



มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
จากบุคคลภายนอก (IT Outsourcing)

โดย

นางสาวปิยนุช สุรพັນธนากร เลขทะเบียน 5002037249

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
โครงการปริญญาโทสาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พฤศจิกายน 2552

บทคัดย่อ

การศึกษาระยะ เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการระบบงานจากบุคคลภายนอก (IT Outsourcing) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากบุคคลภายนอก (IT Outsourcing) และเสนอแนวทางการแก้ปัญหาในการให้บริการของทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศจากบุคคลภายนอก (IT Outsourcing) ทางด้านการพัฒนาระบบงาน (Software development outsourcing) โดยอาศัยปัจจัยด้านการได้รับระบบงานตรงตามความต้องการ, การได้รับระบบงานที่มีฟังก์ชันงานไม่ซับซ้อน, ความสามารถในการตอบสนอง, การรับรู้การใช้งานง่ายของระบบงาน, การรับรู้คุณภาพของระบบงาน, พฤติกรรมความตั้งใจที่มีต่อการใช้ระบบงาน และการนำระบบงานไปใช้งานได้จริง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำทฤษฎีและแนวคิดอันประกอบด้วยทฤษฎีคุณภาพของการบริการ ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ รวมถึงข้อเท็จจริงจากเอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์

ขอบเขตการศึกษาคือการให้บริการของ IT Outsourcing ทางด้านการพัฒนาระบบงาน (Software development outsourcing) ในอุตสาหกรรมสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งมีงบประมาณทางการพัฒนาไอทีเป็นอันดับหนึ่ง และมีการพัฒนาระบบงาน (Software development outsourcing) อย่างชัดเจน โดยใช้การเก็บข้อมูลด้วยการตอบแบบสอบถามและแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์หรือแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อศึกษาทัศนคติจากกลุ่มบุคลากรหรือผู้ที่ทำงานอุตสาหกรรมสื่อสารโทรคมนาคม โดยให้ความสนใจบุคลากรที่อยู่ในองค์กรซึ่งใช้บริการ IT Outsourcing ทางด้านการพัฒนาระบบงาน (Software development outsourcing) ซึ่งมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบงาน (Software development outsourcing) โดยทำการเก็บข้อมูล ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดจำนวนตามสัดส่วนของจำนวนพนักงานในอุตสาหกรรมสื่อสารโทรคมนาคม จำนวนทั้งสิ้น 366 ราย (คิดเป็นร้อยละ 81.33 ของจำนวนแบบสอบถามที่ดำเนินการแจกทั้งหมด) พบว่ากลุ่มบุคลากรหรือผู้ที่ทำงานอุตสาหกรรมสื่อสารโทรคมนาคมส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบงานจากบุคคลภายนอก (IT Outsourcing) และมีความเกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบงานจากบุคคลภายนอก (IT Outsourcing) โดยกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเชิงบวกต่อทั้ง 4 ปัจจัย ว่ามีผลต่อคุณภาพของการให้บริการระบบงานจากบุคคลภายนอก (IT Outsourcing) โดยพบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย และผู้ใช้ระบบงานให้ความสำคัญ ได้แก่ การได้รับระบบงานที่มีฟังก์ชันงานไม่ซับซ้อน ความสามารถในการตอบสนอง การรับรู้คุณภาพของระบบงานและพฤติกรรมความตั้งใจที่มีต่อการใช้ระบบงาน รองลงมาได้แก่ ปัจจัยที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน ได้แก่ การรับรู้การใช้งานง่ายของระบบงาน

ส่วนปัจจัยด้านระบบงานที่ผู้รับบริการได้รับตรงตามความต้องการ เห็นด้วยน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ข้อมูลที่ได้จากการให้กลุ่มตัวอย่างเรียงลำดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากบุคคลภายนอก (IT Outsourcing)

ตัวแปรอิสระทั้ง 7 ซึ่งประกอบด้วย ระบบงานที่ผู้รับบริการได้รับตรงตามความต้องการ, ระบบงานที่ผู้รับบริการได้รับมีฟังก์ชันงานที่ไม่ซับซ้อนและความสามารถในการตอบสนอง เป็นตัวการรับรู้การใช้งานง่ายของระบบงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่าการรับรู้การใช้งานง่ายของระบบงานและการรับรู้คุณภาพของระบบงาน เป็นตัวพฤติกรรมความตั้งใจที่มีต่อการใช้ระบบงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพฤติกรรมความตั้งใจที่มีต่อการใช้ระบบงานนี้ก็เป็นตัวกำหนดกำหนดการนำระบบงานไปใช้งานได้จริง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้วยเช่นกัน

ผลของการวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ เพื่อการพยากรณ์พฤติกรรมการนำระบบงานไปใช้งานได้จริงเป็นอย่างดี รวมทั้งยังสามารถนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อช่วยทำให้ภาพของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้ใช้งานกับการนำระบบงานไปใช้ได้ตรงตามความต้องการมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการ เพื่อที่จะให้ผู้รับบริการพัฒนาระบบงานจากบุคคลภายนอกสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการที่จะได้รับ เพื่อการลงทุนพัฒนาระบบงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้ใช้งานและเกิดการดำเนินงานที่มีคุณภาพจากการนำระบบงานที่ได้รับไปใช้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิผลของการดำเนินงานในอนาคต

การวิจัยในอนาคต อาจนำผลที่ได้จากการศึกษาไปดำเนินการทดสอบความเป็นไปได้เชิงปฏิบัติการพิสูจน์ถึงคุณค่า ความเหมาะสม และประโยชน์ที่ได้จากผลการวิจัยนี้ และควรทำการศึกษาในรายละเอียดให้มากขึ้น โดยอาศัยการเก็บข้อมูลเชิงลึกจากการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและหลากหลายยิ่งขึ้น รวมทั้งการขยายขอบเขตการศึกษาในการให้บริการของ IT Outsourcing ทางด้านการพัฒนาระบบงาน (Software development outsourcing) ก็กับการให้บริการในองค์กรธุรกิจประเภทอื่น ๆ เช่น ธนาคาร เป็นต้น เพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากบุคคลภายนอก (IT Outsourcing) ที่จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ และสมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น