

ผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยของนักศึกษาระดับปริญญาโท วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้วิจัยต้องการทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

คำจำกัดความ

1. ITIL (IT Infrastructure Library) เป็นกรอบการบริหารจัดการบริการทางด้าน IT (IT Service Management) ซึ่งกระบวนการและฟังก์ชันที่ได้มีการนำมาใช้ในธนาคารในปัจจุบัน ได้แก่

1.1 Service Desk คือฟังก์ชันหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นบุคคลกลางในการติดต่อประสานงาน (Single Point of Contact) ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการด้าน IT ในการปฏิบัติงานประจำวัน

1.2 Incident Management เป็นกระบวนการจัดการที่มีเป้าหมายหลักเพื่อการจัดการกับเหตุการณ์หรือปัญหาในการใช้บริการต่างๆ ช่วยทำให้การให้บริการกลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด และส่งผลกระทบต่อธุรกิจน้อยที่สุด ภายในระยะเวลาที่ได้มีการตกลงไว้กับผู้ให้บริการโดยมีหน่วยงาน Service Desk เป็นผู้ดูแลกระบวนการ และรับผิดชอบในการรับแจ้งปัญหาการให้บริการต่างๆจากหน่วยงานธุรกิจและหน่วยงานต่างๆในสายเทคโนโลยี วิเคราะห์ แก้ปัญหา และ/หรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.3 Problem Management หน่วยงาน Problem Management Team เป็นผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์ปัญหาหรือรับแจ้งจากผู้ดูแล Incident Management โดยมีเป้าหมายหลักคือแก้ไขปัญหาคือความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจาก infrastructure โดยค้นหาสาเหตุที่แท้จริง (root cause) ของปัญหานั้นและดำเนินการใดๆเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขไม่ให้เกิดข้อขัดข้องที่เกี่ยวข้องเนื่องกับปัญหานั้นๆ เกิดขึ้นซ้ำอีก

1.4 Change Management เป็นกระบวนการจัดการที่มีเป้าหมายหลักคือการวางระเบียบวิธีการที่เป็นมาตรฐานเพื่อใช้สำหรับการจัดการการเปลี่ยนแปลง (Changes) ต่างๆ ของ IT Infrastructure เพื่อให้การดำเนินงานประจำวันมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีการพิจารณาในแง่การประเมินความเสี่ยง (risk) และความต่อเนื่องของธุรกิจ (business continuity) ผลกระทบ

ของการเปลี่ยนแปลง ความต้องการทรัพยากร และต้องมีการอนุมัติการเปลี่ยนแปลงด้วยทุกครั้ง โดยมีหน่วยงาน CSM (Customer Service Management) เป็นผู้ดูแลกระบวนการ และรับผิดชอบในการรับแจ้ง RFC (Request for Change) ต่างๆจากหน่วยงานธุรกิจและหน่วยงานต่างๆในสายเทคโนโลยี วิเคราะห์ ประเมิน และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.5 Release Management หน่วยงาน Release Management Team เป็นผู้รับผิดชอบในด้านการวางแผนและควบคุมการนำ software และ hardware ที่เกี่ยวข้องออกมาให้บริการได้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการสื่อสารกับผู้ให้บริการทราบถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นในช่วงการนำ software และ hardware ใหม่ออกมาให้บริการ

2. **Incident Management Tool** เป็นระบบงานที่ใช้สำหรับการบันทึก Incident, Service Request, Problem และ Major Incident ตามหลัก ITIL เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานประจำวันและใช้เป็นฐานข้อมูลในการเก็บรวบรวมสถิติปัญหาจากการให้บริการต่างๆ ของสายเทคโนโลยี

3. **Change Management Tool** เป็นระบบงานที่ใช้สำหรับบันทึก RFC (Request for Change) ที่ได้มีการร้องขอเข้ามาที่หน่วยงาน CSM เพื่อรวบรวมข้อมูลหน่วยงานที่รับผิดชอบของแต่ละ RFC ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน รวมถึงค่าใช้จ่ายต่างๆ เป็นต้น

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุการทำงานในหน่วยงานปัจจุบัน ปี 3. ตำแหน่ง
4. สังกัดหน่วยงาน
5. ระดับการศึกษา
☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. ท่านเคยได้รับการอบรมหรือรับฟังการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับกระบวนการ (process) ใดๆตามหลัก ITIL หรือไม่
☐ ไม่เคย ☐ เคย โปรดระบุชื่อกระบวนการ
6. ท่านเคยได้รับประกาศนียบัตรใดๆเกี่ยวกับการฝึกอบรมด้านหลัก ITIL หรือไม่
☐ ไม่เคย ☐ เคย โปรดระบุชื่อประกาศนียบัตร
7. ท่านเคยเป็นสมาชิกหรือร่วมประชุมในโครงการเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายและกระบวนการต่างๆตามหลัก ITIL หรือไม่
☐ ไม่เคย ☐ เคย โปรดระบุชื่อกระบวนการ.....

ส่วนที่ 2: การนำหลัก ITIL มาประยุกต์ใช้ในองค์กร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. (หากท่านไม่ได้อยู่ในหน่วยงาน Service Desk หรือ CSM กรุณาข้ามไปตอบข้อ 2)
 ท่านได้รับแจ้งปัญหาหรือได้รับ RFC เกี่ยวกับระบบงาน IT จากผู้ใช้งานหรือหน่วยงานต่างๆ โดยตรง โดยไม่ผ่าน Help Desk ต่างๆภายนอกสายเทคโนโลยี หรือจาก Technical Team ในสายเทคโนโลยีคิดเป็นกี่เปอร์เซ็นต์ของปัญหาหรือคำขอใช้บริการทั้งหมด (เลือกตอบได้ 1 ข้อ)
☐ 81 – 100% ☐ 61 – 80% ☐ 41 – 60%
☐ 21-40% ☐ 0 - 20%
2. ท่านได้รับแจ้งปัญหาหรือได้รับ RFC เกี่ยวกับระบบงาน IT จาก Service Desk หรือ CSM โดยไม่ต้องรับแจ้งเองโดยตรงจากผู้ใช้งาน คิดเป็นกี่เปอร์เซ็นต์ของปัญหาหรือคำขอใช้บริการทั้งหมด (เลือกตอบได้ 1 ข้อ)
☐ 81 – 100% ☐ 61 – 80% ☐ 41 – 60%
☐ 21-40% ☐ 0 - 20%

3. ท่านใช้ Incident Management Tool ในการบันทึกรายละเอียดปัญหา วิธีการแก้ไข และ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องคิดเป็นกี่เปอร์เซ็นต์ของปัญหาหรือคำขอใช้บริการทั้งหมด (เลือกตอบได้ 1 ข้อ)
- ☐ 81 – 100% ☐ 61 – 80% ☐ 41 – 60%
- ☐ 21-40% ☐ 0 - 20%
4. ท่านหรือหัวหน้างานของท่านได้แจ้งสรุปรายงานเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ การแก้ไขปัญหา และคำแนะนำในการปรับปรุงบริการแก่ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสายเทคโนโลยีเป็นประจำ (เลือกตอบได้ 1 ข้อ)
- ☐ ทุกสัปดาห์ ☐ ทุกเดือน ☐ ทุกไตรมาส
- ☐ ทุกปี ☐ ไม่เคยทำสรุปรายงาน
5. หน่วยงานของท่านจัดประชุมและทบทวนปัญหาต่างๆร่วมกับหน่วยงานธุรกิจหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสายเทคโนโลยีเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกันเกี่ยวกับปัญหาต่างๆและผลกระทบที่เกิดขึ้นเพื่อร่วมกันหาแนวทางการแก้ไขอย่างสม่ำเสมอ (เลือกตอบได้ 1 ข้อ)
- ☐ ทุกสัปดาห์ ☐ ทุกเดือน ☐ ทุกไตรมาส
- ☐ ทุกปี ☐ ไม่เคยจัดประชุม

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่มี ความเห็น (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. เมื่อท่านมีคำถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับความสำคัญและกระบวนการต่างๆตามหลัก ITIL ที่นำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร ท่านสามารถขอคำปรึกษาหรือคำอธิบายจากผู้บริหาร/ผู้เชี่ยวชาญในองค์กรได้					
2. ท่านสามารถเรียกดูเอกสารหรือคู่มือเพื่อศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามกระบวนการต่างๆตามหลัก ITIL ได้ง่าย					
3. ท่านรับทราบนโยบาย กระบวนการ					

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่มี ความเห็น (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
ปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านและหน่วยงานของท่านที่กำหนดไว้ในเอกสารหรือคู่มือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามกระบวนการต่างๆ ตามหลัก ITIL อย่างชัดเจน					
4. ท่านสามารถอธิบายกระบวนการทำงานของแต่ละกระบวนการตามหลัก ITIL รวมถึงความสัมพันธ์ของแต่ละกระบวนการให้บุคคลอื่นในองค์กรเข้าใจได้					
5. ท่านรับทราบ SLA (Service Level Agreement) ที่สายเทคโนโลยีได้ตกลงไว้กับผู้ใช้งานภายนอกสายเทคโนโลยี					
6. ท่านสามารถใช้ Incident Management Tool สำหรับบันทึกการแก้ไขปัญหาหรือการดำเนินการตาม service request ต่างๆ ได้อย่างคล่องแคล่ว					
7. ท่านสามารถใช้ Change Management Tool ในการวิเคราะห์ระยะเวลาและงบประมาณในการดำเนินการตาม RFC (Request for Change) ได้อย่างคล่องแคล่ว					
8. จากประสบการณ์ของท่าน ผู้ใช้งานและหน่วยงานภายนอกสายเทคโนโลยีมีความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขตการ					

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่มี ความเห็น (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
ให้บริการของ Service Desk และ CSM อย่างชัดเจน					
9. ท่านเข้าใจบทบาทหน้าที่ของ หน่วยงาน Service Desk, CSM, Problem Management Team และ Release Management Team และ สามารถประสานงานได้ถูกต้องตาม ขอบเขตความรับผิดชอบของแต่ละ กลุ่ม					
10. ท่านคิดว่าการนำหลัก ITIL มาใช้ ในองค์กร ทำให้งานที่ท่านรับผิดชอบมี คุณค่าต่อองค์กรมากขึ้น					
11. ท่านสามารถปรับกระบวนการ ทำงานเดิมให้เข้ากับกระบวนการ ทำงานแบบใหม่ตามหลัก ITIL ได้ โดยง่าย					
12. หลังจากที่ได้มีการนำหลัก ITIL มา ใช้ในองค์กร ท่านคิดว่ากระบวนการ ทำงานของท่านเป็นระบบมากขึ้น					
13. ท่านคิดว่า Incident Management Tool ช่วยให้คุณทำงาน ได้ง่าย สะดวกและมีความคล่องตัว มากขึ้น					
14. ท่านคิดว่า Change Management Tool ช่วยให้คุณทำงานได้ง่าย สะดวก และมีความคล่องตัวมากขึ้น					

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่มี ความเห็น (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
15. ท่านเห็นว่าการกำหนดหน้าที่ของ Service Desk ในการเป็นหน่วยงานกลางในการรับปัญหาหรือ service request ต่างๆช่วยให้การปฏิบัติงานของท่านมีความสะดวกและคล่องตัวมากขึ้น					
16. ท่านเห็นว่าการกำหนดหน้าที่ของ CSM ในการเป็นหน่วยงานกลางในการรับ RFC ต่างๆช่วยให้การปฏิบัติงานของท่านมีความสะดวกและคล่องตัวมากขึ้น					
17. โดยรวมแล้ว ท่านเห็นว่ากระบวนการและนโยบายต่างๆที่กำหนดขึ้นมาตามหลัก ITIL ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น					
18. หน่วยงานของท่านได้รับการจัดสรรจำนวนพนักงานและขอบเขตการรับผิดชอบสำหรับการให้บริการด้าน IT ที่มีประสิทธิภาพอย่างเหมาะสม					
19. ท่านได้รับความช่วยเหลือและคำปรึกษาจากผู้บริหารอย่างเต็มที่ เมื่อท่านพบปัญหาเกี่ยวกับระบบงานหรือการให้บริการ ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาประสบผลสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว					
20. ท่านได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ อย่าง					

