

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(7)
สารบัญภาพประกอบ.....	(11)
 บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 การกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance).....	4
2.2 การปรับปรุงคุณภาพ	7
2.3 การสื่อสารในองค์กร	7
2.4 การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร	8
2.5 ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการนำ ITIL มาใช้ในองค์กร	9
3. ระเบียบวิธีวิจัย	17

	หน้า
3.1 รูปแบบงานวิจัย.....	17
3.2 กรอบระเบียบวิธีวิจัย.....	17
3.3 การศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	19
3.5 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	20
3.6 สมมติฐานการวิจัย	20
3.7 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	21
3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล	21
3.9 การสรุปผล	21
4. ผลการศึกษาวิจัย	22
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	22
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติตามหลัก ITIL ของกลุ่มตัวอย่าง.....	25
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำหลัก ITIL มาประยุกต์ใช้ในองค์กร	27
4.3.1 ความสำเร็จในด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร	28
4.3.2 ความสำเร็จในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL	29
4.3.3 ความสำเร็จในด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์.....	30
4.3.4 ความสำเร็จในด้านความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง	29
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะปัญหาและแนวทางแก้ไข.....	57
4.4.1 ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร	58
4.4.2 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL	59
4.4.3 ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์	60
4.4.4 ด้านความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง.....	60
4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการสายเทคโนโลยี	60

	หน้า
5. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	62
5.1 สรุปผลการวิจัย	62
5.1.1 ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์.....	65
5.1.2 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL	66
5.1.3 ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร	67
5.2 ข้อจำกัดหรืออุปสรรคในการวิจัย.....	69
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อเนื่อง	69
รายการอ้างอิง.....	70
ภาคผนวก	
ก. ITIL (Information Technology Infrastructure Library)	75
ข. แบบสอบถาม	80
ค. คำถามสำหรับสัมภาษณ์.....	88
ง. ตารางคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ R.V. Crejcie และ D.W. Morgan .	89
ประวัติการศึกษา.....	90