37.702
	Sig	0.071	0.236	0.000*	0.213	0.307	0.000*	0.000*
การรับรู้การใช้ มาตรฐาน	χ^2	9.005	13.787	25.123	3.167	12.057	10.124	17.634
	Sig	0.029	0.003*	0.000*	0.367	0.007*	0.018*	0.001*

หมายเหตุ : มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

จากการศึกษาการศึกษามาตรฐาน ITIL ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อผู้ให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร และศึกษาระดับความสำคัญของการนำ ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร เพื่อให้บริษัทได้นำแนวทางการกำหนดนโยบายดังกล่าวนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร โดยขอบเขตประชากร คือ กลุ่มพนักงานบริษัทกรณีศึกษาที่มีการใช้บริการระบบสารสนเทศ ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่กลุ่มภาพันท์ – มีนาคม 2555 โดยใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 286 คน

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นระดับ Operation มากที่สุดด้วยเช่นกัน กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีระดับความรู้และความเข้าใจในระบบสารสนเทศในระดับปานกลางถึงมาก มีความถี่ในการติดต่อขอใช้บริการระบบสารสนเทศ 1- 2 ครั้ง / สัปดาห์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมา 3- 5 ครั้ง / สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 39.2 มีระดับความสะดวกในการติดต่อเพื่อขอใช้บริการระบบสารสนเทศในระดับค่อนข้างสะดวก คิดเป็นร้อยละ 39.2 รองลงมา ระดับสะดวกปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.6 บริการทางด้านสารสนเทศที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการมากที่สุดทางด้าน Software / Operating System คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมา ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 67.8 มีความรู้เรื่องมาตรฐาน ITIL คิดเป็นร้อยละ 70.6 และรับรู้เรื่องการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในระบบสารสนเทศขององค์กร คิดเป็นร้อยละ 71.0

ผลการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการทางด้านสารสนเทศ โดยแบ่งบริการทางด้านสารสนเทศออกเป็น 4 ด้านได้แก่ ด้านระบบเครือข่าย ด้าน Server / ข้อมูลกลางของแผนก ด้าน Software / Operating System และด้าน Hardware พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการทางด้านสารสนเทศขององค์กรมาก แต่เมื่อพิจารณาค่าร้อยละของทั้ง 4 ด้านจะพบว่าค่าร้อยละที่ได้นั้น ผ่านมาตรฐานประมาณค่าตามแบบของลิเคอร์ทในระดับมาก มาเพียงเล็กน้อย ดังนั้นฝ่ายที่ให้บริการทางด้านสารสนเทศควรพิจารณาถึงปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่นำมาศึกษา และควรมีการปรับปรุงทางด้านต่าง ๆ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางด้านสารสนเทศมากยิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการศึกษาเรื่องความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามาตรฐาน ITIL มีความจำเป็นและความสำคัญกับองค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นความสำคัญของการที่องค์กรใช้มาตรฐาน ITIL ในการให้บริการทางด้านสารสนเทศ ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ ได้แก่ มีความจำเป็นและความสำคัญต่อการทำงาน การได้รับความสะดวกและมีประสิทธิภาพ ในขณะที่เวลาให้บริการ การบริการที่เป็นมาตรฐานสากล สามารถทำงานได้ง่ายและให้บริการได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นภายใต้มาตรฐาน ITIL สามารถติดต่อขอใช้บริการได้ตลอดเวลา สามารถสื่อสารและติดตามสถานะของการบริการ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีผลต่อความสำคัญของการที่องค์กรใช้มาตรฐาน ITIL ในการให้บริการทางด้านสารสนเทศด้วยเช่นกัน สรุปได้ว่าการศึกษาด้านต่าง ๆ ควรนำมาพิจารณา เพราะมีความสำคัญกับการใช้มาตรฐาน ITIL เพื่อการให้บริการทางด้านสารสนเทศ

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาสามารถนำข้อมูลมาสรุปเป็นข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อผู้ให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร และเห็นความสำคัญของการนำ ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. จากผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญต่อการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการด้านสารสนเทศขององค์กรในระดับมากที่สุด ยกเว้นด้านความจำเป็นและความสำคัญต่อองค์กรที่อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นบริษัทควรมีนโยบายในการสนับสนุนให้กลุ่มตัวอย่างทั้งในส่วนของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการเข้ารับการอบรมการใช้งานตามมาตรฐาน ITIL อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการที่มีความจำเป็นในการใช้งานมาตรฐาน ITIL ในการทำงาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการนั้นจะต้องผ่านการอบรมมาตรฐาน ITIL มาแล้วหากแต่มาตรฐาน ITIL นั้นมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้มีความเหมาะสมกับการทำงานตลอดเวลา ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเข้ารับการอบรมเพื่อสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในการทำงาน และสามารถใช้งานมาตรฐาน ITIL ได้เต็มตามศักยภาพ โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจะต้องใช้มาตรฐาน ITIL ในการทำงานสนับสนุนการทำงานให้กับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการเงิน ด้านบุคคล ที่มาตรฐาน ITIL เข้าไปมีส่วนช่วยให้การทำงานของทุกฝ่ายมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการควรจะต้องได้รับการอบรมเกี่ยวกับวิธีการใช้งานมาตรฐาน ITIL เพื่อให้มีความรู้เพิ่มเติมตามที่มาตรฐานได้ปรับเปลี่ยนไปเช่นกัน ทั้งนี้ในการอบรมการใช้งานมาตรฐาน ITIL

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริษัทสามารถจัดทำการอบรมให้กับพนักงานผู้ให้บริการ โดยพนักงานผู้ให้บริการทำการอบรมเองเป็นการภายในบริษัท หรือจะรับการอบรมจากหน่วยงานภายนอกที่เป็นผู้ให้บริการการอบรมมาตรฐาน ITIL โดยเฉพาะก็ได้ หรือบริษัทอาจสนับสนุนการอบรมโดยจัดทำงบประมาณเฉพาะเพื่อให้พนักงานในฝ่ายต่าง ๆ ได้จัดสรรพนักงานที่เกี่ยวข้องเข้ารับการอบรมตามความเหมาะสมต่อไปทั้งนี้บริษัทอาจจัดให้มีการอบรมเพื่อสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในระบบสารสนเทศที่นอกเหนือจากมาตรฐาน ITIL แก่พนักงานในองค์กรเพิ่มเติม เนื่องจากผลการศึกษาพบว่ายังมีพนักงานปริมาณมากที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบสารสนเทศเพียงแค่ระดับปานกลางเท่านั้น หากมีการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในระบบสารสนเทศที่นอกเหนือจากมาตรฐาน ITIL จะส่งผลให้พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศมากขึ้นและนำความรู้เบื้องต้นที่ได้รับจากการอบรมมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน นอกจากนี้จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้นแล้วยังคงเป็นการลดปริมาณปัญหาที่จะเกิดจากการใช้งานระบบสารสนเทศ โดยจะส่งผลโดยตรงต่อปริมาณงานที่ฝ่ายสารสนเทศจะต้องแก้ไขจะมีปริมาณลดลงและทำให้ฝ่ายสารสนเทศสามารถดำเนินการดูแลงานที่มีความสำคัญในลำดับถัดไปได้เต็มศักยภาพ

2. สำหรับการศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานผู้ให้บริการที่มีต่อพนักงานผู้ให้บริการนั้นพบว่าความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไขปัญหาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยเพียงไม่กี่ด้านเท่านั้น ซึ่งการแก้ปัญหาของพนักงานผู้ให้บริการนั้นจะมี SLA (Service Level Agreement) เป็นตัวกำหนด หรือเป็นดัชนีชี้วัดในการทำงาน หากสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันตามระยะที่ SLA กำหนดก็จะทำให้ปัญหานั้น ๆ ไม่มีข้อบกพร่องในเรื่องเวลาการทำงาน แต่สำหรับพนักงานผู้ให้บริการนั้นปัญหาที่เกิดขึ้นมีความสำคัญแตกต่างกันไป ทำให้ระยะเวลาที่ SLA กำหนดนั้นไม่สามารถนำมาปรับใช้ได้กับทุกสถานการณ์จึงก่อให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน และอาจจะทำให้งานที่มีความสำคัญมากนั้นผิดพลาดได้ เช่น พนักงานผู้ให้บริการต้องการจะขอให้ติดตั้งโปรแกรมบนเครื่องของพนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งใช้เวลาในการติดตั้งเพียง 10 นาที แต่ SLA ของการติดตั้งโปรแกรมบนเครื่องนั้นเท่ากับ 5 วัน พนักงานผู้ให้บริการในติดตั้งโปรแกรมในวันที่ 5 ก่อนที่ SLA จะหมดเวลา ก็ถือว่าพนักงานผู้ให้บริการไม่ล่าช้า เพราะอยู่ใน SLA ที่กำหนด จึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจของพนักงานผู้ให้บริการที่ขอติดตั้งโปรแกรม เป็นต้น ดังนั้นบริษัทควรมีการปรับปรุง SLA เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงาน หรือมีการจัดทำตัวชี้วัดอื่นที่สามารถใช้ควบคู่กับ SLA ในการวัดประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานผู้ให้บริการ หรือจัดทำการประเมินการทำงาน of พนักงานทุกครั้งที่มีการเรียกใช้บริการ เพื่อให้พนักงานผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการรับและแก้ไขปัญหาให้กับพนักงานผู้ให้บริการให้มากขึ้น

3. หากพิจารณาถึงพนักงานผู้ให้บริการนั้นเป็นผู้ที่จบการศึกษาด้านสารสนเทศโดยตรง หรือมีประสบการณ์ทางด้านสารสนเทศ ทำให้พนักงานผู้ให้บริการส่วนนี้ไม่ได้รับการฝึกฝนในทักษะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการตอบข้อซักถาม หรือการชี้แจงวิธีการใช้งาน เนื่องจากทักษะในด้านการสื่อสาร การอธิบายของพนักงานผู้ให้บริการนั้นไม่ค่อยได้รับการฝึกฝนและจากการทำงานที่มักจะทำงานผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้ไม่สามารถสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างชัดเจน ดังนั้นเมื่อพนักงานผู้ให้บริการจะต้องตอบข้อสงสัยหรือชี้แจงให้กับพนักงานผู้ให้บริการได้รับทราบถึงข้อเท็จจริงนั้น อาจจะไม่สามารถทำได้อย่างเต็มที่ทำให้พนักงานผู้ให้บริการนั้นไม่ได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องอย่างครบถ้วน บริษัทควรมีการฝึกอบรมให้พนักงานผู้ให้บริการเกิดทักษะในการสื่อสาร การอธิบายได้อย่างชัดเจนรวมทั้งทักษะในการนำเสนองานควบคู่กันไปด้วย โดยการจัดการอบรมทักษะเหล่านั้นให้แก่พนักงานผู้ให้บริการ หรือการให้พนักงานผู้ให้บริการประเมินเป็นระยะ ๆ เพื่อพนักงานผู้ให้บริการจะได้ทำการพัฒนาและปรับปรุงตนเองให้ดียิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่ออุปกรณ์ทางด้านสารสนเทศขององค์กร เนื่องจากในปัจจุบันได้ใช้อุปกรณ์สารสนเทศจากผู้ขายน้อยราย อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และ Server ได้ซื้อและรับบริการจากบริษัท Dell จำกัด และอุปกรณ์ทางด้านระบบเครือข่ายจาก บริษัท Cisco System จำกัด เพื่อนำมาปรับปรุงเรื่องความน่าเชื่อถือในการให้บริการทางด้านสารสนเทศ และความเร็วในการใช้งานทางด้านสารสนเทศ

2. การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในมาตรฐาน ITIL สำหรับผู้ให้บริการที่กรุงเทพฯ เท่านั้น หากการศึกษาในครั้งต่อไปควรทำการศึกษาความพึงพอใจในมาตรฐาน ITIL สำหรับผู้ให้บริการหน่วยงานกลางและระดับความรู้ทางด้านสารสนเทศ เนื่องจากบริษัทมีการทำงานเชื่อมโยงกันในหลายประเทศ โดยมีการจัดตั้งหน่วยงานสารสนเทศกลางซึ่งมีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับทุกประเทศ เนื่องจากพนักงานฝ่ายสารสนเทศกลางต้องสามารถพูดได้หลายภาษา แต่มีระดับความรู้และความเข้าใจในระบบสารสนเทศขององค์กรค่อนข้างต่ำ ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อผู้ให้บริการหน่วยงานกลางและระดับความรู้ทางด้านสารสนเทศเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นไป

บรรณานุกรม

- กิตติพงษ์ บุรณกุล. 2552. “ปัจจัยที่มีผลต่อการนำมามาตรฐาน ITIL มาประยุกต์ใช้ กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน.” วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กฤษฎ์ อุทัยรัตน์. 2542. ถกคุณภาพ. ภาค 1 = Quality story. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- ก่อ สวัสดิพาณิชย์. 2517. เทคโนโลยีทางการศึกษา : ประมวลบทความเกี่ยวกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา. กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์.
- ขุน เทียมทินกฤต. 2540. เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาขั้นคว่ำ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์.” ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- คนัย เทียนพุด. 2543. นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์โอ.เอ็น.จี.
- เทพฤทธิ์ ฤทธิ์ทองพิทักษ์. 2545. IT Infrastructure Library (ITIL). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www.tmi.or.th/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=27&Itemid=64.
- นลินี ฉ่ำเฉื่อย. 2552. “การศึกษาปัญหาการนำ Incident Management บนมาตรฐาน ITIL V.3 มาใช้ภายในฝ่ายบริการลูกค้า Service Desk.” วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- นवलวี รัตตสุข. 2543. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการรับบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลศิริราช.” ปริญญานิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เบญจพร ฉายาลักษณ์. 2552. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำ ITIL มาใช้ในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง.” วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปกรณ ปรียากร. 2548. การวางแผนและการบริหารโครงการ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : www.anamai.moph.go.th/hpmp2/นสส/presentationอาจารย์/การวางแผนและการบริหารโครงการ.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- พีระพงษ์ กิติเวช โภคาวัฒน์. 2549. หัวใจธุรกิจ : หัวใจบริการ Coporate Service Mind. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.peerapong.com/content/view/160/70/>.
- ภนิตา ชัยปัญญา. 2541. “ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วาสนา สุขกระसानติ. 2541. โลกของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. 2545. แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545-2549. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ. สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.
- สุชาดา กิระนันท์. 2541. เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ : ข้อมูลในระบบสารสนเทศ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพจน์ โกสียะจินดา. 2545. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานด้านสารสนเทศ. ปทุมธานี : สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ
- อัจฉรา สมสวย. 2545. “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อาภาพันธ์ สนั่นเมือง. 2549. ITIL ระบบจัดการระบบสารสนเทศในองค์กร. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://ccsmai.sut.ac.th/e-ru/student/sendfile/file200.doc>.
- Cronin and Taylor. 1992. “A reexamination and extension.” *Measuring Service Quality*. 56(August) : 55-68.
- Heizer and Render. 1999. *Operations Management*. 6th ed. Nevada. Prentice-Hall.
- Kordupleski Rust and Zahorik. 1993. “Why improving quality doesn't improve quality.” *California Management Review*. 35(3) : 82-95.
- The IT Infrastructure Library. 2007. *itSMF Overview Pocket Guide*. UK : IT Service Management Forum Limited.
- John V. Pavlik. 1998. *New Media Technology : Cultural and Commercial Perspectives*. 2nd ed. Needham Heights.
- Kotler P. 2000. *Marketing Management*. The Millennium ed. New Jersey : Prentice-Hall.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Loudon & Bitta. 1993. **Consumer Behavior: Concept and Application**. 4th ed. New York. McGraw-Hill.
- Mullins. 1954. "Some physical mechanisms in narcosis." **Chem. Rev.** 54 : 397-400.
- Oliver. 1993. "Formal Models of Collective Action." **Annual Review of Sociology.** 19 : 271-300.
- Parasureman' et al. 1988. "SERVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality." **Journal of Retailing.** 64(1) : 12-40.
- _____. 1994. "Reassessment of Expectation of Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implication for Further Research." **Journal of Marketing.** 58(January) : 111-124.
- Stanton , Etzel & Walker. 1976. **Fundamentals of Marketing**. McGraw-Hill Inc.
- Tiffin, J., & McCormick. 1965. **E.J. Industrial Psychology**. Prentice-Hall.
- Whittaker. 1999. "What went wrong? Unsuccessful information technology projects Information." **Management & Computer Security.** 7(1) : 23 - 29.
- Zeithaml. 1988. "Consumer Perspectives of Price , Quality and Value." **Journal of Marketing.** 52(July) : 2-22.

ภาคผนวก



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แบบสอบถาม

การศึกษามาตรฐาน IT INFRASTRUCTURE LIBRARY ที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศ

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษามาตรฐาน IT Infrastructure Library (ITIL) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านสารสนเทศที่มีต่อผู้ให้บริการทางด้านสารสนเทศขององค์กร และระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศในองค์กร เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิชาการศึกษอิสระ (Independent Study) หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง หน้าข้อที่ท่านต้องการเลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 20 - 30 ปี

2. 31 - 40 ปี

3. 41 - 50 ปี

4. 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. อนุปริญญา / ปวส.

2. ปริญญาตรี

3. ปริญญาโท

4. ปริญญาเอก

5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ฝ่ายที่สังกัด

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> Editorial | 2. <input type="checkbox"/> Financial & Risk |
| 3. <input type="checkbox"/> Eikon | 4. <input type="checkbox"/> Lipper |
| 5. <input type="checkbox"/> Internal Service | 6. <input type="checkbox"/> Facility |
| 7. <input type="checkbox"/> Technical Operation | 8. <input type="checkbox"/> HR / Admin |

5. ตำแหน่งงาน (Position)

- | | |
|---|---------------------------------------|
| 1. <input type="checkbox"/> Manager/Project Manager | 2. <input type="checkbox"/> Team Lead |
| 3. <input type="checkbox"/> Senior | 4. <input type="checkbox"/> Operation |

6. ช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (Shift)

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> 7.00 – 16.00 น. | 2. <input type="checkbox"/> 8.30 – 17.30 น. |
| 3. <input type="checkbox"/> 11.00 – 20.00 น. | 4. <input type="checkbox"/> 14.00 – 22.00 น. |
| 4. <input type="checkbox"/> 22.00 – 06.00 น. | 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

7. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัทกรณีศึกษา จำกัด (อายุงาน)

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี | 2. <input type="checkbox"/> 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี |
| 3. <input type="checkbox"/> 5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี | 4. <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป |

8. ท่านคิดว่าท่านมีความรู้และความเข้าใจในระบบสารสนเทศในระดับใด

- | | |
|--|----------------------------------|
| 1. <input type="checkbox"/> มากที่สุด | 2. <input type="checkbox"/> มาก |
| 3. <input type="checkbox"/> ปานกลาง | 4. <input type="checkbox"/> น้อย |
| 5. <input type="checkbox"/> น้อยที่สุด | |

9. ท่านมีการติดต่อขอใช้บริการระบบสารสนเทศขององค์กรบ่อยเพียงใด

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> 1- 2 ครั้ง / สัปดาห์ | 2. <input type="checkbox"/> 3- 5 ครั้ง / สัปดาห์ |
| 3. <input type="checkbox"/> 4- 7 ครั้ง / สัปดาห์ | 4. <input type="checkbox"/> ไม่เคยติดต่อขอใช้บริการ |

10. ความสะดวกในการติดต่อ เพื่อใช้บริการระบบสารสนเทศ เมื่อเวลาที่ท่านต้องการใช้บริการ

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 1. <input type="checkbox"/> สะดวก | 2. <input type="checkbox"/> ค่อนข้างสะดวก |
| 3. <input type="checkbox"/> ปานกลาง | 4. <input type="checkbox"/> ควรปรับปรุง |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. บริการทางด้านสารสนเทศขององค์กรที่ท่านเคยใช้บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
 2. ระบบ Server และข้อมูล
 3. Software / Operating System
 4. Hardware
12. ท่านรู้จักมาตรฐาน IT Infrastructure Library (ITIL) หรือไม่
1. รู้จัก
 2. ไม่รู้จัก
13. ท่านทราบหรือไม่ว่าองค์กรได้ใช้ระบบสารสนเทศโดยมี Infrastructure Library (ITIL) เป็นมาตรฐาน
1. รู้
 2. ไม่รู้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการทางด้านสารสนเทศ
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความสำคัญตามความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้าน สารสนเทศ ที่มีต่อผู้ให้บริการทางด้านสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ผู้ให้บริการทางด้านระบบเครือข่าย ความเร็วในการใช้งาน					
2	ความน่าเชื่อถือ					
3	ความสะดวกในการใช้งาน					
4	ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไขปัญหา ของพนักงานที่ให้บริการ					
5	การแก้ไขได้ถูกต้องแม่นยำ และไม่ต้องทำการ แก้ปัญหาเดิมซ้ำ					
6	การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ					
7	ความมีจิตใจในการบริการของพนักงาน ที่ให้บริการ					
1	ผู้ให้บริการทางด้าน Server / ข้อมูลกลางของ แผนก ความเร็วในการใช้งาน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้าน สารสนเทศ ที่มีต่อผู้ให้บริการทางด้านสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ผู้ให้บริการทางด้าน Server / ข้อมูลกลางของ แผนก (ต่อ)					
2	ความน่าเชื่อถือ					
3	ความสะดวกในการใช้งาน					
4	ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไขปัญหา ของพนักงานที่ให้บริการ					
5	การแก้ไขได้ถูกต้องแม่นยำ และไม่ต้องทำการ แก้ปัญหาเดิมซ้ำ					
6	การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ					
7	ความมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ของพนักงานที่ให้บริการ					
	ผู้ให้บริการทางด้าน Software / Operating System					
	ความเร็วในการใช้งาน					
2	ความน่าเชื่อถือ					
3	ความสะดวกในการใช้งาน					
4	ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไขปัญหา ของพนักงานที่ให้บริการ					
5	การแก้ไขได้ถูกต้องแม่นยำ และไม่ต้องทำการ แก้ปัญหาเดิมซ้ำ					
6	การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ					
7	ความมีจิตใจในการบริการของพนักงาน ที่ให้บริการ					
	ผู้ให้บริการทางด้าน Hardware					
1	ความเร็วในการใช้งาน					
2	ความน่าเชื่อถือ					
3	ความสะดวกในการใช้งาน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้าน สารสนเทศ ที่มีต่อผู้ให้บริการทางด้านสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4	ผู้ให้บริการทางด้าน Hardware (ต่อ) ความรวดเร็วในการรับปัญหาและแก้ไขปัญหา ของพนักงานที่ให้บริการ					
5	การแก้ไขได้ถูกต้องแม่นยำ และไม่ต้องทำการ แก้ปัญหาเดิมซ้ำ					
6	การตอบข้อซักถามของพนักงานที่ให้บริการ					
7	ความมีจิตใจในการบริการของพนักงาน ที่ให้บริการ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการ
ทางด้านสารสนเทศในองค์กร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความสำคัญตามความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	ระดับความสำคัญของการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในงานบริการทางด้านสารสนเทศ ในองค์กร	ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	การได้รับความสะดวก และมีประสิทธิภาพ ในขณะเวลาใช้บริการ					
2	สามารถสื่อสารและติดตามสถานะของการ บริการ					
3	สามารถติดต่อขอใช้บริการได้ตลอดเวลา					
4	สามารถทำงานได้ง่าย และให้บริการได้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ภายใต้มาตรฐาน ITIL					
5	การบริการที่เป็นมาตรฐานสากล					
6	มีความจำเป็นและความสำคัญต่อการทำงาน					
7	มีความจำเป็นและความสำคัญกับองค์กร					

ขอขอบพระคุณอย่างสูง ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านเพื่อตอบแบบสอบถามนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายอภิชาติ สถิตเกษมสานต์
วัน เดือน ปีเกิด	11 กันยายน พ.ศ. 2524 ที่กรุงเทพฯ ฯ
ที่อยู่	119 ซอยลาดกระบัง 52 ถนนอ่อนนุช แขวงลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ ฯ 10520 โทร. 08-1711-9564
ประวัติการศึกษา	2546 วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ สมุทรปราการ
ความชำนาญเฉพาะด้าน	1. ออกแบบระบบ เน็ตเวิร์คและซูเปอร์คอมพิวเตอร์ 2. บำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ทางด้านฮาร์ดแวร์และ ซอฟต์แวร์
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ. 2546-2550 ตำแหน่งวิศวกรฝ่ายคอมพิวเตอร์ บริษัท ดาต้า โปรดักส์ ท็อปปีง ฟอรัม (ประเทศไทย) จำกัด พ.ศ. 2551-2554 ตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญทางด้านคอมพิวเตอร์ บริษัท พูจิตลี ซิสเต็ม บิสซิเนส (ประเทศไทย) จำกัด พ.ศ. 2554-ปัจจุบัน ตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญทางด้านคอมพิวเตอร์ บริษัท ทอมสัน รอยเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้