

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริการตามกระบวนการไอทีล ของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

The Development of the Information Service According to the ITIL of Digital Technology Center, Phetchaburi Rajabhat University

ปิยนันท์ เสนะโฮ

Piyanun Senaho

ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

Digital Technology Center, Office of the President, Phetchaburi Rajabhat University

Corresponding author; E-mail: piyanun.sen@mail.pbru.ac.th

Received: 17 June 2021 /Revised: 28 June 2021 /Accepted: 05 July 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริการตามกระบวนการไอทีลของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี และประเมินประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของระบบสารสนเทศเพื่อการบริการที่ได้พัฒนาขึ้นภายในศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ นักศึกษา และบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2563 จำนวน 75 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง ผลการวิจัยพบว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการตามกระบวนการไอทีลของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ส่วนของผู้รับบริการมีการติดตามสถานะของการบริการ แสดงขั้นตอนของการแก้ไขปัญหา และข้อตกลงการให้บริการกับผู้รับบริการ ในส่วนของผู้ให้บริการ ระบบจะมีการกำหนดตัวชี้วัดในการวัดประสิทธิภาพของการให้บริการ มีการแจ้งเตือนการขอรับบริการผ่านอีเมล และทางแอปพลิเคชันไลน์ มีการกำหนดลำดับการให้บริการตามความจำเป็น เร่งด่วน และผลกระทบที่เกิดขึ้นเพื่อช่วยให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็ว ผลความพึงพอใจจากการใช้งานระบบของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริการตามกระบวนการไอทีล ของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการ โปรแกรมประยุกต์ มาตรฐานไอทีล

Abstract

This research's purposes were to study the development of the information service according to the ITIL of Digital Technology Center, Phetchaburi Rajabhat University. And study for evaluate the system performance and satisfaction of the information service system of Digital Technology Center, Phetchaburi Rajabhat University. The sample group of this study consisted of 75 students and personnel of Phetchaburi Rajabhat University by using a purposive sampling methodology. Research indicated the following results: The study for the development of the information service according to the ITIL of Digital Technology Center, Phetchaburi Rajabhat University on the part of the service recipients: service status is tracked, show troubleshooting steps and service agreement with service recipients. On the part of the service providers: KPI is set to measure service efficiency, notification of service requests via email and application LINE. The system has placed the order of service according to an urgent need and helps service recipients to receive fast service. Satisfaction results from using the system of service recipients and service providers were the highest level, as the shown mean of 4.63 and 4.58, respectively. The system can be applied and integrated with the information service of the digital technology center in order to be more efficient in working.

Keywords: Service Information System, Web Application, Information Technology Infrastructure Library

บทนำ

ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏ เพชรบุรี เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน และ ให้บริการด้านไอที เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย ระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนงานด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการแก่ นักศึกษา บุคลากร และหน่วยงานทั้งหมดภายใน มหาวิทยาลัยฯ จากการประเมินการปฏิบัติงานตามพันธกิจของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล พบว่าเนื่องจากศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลยังไม่มีการบริหารจัดการงานด้านไอทีที่เป็นมาตรฐาน การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นแบบ การติดต่อกันโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่ด้านไอทีกับ

ผู้ให้บริการ การจัดเก็บข้อมูลในการขอใช้บริการ ยังไม่เป็นระบบ ข้อมูลถูกจัดเก็บอยู่ในรูปแบบเอกสาร ตามแฟ้มเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการจัดบันทึกข้อมูลการแจ้งขอรับบริการ ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของฐานข้อมูล บางครั้งทำให้ข้อมูลเกิดการสูญหาย และไม่มีการเก็บรวบรวมปัญหาในการบริการด้านไอทีหรือวิธีการแก้ไขปัญหา ไม่มีการกำหนดข้อตกลงระดับการบริการด้านสารสนเทศระหว่างศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลกับผู้รับบริการ ไม่มีระบบสารสนเทศในการให้บริการ ทำให้การให้บริการเกิดความล่าช้า ไม่ทั่วถึง ไม่เป็นระบบ ขาดมาตรฐานและประสิทธิภาพในการให้บริการ จึงได้มีแนวคิดในการนำมาตรฐานด้านไอทีเข้ามา



สนับสนุนการปฏิบัติงาน จากการศึกษางานวิจัยในอดีตที่ผ่านมาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศของหน่วยงานต่าง ๆ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาระบบเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าหลักการของ ITIL (IT Infrastructure Library) ¹ ซึ่งเป็นหนึ่งในหลักการด้านไอที ถูกเลือกนำมาประยุกต์ใช้สนับสนุนการทำงาน เพื่อให้การทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด เนื่องจากเป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนความต้องการและเป้าหมายทางธุรกิจขององค์กร (Business Requirement and Objectives) โดยมุ่งเน้นไปที่ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ²⁻⁴ รวมทั้งพัฒนาระบบสารสนเทศในการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลควบคู่ไปด้วย เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานและเพื่อยกระดับการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้ทำการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริการตามกระบวนการไอดิลขึ้น เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก ปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ เพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารในการหาแนวทางปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปได้ในทิศทางที่ดีขึ้นในอนาคต รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล และคาดหวังว่างานวิจัยนี้จะประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของระบบสารสนเทศเพื่อการบริการที่ได้พัฒนาขึ้นภายในศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2563 ระดับปริญญาตรี จำนวน 7,366 คน และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ที่ปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 681 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษา และบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2563 โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวนทั้งหมด 75 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการบริการ ฯ และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาคั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and development) ขั้นตอนการวิจัยประกอบด้วย

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนด ขอบ ข่าย และ พัฒ นา ระบบ สารสนเทศฯ โดยใช้ทฤษฎีวงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle: SDLC)
3. ประเมิน ประสิทธิภาพ ของระบบ โดย ผู้เชี่ยวชาญและปรับปรุงแก้ไขระบบตามข้อเสนอแนะ ของผู้เชี่ยวชาญ
4. ประเมินความพึงพอใจโดยกลุ่มตัวอย่าง โดย แสดงใน (Figure 1)

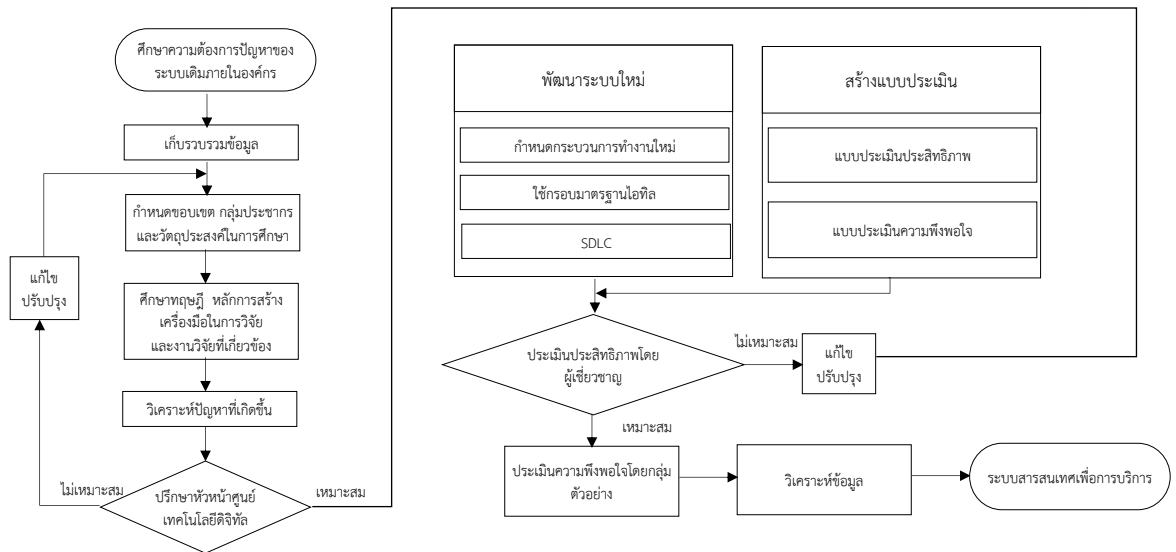


Figure 1. Research methodology

ผู้วิจัยแบ่งการดำเนินงานวิจัยเป็น 4 ระยะ โดย ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูล

1. กรอบงานไอทีล เป็นแบบแผนที่เรียกว่า "วิธีปฏิบัติ ที่ดีที่สุด" (best practices) และเป็นต้นแบบในการ บริหารจัดการด้านระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น รวมถึงเป็นกรอบงานที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อเป็น มาตรฐานให้องค์กรที่ให้บริการทางด้านไอทีใช้เป็น แนวทางในการจัดการบริการไอทีอย่างมีคุณภาพ¹

2. การจัดการการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management: ITSM) เป็นหลักการที่ เน้นเรื่องของกระบวนการซึ่งมุ่งเน้นในการพัฒนา กระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งยังรวมถึง เรื่องการวางแผนการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Planning) และการบริหารด้านการเงิน (Financial Management)⁵

3. ระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management Systems: DBMS) คือซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมที่ใช้

สำหรับโต้ตอบกับผู้ใช้งาน โดย DBMS จะเป็นตัวกลางในการโต้ตอบระหว่างผู้ใช้กับฐานข้อมูล ซึ่งผู้ใช้สามารถโต้ตอบกับฐานข้อมูลผ่าน DBMS โดยตรง หรือผ่านโปรแกรมประยุกต์ก็ได้⁶

4. วงจรการพัฒนาาระบบ (System Development Life Cycle: SDLC) ซึ่งมีการดำเนินกิจกรรมเป็นลำดับ 7 ขั้นตอนได้แก่ 1) การกำหนดปัญหา 2) การวิเคราะห์ 3) การออกแบบ 4) การพัฒนา 5) การทดสอบ 6) การติดตั้งและการใช้งาน 7) การบำรุงรักษา⁷

ระยะที่ 2 กำหนดขอบข่ายและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล ดังนี้

1. การกำหนดปัญหา

1.1 ศึกษากระบวนการปัจจุบัน ระบบการให้บริการของศูนย์ฯ ในปัจจุบัน เป็นการให้บริการตามรายการที่ได้รับแจ้ง และพยายามแก้ไขปัญหาให้หมดไปโดยไม่มีขั้นตอน หรือข้อกำหนดที่แน่นอน และไม่มี การกำหนดตัวชี้วัดการให้บริการต่าง ๆ เพื่อหาขั้นตอนการแก้ไขปัญหาอย่างถูกวิธีและเป็นรูปแบบ

1.2 กำหนดขอบเขตของระบบงานใหม่ โดยมี การนำกรอบมาตรฐานไอทีได้แก่ 1. การจัดการด้านระดับของการบริการ (Service Level Management) 2. การจัดการด้านเหตุการณ์ที่ผิดปกติ (Incident Management) 3. การจัดการปัญหา (Problem Management) มาประยุกต์ใช้เป็นมาตรฐานในการพัฒนาระบบสารสนเทศฯ ที่เหมาะสมกับศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

2. การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

2.1 วิเคราะห์กำหนดความต้องการ ทางผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลความต้องการ (Requirements Gathering) จากผู้ใช้ระบบเพื่อนำมาวิเคราะห์ระบบ โดยศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลฯ ได้ทำการประชุมเพื่อจัดทำข้อกำหนดด้านการบริการ ที่เป็นมาตรฐานเพื่อใช้เป็นตัวกำกับการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดและใช้วัดประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นได้แก่ 1) กำหนดและจัดลำดับความสำคัญของงานและบริการต่าง ๆ 2) กำหนดกรอบระยะเวลาตอบสนองและระยะเวลาการให้บริการ/ แก้ไขปัญหา 3) กำหนดขอบเขตของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการรับผิดชอบในแต่ละบริการ 4) กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI) 5) กำหนดข้อตกลงในการให้บริการ 6) กำหนดการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ

2.2 การออกแบบระบบ ผู้วิจัยได้ออกแบบผังการทำงานต่าง ๆ ดังนี้

2.2.1 แผนภาพบริบท (Context Diagram) แสดงถึงกระบวนการ (Process) และข้อมูล (Data)⁸ ที่เข้าและออกของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารตามกระบวนการไอทีของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จากกลุ่มผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องกับระบบ 3 กลุ่มคือ ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล) และหัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล โดยแต่ละกลุ่มผู้ใช้งานจะมีการรับ/ส่งข้อมูลระหว่างกระบวนการ (Process) ต่าง ๆ ดังแสดงใน (Figure 2)

2.2.3 แผนผัง (ER-Diagram) แสดงถึงความสัมพันธ์ของข้อมูล⁸ ประกอบด้วยตาราง 16 ตาราง ได้แก่

- 1) ตาราง dtc_incident
 - 2) ตาราง dtc_problem
 - 3) ตาราง dtc_problemtyp
 - 4) ตาราง dtc_problem_troubleshooting
 - 5) ตาราง dtc_service
 - 6) ตาราง dtc_service_catalog
 - 7) ตาราง dtc_service_maintenance
 - 8) ตาราง dtc_service_priority
 - 9) ตาราง dtc_service_request
 - 10) ตาราง dtc_service_request_requestmode
 - 11) ตาราง dtc_service_request_requeststatus
 - 12) ตาราง dtc_service_request_responstype
 - 13) ตาราง dtc_service_requester
 - 14) ตาราง dtc_service_requester_servicelevel
 - 15) ตาราง dtc_service_technician
 - 16) ตาราง dtc_service_technician_group
- ดังแสดงใน (Figure 4)

3. การพัฒนาระบบ หลังจากออกแบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้วได้มีการใช้ภาษา HTML5, PHP, CSS, JavaScript, JQuery ในการพัฒนาระบบ และใช้ MySQL ในการบริหารจัดการฐานข้อมูล

4. การทดสอบและติดตั้งระบบ ทดสอบการทำงานของระบบ 5 ขั้นตอน คือ 1) การทดสอบการทำงานแต่

ละส่วนย่อย (Unit Test) 2) การทดสอบการทำงานทั้งหมด (Integration Test) เพื่อหาข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นเมื่อนำระบบย่อยมารวมกัน 3) การทดสอบแต่ละหน้าที่การทำงาน (Function Test) 4) การทดสอบความง่ายต่อการใช้งานของผู้ใช้งาน (Usability Test) 5) การทดสอบประสิทธิภาพการทำงาน (Performance Test) เมื่อทดสอบจนมีความถูกต้องและครบถ้วนแล้ว จึงนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้ระบบเพื่อทดลองใช้งานและประเมินประสิทธิภาพของระบบในลำดับต่อไป

ระยะที่ 3 การประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการบริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล ฯ เป็นการทดลองใช้งานระบบ เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบ ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 3 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการบริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลฯ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ การประเมินระบบด้านความครบถ้วนตามความต้องการ (Functional Requirement Test) การประเมินระบบด้านการทดสอบการทำงาน (Functional Test) การประเมินระบบด้านการใช้งานระบบ (Usability Test) และการประเมินระบบด้านความปลอดภัยของระบบ (Security Test) ทดสอบคุณภาพแบบสอบถามโดยใช้การทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และประเมินค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC: Index of



Item Objective Congruence) ผลการทดสอบพบว่า มีค่าระหว่าง 0.67 - 1.00

3. วิธีการดำเนินการ ดำเนินการโดยติดตั้ง ระบบที่พัฒนาลงสู่เครื่องแม่ข่าย (Server) จากนั้นนำเข้าฐานข้อมูลและข้อมูลในระบบ ทดลองใช้งานและประเมินประสิทธิภาพของระบบ โดยการประเมินระบบจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง
4. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ นอกจากนี้ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อสังเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ

ระยะที่ 4 การประเมินความพึงพอใจของระบบสารสนเทศ ดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2563 ระดับปริญญาตรี จำนวน 7,366 คน (ข้อมูลจาก: ฐานข้อมูลนักศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ณ วันที่ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2563) และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ที่ปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 681 คน (ข้อมูลจากฐานข้อมูลมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ณ วันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2563)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษา และบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2563

จำนวน 75 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1.2.1 กลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากรสังกัดศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล จำนวน 5 คน

1.2.2 กลุ่มผู้ใช้บริการ ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 20 คนและนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 50 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล

3. วิธีการดำเนินการ ผู้วิจัยใช้การตอบแบบสอบถามออนไลน์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ผลการพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อการบริการตามกระบวนการไอทิลของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้พัฒนาระบบใช้งานผ่านโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ โดยสามารถแสดงผลได้ทั้งสองแบบ คือ แสดงผลแบบปกติ และแสดงผลแบบเทคนิคเรซพลอนตีฟ ดังนี้

1.1 หน้าหลัก เป็นหน้าแรกของระบบ ประกอบด้วยแถบเมนูต่าง ๆ มีการแสดงผลแบบปกติ ดังแสดงใน (Figure 5, 6)



Figure 5. Main page showing normal results



Figure 6. Main page showing responsive technique

1.2 ส่วนของผู้รับบริการ (Front Office) ซึ่งการทำงาน ของระบบฯ ในส่วนของผู้รับบริการ จะประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

1. ขั้นตอนการบริการ เป็นส่วนที่แสดงช่องทางของการรับบริการ รวมถึงวิธีการและรายละเอียดของการขอรับบริการ

2. ข้อตกลงการบริการ เป็นส่วนที่แสดงข้อตกลงระดับการให้บริการซึ่งทางศูนย์ได้รวบรวมและจัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อกำหนดการให้บริการระหว่างศูนย์ฯ กับผู้รับบริการ โดยมีข้อตกลงถึงระดับคุณภาพของบริการเพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบและเข้าใจถูกต้องตรงกัน

3. ส่วนการแจ้งขอรับบริการ/ ปัญหา เป็นส่วนที่ให้ผู้รับบริการเข้ามากรอกข้อมูลการขอรับบริการในระบบสารสนเทศฯ ที่พัฒนาขึ้น หลังจากนั้นระบบฯ จะแสดงข้อมูลหมายเลขการติดตามสถานะการแจ้งขอรับบริการ และ QR CODE สำหรับการตรวจสอบข้อมูล ดังแสดงใน (Figure 7)

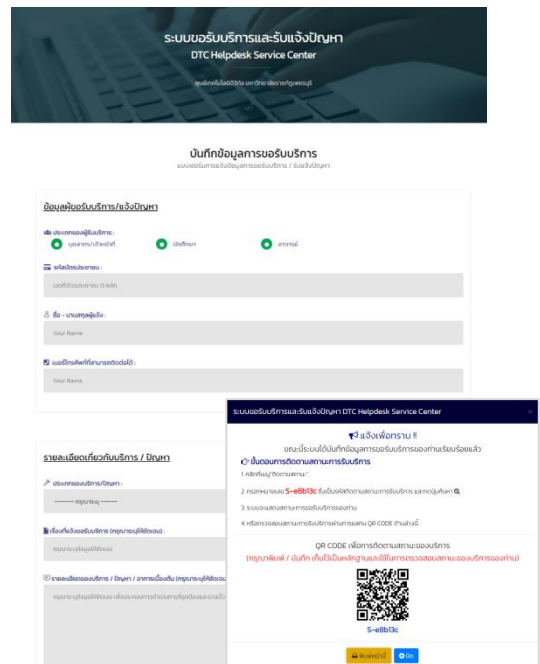


Figure 7. Details about the service/problem

2. การจัดการด้านเหตุการณ์ที่ผิดปกติ (Incident Management) เป็นส่วนสำหรับบริหารจัดการเหตุการณ์หยุดชะงักของการบริการ (Incident) ประกอบด้วยส่วนงานย่อยต่าง ๆ ได้แก่ 1) การเปิดงาน Incident 2) การปิดงาน Incident โดยค้นพบปัญหาใหม่ 3) การปิดงาน Incident โดยเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาจากคลังปัญหา ดังแสดงใน (Figure 12)

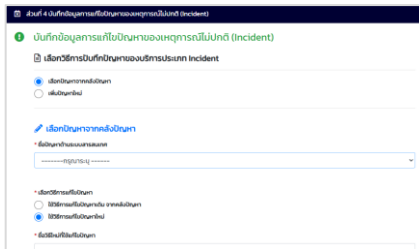


Figure 12. Section of the incident management

3. การจัดการปัญหา (Problem Management) เป็นส่วนที่ใช้สรุปประเด็นปัญหาและบันทึกสถานะของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริการดังแสดงใน (Figure 13)

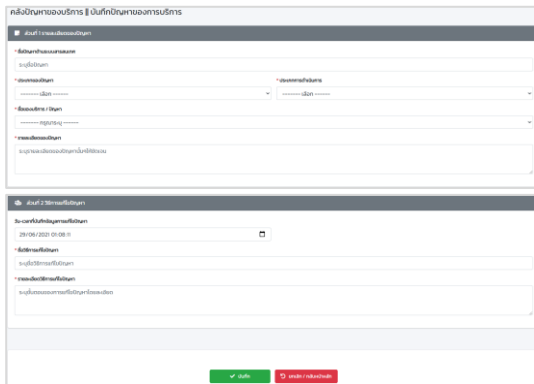


Figure 13. Section of the problem management

4. ผลการประเมินประสิทธิภาพค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญ โดยได้รับการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ดัง (Table 1)

Table 1. The results of IOC analysis from experts

Evaluation list	Expert			Total	IOC	Meaning
	1	2	3			
1. Functional Requirement Test						
Part of service user						
1.1 Support problem solving so that users can use IT systems or services as quickly as possible	1	1	1	3	1	Good
1.2 Modified data is stored and the details of the problem are displayed	1	1	1	3	1	Good
1.3 Can track status service request	1	1	1	3	1	Good
1.4 Ability to show solutions to problems	1	0	1	3	0.67	Good
Part of service provider						
1.1 Supporting IT services, helping to develop and improve operational quality	1	1	1	3	1	Good
1.2 Support problem solving so that users can use IT systems or services as quickly as possible	1	1	1	3	1	Good
1.3 Modified data is stored and the details of the problem are displayed	1	1	1	3	1	Good
1.4 Checking what the service receiver notifies is a service request or a Incident	1	1	1	3	1	Good
1.5 The ability of the system to display statistical reports	1	1	1	3	1	Good
2. Functional Test						
Part of service user						
2.1 Accuracy of storing service request information	1	1	1	3	1	Good
2.2 Accuracy of updating service request information	1	1	1	3	1	Good
2.3 Accuracy of the results obtained from the processing	1	1	1	3	1	Good
2.4 The system provides data validation and prevents any possible errors	1	1	1	3	1	Good

Table 1. The results of IOC analysis from experts (cont.)

Evaluation list	Expert			Total	IOC	Meaning
	1	2	3			
Part of service provider						
2.1 Accuracy of IT services and improve operational quality	1	1	1	3	1	Good
2.2 Accurate solutions support users to deploy systems or IT services as quickly as possible	1	1	1	3	1	Good
2.3 Accuracy of data storage, modification, tracking and detailed information on problems	1	1	1	3	1	Good
2.4 Accuracy of checking what users report is a problem, or service requests	1	1	1	3	1	Good
2.5 The system provides data validation and prevents any possible errors	1	1	1	3	1	Good
3. Usability Test						
3.1 Easy to use system	1	1	1	3	1	Good
3.2 The suitability of using the size of the text on the screen	1	0	1	2	0.67	Good
3.3 The suitability of using text colors and image	1	1	1	3	1	Good
3.4 The suitability of using text Symbol or picture to explain	1	1	1	3	1	Good
3.5 The system screen design is of the same standard	1	1	1	3	1	Good
3.6 The suitability of user interaction	1	1	1	3	1	Good
4. Security Test						
4.1 Define of username and password to verify access to the system	1	1	1	3	1	Good
4.2 User authentication of the system	1	1	1	3	1	Good
4.3 User access control	1	1	1	3	1	Good
4.4 Appropriateness for overall system security	1	1	1	3	1	Good

จาก (Table 1) พบว่าข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น จากการลงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คน มีความสอดคล้องจากการประเมินประสิทธิภาพค่าดัชนีความสอดคล้อง

อยู่ในช่วง 0.67 - 1.00 ซึ่งเป็นค่าที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี หลังจากที่ถูกวิจัยได้ทดสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของระบบแล้ว ผู้วิจัยได้นำระบบให้ผู้ใช้งานเข้าใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการทดสอบประสิทธิภาพของระบบด้วยการศึกษาความพึงพอใจกับผู้ใช้งานระบบจำนวน 75 คน โดยแยกเป็นกลุ่มผู้รับบริการจำนวน 70 คน และกลุ่มผู้ให้บริการ จำนวน 5 คน

5.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยกลุ่มผู้รับบริการ ดัง (Table 2)

Table 2. The results of the satisfaction study of service users on all aspects of the system

Evaluation list	\bar{X}	S.D.	Meaning
1. Functional Requirement Test	4.56	0.33	Very good
1.1 Support problem solving so that users can use IT systems or services as quickly as possible	4.60	0.60	Very good
1.2 Modified data is stored and the details of the problem are displayed	4.54	0.63	Very good
1.3 Can track status service request	4.53	0.58	Very good
1.4 Ability to show solutions to problems	4.57	0.63	Very good
2. Functional Test	4.68	0.35	Very good
2.1 Accuracy of storing service request information	4.71	0.49	Very good
2.2 Accuracy of updating service request information	4.66	0.59	Very good
2.3 Accuracy of the results obtained from the processing	4.67	0.53	Very good



Table 2. The results of the satisfaction study of service users on all aspects of the system (cont.)

Evaluation list	\bar{X}	S.D.	Meaning
2.4 The system provides data validation and prevents any possible errors	4.69	0.53	Very good
3. Usability Test	4.62	0.40	Very good
3.1 Easy to use system	4.64	0.51	Very good
3.2 The suitability of using the size of the text on the screen	4.66	0.54	Very good
3.3 The suitability of using text colors and image	4.54	0.65	Very good
3.4 The suitability of using text Symbol or picture to explain	4.63	0.54	Very good
3.5 The system screen design is of the same standard	4.64	0.51	Very good
3.6 The suitability of user interaction	4.59	0.50	Very good
4. Security Test	4.66	0.43	Very good
4.1 Define of username and password to verify access to the system	4.61	0.55	Very good
4.2 User authentication of the system	4.71	0.46	Very good
4.3 User access control	4.66	0.54	Very good
4.4 Appropriateness for overall system security	4.67	0.50	Very good
Total	4.63	0.30	Very good

จาก (Table 2) แสดงผลการศึกษาคำพึงพอใจของผู้ที่ใช้งานระบบทุกด้าน จากกลุ่มผู้ใช้งานที่เป็นผู้รับบริการ พบว่าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อระบบที่พัฒนาขึ้นนี้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.63$, S.D.= 0.30) ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านหน้าที่ของระบบ ($\bar{x} = 4.68$, S.D.= 0.35) รองลงมาคือ ด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย ($\bar{x} = 4.66$, S.D.= 0.43) และด้านการใช้งานของระบบ ($\bar{x} = 4.62$, S.D.= 0.40) ตามลำดับ ส่วนด้านที่ผู้รับบริการมีความ

พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความครบถ้วนตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.56$, S.D.= 0.33)

5.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยกลุ่มผู้ให้บริการ ดัง (Table 3)

Table 3. The results of the satisfaction study of service provider on all aspects of the system

Evaluation list	\bar{X}	S.D.	Meaning
1. Functional Requirement Test	4.64	0.38	Very good
1.1 Supporting IT services, helping to develop and improve operational quality	4.60	0.55	Very good
1.2 Support problem solving so that users can use IT systems or services as quickly as possible	4.60	0.55	Very good
1.3 Modified data is stored and the details of the problem are displayed	4.40	0.55	Good
1.4 Checking what the service receiver notifies is a service request or a Incident	4.80	0.45	Very good
1.5 The ability of the system to display statistical reports	4.80	0.45	Very good
2. Functional Test	4.52	0.18	Very good
2.1 Accuracy of IT services and improve operational quality	4.40	0.55	Good
2.2 Accurate solutions support users to deploy systems or IT services as quickly as possible	4.40	0.89	Good
2.3 Accuracy of data storage, modification, tracking and detailed information on problems	4.80	0.45	Very good
2.4 Accuracy of checking what users report is a problem. or service requests	4.40	0.55	Good
2.5 The system provides data validation and prevents any possible errors	4.60	0.55	Very good
3. Usability Test	4.57	0.15	Very good
3.1 Easy to use system	4.80	0.45	Very good
3.2 The suitability of using the size of the text on the screen	4.40	0.55	Good



Table 3. The results of the satisfaction study of service provider on all aspects of the system (cont.)

Evaluation list	\bar{X}	S.D.	Meaning
3.3 The suitability of using text colors and image	4.20	0.45	Good
3.4 The suitability of using text Symbol or picture to explain	4.80	0.45	Very good
3.6 The suitability of user interaction	4.60	0.55	Very good
4. Security Test	4.60	0.38	Very good
4.1 Define of username and password to verify access to the system	4.40	0.55	Good
4.2 User authentication of the system	4.80	0.45	Very good
4.3 User access control	4.40	0.55	Good
4.4 Appropriateness for overall system security	4.80	0.45	Very good
Total	4.58	0.09	Very good

จาก (Table 3) แสดงผลการศึกษาคำความพึงพอใจของผู้ที่ใช้งานระบบทุกด้าน จากกลุ่มผู้ใช้งานที่เป็นผู้ให้บริการ พบว่าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อระบบที่พัฒนาขึ้นนี้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D.= 0.09) ด้านที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านความครบถ้วนตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.64$, S.D.= 0.38) รองลงมา คือ ด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.60$, S.D.= 0.38) และด้านการใช้งานของระบบ ($\bar{X} = 4.63$, S.D.= 0.15) ตามลำดับ ส่วนด้านที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านหน้าที่ของระบบ ($\bar{X} = 4.52$, S.D.= 0.18)

การอภิปรายผล

ผลการดำเนินงานวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารตามกระบวนการไต่ถาม

ของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี” ผู้วิจัยขอนำไปสู่การอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการพัฒนากระบวนการสารสนเทศเพื่อการบริหารตามกระบวนการไต่ถาม ของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ผู้วิจัยได้พัฒนาระบบผ่านโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ จุดเด่นของระบบคือทำงานบนเครือข่าย ผู้ใช้งานระบบสามารถใช้งานระบบได้ทันที สอดคล้องกับงานวิจัยของรัฐันท์ วุฒิเดช⁹ ได้ทำวิจัยเรื่อง “ระบบสารสนเทศการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยธนบุรี - เชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่าระบบที่พัฒนาขึ้นใช้เทคโนโลยีของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วยในการขอรับบริการของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ผู้ใช้สามารถขอรับบริการได้ผ่านเว็บเพจ ไม่มีข้อจำกัดด้านระยะทาง เวลา สถานที่ และเกิดความสะดวกต่อการใช้งาน นอกจากนี้ระบบที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นนี้มีคุณสมบัติในด้านต่าง ๆ คือ ด้านระบบความปลอดภัย มีการตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบ และมีการใช้ Completely Automated Public Turing Computer and Humans Apart (CAPTCHA) ซึ่งระบบการรักษาความปลอดภัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของหทัยชนก แจ่มถิ่น และอนิรุทธ์ สติมัน¹⁰ ได้ทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนากระบวนการจัดการงานบริการด้านซอฟต์แวร์ของศูนย์ประมวลผลสารสนเทศ เชียงใหม่” พบว่า ผู้วิจัยได้กำหนดให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบต้องระบุชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านทุกครั้งก่อนการเข้าใช้ระบบจะตรวจสอบสิทธิในการเข้าสู่ระบบของผู้ใช้งานแต่ละบุคคล เมื่อเข้าสู่ระบบแล้วผู้ใช้งานจะได้รับสิทธิ



ในการจัดการข้อมูลที่แตกต่างกันไป ด้านการบันทึกข้อมูล ผู้รับบริการ และผู้ให้บริการมีการบันทึกข้อมูล การขอรับบริการและผลการให้บริการ โดยระบบ ฯ มีหน้าจอการบันทึกข้อมูลที่ครอบคลุม มีความสะดวก และง่ายต่อการใช้งาน ด้านการปรับปรุงแก้ไขข้อมูล มีเมนูสำหรับสืบค้นข้อมูลที่ต้องการแก้ไข และสามารถปรับปรุงแก้ไขได้อย่างสะดวก ด้านการสืบค้นข้อมูล มีเมนูสำหรับการสืบค้นข้อมูลที่หลากหลาย ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้งานทุกกลุ่ม มีหน้าจอสําหรับการสืบค้น/ ติดตามสถานะของการรับบริการ หรือแม้แต่มัให้ผู้ให้บริการก็สามารถสืบค้นข้อมูลการขอรับบริการในหัวข้อต่าง ๆ เพียงใส่คำค้นเพียงบางส่วน เช่น ชื่อผู้รับบริการ ระบบก็สามารถประมวลผลและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว ด้านโมดูลการใช้งาน ระบบสารสนเทศจะมีโมดูลสำหรับผู้ใช้งาน 2 กลุ่ม ซึ่งแต่ละกลุ่มมีฟังก์ชันการใช้งานที่แตกต่างกัน ดังนี้ โมดูลของผู้รับบริการ (Front Office) เป็นส่วนที่ให้ผู้รับบริการแจ้งขอรับบริการ และติดตามสถานะของการบริการนั้น ๆ หรือถ้าการขอรับบริการเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริการ ระบบก็จะแสดงขั้นตอนการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริการนั้นด้วย อีกทั้งระบบยังมีการแสดงข้อตกลงของการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการทราบว่ประเภทการบริการต่าง ๆ มีข้อตกลงในการให้บริการอย่างไร โมดูลของผู้ให้บริการ (Back Office) นำกรอบมาตรฐานของการปฏิบัติงานด้านไอที คือ มาตรฐานไอที มาประยุกต์ใช้เป็นมาตรฐานของระบบสารสนเทศฯ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นงลักษณ์ ทรรพนนท์² ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการด้านไอทีโดยการนำไอที 3 มาประยุกต์ใช้ในการสนับสนุนระบบการรับแจ้ง

ปัญหา กรณีศึกษา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ในการนำกระบวนการ ITIL เข้ามา ใช้กับการบริหารจัดการด้านไอทีของระบบการรับแจ้งปัญหา พบว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ตั้งแต่การจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบมากขึ้น ง่ายต่อการสืบค้น และการช่วยในการตรวจสอบสถานะของการดำเนินงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน ซึ่งช่วยให้มีการส่งต่องานกันอย่างเป็นระบบ มีการตรวจสอบงานที่เข้ามาใหม่เสมอ นอกจากนี้การพัฒนาระบบที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นนี้ได้ดำเนินการพัฒนาตามหลักการและทฤษฎีวงจรการพัฒนา ระบบ (SDLC: System Development Life Cycle) ซึ่งมีการดำเนินกิจกรรมเป็นลำดับได้แก่ การกำหนดปัญหา การวิเคราะห์ การออกแบบ การพัฒนา การทดสอบ การติดตั้งและการใช้งาน การบำรุงรักษา ขั้นตอนการดำเนินการดังกล่าวสอดคล้องกับโอกาส เอี่ยมศิริวงศ์⁷ กล่าวว่า วงจรการพัฒนา ระบบ เป็นวงจรที่แสดงถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในแต่ละขั้นตอนของการพัฒนาที่จะทำให้เกิดเข้าใจถึงกิจกรรมพื้นฐานและรายละเอียดต่าง ๆ ในการพัฒนาระบบ และพัฒนาระบบสารสนเทศ ฯ ในรูปแบบของเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application)

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของระบบสารสนเทศเพื่อการบริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พบว่า นักศึกษา และบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี (ในฐานะผู้รับบริการ) มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบที่พัฒนา ฯ ขึ้น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D.= 0.30) โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านหน้าที่ของระบบ



ด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย ด้านการใช้งานของระบบ และด้านความครบถ้วนตามความต้องการ และบุคลากรสังกัดศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี (ในฐานะผู้ให้บริการ) มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบที่พัฒนา ๔ ขึ้น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.58$, S.D.= 0.09) โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความครบถ้วนตามความต้องการ ด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย ด้านการใช้งานของระบบ และด้านหน้าที่ของระบบ แสดงให้เห็นได้ว่าระบบที่พัฒนาขึ้นนี้สามารถตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มได้ครอบคลุม เพราะมีการกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน ทั้งการกำหนดวิธีการดำเนินงาน กำหนดขั้นตอนการบริการ ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยุพดี ฉิมอ่อง⁴ ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบบริการบริการสารสนเทศของศูนย์คอมพิวเตอร์ตามกระบวนการไอทิลสำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ผลการวิจัยพบว่าจากการนำระบบบริการบริการสารสนเทศของศูนย์คอมพิวเตอร์ตามกระบวนการไอทิลสำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มาทดลองใช้งาน และประเมินความพึงพอใจ 5 ด้าน พบว่ากลุ่มผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ($\bar{x} = 4.61$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.31 กลุ่มผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ($\bar{x} = 4.54$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ที่ 0.52

ซึ่งแสดงว่าทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน

สรุปผลการวิจัย

จากการนำมาตรฐานไอทิลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีเพื่อรองรับการให้บริการด้านระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นกับการให้บริการ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล ดังนี้

1. ได้กระบวนการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการดำเนินการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล
2. ได้ระบบสารสนเทศที่ช่วยในการกำกับการทำงานและอำนวยความสะดวกในการทำงาน
3. มีมาตรฐานการทำงานที่ได้มาตรฐานมากขึ้น ทำให้สามารถแยกแยะความสำคัญของบริการและระดับความเร่งด่วนได้ดีขึ้น
4. มีองค์ความรู้ที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา ทำให้การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นทำได้ดียิ่งขึ้น
5. สามารถตรวจวัดคุณภาพของการบริการ ทำให้มีข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล
6. ผู้รับบริการและผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจมากขึ้นซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ต้องมีความสม่ำเสมอในการดำเนินการกระบวนการต่าง ๆ และต้องหมั่นตรวจสอบการ



ดำเนินการเพื่อให้ทุกกระบวนการดำเนินไปอย่าง
ไม่ติดขัด

2. ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ฯ ได้นำ
มาตรฐานด้านไอที (ITIL) มาใช้เพียง 3 กระบวนการ
เท่านั้น ในอนาคตควรมีการขยายหรือเพิ่ม
กระบวนการอื่น ๆ เข้ามา เช่น ระบบบริหารทรัพย์สิน
(Asset Management) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ
ให้บริการของศูนย์ ฯ

3. ควรมีการพัฒนาแอปพลิเคชันเชื่อมต่อกับ
ระบบสารสนเทศ ฯ เพื่อให้ผู้ใช้งานได้เข้าถึงระบบได้
ง่ายและสะดวก ทำให้ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบได้ทุก
ที่ที่ต้องการ

เอกสารอ้างอิง

1. วิรินทร์ เมฆประดิษฐสิน. สู่ความเป็นเลิศด้านการ
บริการงานไอทีด้วยมาตรฐาน ITIL V.3. กรุงเทพฯ:
ซีเอ็ดยูเคชั่น; 2558.
2. นงลักษณ์ ทรรพนันท์. การบริหารจัดการด้านไอ
ทีโดยการนำไอทีล 3 มาประยุกต์ใช้ในการ
สนับสนุนระบบการรับแจ้งปัญหา กรณีศึกษา
สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
ศรีปทุม; 2560.
3. ประสาน แก้วก้อน. การประยุกต์กระบวนการ ITIL
กับกระบวนการให้บริการรับแจ้งเหตุแก้ไขปัญหา.
[วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร; 2559.

4. ยุพดี ฉิมอ่อง. การพัฒนาระบบบริหารการบริการ
สารสนเทศของศูนย์คอมพิวเตอร์ตามกระบวนการ
ไอทีลสำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
[วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. นครปฐม:
มหาวิทยาลัยศิลปากร; 2556
5. ปริญญา หอมเอนก. บทวิเคราะห์กระบวนการ
บริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ.
[อินเทอร์เน็ต]. 2564. เข้าถึงได้จาก:
<https://ftp.psu.ac.th/pub/itil/ITSMITIL.pdf>.
6. โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. ระบบฐานข้อมูล. กรุงเทพฯ:
ซีเอ็ดยูเคชั่น; 2551.
7. โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. การวิเคราะห์และออกแบบ
ระบบ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น; 2560.
8. ญัฐพันธ์ เขจรนันท์. การวิเคราะห์และออกแบบ
ระบบสารสนเทศ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น;
2551.
9. รัฐนันท์ วุฒิเดช. ระบบสารสนเทศการให้บริการ
ของศูนย์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยธนบุรี-เชียงใหม่.
[วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2549.
10. ทักษิณก แจ่มถิ่น, อนิรุทธ์ สติมัน. การพัฒนา
ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานวิจัยและงาน
สร้างสรรค์ระดับบัณฑิตศึกษา สำหรับบัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. [การค้นคว้า
อิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. นครปฐม:
มหาวิทยาลัยศิลปากร; 2552.