

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา : บริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด
ชื่อผู้เขียน	นางสาววลัยพร มณีนิล
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา วงศ์ภินันท์วัฒนา
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรอย่างยั่งยืนเพื่อเป็นแนวทางแก่องค์กรที่จะเริ่มนำ ITIL มาใช้หรือนำ ITIL มาใช้แล้วให้สามารถคงไว้ซึ่งกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL ได้อย่างยั่งยืนซึ่งมีบริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นกรณีศึกษาของงานวิจัยในครั้งนี้

งานวิจัยนี้ใช้แนวความคิดการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างยั่งยืน มาประกอบเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัย จากนั้นทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ และส่งเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ไปยังพนักงานภายใน บริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด จากนั้นนำไปวิเคราะห์สมการถดถอย (Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง จะมีส่วนเสริมสร้างให้พนักงานในองค์กรมีความตระหนักในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL ในขณะเดียวกันก็จะทำให้เกิดการจัดตั้งกลุ่ม ITIL Champion ภายในองค์กรขึ้น และผลักดันให้พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ทั้งนี้จะต้องมีการประเมินผลและตรวจติดตามอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะได้ทราบผลลัพธ์ หรือผลสะท้อนกลับของกระบวนการที่ได้ถูกสร้างขึ้น และนำผลลัพธ์นั้นมามีส่วนทำให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง และทำให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการทำงานนั้นๆ สามารถคงไว้ซึ่งความสำเร็จของการนำ ITIL มาในองค์กรอย่างยั่งยืน

ประโยชน์ของงานวิจัยนี้ ทำให้ทราบว่า หากองค์กรต้องการให้มีการนำ ITIL มาใช้อย่างยั่งยืน ผู้บริหารต้องให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง โดยผู้บริหารเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะจะเป็นผู้สร้างความตระหนักในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL ให้เกิดขึ้นได้ภายในองค์กร อีกทั้งยังมีอำนาจในการจัดตั้งกลุ่ม ITIL Champion เพื่อเป็นกลุ่มคนที่ผลักดันให้นำ ITIL มาใช้ภายในองค์กรได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร นอกจากนี้ผู้บริหารควรทำให้พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วม ในการหารือ วางแผน และปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกัน และมีการประเมินผลและการตรวจติดตามอย่างต่อเนื่อง เป็นตัวสะท้อนกลับผลลัพธ์ของกระบวนการทำงาน และนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรคงไว้ซึ่ง ITIL ภายในองค์กรอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: ITIL, การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ, ความสำเร็จ, ยั่งยืน

Independent Study Title	CRITICAL SUCCESS FACTORS FOR SUSTAINABLE ORGANIZATION'S ITIL IMPLEMENTATION CASE STUDY : GOSOFT (THAILAND) CO.,LTD
Author	MS. Walaiporn Maneenin
Degree	Master of Science Program
Department/Faculty/University	In Management Information Systems Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Assoc.Prof.Dr.Nitaya Wongpinunwatana
Academic Years	2014

ABSTRACT

The purpose of this research is to study the critical success factors that stimulate the sustainability on organization's ITIL adoption, based on Gosoft (Thailand) Co., Ltd as the case study.

The concept for this research is based on the IT Service Management framework. The method utilized was collecting data via online questionnaires in the format of emails submitting to Gosoft's employees. Altogether, 200 completed questionnaires were collected. In order to analyze this data, Statistical Software was used for Regression Analysis to determine the relationships between the independent variables and the dependent variable.

The results prove that continuous support from Management raises employees' standard awareness of the organization. Moreover, setting up groups of ITIL Champion within the organization encourages employees to involve in the streamlining work process. However, evaluation and coherent follow-up are necessary. It is crucial to be aware of and to stay informed on the progress, as well as implementing the necessary improvements. The effective use of ITIL will ensure the long-term maintenance and maximization of organization standards.

The benefit of this research shows that in order to make the most effective use of ITIL, the continuous support from the management is considered to be the most important success factor. Due to the fact that, not only management can create awareness of standard within the organization, management also has the authorities in term of organizing and setting up ITIL Champion. By doing so, these groups of people will reinforce the appropriate use of ITIL, and enable its implementation to be accordance with the organization's standard. Moreover, the management should allow employees to involve throughout the entire process, including; the discussion process, the planning process, the improving process, and the regular/routine follow up. These are the things that will result in the continuous improvement process of the ITIL, so that the ITIL can remain effectively in the organization.

Keywords: ITIL, IT Service Management, Success, Sustainable