



ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำมาตรฐาน ITIL
มาใช้ในองค์กรที่ให้บริการทางด้าน IT

โดย

นางสาวสุวจิ สังข์อาษา

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
โครงการปริญญาโทสาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2554

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในองค์กรที่ให้บริการทางด้าน IT โดยเฉพาะองค์กรที่เป็น IT Outsourcer Company เป็นการศึกษาในลักษณะของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

ประชากรของงานวิจัยนี้ได้แก่ประชากรไทยที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรที่ให้บริการทางด้าน IT และมีการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในองค์กรซึ่งจะเน้นไปที่องค์กรที่เป็น IT Outsourcer Company ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 200 ตัวอย่าง จากหน่วยงาน 5 หน่วยงาน เป็นระยะเวลา 2 สัปดาห์ โดยเลือกใช้วิธีการเก็บข้อมูล 2 วิธี คือ เก็บข้อมูลด้วยชุดแบบสอบถามแบบกระดาษ และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบอิเล็กทรอนิกส์ หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ และ การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย

ผลของงานวิจัยพบว่า ปัจจัยการมีผู้เชี่ยวชาญด้าน ITIL ในองค์กร ปัจจัยคุณภาพของพนักงาน IT ที่เกี่ยวข้องกับ ITIL และ ปัจจัยการมีส่วนร่วมของพนักงาน IT เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความสำเร็จในการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในองค์กร โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน IT อธิบายได้ว่าองค์กรที่จะนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ ควรสนับสนุนให้พนักงาน IT ที่เกี่ยวข้องกับ ITIL เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และสามารถกำหนดวิธีการทำงานต่างๆของตนเองได้ ควบคู่กับการมีพนักงาน IT ที่มีคุณภาพในองค์กร และการมีผู้เชี่ยวชาญด้าน ITIL ในองค์กรเพื่อช่วยในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่พนักงานในองค์กร และช่วยให้การดำเนินงานตามมาตรฐาน ITIL ประสบความสำเร็จได้โดยง่าย ส่วนปัจจัยการสนับสนุนจากผู้บริหารจะส่งผลโดยตรงกับการมีส่วนร่วมของพนักงาน IT กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารให้การสนับสนุนในการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในองค์กร ก็จะทำให้พนักงานในองค์กรให้ความร่วมมือ และส่งผลให้สามารถนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้ในที่สุด นอกจากนี้ ปัจจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL ของพนักงาน ถือเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงาน IT ที่เกี่ยวข้องกับ ITIL มีคุณภาพ ในขณะที่การสื่อสารไม่ถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงาน IT ที่เกี่ยวข้องกับ ITIL มีคุณภาพ อธิบายได้ว่า ถ้าพนักงาน IT มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน ITIL ที่นำมาใช้ในองค์กร ก็จะทำให้พนักงานเหล่านั้นเป็นพนักงานที่มีคุณภาพ สามารถนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้ในที่สุด โดยความรู้ความเข้าใจนั้นได้มาจากการได้รับการอบรมนั่นเอง ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎี งานวิจัย และบทความที่อ้างอิงทั้งหมด

ผลของงานวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นกรณีศึกษาสำหรับองค์กรที่มีการนำ ITIL มาใช้ แล้วต้องการประสบความสำเร็จจากการใช้มาตรฐาน ITIL รวมถึงผู้บริหารหน่วยงานสามารถนำ ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษานี้ไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการทางด้าน IT ของ องค์กร และสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษานี้ไปใช้ช่วยวางแผนในระยะยาว และเตรียมการ ปรับปรุงการให้บริการทางด้านเทคโนโลยี เพื่อยกระดับองค์กรในมุมมองของการนำมาตรฐานที่ ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นมาตรฐานการปฏิบัติที่ดีสำหรับการควบคุมทางด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ได้

สำหรับงานวิจัยในอนาคต และในการศึกษาครั้งต่อไป อาจนำเอากรณีศึกษาของ บริษัทอื่น หรือภาคธุรกิจอื่นมาเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างเพื่อเป็นประโยชน์ใน การนำไปแนวทางในการปฏิบัติหรือปรับปรุงกระบวนการในองค์กรได้ หรือ นักวิจัยอาจ ทำการศึกษาเพื่อพิสูจน์กรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ในประเทศอื่นที่มีสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม ที่ต่างจากประเทศไทย เพื่อพิสูจน์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในกรอบแนวคิดว่าสามารถใช้อธิบายถึง ปัจจัยความสำเร็จในการนำมาตรฐาน ITIL มาใช้ในองค์กรทุกองค์กรที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้ เพื่อพัฒนาคุณค่าของข้อมูลที่จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ และสมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น

Abstract

This survey research aims to investigate the factors affecting successful implementation of ITIL in IT service organizations, especially IT outsourcer companies.

The participants of this study are Thai operational staffs who work for the IT service organizations which implement ITIL, particularly the IT outsourcer companies. The data is collected from 200 samples of 5 sections during 2 weeks by using paper questionnaires and electronic questionnaires. After that, the data is analyzed by using multiple regression and simple regression analysis.

The results indicate that some factors leading to the successful implementation of ITIL in these organizations are quality of IT staffs concerned with ITIL and participation of IT staffs. Nevertheless, the factor most affects the successful implementation is the participation of IT staffs. It represents that the organizations applying ITIL should support the IT staffs concerned with ITIL to participate in decision making and define their own working methods. Moreover, qualified IT staffs and ITIL experts in the organizations should be promoted to provide suggestion and advice for other staffs to follow ITIL roadmap easily. Additional, supporting factors from executives directly affect the participation of IT staffs also. If the executives encourage the ITIL implementation in the organizations, the staffs are willing to cooperate and drive the organizations to the goal. Besides, the staffs' knowledge and understanding of ITIL are significant factor for the qualified IT staffs while the communication is not regarded as an important factor for the qualified IT staffs. It can be said that if the IT staffs have good understanding of ITIL implantation in the organizations, they can develop themselves to be the qualified IT staffs to achieve the organizational success. All of knowledge and understanding are available from training, according to entire theories, researches and referred articles.

The findings of this study are useful for further research as the case study for any organizations which desire to implement ITIL successfully. The executives can use the data of this research to improve efficiency of IT service of their organizations

and to shift the level of organizations in aspect of the implementation of accepted international standards for information technology control.

For future researches and additional studies, certain case studies of other organizations should be included to compare similarity and difference which will be helpful to provide or develop resolutions for organizational process. The researcher may prove the conceptual framework of this research in several countries under different environment and culture from Thailand to explore relationship of the factors in such conceptual framework if it can explain the success factors of ITIL implementation in every organization under various culture or not. This method will enhance the value of data for useful application and more perfect results.