

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ .....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(7)
สารบัญภาพประกอบ.....	(8)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.4 แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
2. แนวความคิด ทฤษฎี มาตรฐานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 มาตรฐานกรอบกระบวนการ eTOM .....	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการ.....	13
2.3 เทคนิคการประเมินผลและทบทวนโครงการ (PERT) .....	16
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	17

3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	21
3.1 รูปแบบการวิจัย.....	21
3.2 กลุ่มประชากรในการศึกษา.....	21
3.3 กรอบระเบียบวิธีวิจัย.....	22
3.4 การศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	24
3.5 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล.....	24
3.6 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	25
3.7 การวิเคราะห์ปัญหา.....	29
3.8 นำเสนอแนวทางปรับปรุงกระบวนการ ด้วยเทคนิค ECRS ตามกรอบกระบวนการ eTOM .....	30
3.9 ตรวจสอบผลและความเป็นไปได้ของแนวทางที่นำเสนอ .....	30
3.10 การปรับปรุงกระบวนการจากแนวทางที่นำเสนอ.....	30
3.11 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	30
4. ผลการวิจัย .....	31
4.1 กระบวนการสร้างบริการในปัจจุบัน (Service Delivery Process) .....	31
4.1.1 โครงการสร้างบริการที่ไม่มีการเพิ่มฮาร์ดแวร์ใหม่ .....	31
4.1.2 โครงการสร้างบริการที่มีการเพิ่มฮาร์ดแวร์ใหม่.....	39
4.2 ประเมินโครงการก่อนการปรับปรุง.....	42
4.2.1 โครงการสร้างบริการที่ไม่มีการเพิ่มฮาร์ดแวร์ใหม่ .....	42
4.2.2 โครงการสร้างบริการที่มีการเพิ่มฮาร์ดแวร์ใหม่.....	53
4.3 กระบวนการสร้างบริการกับกรอบกระบวนการ eTOM.....	64
4.4 ปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการสร้างบริการ .....	68
4.5 การวิเคราะห์ปัญหาและการแนวทางการปรับปรุง.....	70
4.6 ผลจากแนวทางปฏิบัติ .....	74
4.7 ความเป็นไปได้ของแนวทาง และความเหมาะสมในการนำไปใช้.....	79
4.8 การปรับปรุงกระบวนการจากแนวทางที่นำเสนอ .....	86

5. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	101
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	102
5.1.1 ปัญหาจากกระบวนการสร้างบริการ .....	102
5.1.2 แนวทางการปรับปรุงด้วยเทคนิค ECRS ตามกรอบ eTOM .....	103
5.1.3 ผลจากแนวทางการปรับปรุง .....	104
5.2 แผนการประยุกต์ eTom กับองค์กร .....	108
5.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย .....	109
รายการอ้างอิง.....	110
ภาคผนวก	
ก. มาตรฐานกรอบกระบวนการ eTOM.....	104
ข. แบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติการ.....	132
ค. แบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ในระดับหัวหน้าฝ่าย.....	133
ประวัติการศึกษา.....	134