

ชื่อคุณนิพนธ์ ตัวแบบการให้บริการสารสนเทศเพื่อการบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามแนวปฏิบัติ
ไอทิลในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ฝั่งตะวันออก ผู้วิจัย นายสมพร เรืองอ่อน สาขาวิชา เทคโนโลยี
สารสนเทศคุณภาพ พ.ศ. 2556 **อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีระชัย คอนจ่อหอ **อาจารย์
ที่ปรึกษาร่วม** รองศาสตราจารย์ ดร. วรชัย เขียวปानी และ ดร.กฤตชน วงศ์รัตน์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาตัวแบบการให้บริการสารสนเทศเพื่อการบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามแนวปฏิบัติไอทิลในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ฝั่งตะวันออก และ 2) ประเมินการยอมรับตัวแบบการให้บริการสารสนเทศเพื่อการบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามแนวปฏิบัติไอทิลในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ฝั่งตะวันออก กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้บริหารจำนวน 9 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสารสนเทศเพื่อการบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 30 คน ซึ่งเป็นประชากรทั้งหมดของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ฝั่งตะวันออก จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และผู้ใช้บริการอีก จำนวน 381 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถามความต้องการสารสนเทศ ตัวแบบการให้บริการสารสนเทศ ซอฟต์แวร์ต้นแบบการให้บริการสารสนเทศ และแบบสอบถามการยอมรับตัวแบบการให้บริการสารสนเทศ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และการทดสอบไค-สแควร์

ผลการวิจัย พบว่า

1. ตัวแบบการให้บริการสารสนเทศเพื่อการบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามแนวปฏิบัติ ไอทิลในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ฝั่งตะวันออก ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการให้บริการ ส่วนระบบฐานข้อมูล ส่วนระบบควบคุมคุณภาพการให้บริการซึ่งบูรณาการกระบวนการพัฒนาคุณภาพตามแนวปฏิบัติไอทิลกับกระบวนการดีเมอิก และส่วนสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยสารสนเทศ จำนวน 28 รายการ โดยแบ่งออกเป็น 14 รายการสำหรับผู้บริหารเพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย วางแผน และกำกับติดตามการดำเนินงาน 12 รายการสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อใช้เพิ่มคุณภาพการให้บริการ และอีก 2 รายการสำหรับผู้ให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาด้วยตนเอง และการติดตามความคืบหน้าการให้บริการในกรณีที่ใช้บริการ

2. ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการให้การยอมรับตัวแบบการให้บริการสารสนเทศเพื่อการบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามแนวปฏิบัติไอทิลในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ฝั่งตะวันออกในระดับมาก โดยกลุ่มที่ยอมรับแตกต่างจากกลุ่มที่ไม่ยอมรับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อค้นพบในการวิจัยคือ ตัวแบบการให้บริการสารสนเทศเพื่อการบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามแนวปฏิบัติไอทิลด้วยวิธีการคิวไอทีเป็นตัวแบบที่สามารถนำไปใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานอื่น ๆ ได้ และกระบวนการพัฒนาตัวแบบดังกล่าวสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาระบบสารสนเทศคุณภาพอื่น ๆ ได้ด้วย

Dissertation Title: Information Service Model of Information Technology System Maintenance based on ITIL at Rajabhat Universities on the East Coast of the Southern Region **Researcher:** Mr. Somporn Ruang-on
Major: Quality Information Technology **Year:** 2013 **Advisor:** Asst. Prof. Dr. Veerachai Khonchoho
Co-advisor: Assoc. Prof. Dr. Worachai Yaowapanee and Dr. Kritichana Wongrat

Abstract

The purposes of this research were to 1) develop the model of information technology maintenance based on ITIL at Rajabhat Universities on the East Coast of the Southern Region and 2) investigate the acceptance of information technology maintenance model based on ITIL. The samples were nine administrators and 30 information technology maintenance service officers who were the populations of the three Rajabhat Universities on the East Coast of the Southern Region, including Nakhon Si Thammarat Rajabhat University, Songkhla Rajabhat University, and Surat Thani Rajabhat University, and 381 users selected by using accidental sampling method. The research instruments used in this study were a questionnaire on the requirement of the information technology, a model of information technology maintenance, a software of information technology maintenance, and a questionnaire on the model acceptance. The data were analyzed by using mean and Chi-square test.

The results of this study revealed that:

1. The model of information technology maintenance based on ITIL at Rajabhat Universities on the East Coast of the Southern Region consisted of four parts, including information and technology service system, database system, service quality maintenance system, constructed by integrating ITIL best practices and DMAIC process, and the information technology consisting of 28 items. According to those items, 14 items could be used by the administrators to support decision making on policy setting, to plan and follow up working, 12 items could be used by the service officers to increase the service quality, and two items could be used as directions for users to solve the information technology problems by themselves and follow up the service progress in case of their requests.

2. The majority of the administrators, information technology maintenance service officers and users accepted the model of information technology based on ITIL at Rajabhat Universities on the East Coast of the Southern Region at a high level. The samples that accepted and denied the model were significantly different at 0.05 level.

The finding of the study was that the model of information technology system maintenance based on ITIL developed by integrating QIT and DMAIC could be used to develop and control the quality of the information technology maintenance service in academic institutions or other organizations. Moreover, the model developing processes could be also used as guidelines for developing other quality information technology systems.