

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำ ITIL มาประยุกต์ใช้ในองค์กร	13
4.1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ	23
4.1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามอายุงาน	23
4.1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน	23
4.1.4 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามสังกัดหน่วยงาน	23
4.1.5 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	24
4.1.6 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามประสบการณ์การเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับหลัก ITIL	24
4.1.7 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามประสบการณ์การได้รับประกาศนียบัตรด้านการฝึกอบรมเกี่ยวกับหลัก ITIL	24
4.1.8 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามประสบการณ์การเป็นสมาชิกโครงการการกำหนดนโยบายและ กระบวนการทำงานตามหลัก ITIL	24
4.2.1 แสดงร้อยละของสัดส่วนในการรับแจ้งปัญหาหรือได้รับ RFC เกี่ยวกับระบบงาน IT จากหน่วยงานที่รับผิดชอบเปรียบเทียบกับจำนวนปัญหาหรือ RFC ที่รับแจ้ง ทั้งหมด	26
4.2.2 แสดงร้อยละของสัดส่วนการใช้งาน Incident Management Tool ในการบันทึก รายละเอียดปัญหาเปรียบเทียบกับจำนวนปัญหาที่รับแจ้งทั้งหมด	26
4.2.3 แสดงความถี่ในการจัดทำสรุปรายงานเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ	26
4.2.4 แสดงความถี่ในการจัดประชุมและทบทวนปัญหาต่างๆร่วมกับหน่วยงานธุรกิจ	

ตารางที่	หน้า
หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสายเทคโนโลยี	27
4.3 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จโดยรวมของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำหลัก ITIL มาประยุกต์ใช้ในองค์กร.....	28
4.3.1 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จในด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ...	29
4.3.2 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL	29
4.3.3 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จในด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์	31
4.3.4 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จในด้านความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง.....	32
4.3.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จต่างๆ ที่มีผลต่อการนำ ITIL ใช้ในองค์กร จำแนกตามสถานภาพทางด้านเพศ	33
4.3.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จต่างๆ ที่มีผลต่อการนำ ITIL ใช้ในองค์กร จำแนกตามสถานภาพทางด้านตำแหน่งงาน	34
4.3.7 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนจากผู้บริหาร จำแนกตามสถานภาพด้านอายุงาน	35
4.3.8 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL จำแนกตามสถานภาพด้านอายุงาน	36
4.3.9 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสถานภาพด้านอายุงาน	37
4.3.10 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสถานภาพด้านอายุงานเป็นรายคู่ (ทดสอบครั้งที่ 1 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด)	37
4.3.11 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสถานภาพด้านอายุงานเป็นรายคู่ (ทดสอบครั้งที่ 2 เฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับ ITIL)	38
4.3.12 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง จำแนกตามสถานภาพด้านอายุงาน ...	39

ตารางที่	หน้า
4.3.13 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุน จากผู้บริหาร จำแนกตามสถานภาพด้านสังกัดหน่วยงาน	40
4.3.14 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับ ITIL จำแนกตามสถานภาพด้านสังกัดหน่วยงาน	40
4.3.15 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL จำแนกตามสถานภาพด้านสังกัดหน่วยงาน เป็นรายคู่ (ทดสอบครั้งที่ 1 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด)	41
4.3.16 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารและ ประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสถานภาพด้านสังกัดหน่วยงาน	42
4.3.17 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จ ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสถานภาพด้านสังกัดหน่วยงาน เป็นรายคู่ (ทดสอบครั้งที่ 1 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด)	43
4.3.18 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถ ในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง จำแนกตามสถานภาพด้านสังกัดหน่วยงาน	44
4.3.19 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จ ด้านความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง จำแนกตามสถานภาพ ด้านสังกัดหน่วยงานเป็นรายคู่ (ทดสอบครั้งที่ 1 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด)....	45
4.3.20 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จ ด้านความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง จำแนกตามสถานภาพ ด้านสังกัดหน่วยงานเป็นรายคู่ (ทดสอบครั้งที่ 2 จากกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับการ อบรมเกี่ยวกับ ITIL)	45
4.3.21 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุน จากผู้บริหาร จำแนกตามสถานภาพด้านระดับการศึกษา.....	47
4.3.22 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จ ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร จำแนกตามสถานภาพด้านระดับการศึกษาเป็น รายคู่ (ทดสอบครั้งที่ 2 เฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับ ITIL) ...	47
4.3.23 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับ ITIL จำแนกตามสถานภาพด้านระดับการศึกษา	48

ตารางที่	หน้า
4.3.24 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสถานภาพด้านระดับการศึกษา	49
4.3.25 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถ ในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง จำแนกตามสถานภาพด้านระดับการศึกษา	49
4.3.26 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถ ในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง จำแนกตามสถานภาพด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ (ทดสอบครั้งที่ 1 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด)	50
4.3.27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสนับสนุนจากผู้บริหารและความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี	51
4.3.28 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยย่อยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารและการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี	52
4.3.29 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL และความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี	53
4.3.30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยย่อยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL และความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี	54
4.3.31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสื่อสารและประชาสัมพันธ์และความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี	55
4.3.32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์และความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี	50
4.4.1 แสดงค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	57
4.4.2 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงกระบวนการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรที่เป็นกรณีศึกษา	58
5.1 ปัญหาและแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการนำ ITIL มาใช้ในองค์กร	68