



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้ IT Outsourcing

โดย

นางสาวนนุช อุ่นศิริ

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

โครงการปริญญาโทสาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2553

บทคัดย่อ

การว่าจ้างบริษัทภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือที่เรียกกันว่า IT Outsourcing เริ่มต้นในปี 1990 โดย IT Outsourcing เป็นทางเลือกใหม่ของการพัฒนาไอทีต่อเนื่องมาจากปรากฏการณ์การเติบโตของเศรษฐกิจทั่วโลก IT Outsourcing หมายถึง การว่าจ้างบริษัทภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาทำงานให้ไม่ว่าจะเป็นการดูแลระบบเครือข่าย การพัฒนาระบบเพื่อใช้ในองค์กร หรือการจัดหาอุปกรณ์หรือสิ่งจำเป็นทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ดำเนินงานในองค์กร โดยมีสัญญาเป็นข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (สุพล พรหมมาพันธุ์, 2009) IT Outsourcing เป็นกิจกรรมที่มีความแพร่หลายและมีการเติบโตทั่วโลกอย่างรวดเร็วภายในไม่กี่ปีที่ผ่านมา โดยในงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความสำเร็จของการใช้ IT Outsourcing ศึกษาว่าความสามารถของผู้ให้บริการ การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงต่อ IT Outsourcing ต้นทุน นวัตกรรม มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ IT Outsourcing และศึกษาถึงความสามารถในการสื่อสาร และความชัดเจนในความต้องการ IT Outsourcing ว่าเป็นตัวปรับค่าเพิ่ม ลด ความสามารถของผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้ IT Outsourcing ให้ประสบความสำเร็จ โดยมีการนำทฤษฎีและแนวคิดอันประกอบไปด้วย ทฤษฎีความสามารถหลัก และทฤษฎีต้นทุนต่อรายการ รวมถึงข้อเท็จจริงจากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์

ขอบเขตการวิจัยเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้ IT Outsourcing โดยมุ่งศึกษาจากผู้ที่มิพบทาบเกี่ยวข้องกับ IT Outsourcing คือ ผู้ใช้ระบบ (User) ในองค์กรหลายๆ ประเภทธุรกิจ เช่น สถาบันการเงิน ธุรกิจผลิต ธุรกิจขาย ธุรกิจให้บริการ และธุรกิจประกันภัย เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในทางธุรกิจ เช่น ในกรณีใช้ในการช่วยตัดสินใจในการเลือก IT Outsourcing อย่างไรให้ประสบความสำเร็จ งานวิจัยนี้พัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยมาจากงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในใช้ Information System Outsourcing ของ Gonzalez, Gasco, and Llopis (2005) โดยในงานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาดัวแปรอิสระ 6 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) ความสามารถของผู้ให้บริการ 2) ความสามารถในการสื่อสาร 3) ความชัดเจนในความต้องการ IT Outsourcing 4) การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงต่อ IT Outsourcing 5) ต้นทุน และ 6) นวัตกรรม โดยมีตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จของการใช้ IT Outsourcing งานวิจัยนี้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 คน โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ จะเก็บข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 189 คน

จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์สมการถดถอย (Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยความสามารถของผู้ให้บริการถูกปรับค่าด้วยความชัดเจนในความต้องการ IT Outsourcing การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงต่อ IT Outsourcing ต้นทุน และนวัตกรรม เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จของการใช้ IT Outsourcing

ผลของงานวิจัยจะทำให้ผู้บริหารองค์กรทราบว่าปัจจัยความสามารถของผู้ให้บริการถูกปรับค่าด้วยความชัดเจนในความต้องการ IT Outsourcing การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงต่อ IT Outsourcing ต้นทุน และนวัตกรรม ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ IT Outsourcing และนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับองค์กรของตนหรือเพื่อให้องค์กรในภาคธุรกิจต่างๆ มีแนวทางในการนำ IT Outsourcing ไปใช้กับองค์กรของตนให้ประสบความสำเร็จ

งานวิจัยต่อเนื่องในอนาคต อาจจะศึกษาถึงมุมมองของผู้ให้บริการที่มองปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้ IT Outsourcing ด้วยจะทำให้ผลของงานวิจัยมีความหลากหลายมากขึ้นและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงของการประยุกต์ใช้ในองค์กรที่เป็นผู้ให้บริการให้มีความเหมาะสม หรือศึกษาถึงความสำเร็จในการใช้งานของหน่วยงานราชการ เนื่องจากหน่วยงานราชการเป็นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่และระบบการทำงานมีความแตกต่างจากหน่วยงานทางภาคเอกชน หากในอนาคตหน่วยงานราชการมีการใช้ IT Outsourcing มากขึ้นก็อาจจะมีองค์ประกอบหรือปัจจัยอื่นๆ ที่มีความแตกต่างในการใช้ IT Outsourcing ให้ประสบความสำเร็จได้