

บทที่ 5

สรุปผล

จากการศึกษาวิจัยในการนำกรอบมาตรฐานการบริหารการบริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ISO20000 มาวิเคราะห์ความสอดคล้องกับ ISO9001:2015 ซึ่งเป็นระบบบริหารงานคุณภาพนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลดังนี้

1.1 เพื่อพัฒนาระบบจัดการคุณภาพ และ บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยมาตรฐาน ISO20000 ร่วมกับ ISO9001:2015

จากการวิเคราะห์ตามกระบวนการในบทที่ 3 พบว่ามีความสอดคล้องอย่างมีนัยยะสำคัญระหว่าง ISO 20000 เทียบกับ ISO 9001:2015 อยู่ที่ 72.31% ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่าในส่วนข้อปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกันนั้น ส่วนใหญ่เป็นในด้านของการให้บริการของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการออกแบบสินค้า ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการบริการทางด้านไอที แต่ในข้อปฏิบัติอื่นๆ นั้น พบว่ามีความสอดคล้องกันถึงแม้ว่าจะใช้ชื่อเรียกแตกต่างกัน แต่วัตถุประสงค์ในการดำเนินการในข้อปฏิบัตินั้นพบว่ามีตรงกัน

1.2 เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากแนวปฏิบัติที่ได้พัฒนาขึ้น

ภายหลังที่ได้ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อปฏิบัติที่ได้รับ มาวิเคราะห์ออกมาเป็นระบบจัดการการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ สามารถนำมาช่วยในการบริหารจัดการการให้บริการ จนถึงการจัดการทางด้านผู้จำหน่ายสินค้า หรือ สินค้าทรัพย์สินไอทีได้เป็นอย่างดี การสืบค้นประวัติทั้งการแจ้งบริการ หรือ การซื้อสินทรัพย์เป็นไปโดยง่าย

1.3 เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหน่วยงาน องค์กรอุตสาหกรรมเซรามิก ทางด้านเวลา ต้นทุน และ ความพึงพอใจ โดยเปรียบเทียบก่อน หน้า และ ภายหลังดำเนินการวิจัย จากการวิจัยพบว่า

1.3.1 ผลการวิเคราะห์ทางด้านต้นทุน จากการวิเคราะห์พบว่าค่าใช้จ่ายทางด้านไอที มีการลดลงอย่างชัดเจน เป็นการลดลงแบบขั้นบันไดที่ จนกระทั่งในปีล่าสุด พบว่าไม่มีการขาดทุน หน่วยงานไอที สามารถบริหารจัดการงบประมาณที่ได้รับได้ดีขึ้น จนกระทั่งทำให้งบประมาณคงเหลืออยู่ที่ 2.13% เมื่อเทียบกับในช่วงก่อนทำการวิจัย ค่าใช้จ่ายของหน่วยงานไอที เมื่อเทียบกับงบประมาณพบว่าขาดทุนอยู่ที่ -4.8%

1.3.2 ผลการวิเคราะห์ทางด้านเวลาการให้บริการ จากการวิเคราะห์พบว่าเจ้าหน้าที่ไอที สามารถให้บริการได้รวดเร็วขึ้นจากเดิมที่ให้บริการ 4-5 ework ต่อ 1 วัน ในช่วงปีหลังสามารถให้บริการได้สูงสุดถึง 7 ework และ สามารถให้บริการได้สำเร็จตามการแจ้งบริการของลูกค้าจากเดิมที่มี ework บริการตกหล่นถึง 400 ework ต่อปี ลดลงมาเหลือเพียงแค่ 13 ework ต่อปีเท่านั้น

1.3.3 ผลการวิเคราะห์ทางด้านความพึงพอใจ จากการวิเคราะห์ผลเปรียบเทียบก่อนหน้าในการทำการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจความพึงพอใจ พบว่าอยู่ในระดับที่น้อย คือได้คะแนนอยู่ที่ 2.43 คะแนน และ ค่อยๆเพิ่มระดับความพอใจมา จนกระทั่งปีล่าสุดอยู่ได้รับคะแนน 4.10 ซึ่งอยู่ระดับพึงพอใจมาก ถึงแม้ว่าจะยังไม่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มากที่สุด แต่ก็มีระดับคะแนนที่ใกล้เคียงความพึงพอใจมากที่สุด

2. อภิปรายผล

จากการที่ได้ทำการศึกษาวิจัยนี้มาแล้ว ผู้วิจัยได้ค้นพบว่าสิ่งที่ยากที่สุดในการวิจัยคือช่วงเปลี่ยนผ่าน ผู้นำไปปฏิบัติไม่สามารถนำแนวปฏิบัติไปประยุกต์ใช้ได้แบบทันทีทันใด จะต้องทำการทดลอง ค่อยๆศึกษา และ ดำเนินการไปให้สอดคล้องกับองค์กร หน่วยงาน หรือ ธุรกิจของตนให้มากที่สุด

อีกทั้งผู้ที่นำไปปฏิบัติต้องมีความอดทน พยายาม และ มีความรู้ความเข้าใจใน วัตถุประสงค์ สิ่งที่ต้องการอย่างชัดเจน และ สามารถสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบ และ เข้าใจไปใน ทิศทางเดียวกัน

3. ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยดังกล่าว ผู้ทำการวิจัยจึงทำการเสนอแนะว่า

- 3.1 ผู้นำไปปฏิบัติจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในกรอบของวิธีปฏิบัติ และ จะต้องนำไปประยุกต์ใช้ งานอย่างต่อเนื่อง
- 3.2 การนำไปประยุกต์ใช้ กรอบวิธีปฏิบัตินี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานให้บริการด้านอื่นที่ คล้ายคลึงกันได้ อาทิเช่น หน่วยงานที่ให้บริการซ่อมเครื่องจักร หน่วยงานที่ให้บริการด้าน ระบบสื่อสาร เป็นต้น
- 3.3 ข้อสำคัญ ที่จะต้องมีในการนำกรอบวิธีปฏิบัตินี้ไปประยุกต์ใช้ คือต้องมีข้อตกลงการให้บริการ ร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ และ ผู้รับบริการ (SLA : (Service Level Agreement))