

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 รูปแบบงานวิจัย

งานค้นคว้าอิสระชิ้นนี้ออกแบบเป็นลักษณะการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) ขององค์กรที่เป็นกรณีศึกษา โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากเอกสารต่างๆ เช่น หนังสือ บทความวิชาการจากสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออินเทอร์เน็ต เอกสารการปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดถึงปัจจัยจากงานวิจัยต่างๆ เพื่อตีกรอบแนวคิดของงานวิจัย (Conceptual Framework) และรวบรวมข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการนำ ITIL มาประยุกต์ใช้ในองค์กร เพื่อนำเสนอแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรที่เป็นกรณีศึกษา

3.2 กรอบระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นการค้นคว้าเพื่อวิเคราะห์ปัญหาของการนำ ITIL มาประยุกต์ใช้ในองค์กรขององค์กรที่นำมาเป็นกรณีศึกษา เพื่อพิจารณานหาแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อขจัดปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการให้บริการที่มีอยู่ให้เหมาะสม โดยมีขั้นตอนการทำวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎีและแนวทางการนำ ITIL มาประยุกต์ใช้ในองค์กร (Study ITIL Framework)
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)
3. การวิเคราะห์ประเด็นปัญหา (Problem Analysis)
4. สรุปผลการวิจัยและขอเสนอแนะ (Summary and Recommendation)

โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

3.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

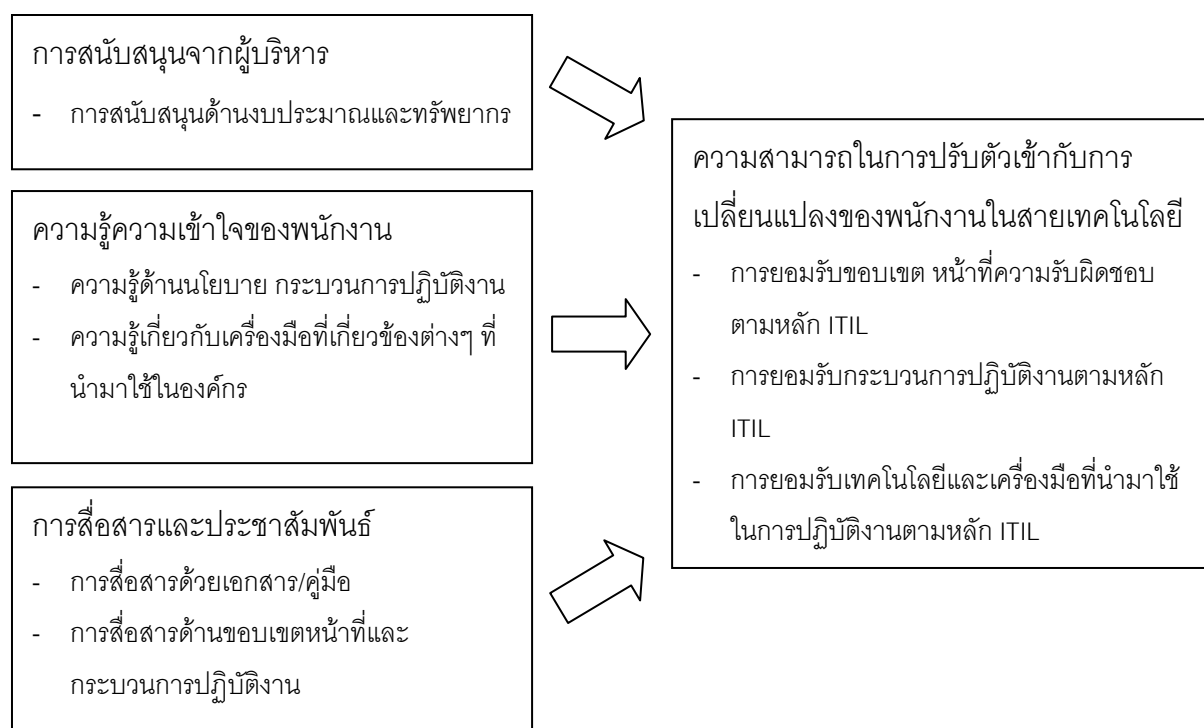
- 3.2.1.1 การสนับสนุนจากผู้บริหาร
- 3.2.1.2 ความรู้ความเข้าใจของพนักงาน
- 3.2.1.3 การสื่อสารและประชาสัมพันธ์

3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี

ภาพที่ 3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



3.3 การศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นผู้วิจัยจะใช้หนังสือ บทความวิชาการจาก สื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออินเทอร์เน็ต เอกสารขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ และหลัก ITIL version 2 มาเป็นแนวทางในการค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำ ITIL ประยุกต์ใช้และแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยจะสามารถสรุปวิธีการในการค้นหาปัจจัยได้ ดังนี้

1. ค้นหาบทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากฐานข้อมูลที่เชื่อถือได้ของทางมหาวิทยาลัยและอินเทอร์เน็ต โดยใช้คำสำคัญ เช่น ITIL, IT Service Management, ITIL Key Success Factor กรณีที่พบบทความวิจัยที่มากเกินไปก็จะพิจารณาคำสำคัญใหม่ที่มีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้น หรือกำหนดเงื่อนไขในการค้นหาให้แคบลงกว่าเดิม
2. พิจารณาคัดเลือกเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยพิจารณาจาก ชื่อเรื่อง (Title) บทคัดย่อ (Abstract) และบทสรุป (Conclusion) ของงานวิจัยนั้น กรณีที่พบว่าเป็งานวิจัยที่ไม่เกี่ยวข้องก็จะคัดออก และทำการค้นหาซ้ำตามขั้นตอนที่ 1 จนพบงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. พิจารณาถึงความทันสมัยของข้อมูลที่น่ามาอ้างอิงในงานวิจัย โดยจะต้องอยู่ในกรอบเวลาไม่เกิน 5 ปี
4. จัดกลุ่มของปัจจัยที่มีลักษณะเกี่ยวข้องกันแล้วนำมาใช้ในงานวิจัย โดยเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือของข้อมูลในการสำรวจและการสัมภาษณ์

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่

1. แบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการและหัวหน้างานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุงาน สังกัดหน่วยงาน เป็นต้น
 - ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลัก ITIL
 - ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่กำหนด

2. แบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้บริหารในสายเทคโนโลยีผู้รับผิดชอบการดำเนินการตามกระบวนการต่างๆตามหลัก ITIL จำนวน 5 คน ได้แก่

- ผู้รับผิดชอบ Service Desk 1 คน
- ผู้รับผิดชอบ Incident Management Process 1 คน
- ผู้รับผิดชอบ Problem Management Process 1 คน
- ผู้รับผิดชอบ Release Management Process 1 คน
- ผู้รับผิดชอบด้าน Process Improvement ของสายเทคโนโลยี 1 คน

โดยแบบสัมภาษณ์ที่ใช้จะใช้วิธีสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ที่ได้มีการจัดเตรียมแนวทางการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งอาจจะมีการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมระหว่างการสัมภาษณ์ตามความเหมาะสมของผู้ให้สัมภาษณ์ โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Response Question) โดยมีประเด็นคำถามที่สำคัญดังนี้

- ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำ ITIL มาใช้ในองค์กร
- แนวทางการแก้ปัญหา ข้อเสนอแนะ

3. ศึกษาจากเอกสาร รายงานผลการดำเนินงานของสายเทคโนโลยีขององค์กรที่เป็นกรณีศึกษาที่กำหนดไว้เพื่อการปฏิบัติงานตามหลัก ITIL ที่องค์กรได้ออกแบบไว้

3.5 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรในสายเทคโนโลยีขององค์กรที่เป็นกรณีศึกษาที่จะต้องใช้หลัก ITIL เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานจำนวน 248 คนจากบุคลากรทั้งหมดประมาณ 700 คน ตามหลักการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของ R.V. Krejcie และ

D.W.Morgan

3.6 สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ไว้ดังนี้

1. การสนับสนุนจากผู้บริหารมีผลต่อความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี

2. ความรู้ความเข้าใจของพนักงานมีผลต่อความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี
3. การสื่อสารและประชาสัมพันธ์มีผลต่อความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี

3.7 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) โดยทดสอบจากแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ได้ผลลัพธ์ 0.846 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับยอมรับได้

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติอ้างอิง (Inference Statistics) โดยใช้การวิเคราะห์หาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างด้วยค่า Independent – Samples T Test และ ANOVA และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยด้วยวิธี Pearson's Correlation ในการอธิบายปัจจัยที่ผู้วิจัยเลือกขึ้นโดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาแบ่งวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. จำแนกประเภทของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงเพศ อายุงาน สังกัดหน่วยงาน
2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำหลัก ITIL มาใช้ในองค์กร

3.9 การสรุปผล

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดจะใช้นำมาสรุปผลและเสนอแนวทางการนำ ITIL มาใช้ในองค์กร ทำให้องค์กรสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการบริการด้าน IT ตามหลัก ITIL ได้อย่างเหมาะสม