

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การประยุกต์ใช้วิธีดีมาเทลในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของซอฟต์แวร์ออนไลน์ภาครัฐบนเทคโนโลยีการประมวลผลในกลุ่มเมฆสำหรับหน่วยงานราชการในประเทศไทย: กรณีศึกษาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ชื่อผู้เขียน

นายธาดาธิเบศร์ ภูทอง

ชื่อปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย

สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร.สุพิชา พาณิชย์ปฐม

ปีการศึกษา

2557

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของบริการซอฟต์แวร์ออนไลน์ภาครัฐบนเทคโนโลยีการประมวลผลในกลุ่มเมฆสำหรับหน่วยงานราชการในประเทศไทย โดยนำปัจจัยความยืดหยุ่นในการใช้ระบบงาน และความมั่นคงปลอดภัยซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของการให้บริการซอฟต์แวร์ออนไลน์ผ่านทางเครือข่าย (Mather et al., 2009; Mulholland et al., 2010; Reese, 2009) มาบูรณาการกับตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) ซึ่งมีทั้งสิ้น 5 ปัจจัย ได้แก่ การให้บริการได้ถูกต้อง (Reliability) ความรวดเร็วในการให้บริการ (Responsiveness) การเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า (Empathy) การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า (Assurance) และการมีเครื่องมือ อุปกรณ์และบุคลากรพร้อมที่จะให้บริการ (Tangible) การวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือกลุ่มบุคคลที่เคยใช้ระบบบริการซอฟต์แวร์ออนไลน์ภาครัฐบนเทคโนโลยีการประมวลผลในกลุ่มเมฆจำนวน 210 คน เกี่ยวกับระดับความสำคัญที่ใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ทดสอบความตรงของแต่ละตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบค (Cronbach's alpha) และวิเคราะห์องค์ประกอบลดจำนวนตัวแปรและจัดกลุ่มของปัจจัยใหม่ให้มีความสอดคล้องกัน หลังจากนั้น ผู้วิจัยจึงพัฒนาแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของปัจจัยและเงื่อนไขที่เป็นตัวบ่งชี้จากผู้เชี่ยวชาญในการเป็นผู้ให้บริการระบบบริการซอฟต์แวร์ออนไลน์ภาครัฐบนคลาวด์

จำนวน 16 คน จากนั้นนำข้อมูลระดับคะแนนจากความเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ผลตามวิธีการตีมาเทลเพื่อจัดลำดับความสำคัญและสร้างแผนภาพแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลระหว่างปัจจัยและเงื่อนไขที่เป็นตัวบ่งชี้ในแต่ละปัจจัย

ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของบริการซอฟต์แวร์ออนไลน์ภาครัฐบนเทคโนโลยีการประมวลผลในกลุ่มเมฆสำหรับหน่วยงานราชการในประเทศไทยที่สำคัญที่สุดคือ ปัจจัยด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้ระบบงาน นอกจากนี้เงื่อนไขที่เป็นตัวบ่งชี้ในกลุ่มของปัจจัยด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้ระบบงาน ยังเป็นเงื่อนไขที่เป็นตัวบ่งชี้ที่มีอิทธิพลต่อเงื่อนไขที่เป็นตัวบ่งชี้ในกลุ่มอื่นๆ ปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมา คือ ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยและการรับรู้ถึงประโยชน์ และปัจจัยด้านความยืดหยุ่นในการใช้ระบบงานตามลำดับ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ให้แนวทางที่เป็นประโยชน์แก่สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในฐานะผู้ให้บริการคลาวด์กับหน่วยงานราชการ และผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมบริการซอฟต์แวร์ออนไลน์ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการ นักพัฒนาระบบงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องในการที่จะทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของระบบบริการซอฟต์แวร์ออนไลน์ภาครัฐโดยเฉพาะปัจจัยด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้ระบบงาน ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยและการรับรู้ถึงประโยชน์ และปัจจัยด้านความยืดหยุ่นในการใช้ระบบงาน เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาแนวทางในการดำเนินธุรกิจสร้างกลยุทธ์ในการให้บริการ และเพื่อพัฒนารูปแบบและฟังก์ชันของระบบงานภายใต้การบริการซอฟต์แวร์ออนไลน์ภาครัฐให้เหมาะสมสำหรับผู้ใช้ในหน่วยงานราชการประเทศไทยต่อไป

คำสำคัญ: วิธีตีมาเทล, การวิเคราะห์ห่วงค้ประกอบ, ตัวแบบ SERVQUAL คุณภาพการให้บริการ, บริการซอฟต์แวร์ออนไลน์ภาครัฐ

ชำนาญกหาสมุด

Thesis Title	USING DEMATEL METHOD TO IDENTIFY THE KEY FACTORS OF SERVICE QUALITY IN GOVERNMENT SOFTWARE AS A SERVICE ON CLOUD COMPUTING PROVIDE GOVERNMENT SECTORS IN THAILAND : A CASE STUDY OF SARABAN AS A SERVICE
Author	Mr. Thadathibesra Phuthong
Degree	Master of Science Program
Department/Faculty/University	In Management Information Systems Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Thesis Advisor	Associate Professor Supeecha Panichpathom, Ph.D.
Academic Years	2014

ABSTRACT

The purpose of this study is to find the key factors influencing the quality of service in Government Software as a Service on Cloud Computing for the Government Sectors in Thailand, and explore the causal relationships between the criteria for each factor by integrating factors of flexibility and security to the SERVQUAL model of Parasuraman. The sample used in this research is a group of people who have used the Government Software as a Service 210 samples. A paper survey was administrated, and data were collected to test the reliability of each variable with coefficient alpha and then a factor analysis was conducted to separate criteria into groups and identify the key factors. A questionnaire and analysis based on DEMATEL method was constructed and surveyed. Based on the analysis, it was found that the most significant factor was in the assurance dimension. Further, the criterion in assurance dimension was the cause cluster and effected to other dimensions. The second most one was factor in security and perceived usefulness and third, factor in flexibility.

The results of this study can provide useful guidance to Electronic Government Agency's management for building strategy to improve quality of service in Government Software as a Service on Cloud Computing by focusing on the improving assurance, security and perceived of usefulness, flexibility and to develop better Government Software as a Service (G-SaaS) platforms with proper function properly for Government Software as a Service users in Thailand.

Keywords: DEMATEL Method, Factor Analysis, SERVQUAL Model, Service Quality, Government Software as a Service

สำนักหอสมุด