

บทที่ 4

ผลการศึกษาวิจัย

ในการศึกษางานค้นคว้าอิสระเรื่อง “การกำหนดแนวทางในการนำ ITIL มาใช้ในองค์กร กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง” ผู้วิจัยนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติตามหลัก ITIL ของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำหลัก ITIL มาประยุกต์ใช้ในองค์กร
- 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะปัญหาและแนวทางแก้ไขจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์
- 4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการสายเทคโนโลยีจากรายงานผลการดำเนินการ

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของของงานวิจัยนี้ ประกอบด้วย เพศ อายุงาน ตำแหน่งงาน สังกัดหน่วยงาน วุฒิการศึกษา การได้รับการอบรมเกี่ยวกับกระบวนการตามหลัก ITIL การได้รับประกาศนียบัตรด้านการฝึกอบรมเกี่ยวกับหลัก ITIL และการเป็นสมาชิกโครงการการกำหนดนโยบายและกระบวนการทำงานตามหลัก ITIL จากการวิจัยพบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 248 คน ส่วนมากเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 53.2 ช่วงอายุการทำงานที่มีมากที่สุดอยู่ในช่วง 0-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.8 ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งพนักงานร้อยละ 70.3 สังกัดกลุ่มงาน Application Support มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 33.1 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.7 เคยเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับหลัก ITIL คิดเป็นร้อยละ 57.2 แต่ยังไม่เคยได้รับประกาศนียบัตรเกี่ยวกับการฝึกอบรมด้าน ITIL คิดเป็นร้อยละ 96.4 และไม่เคยร่วมเป็นสมาชิกโครงการการกำหนดนโยบายและกระบวนการทำงานตามหลัก ITIL ของธนาคาร คิดเป็น 86.3 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.1.1 - 4.1.8

ตารางที่ 4.1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
• ชาย	132	53.2
• หญิง	116	46.8

ตารางที่ 4.1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
• 0-5 ปี	121	49.8
• 6-10 ปี	74	30.5
• 11-15 ปี	29	11.9
• 15 ปีขึ้นไป	19	7.8

ตารางที่ 4.1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
• พนักงาน	173	70.3
• ผู้อำนวยการ/หัวหน้างาน/ผู้บริหาร	73	29.7

ตารางที่ 4.1.4 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามสังกัดหน่วยงาน

สังกัดหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
• Application Support (AS)	80	33.1
• Operation and Control (O&C)	54	22.3
• Network and System Management (N&SM)	36	14.9
• New Project (NP)	32	13.2
• Service Desk (SD)	21	8.7
• End User Training (EUT)	10	4.1

สังกัดหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
• Customer Service Management (CSM)	5	2.1
• Security Management (SM)	4	1.7

ตารางที่ 4.1.5 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
• ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	2.0
• ปริญญาตรี	148	59.7
• สูงกว่าปริญญาตรี	95	38.3

ตารางที่ 4.1.6 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามประสบการณ์การเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับหลัก ITIL

การเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับหลัก ITIL	จำนวน (คน)	ร้อยละ
• เคย	139	57.2
• ไม่เคย	104	42.8

ตารางที่ 4.1.7 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามประสบการณ์การได้รับประกาศนียบัตรด้านการฝึกอบรมเกี่ยวกับหลัก ITIL

การได้รับประกาศนียบัตรเกี่ยวกับหลัก ITIL	จำนวน (คน)	ร้อยละ
• เคย	9	3.6
• ไม่เคย	239	96.4

ตารางที่ 4.1.8 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามประสบการณ์การเป็นสมาชิกโครงการการกำหนดนโยบายและกระบวนการทำงานตามหลัก ITIL

การเป็นสมาชิกโครงการ ITIL	จำนวน (คน)	ร้อยละ
• เคย	34	13.7
• ไม่เคย	214	86.3

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติตามหลัก ITIL ของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติตามหลัก ITIL ของกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ ประกอบด้วย

4.2.1 สัดส่วนจำนวนปัญหาหรือ RFC เกี่ยวกับระบบงาน IT ที่ได้รับจากหน่วยงานที่รับผิดชอบของสายเทคโนโลยี ได้แก่ Service Desk และ Customer Service Management เปรียบเทียบกับจำนวนปัญหาหรือ RFC ที่รับแจ้งทั้งหมด

4.2.2 สัดส่วนการใช้งาน Incident Management Tool ในการบันทึกรายละเอียดปัญหา วิธีการแก้ไข ตลอดจนการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเปรียบเทียบกับจำนวนปัญหาที่รับแจ้งทั้งหมด

4.2.3 ความถี่ในการจัดทำสรุปรายงานเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆแก่ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.2.4 ความถี่ในการจัดประชุมและทบทวนปัญหาต่างๆร่วมกับหน่วยงานธุรกิจหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสายเทคโนโลยี

จากการวิจัยพบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 248 คน พบว่าเจ้าหน้าที่สายเทคโนโลยีส่วนใหญ่ได้รับแจ้งปัญหาหรือ RFC จาก Service Desk หรือ Customer Service Management เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนปัญหาหรือ RFC ที่รับแจ้งทั้งหมดคิดเป็นสัดส่วน 0-20% ประมาณร้อยละ 29.8 ไกล่เคียงกับสัดส่วน 81-100% ซึ่งมีประมาณร้อยละ 28.6 ซึ่งในจำนวนนี้มีการบันทึกปัญหาลงใน Incident Management Tool เป็นสัดส่วนประมาณ 0-20% คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมาคือประมาณ 81-100% คิดเป็นร้อยละ 24.3 นอกจากนี้ จากการสอบถามเกี่ยวกับความถี่ในการจัดทำสรุปรายงานเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆแก่ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพบว่า ร้อยละ 45.1 ไม่เคยจัดทำรายงาน รองลงมาคือร้อยละ 31.6 มีการจัดทำรายงานทุกเดือน ส่วนในด้านการจัดประชุมและทบทวนปัญหาต่างๆร่วมกับหน่วยงานธุรกิจหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสายเทคโนโลยีนั้น ร้อยละ 37.0 ไม่เคยมีการจัดประชุม รองลงมาคือร้อยละ 27.6 มีการจัดประชุมทุกเดือน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.2.1 - 4.2.4

ตารางที่ 4.2.1 แสดงร้อยละของสัดส่วนในการรับแจ้งปัญหาหรือได้รับ RFC เกี่ยวกับระบบงาน IT จากหน่วยงานที่รับผิดชอบเปรียบเทียบกับจำนวนปัญหาหรือ RFC ที่รับแจ้งทั้งหมด

สัดส่วนในการรับแจ้งปัญหาหรือได้รับ RFC	จำนวน (คน)	ร้อยละ
• 0-20%	74	29.8
• 21-40%	21	8.5
• 41-60%	40	16.1
• 61-80%	42	16.9
• 81-100%	71	28.6

ตารางที่ 4.2.2 แสดงร้อยละของสัดส่วนการใช้งาน Incident Management Tool ในการบันทึกรายละเอียดปัญหาเปรียบเทียบกับจำนวนปัญหาที่รับแจ้งทั้งหมด

ความถี่ในการใช้งาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
• 0-20%	106	42.9
• 21-40%	28	11.3
• 41-60%	26	10.5
• 61-80%	27	10.9
• 81-100%	60	24.3

ตารางที่ 4.2.3 แสดงความถี่ในการจัดทำสรุปรายงานเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ

ความถี่ในการจัดทำสรุปรายงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
• ไม่เคยจัดทำรายงาน	110	45.1
• ทุกปี	15	6.1
• ทุกไตรมาส	20	8.2
• ทุกเดือน	77	31.6
• ทุกสัปดาห์	22	9.0

ตารางที่ 4.2.4 แสดงความถี่ในการจัดประชุมและพบทวนปัญหาต่างๆร่วมกับหน่วยงานธุรกิจหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสายเทคโนโลยี

ความถี่ในการจัดประชุม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
• ไม่เคยจัดประชุม	92	37.0
• ทุกปี	30	12.2
• ทุกไตรมาส	36	14.6
• ทุกเดือน	68	27.6
• ทุกสัปดาห์	21	8.5

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ในการนำหลัก ITIL มาประยุกต์ใช้ในองค์กร

จากการศึกษางานวิจัย บทความและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำหลัก ITIL มาประยุกต์ใช้ในองค์กร โดยผู้วิจัยได้นำมาจัดกลุ่ม และแบ่งหมวดหมู่ของปัจจัยที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกันตามที่ถูกอ้างอิงในงานวิจัยและเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง สามารถจัดกลุ่มปัจจัยที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกันได้ 4 ปัจจัย และได้นำทั้ง 4 ปัจจัยดังกล่าวนี้ไปสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในองค์กร เพื่อนำมาทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัยดังกล่าวว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร โดยปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัยที่นำมาใช้ ได้แก่

4.3.1 การสนับสนุนจากผู้บริหาร (Management Support)

4.3.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL ของพนักงาน IT (IT Staff Understanding)

4.3.3 การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ (Communication)

4.3.4 ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี (Ability of IT staff to adapt to change)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมเกี่ยวกับระดับความสำเร็จในแต่ละปัจจัยและในรายปัจจัยย่อยของแต่ละข้อ โดยทำการทดสอบ 2 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ 1 ทดสอบโดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ครั้งที่ 2 ทดสอบโดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้ที่เคยได้รับการอบรมด้าน ITIL

จากนั้นนำข้อมูลทั้ง 2 กลุ่มมาเปรียบเทียบกัน โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มีความสำเร็จมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มีความสำเร็จมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มีความสำเร็จปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มีความสำเร็จน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มีความสำเร็จน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสำเร็จในภาพรวมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำหลัก ITIL มาประยุกต์ใช้ในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยในการทดสอบครั้งที่ 1 สามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากน้อยไปมาก ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหาร ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL ของพนักงาน การสื่อสารประชาสัมพันธ์ และความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานสายเทคโนโลยี ตามลำดับ ส่วนในการทดสอบครั้งที่ 2 สามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากน้อยไปมาก ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหาร การสื่อสารประชาสัมพันธ์ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL ของพนักงาน และความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานสายเทคโนโลยี ตามลำดับ ดังมีรายละเอียดในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จโดยรวมของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำหลัก ITIL มาประยุกต์ใช้ในองค์กร

ปัจจัย	รวมทั้งหมด		เฉพาะผู้ที่เคยอบรม	
	คะแนนเฉลี่ย	ความแปรปรวน	คะแนนเฉลี่ย	ความแปรปรวน
การสนับสนุนจากผู้บริหาร	3.02	0.73	3.08	0.70
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL	3.09	0.67	3.22	0.66
การสื่อสารและประชาสัมพันธ์	3.12	0.64	3.16	0.62
ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง	3.43	0.59	3.50	0.60

4.3.1 ความสำเร็จในด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในรายปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ามีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง โดยผลการทดสอบทั้ง 2 ครั้ง สามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากน้อยไปมาก ได้แก่ การสนับสนุนด้านงบประมาณและ

ทรัพยากรต่างๆ การจัดสรรพนักงานและการกำหนดขอบเขตการรับผิดชอบงาน และการให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษา ตามลำดับ ดังมีรายละเอียดในตารางที่ 4.3.1

ตารางที่ 4.3.1 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จในด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร

แบบสอบถามข้อที่	การสนับสนุนจากผู้บริหาร	รวมทั้งหมด		เฉพาะผู้ที่เคยอบรม	
		คะแนนเฉลี่ย	ความแปรปรวน	คะแนนเฉลี่ย	ความแปรปรวน
20	การสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ	2.68	1.04	2.69	1.04
18	การจัดสรรจำนวนพนักงานและการกำหนดขอบเขตการรับผิดชอบงาน	3.04	0.90	3.05	0.87
19	การให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษา	3.36	1.03	3.49	1.00

4.3.2 ความสำเร็จในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในรายปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าส่วนใหญ่มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านการมีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ ITIL ในองค์กรมีความสำเร็จมาก โดยผลการทดสอบทั้ง 2 ครั้งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากน้อยไปมาก ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Change Management Tool ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการต่างๆตามหลัก ITIL ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Incident Management Tool และการมีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ ITIL ในองค์กร ตามลำดับ ดังมีรายละเอียดในตารางที่ 4.3.2

ตารางที่ 4.3.2 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL

แบบสอบถามข้อที่	ความรู้ความเข้าใจของพนักงาน IT เกี่ยวกับ	รวมทั้งหมด		เฉพาะผู้ที่เคยอบรม	
		คะแนนเฉลี่ย	ความแปรปรวน	คะแนนเฉลี่ย	ความแปรปรวน
7	Change Management Tool	2.66	1.02	2.73	1.12
4	กระบวนการต่างๆตามหลัก ITIL	2.93	0.98	3.12	0.93
6	Incident Management Tool	3.17	1.14	3.27	1.21
1	การมีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ ITIL ในองค์กร	3.61	0.88	3.78	0.82

4.3.3 ความสำเร็จในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในรายปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ามีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง โดยในการทดสอบครั้งที่ 1 สามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากน้อยไปมาก ได้แก่ การสื่อสารด้านหน้าที่และขอบเขตการให้บริการของ Service Desk และ Customer Service Management แก่หน่วยงานภายนอกสายเทคโนโลยี การสื่อสารด้าน Service Level Agreement ของสายเทคโนโลยี การเผยแพร่เอกสารหรือคู่มือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลัก ITIL การสื่อสารด้านหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบของ Service Desk, Customer Service Management, Problem Management Team และ Release Management Team ภายในสายเทคโนโลยี และการสื่อสารด้านนโยบาย กระบวนการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานต่างๆในสายเทคโนโลยี ตามลำดับ ส่วนในการทดสอบครั้งที่ 2 สามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากน้อยไปมาก ได้แก่ การสื่อสารด้านหน้าที่และขอบเขตการให้บริการของ Service Desk และ Customer Service Management แก่หน่วยงานภายนอกสายเทคโนโลยี การสื่อสารด้าน Service Level Agreement ของสายเทคโนโลยี การสื่อสารด้านหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบของ Service Desk, Customer Service Management, Problem Management Team และ Release Management Team ภายในสายเทคโนโลยี การเผยแพร่เอกสารหรือคู่มือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลัก ITIL และการสื่อสารด้านนโยบาย กระบวนการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานต่างๆในสายเทคโนโลยี ตามลำดับ ดังมีรายละเอียดในตารางที่ 4.3.3

ตารางที่ 4.3.3 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จในด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

แบบสอบถามข้อที่	การสื่อสารและประชาสัมพันธ์	รวมทั้งหมด		เฉพาะผู้ที่เคยอบรม	
		คะแนนเฉลี่ย	ความแปรปรวน	คะแนนเฉลี่ย	ความแปรปรวน
8	ด้านหน้าที่และขอบเขตการให้บริการของ Service Desk และ Customer Service Management แก่หน่วยงานภายนอกสายเทคโนโลยี	2.73	0.93	2.69	0.95
5	ด้าน Service Level Agreement ของสายเทคโนโลยี	3.04	1.05	3.02	1.06
2	ด้านการเผยแพร่เอกสารหรือคู่มือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลัก ITIL	3.24	1.04	3.40	1.05
9	ด้านหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบของ Service Desk, Customer Service Management, Problem Management Team และ Release Management Team ภายในสายเทคโนโลยี	3.28	0.89	3.29	0.87
3	ด้านนโยบาย กระบวนการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานต่างๆ ในสายเทคโนโลยี	3.31	0.89	3.42	0.82

4.3.4 ความสำเร็จในด้านความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในรายปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ามีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลางถึงดี โดยจากการทดสอบทั้ง 2 ครั้ง สามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากน้อยไปมาก ได้แก่ การยอมรับ Change Management Tool การยอมรับ Incident Management Tool การปรับปรุงกระบวนการทำงานตามหลัก ITIL การยอมรับบทบาทหน้าที่ของ Customer Service Management การยอมรับกระบวนการปฏิบัติงานตามหลัก ITIL การยอมรับหลัก ITIL โดยรวม การเห็นคุณค่าของการนำ ITIL มาใช้ในองค์กร และการยอมรับบทบาทหน้าที่ของ Service Desk ตามลำดับ ดังมีรายละเอียดในตารางที่ 4.3.4

ตารางที่ 4.3.4 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จในด้านความสามารถในการปรับตัวเข้ากับ การเปลี่ยนแปลง

แบบสอบถามข้อที่	การปรับตัวเข้ากับ การเปลี่ยนแปลงของพนักงาน	รวมทั้งหมด		เฉพาะผู้ที่เคยอบรม	
		คะแนน เฉลี่ย	ความ แปรปรวน	คะแนน เฉลี่ย	ความ แปรปรวน
14	ด้านการยอมรับ Change Management Tool	3.13	0.76	3.07	0.79
13	ด้านการยอมรับ Incident Management Tool	3.31	0.90	3.26	0.96
11	ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงานตามหลัก ITIL	3.45	0.79	3.48	0.80
16	ด้านการยอมรับบทบาทหน้าที่ของ Customer Service Management	3.57	0.87	3.54	0.85
12	ด้านการยอมรับกระบวนการปฏิบัติงานตามหลัก ITIL	3.58	0.76	3.54	0.80
17	ด้านการยอมรับหลัก ITIL โดยรวม	3.63	0.81	3.61	0.84
10	ด้านการเห็นคุณค่าของการนำ ITIL มาใช้ในองค์กร	3.75	0.76	3.68	0.79
15	ด้านการยอมรับบทบาทหน้าที่ของ Service Desk	3.78	0.89	3.76	0.90

การวิเคราะห์ในส่วนของการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศและตำแหน่งงาน กับปัจจัยความสำเร็จต่างๆ ด้วยค่า Independent – Sample T Test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ว่าเพศและตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างและความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ความสำเร็จต่างๆ ที่มีผลต่อการนำ ITIL ใช้ในองค์กรมีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยการตั้งสมมติฐานเพื่อ ทดสอบดังนี้

H0: ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จต่างๆ ไม่ขึ้นอยู่กับเพศ

H1: ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จต่างๆ ขึ้นอยู่กับเพศ

โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$

ผลการทดสอบด้วยโปรแกรม SPSS จากการทำการทดสอบ 2 ครั้งได้ผลการ เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จต่างๆ ที่มีผลต่อการนำ ITIL ใช้ใน องค์กร จำแนกตามสถานภาพทางด้านเพศ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3.5

ตารางที่ 4.3.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จต่างๆที่มีผลต่อการนำ ITIL ใช้ในองค์กร จำแนกตามสถานภาพทางด้านเพศ

ปัจจัย	ทดสอบครั้งที่	เพศชาย		เพศหญิง		t	P
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
การสนับสนุนจากผู้บริหาร	1	3.04	0.79	3.01	0.66	0.319	0.750
	2	3.09	0.75	3.06	0.65	0.319	0.750
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL	1	3.19	0.66	2.98	0.67	2.480	0.014*
	2	3.36	0.65	3.07	0.64	2.614	0.010*
การสื่อสารและประชาสัมพันธ์	1	3.21	0.57	3.02	0.69	2.397	0.017*
	2	3.24	0.59	3.08	0.65	1.431	0.155
ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง	1	3.60	0.50	3.23	0.63	4.950	0.000*
	2	3.63	0.45	3.36	0.72	2.591	0.011*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.3.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จต่างๆที่มีผลต่อการนำ ITIL ใช้ในองค์กร จำแนกตามสถานภาพทางด้านเพศพบว่า ในการทดสอบครั้งที่ 1 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ และความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง โดยเพศชายมีมากกว่าเพศหญิงทั้ง 3 ปัจจัย และในการทดสอบครั้งที่ 2 เฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับ ITIL มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ปัจจัย ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL และความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง โดยเพศชายมีมากกว่าเพศหญิงทั้ง 2 ปัจจัย

H0: ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จต่างๆ ไม่ขึ้นอยู่กับตำแหน่งงาน

H1: ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จต่างๆ ขึ้นอยู่กับตำแหน่งงาน

โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$

ผลการทดสอบด้วยโปรแกรม SPSS จากการทำการทดสอบ 2 ครั้ง ได้ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นหรือทัศนคติเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จต่างๆที่มีผลต่อการนำ ITIL ใช้ในองค์กร จำแนกตามสถานภาพทางด้านตำแหน่งงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3.6

ตารางที่ 4.3.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จต่างๆที่มีผลต่อการนำ ITIL ใช้ในองค์กร จำแนกตามสถานภาพทางด้านตำแหน่งงาน

ปัจจัย	ทดสอบครั้งที่	พนักงาน		ผู้ชำนาญการ/ หัวหน้างาน/ ผู้บริหาร		t	P
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
การสนับสนุนจากผู้บริหาร	1	3.06	0.73	2.94	0.73	1.198	0.232
	2	3.13	0.65	3.00	0.78	0.959	0.339
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL	1	3.14	0.64	3.01	0.75	1.245	0.215
	2	3.29	0.54	3.13	0.82	1.211	0.230
การสื่อสารและ ประชาสัมพันธ์	1	3.12	0.66	3.14	0.60	-0.237	0.813
	2	3.18	0.61	3.16	0.64	0.167	0.868
ความสามารถในการ ปรับตัวเข้ากับการ เปลี่ยนแปลง	1	3.49	0.53	3.31	0.68	1.948	0.054
	2	3.60	0.51	3.35	0.70	2.207	0.030*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.3.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จต่างๆที่มีผลต่อการนำ ITIL ใช้ในองค์กร จำแนกตามสถานภาพทางด้านตำแหน่งงาน พบว่า ในการทดสอบครั้งที่ 1 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จต่างๆ ไม่ขึ้นอยู่กัตำแหน่งงาน แต่ในการทดสอบครั้งที่ 2 เฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับ ITIL มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ปัจจัย ได้แก่ ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง โดยพนักงานมีมากกว่าผู้ชำนาญการ/หัวหน้างาน/ผู้บริหาร

การวิเคราะห์ในส่วนของการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุงาน สังกัด หน่วยงานและระดับการศึกษา กับปัจจัยความสำเร็จต่างๆ ใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทาง เดียว (Anova) เพื่อให้ทราบความแตกต่างระหว่างตัวแปรว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยการ ตั้งสมมติฐานเพื่อทดสอบดังนี้

H0: ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จต่างๆ ไม่ขึ้นอยู่กับอายุงาน

H1: ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จต่างๆ ขึ้นอยู่กับอายุงาน

โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$

ผลการทดสอบด้วยโปรแกรม SPSS จากการทำการทดสอบ 2 ครั้ง ได้ผลการ เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จต่างๆ ที่มีผลต่อการนำ ITIL ใช้ใน องค์การ จำแนกตามสถานภาพทางด้านอายุงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3.7 – 4.3.12

ตารางที่ 4.3.7 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุน จากผู้บริหาร จำแนกตามสถานภาพด้านอายุงาน

ความคิดเห็น	ทดสอบ ครั้งที่	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
การสนับสนุน จากผู้บริหาร	1	ระหว่างกลุ่ม	3	2.468	0.823		
						1.568	0.198
		ภายในกลุ่ม	234	122.715	0.524		
		รวม	237	125.182			
	2	ระหว่างกลุ่ม	3	3.937	1.132		
						2.744	0.046*
		ภายในกลุ่ม	131	62.655	0.478		
		รวม	134	66.593			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนจากผู้บริหาร จากตารางที่ 4.3.7 พบว่า ในการทดสอบครั้งที่ 1 กลุ่มพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความ คิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในการทดสอบครั้งที่ 2 เฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับ ITIL กลุ่มพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จด้านการสนับสนุนจาก

ผู้บริหารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe แต่กลับไม่พบรายคู่ใดที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.3.8 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL จำแนกตามสถานภาพด้านอายุงาน

ความคิดเห็น	ทดสอบครั้งที่	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL	1	ระหว่างกลุ่ม	3	4.236	1.412		
						3.184	0.025*
		ภายในกลุ่ม	238	105.528	0.443		
		รวม	241	109.763			
	2	ระหว่างกลุ่ม	3	4.130	1.377		
						3.313	0.022*
		ภายในกลุ่ม	133	55.267	0.416		
		รวม	136	59.398			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL จากตารางที่ 4.3.8 พบว่า ในการทดสอบทั้ง 2 ครั้ง กลุ่มพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe แต่กลับไม่พบรายคู่ใดที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.3.9 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารและ
ประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสถานภาพด้านอายุงาน

ความคิดเห็น	ทดสอบ ครั้งที่	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
การสื่อสารและ ประชาสัมพันธ์	1	ระหว่างกลุ่ม	3	5.048	1.683		
						4.301	0.006*
		ภายในกลุ่ม	239	93.506	0.391		
		รวม	242	98.554			
	2	ระหว่างกลุ่ม	3	6.369	2.123		
						6.054	0.001*
		ภายในกลุ่ม	133	46.637	0.351		
		รวม	136	53.006			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารและ
ประชาสัมพันธ์จากตารางที่ 4.3.9 พบว่า ในการทดสอบทั้ง 2 ครั้ง กลุ่มพนักงานที่มีอายุงาน
แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe
ได้ผลดังตารางที่ 4.3.10 และ 4.3.11

ตารางที่ 4.3.10 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จ
ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสถานภาพด้านอายุงานเป็นรายคู่ (ทดสอบครั้งที่ 1
จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด)

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	0-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	15 ปีขึ้นไป
		3.09	2.99	3.34	3.47
0-5 ปี	3.09	-	0.10	0.24	0.38
6-10 ปี	2.99	-	-	0.35	0.48*
11-15 ปี	3.34	-	-	-	0.14
15 ปีขึ้นไป	3.47	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.3.11 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสถานภาพด้านอายุงานเป็นรายคู่ (ทดสอบครั้งที่ 2 เฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับ ITIL)

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	0-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	15 ปีขึ้นไป
		3.21	2.92	3.42	3.51
0-5 ปี	3.21	-	0.28	0.21	0.30
6-10 ปี	2.92	-	-	0.49*	0.58*
11-15 ปี	3.42	-	-	-	0.09
15 ปีขึ้นไป	3.51	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.3.10 และ 4.3.11 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ พบว่า จากการทดสอบครั้งที่ 1 กลุ่มพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มพนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปีมีความคิดเห็นด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ว่ามีความสำเร็จน้อยกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุงาน 15 ปีขึ้นไป ส่วนในการทดสอบครั้งที่ 2 กลุ่มพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มพนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปีมีความคิดเห็นด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ว่ามีความสำเร็จน้อยกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุงาน 11-15 ปีและกลุ่มพนักงานที่มีอายุงาน 15 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.3.12 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง จำแนกตามสถานภาพด้านอายุงาน

ความคิดเห็น	ทดสอบครั้งที่	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง	1	ระหว่างกลุ่ม	3	1.412	0.471		
						1.373	0.252
		ภายในกลุ่ม	232	79.490	0.343		
		รวม	235	80.902			
	2	ระหว่างกลุ่ม	3	1.784	0.595		
						1.647	0.182
		ภายในกลุ่ม	130	46.935	0.361		
		รวม	133	48.718			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง จากตารางที่ 4.3.12 พบว่า จากการทดสอบทั้ง 2 ครั้ง กลุ่มพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จด้านความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

H0: ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จต่างๆ ไม่ขึ้นอยู่กับสังกัดหน่วยงาน

H1: ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จต่างๆ ขึ้นอยู่กับสังกัดหน่วยงาน

โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$

ผลการทดสอบด้วยโปรแกรม SPSS จากการทำการทดสอบ 2 ครั้ง ได้ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จต่างๆ ที่มีผลต่อการนำ ITIL ใช้ในองค์กร จำแนกตามสถานภาพทางด้านสังกัดหน่วยงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3.13 – 4.3.20

ตารางที่ 4.3.13 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนจากผู้บริหาร จำแนกตามสถานภาพด้านสังกัดหน่วยงาน

ความคิดเห็น	ทดสอบครั้งที่	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
การสนับสนุนจากผู้บริหาร	1	ระหว่างกลุ่ม	7	2.085	0.298		
						0.543	0.801
		ภายในกลุ่ม	229	125.573	0.548		
		รวม	236	127.658			
	2	ระหว่างกลุ่ม	7	2.579	0.368		
						0.741	0.638
		ภายในกลุ่ม	126	62.675	0.497		
		รวม	133	65.254			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนจากผู้บริหาร จากตารางที่ 4.3.13 พบว่า ในการทดสอบทั้ง 2 ครั้ง กลุ่มพนักงานที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.3.14 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL จำแนกตามสถานภาพด้านสังกัดหน่วยงาน

ความคิดเห็น	ทดสอบครั้งที่	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL	1	ระหว่างกลุ่ม	7	13.771	1.967		
						4.734	0.000*
		ภายในกลุ่ม	233	96.839	0.416		
		รวม	240	110.610			
	2	ระหว่างกลุ่ม	7	8.140	1.163		
						2.940	0.007*
		ภายในกลุ่ม	128	50.635	0.396		
		รวม	135	58.775			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL จากตารางที่ 4.3.14 พบว่า จากการทดสอบทั้ง 2 ครั้ง กลุ่มพนักงานที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe แต่ในการทดสอบครั้งที่ 2 จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับ ITIL กลับกลับไม่พบรายคู่ใดที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในการทดสอบครั้งที่ 1 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3.15

ตารางที่ 4.3.15 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL จำแนกตามสถานภาพด้านสังกัดหน่วยงานเป็นรายคู่ (ทดสอบครั้งที่ 1 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด)

หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย	AS	CSM	EUT	NP	N&SM	O&C	SD	SM
		2.89	3.20	3.40	2.98	2.93	3.34	3.57	3.06
AS	2.89	-	0.31	0.51	0.10	0.04	0.45*	0.68*	0.17
CSM	3.20	-	-	0.20	0.22	0.27	0.14	0.37	0.14
EUT	3.40	-	-	-	0.42	0.47	0.06	0.17	0.34
NP	2.98	-	-	-	-	0.05	0.36	0.59	0.08
N&SM	2.93	-	-	-	-	-	0.41	0.64	0.13
O&C	3.34	-	-	-	-	-	-	0.23	0.28
SD	3.57	-	-	-	-	-	-	-	0.51
SM	3.06	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.3.15 ในการทดสอบครั้งที่ 1 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL จำแนกตามสังกัดหน่วยงานเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มพนักงานที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มพนักงานที่สังกัดหน่วยงาน Application Support มีความคิดเห็น

ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL ว่ามีความสำเร็จน้อยกว่ากลุ่มพนักงานที่สังกัดหน่วยงาน Operation and Control และ Service Desk

ตารางที่ 4.3.16 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสถานภาพด้านสังกัดหน่วยงาน

ความคิดเห็น	ทดสอบ ครั้งที่	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
การสื่อสารและ ประชาสัมพันธ์	1	ระหว่างกลุ่ม	7	9.046	1.292		
						3.372	0.002*
		ภายในกลุ่ม	233	89.291	0.383		
		รวม	240	98.337			
	2	ระหว่างกลุ่ม	7	6.353	0.908		
						2.547	0.017*
		ภายในกลุ่ม	127	45.251	0.356		
		รวม	134	51.604			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารและประชาสัมพันธ์จากตารางที่ 4.3.16 พบว่า จากการทดสอบทั้ง 2 ครั้ง กลุ่มพนักงานที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe แต่ในการทดสอบครั้งที่ 2 จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับ ITIL กลับไม่พบรายคูใดที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผลการทดสอบครั้งที่ 1 ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3.17

ตารางที่ 4.3.17 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสถานภาพด้านสังกัดหน่วยงานเป็นรายคู่ (ทดสอบครั้งที่ 1 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด)

หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย	AS	CSM	EUT	NP	N&SM	O&C	SD	SM
		2.97	2.92	3.34	3.12	2.97	3.28	3.56	3.40
AS	2.97	-	0.05	0.37	0.15	0.00	0.31	0.59*	0.43
CSM	2.92	-	-	0.42	0.20	0.05	0.36	0.64	0.48
EUT	3.34	-	-	-	0.22	0.37	0.06	0.22	0.06
NP	3.12	-	-	-	-	0.15	0.16	0.44	0.28
N&SM	2.97	-	-	-	-	-	0.31	0.60	0.43
O&C	3.28	-	-	-	-	-	-	0.28	0.12
SD	3.56	-	-	-	-	-	-	-	0.16
SM	3.40	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสังกัดหน่วยงานเป็นรายคู่ พบว่า จากตารางที่ 4.3.17 ในการทดสอบครั้งที่ 1 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด กลุ่มพนักงานที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มพนักงานที่สังกัดหน่วยงาน Application Support มีความคิดเห็นด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ว่ามีความสำเร็จน้อยกว่ากลุ่มพนักงานที่สังกัดหน่วยงาน Service Desk

ตารางที่ 4.3.18 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง จำแนกตามสถานภาพด้านสังกัดหน่วยงาน

ความคิดเห็น	ทดสอบครั้งที่	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง	1	ระหว่างกลุ่ม	7	19.166	2.738		
						10.088	0.000*
		ภายในกลุ่ม	226	61.340	0.271		
		รวม	233	80.506			
	2	ระหว่างกลุ่ม	7	7.524	1.075		
						3.377	0.002*
		ภายในกลุ่ม	124	39.465	0.318		
		รวม	131	46.989			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง จากตารางที่ 4.3.18 พบว่า จากการทดสอบทั้ง 2 ครั้ง กลุ่มพนักงานที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3.19 และ 4.3.20

ตารางที่ 4.3.19 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จ
ด้านความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง จำแนกตามสถานภาพด้านสังกัด
หน่วยงานเป็นรายคู่ (ทดสอบครั้งที่ 1 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด)

หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย	AS	CSM	EUT	NP	N&SM	O&C	SD	SM
		3.21	2.92	3.42	3.27	3.34	3.74	4.07	3.53
AS	3.21	-	0.29	0.21	0.06	0.13	0.53*	0.86*	0.32
CSM	2.92	-	-	0.51	0.35	0.42	0.82	1.16*	0.61
EUT	3.42	-	-	-	0.15	0.08	0.32	0.65	0.11
NP	3.27	-	-	-	-	0.07	0.47*	0.80*	0.26
N&SM	3.34	-	-	-	-	-	0.40	0.73*	0.19
O&C	3.74	-	-	-	-	-	-	0.33	0.21
SD	4.07	-	-	-	-	-	-	-	0.54
SM	3.53	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.3.20 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จ
ด้านความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง จำแนกตามสถานภาพด้านสังกัด
หน่วยงานเป็นรายคู่ (ทดสอบครั้งที่ 2 จากกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับ ITIL)

หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย	AS	CSM	EUT	NP	N&SM	O&C	SD	SM
		3.41	3.08	3.58	3.34	3.36	3.55	4.14	3.69
AS	3.41	-	0.32	0.17	0.07	0.05	0.15	0.74*	0.28
CSM	3.08	-	-	0.49	0.25	0.27	0.47	1.06	0.60
EUT	3.58	-	-	-	0.24	0.22	0.02	0.57	0.11
NP	3.34	-	-	-	-	0.02	0.22	0.81	0.35
N&SM	3.36	-	-	-	-	-	0.20	0.79	0.33
O&C	3.55	-	-	-	-	-	-	0.59	0.14
SD	4.14	-	-	-	-	-	-	-	0.46
SM	3.69	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง จำแนกตามสังกัดหน่วยงานเป็นรายคู่ พบว่า จากตารางที่ 4.3.19 ในการทดสอบครั้งที่ 1 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด กลุ่มพนักงานที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 6 คู่ ได้แก่ กลุ่มพนักงานที่สังกัดหน่วยงาน Service Desk มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงมากกว่ากลุ่มพนักงานที่สังกัดหน่วยงาน Application Support, Customer Service Management, New Project และ Network and System Management และกลุ่มพนักงานที่สังกัดหน่วยงาน Operation and Control มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงมากกว่ากลุ่มพนักงานที่สังกัดหน่วยงาน Application Support และ New Project และจากตารางที่ 4.3.20 ในการทดสอบครั้งที่ 2 จากกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับ ITIL พบว่า กลุ่มพนักงานที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มพนักงานที่สังกัดหน่วยงาน Service Desk มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงมากกว่ากลุ่มพนักงานที่สังกัดหน่วยงาน Application Support

H0: ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จต่างๆ ไม่ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษา

H1: ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จต่างๆ ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษา

โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$

ผลการทดสอบด้วยโปรแกรม SPSS ได้ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จต่างๆ ที่มีผลต่อการนำ ITIL ใช้น้องค์กร จำแนกตามสถานภาพทางด้านระดับการศึกษา ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3.21 – 4.3.26

ตารางที่ 4.3.21 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนจากผู้บริหาร จำแนกตามสถานภาพด้านระดับการศึกษา

ความคิดเห็น	ทดสอบครั้งที่	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
การสนับสนุนจากผู้บริหาร	1	ระหว่างกลุ่ม	2	2.746	1.373		
						2.605	0.076
		ภายในกลุ่ม	240	126.470	0.527		
		รวม	242	129.216			
	2	ระหว่างกลุ่ม	2	5.172	2.856		
						6.728	0.002*
		ภายในกลุ่ม	134	60.953	0.455		
		รวม	136	66.665			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนจากผู้บริหารจากตารางที่ 4.3.21 พบว่า ในการทดสอบครั้งที่ 1 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด กลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในการทดสอบครั้งที่ 2 จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับ ITIL พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3.22

ตารางที่ 4.3.22 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร จำแนกตามสถานภาพด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่ (ทดสอบครั้งที่ 2 เฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับ ITIL)

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		2.00	3.21	2.95
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.00	-	1.21*	0.95
ปริญญาตรี	3.21	-	-	0.26
สูงกว่าปริญญาตรี	2.95	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า จากตารางที่ 4.3.22 ในการทดสอบครั้งที่ 2 จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับ ITIL กลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่งroupพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารมีความสำเร็วน้อยกว่ากลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 4.3.23 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL จำแนกตามสถานภาพด้านระดับการศึกษา

ความคิดเห็น	ทดสอบครั้งที่	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL	1	ระหว่างกลุ่ม	2	1.500	0.750		
						1.663	0.192
		ภายในกลุ่ม	244	110.108	0.451		
		รวม	246	111.608			
	2	ระหว่างกลุ่ม	2	1.858	0.929		
						2.174	0.118
		ภายในกลุ่ม	136	58.103	0.427		
		รวม	138	59.961			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL จากตารางที่ 4.3.23 พบว่า ในการทดสอบทั้ง 2 ครั้ง กลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.3.24 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารและ
ประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสถานภาพด้านระดับการศึกษา

ความคิดเห็น	ทดสอบ ครั้งที่	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
การสื่อสารและ ประชาสัมพันธ์	1	ระหว่างกลุ่ม	2	1.389	0.695		
						1.712	0.183
		ภายในกลุ่ม	244	98.991	0.406		
		รวม	246	100.381			
	2	ระหว่างกลุ่ม	2	2.047	1.023		
						2.704	0.071
		ภายในกลุ่ม	135	51.092	0.378		
		รวม	137	53.139			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารและ
ประชาสัมพันธ์ จากตารางที่ 4.3.24 พบว่า ในการทดสอบทั้ง 2 ครั้ง กลุ่มพนักงานที่มีระดับ
การศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ไม่
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.3.25 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถ
ในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง จำแนกตามสถานภาพด้านระดับการศึกษา

ความคิดเห็น	ทดสอบ ครั้งที่	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความสามารถในการ ปรับตัวเข้ากับการ เปลี่ยนแปลง	1	ระหว่างกลุ่ม	2	5.182	2.591		
						7.893	0.000*
		ภายในกลุ่ม	237	77.802	0.328		
		รวม	239	82.984			
	2	ระหว่างกลุ่ม	2	1.164	0.582		
						1.613	0.203
		ภายในกลุ่ม	132	47.618	0.361		
		รวม	134	48.871			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัว เข้ากับการเปลี่ยนแปลง จากตารางที่ 4.3.25 พบว่า ในการทดสอบครั้งที่ 1 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด กลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี ของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3.26

ตารางที่ 4.3.26 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถ ในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง จำแนกตามสถานภาพด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่ (ทดสอบครั้งที่ 1 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด)

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.69	3.54	3.24
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.69	-	0.15	0.45
ปริญญาตรี	3.54	-	-	0.30*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.24	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.3.26 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ในการทดสอบครั้งที่ 1 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด กลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมี ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความสามารถในการ ปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

การวิเคราะห์ในส่วนของการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จต่างๆ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Coefficient) บอกระดับความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการนำ ITIL ใช้ในองค์กรแตกต่างกันหรือไม่ โดยการตั้งสมมติฐานเพื่อทดสอบ

H0: การสนับสนุนจากผู้บริหารไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี

H1: การสนับสนุนจากผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี

โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$

ผลการทดสอบด้วยโปรแกรม SPSS ได้ผลดังตารางที่ 4.3.27

ตารางที่ 4.3.27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสนับสนุนจากผู้บริหารและความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี

ปัจจัย	ทดสอบครั้งที่	การปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน
การสนับสนุนจากผู้บริหาร	1	0.400*
	2	0.494*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.3.27 ผลการวิเคราะห์จากการทดสอบทั้ง 2 ครั้ง พบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยีที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ ผู้บริหารให้การสนับสนุนมาก พนักงานก็จะสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้มาก ในขณะที่ถ้าผู้บริหารให้การสนับสนุนน้อย พนักงานก็จะสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้น้อย

เมื่อนำปัจจัยย่อยภายในปัจจัยการสนับสนุนจากผู้บริหารและการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยีมาทำการทดสอบความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยย่อยปรากฏผลดังตารางที่ 4.3.28

ตารางที่ 4.3.28 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยย่อยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารและการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี

ปัจจัย	ทดสอบครั้งที่	การเห็นคุณค่าของการนำ ITIL มาใช้ในองค์กร	การปรับปรุงกระบวนการทำงานตามหลัก ITIL	การยอมรับกระบวนการปฏิบัติงานตามหลัก ITIL	การยอมรับ Incident Management Tool	การยอมรับ Change Management Tool	การยอมรับบทบาทหน้าที่ของ SD	การยอมรับบทบาทหน้าที่ของ CSM	การยอมรับหลัก ITIL โดยรวม
การจัดสรรจำนวนพนักงานและการกำหนดขอบเขตการรับผิดชอบงาน	1	0.277*	0.389*	0.257*	0.232*	0.275*	0.113	0.327*	0.298*
	2	0.318*	0.429*	0.226*	0.151	0.303*	0.081	0.317*	0.238*
การให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษา	1	0.330*	0.362*	0.285*	0.225*	0.273*	0.240*	0.372*	0.372*
	2	0.400*	0.406*	0.246*	0.186*	0.321*	0.297*	0.386*	0.294*
การสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากร	1	0.215*	0.143*	0.071	0.296*	0.283*	-0.005	0.130*	0.147*
	2	0.373*	0.259*	0.110	0.373*	0.343*	0.015	0.143	0.197*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.3.28 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยีที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ หากมีการสนับสนุนจากผู้บริหารมาก พนักงานก็จะปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้มาก ในขณะที่หากมีการสนับสนุนจากผู้บริหารน้อย พนักงานก็จะปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้น้อย ยกเว้นการจัดสรรจำนวนพนักงานและการกำหนดขอบเขตการรับผิดชอบงาน และการสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับบทบาทหน้าที่ของ Service Desk และการสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับกระบวนการปฏิบัติงานตามหลัก ITIL ซึ่งได้ผลตรงกันจากการทดสอบทั้ง 2 ครั้ง

H0: ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี

H1: ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี

โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$

ผลการทดสอบด้วยโปรแกรม SPSS ได้ผลดังตารางที่ 4.3.29

ตารางที่ 4.3.29 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL และความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี

ปัจจัย	ทดสอบครั้งที่	การปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL	1	0.499*
	2	0.526*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.3.29 ผลการวิเคราะห์ พบว่าความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยีที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือถ้าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL มาก พนักงานก็จะสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้มาก ในขณะที่ถ้าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL น้อย พนักงานก็จะสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้น้อย

เมื่อนำปัจจัยย่อยภายในปัจจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL และการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยีมาทำการทดสอบความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยย่อย ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3.30

ตารางที่ 4.3.30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยย่อยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL และความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี

ปัจจัย	ทดสอบ ครั้งที่	การเห็นคุณค่าของการนำ ITIL มาใช้ในองค์กร	การปรับปรุงกระบวนการทำงานตามหลัก ITIL	การยอมรับกระบวนการปฏิบัติงานตามหลัก ITIL	การยอมรับ Incident Management Tool	การยอมรับ Change Management Tool	การยอมรับบทบาทหน้าที่ของ SD	การยอมรับบทบาทหน้าที่ของ CSM	การยอมรับหลัก ITIL โดยรวม
การมีผู้เชี่ยวชาญให้ คำปรึกษาเกี่ยวกับ ITIL	1	0.216*	0.263*	0.159*	0.124	0.218*	0.085	0.248*	0.228*
	2	0.335*	0.402*	0.261*	0.274*	0.326*	0.303*	0.084*	0.321*
ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับกระบวนการ ต่างๆ ตามหลัก ITIL	1	0.428*	0.488*	0.363*	0.170*	0.221*	0.211*	0.277*	0.352*
	2	0.520*	0.415*	0.371*	0.154	0.257*	0.339*	0.356*	0.320*
ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับ Incident Management Tool	1	0.221*	0.328*	0.143*	0.211*	0.214*	0.228*	0.221*	0.239*
	2	0.169*	0.278*	0.065	0.163	0.262*	0.295*	0.242*	0.221*
ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับ Change Management Tool	1	0.170*	0.107	0.231*	0.205*	0.298*	0.114	0.064	0.023
	2	0.177*	0.060	0.270*	0.279*	0.382*	0.121	0.056	-0.002

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.3.30 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยย่อยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยีที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ หากมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL มาก พนักงานก็จะปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้มาก ในขณะที่หากมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL น้อย พนักงานก็จะปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้น้อย ยกเว้นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Change Management Tool ไม่มีความสัมพันธ์กับการปรับปรุงกระบวนการทำงานตามหลัก ITIL การยอมรับบทบาทหน้าที่ของ Service Desk การยอมรับ

บทบาทหน้าที่ของ Customer Service Management และการยอมรับหลัก ITIL โดยรวม ซึ่งได้ผลตรงกันจากการทดสอบทั้ง 2 ครั้ง

H0: การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี

H1: การสื่อสารและประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี

โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$

ผลการทดสอบด้วยโปรแกรม SPSS ได้ผลดังตารางที่ 4.3.31

ตารางที่ 4.3.31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสื่อสารและประชาสัมพันธ์และความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี

ปัจจัย	ทดสอบครั้งที่	การปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน
การสื่อสารและประชาสัมพันธ์	1	0.552*
	2	0.587*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.3.31 ผลการวิเคราะห์พบว่า การสื่อสารและประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยีที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือถ้ามีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์มาก พนักงานก็จะสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้มาก ในขณะที่ถ้ามีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์น้อย พนักงานก็จะสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้น้อย

เมื่อนำปัจจัยย่อยภายในปัจจัยการสื่อสารและประชาสัมพันธ์และการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยีมาทำการทดสอบความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยย่อยปรากฏผลดังตารางที่ 4.3.32

ตารางที่ 4.3.32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์และความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี

ปัจจัย	ทดสอบครั้งที่	การเห็นคุณค่าของการนำ ITIL มาใช้ในองค์กร	การปรับปรุงกระบวนการทำงานตามหลัก ITIL	การยอมรับกระบวนการปฏิบัติงานตามหลัก ITIL	การยอมรับ Incident Management Tool	การยอมรับ Change Management Tool	การยอมรับบทบาทหน้าที่ของ SD	การยอมรับบทบาทหน้าที่ของ CSM	การยอมรับหลัก ITIL โดยรวม
การเผยแพร่เอกสารหรือคู่มือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลัก ITIL	1	0.352*	0.388*	0.322*	0.239*	0.313*	0.157*	0.263*	0.347*
	2	0.365*	0.348*	0.304*	0.204*	0.333*	0.179*	0.247*	0.328*
การสื่อสารนโยบายกระบวนการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบในสายเทคโนโลยี	1	0.352*	0.362*	0.412*	0.326*	0.262*	0.197*	0.255*	0.361*
	2	0.337*	0.293*	0.442*	0.330*	0.294*	0.397*	0.366*	0.383*
การสื่อสารเกี่ยวกับ SLA ของสายเทคโนโลยี	1	0.353*	0.182*	0.196*	0.283*	0.201*	0.097	0.104	0.151*
	2	0.350*	0.096	0.166	0.314*	0.226*	0.065	0.049	0.064
การสื่อสารเกี่ยวกับหน้าที่และขอบเขตการให้บริการของ SD และ CSM ภายนอกสายเทคโนโลยี	1	0.417*	0.182*	0.351*	0.290*	0.247*	0.212*	0.300*	0.205*
	2	0.481*	0.163	0.344*	0.400*	0.463*	0.213*	0.229*	0.170*
การสื่อสารและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบของ SD, CSM, PM และ RM ภายในสายเทคโนโลยี	1	0.339*	0.362*	0.334*	0.330*	0.287*	0.353*	0.420*	0.279*
	2	0.371*	0.250*	0.316*	0.367*	0.392*	0.397*	0.380*	0.209*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.3.32 ผลการวิเคราะห์ พบว่าปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยีที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือถ้ามีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์มาก พนักงานก็จะปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้มาก ในขณะที่ถ้ามีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์น้อย พนักงานก็จะปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้น้อย ยกเว้นการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ด้าน Service Level Agreement ของสายเทคโนโลยีไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับบทบาทหน้าที่ของ Service Desk และการยอมรับบทบาทหน้าที่ของ Customer Service Management ซึ่งได้ผลตรงกันจากการทดสอบทั้ง 2 ครั้ง

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะปัญหาและแนวทางแก้ไข

จากผลสำรวจที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม 248 คน สามารถสรุปผลการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงกระบวนการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรที่เป็นกรณีศึกษาได้ดังแสดงในตารางที่ 4.4.1

ตารางที่ 4.4.1 แสดงค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ตอบ/ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวน	ร้อยละ
ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	29	11.69
ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	219	88.31
รวม	248	100.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจากตารางที่ 4.4.1 พบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 248 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงกระบวนการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรที่เป็นกรณีศึกษา คิดเป็นร้อยละ 11.69 ส่วนที่เหลือเป็นผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ 88.31

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงกระบวนการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรที่เป็นกรณีศึกษา มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.4.2

ตารางที่ 4.4.2 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงกระบวนการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรที่เป็นกรณีศึกษา

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบมากขึ้น	14	36.84
ควรอบรมวิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติให้กับพนักงานทุกคน	13	34.21
ควรจัดหาทรัพยากรและบุคลากรที่รับผิดชอบให้เพียงพอ	6	15.79
ควรปรับปรุงในแต่ละกระบวนการให้ใช้งานง่ายขึ้น สะดวกมากขึ้น	3	7.90
ควรประเมินการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรเป็นระยะๆ	1	2.63
ควรนำมาตรฐานสำหรับงานด้าน IT อื่นๆมาใช้ด้วย เช่น CMMI	1	2.63
รวม	38	100.00

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้สัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบการดำเนินการตามกระบวนการต่างๆ ตามหลัก ITIL จำนวน 5 คน กำหนดเป็น M1, M2, M3, M4 และ M5 เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำ ITIL มาใช้ในองค์กร แนวทางการแก้ปัญหา และข้อเสนอแนะ ดังนี้

4.4.1 ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร

M1 กล่าวว่าผู้บริหารได้ให้การสนับสนุนได้ด้านเครื่องสำหรับปฏิบัติงานช่วยอำนวยความสะดวกในการบันทึกข้อมูล สามารถค้นหาข้อมูลออกรายงาน เห็นข้อมูลมากขึ้น ใช้งานง่ายกว่าเครื่องมือเดิมที่มี แต่สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ยังมีไม่พอสำหรับการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องมือที่สำหรับตรวจสอบและแก้ไขปัญหาได้ในช่วงวันหยุดทำการที่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงไม่มาทำงาน นอกจากนี้ ด้วยกระบวนการทำงานที่มีเพิ่มขึ้นจากเดิม หน้าที่ความรับผิดชอบมีมากขึ้น แต่จำนวนพนักงานที่ใช้ในการปฏิบัติงานยังเท่าเดิม นอกจากนี้ ผู้บริหารยังไม่ได้เน้นย้ำให้พนักงานในสายเทคโนโลยีหรือหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจนโยบายการปฏิบัติงาน ขาดการประเมินผล และการรายงานพฤติกรรมให้ผู้บริหารรับทราบ จึงขาดผลสัมฤทธิ์ในการบังคับใช้นโยบาย และหน่วยงานที่รับผิดชอบก็ไม่มีอำนาจที่จะสามารถบังคับใช้ได้เต็มที่

M2 กล่าวว่า การสนับสนุนด้านเครื่องมือในการปฏิบัติงานค่อนข้างดี แต่ยังขาดการนำ workflow มาใช้เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

M3 กล่าวว่าเครื่องมือที่นำมาใช้นั้นใช้ได้ดี สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ว่ามี change อะไรหรือไม่ มีการเก็บข้อมูลซึ่งเป็นการรับประกันว่ามีคนดูแล แต่ถือว่ายังไม่ดีมาก ยังขาดฐานข้อมูล Configuration Items ที่ยังไม่ได้มีการนำมาใช้ ทำให้การปฏิบัติงานยังไม่สะดวกเท่าที่ควร

M4 ให้ความเห็นว่าทีมจำเป็นต้องมีบุคคลากรมาทำงานเพิ่มเติมแต่ด้วยสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน ทำให้การขอกำลังคนเพิ่มเป็นไปได้ค่อนข้างยาก นอกจากนี้ยังขาดเครื่องมือที่ออกแบบมาสำหรับกระบวนการของ ITIL ที่แท้จริงมาใช้ในการดูแลการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่วางเอาไว้ แต่สำหรับการปฏิบัติงานตามกระบวนการนั้นถือว่าอยู่ในระดับพอใช้

M5 กล่าวว่าผู้บริหารต้องทำความเข้าใจกระบวนการให้มากขึ้นและควรช่วยผลักดันเรื่องการบังคับใช้นโยบายและกระบวนการต่างๆ ให้มากขึ้นเพื่อให้การใช้ ITIL ในองค์กรประสบความสำเร็จ

4.4.2 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL

M1 ให้ความเห็นว่าแม้จะมีการอบรมเกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ ให้แก่พนักงานในสายเทคโนโลยีและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องไปแล้ว แต่ผู้ปฏิบัติอาจจะไม่ได้ปฏิบัติตามทั้งหมด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบและจิตสำนึกของพนักงานทุกระดับว่าจะต้องทำตามนโยบายและกระบวนการต่างๆ ที่กำหนดขึ้น

M3 กล่าวว่าแม้จะอบรมไปแล้ว แต่ผู้ปฏิบัติยังคงมีความสับสนระหว่างแต่ละกระบวนการของ ITIL หลายหน่วยงานเข้าใจ บางหน่วยงานไม่เข้าใจ

M4 กล่าวถึงการให้ความรู้แก่พนักงานในสายเทคโนโลยีว่าประมาณมากกว่า 80% หัวหน้างานแต่ละกลุ่มมีความเข้าใจในกระบวนการทำงานอยู่แล้ว แต่ถ้า change owner ไม่เข้าใจตรงจุดใด จะมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ

M5 กล่าวว่าการนำ ITIL มาประยุกต์ใช้ในองค์กรถือว่ายังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร จัดว่าอยู่ในระดับประมาณ 60% พนักงานในสายเทคโนโลยีน้อยคนที่จะเข้าใจกระบวนการหรือจุดมุ่งหมายของ ITIL ทุกคนรู้ว่ามีนำมาใช้แต่ยังไม่เข้าใจกระบวนการ ยังไม่เข้าใจถึงประโยชน์ ยังไม่เข้าใจกระบวนการทำงาน

4.4.3 ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

M1 กล่าวว่า การสื่อสารเกี่ยวกับ ITIL ยังไม่ครบทั้งองค์กร มีเฉพาะคนที่รับผิดชอบ และเป็นสมาชิกประชุมโครงการที่วางนโยบายและกระบวนการทำงานเท่านั้นที่มีความเข้าใจมาก และควรมีการประชุมทบทวนกระบวนการต่างๆ เป็นระยะๆ เพื่อให้สามารถปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันได้ตลอด ปัจจุบันมีการทำ Service Improvement Program มีการสื่อสารกับหน่วยงานอื่นในสายเทคโนโลยีบางหน่วยงานให้ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

M2 กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ค่อนข้างเป็นไปด้วยดี 85% ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการรับรู้แล้ว แต่ยังคงต้องย้ำและสื่อสารให้ครบทุกหน่วยงาน

M5 กล่าวว่า ยังคงต้องเน้นย้ำเรื่องการสื่อสารเกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ อีกเป็นระยะๆ จนกว่าจะเห็นผลว่าทุกคนสามารถทำได้ถูกต้อง และมีความเข้าใจจริงๆ

4.4.4 ด้านความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง

M1 กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนในองค์กรยังมีไม่มาก เนื่องจากยังมีความเคยชินกับกระบวนการแบบเดิมอยู่

M3 กล่าวว่า พนักงานในสายเทคโนโลยีมีการปรับทัศนคติในการทำงานมากขึ้น เช่น เมื่อมีปัญหา ต้องทำให้ระบบงานใช้ได้ก่อน แล้วค่อยมาวิเคราะห์หาสาเหตุ ทำงานเป็นระบบ มีพัฒนาการมากขึ้น

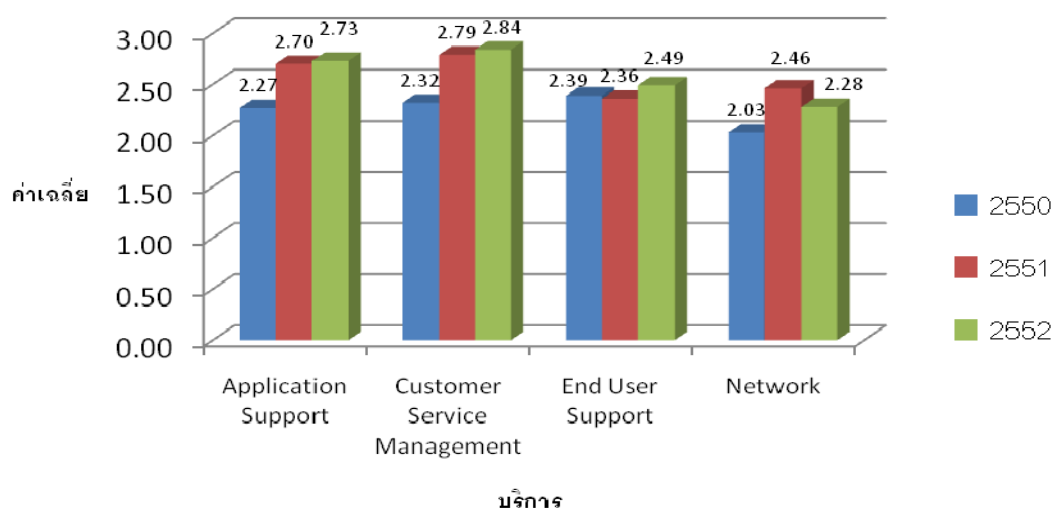
M5 ให้ความเห็นว่าพนักงานมีการปรับตัวเข้ากระบวนการตามหลัก ITIL มากขึ้น แต่ยอมรับหรือเปล่าไม่สามารถวัดได้ อาจจะมีความรู้สึกว่าถูกบังคับให้ทำ อย่างไรก็ตามก็มีการติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการรายงานให้ผู้บริหารรับทราบเป็นระยะๆ ทุกเดือน ทุกไตรมาส

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการสายเทคโนโลยี

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารรายงานผลความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีของหน่วยงานธุรกิจต่างๆ พบว่าจากการที่ได้มีการนำกระบวนการต่างๆ ตามหลัก ITIL มาใช้ในองค์กร

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 พบว่าหน่วยงานธุรกิจต่างๆมีความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ ดังภาพที่ 4.5.1

ภาพที่ 4.5.1 แสดงคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในบริการต่างๆของสายเทคโนโลยีของหน่วยงานธุรกิจปีพ.ศ. 2550 พ.ศ. 2551 และ พ.ศ. 2552 (คะแนนเต็ม 4.00คะแนน)



ที่มา: หน่วยงาน Customer Service Management

อย่างไรก็ตาม จากการสำรวจข้อมูลโดยหน่วยงาน Customer Service Management พบว่าแม้ว่าหน่วยงานธุรกิจต่างๆมีความพึงพอใจในบริการของสายเทคโนโลยีโดยรวมเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ แต่อยู่ในสัดส่วนที่ค่อนข้างต่ำ โดยเฉพาะในปี 2551 และ 2552 มีสัดส่วนการเพิ่มขึ้นน้อยมากทุกบริการ ยกเว้นบริการด้าน Network ที่มีอัตราส่วนลดลง แสดงให้เห็นว่าการบริการของสายเทคโนโลยียังไม่มีประสิทธิภาพดีตามที่หน่วยงานธุรกิจต่างๆคาดหวังไว้ ซึ่งอาจเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆเกี่ยวกับการนำหลักบริหารจัดการคุณภาพบริการด้านเทคโนโลยีตามหลัก ITIL มาใช้ในองค์กรยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร