

## ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรอย่างยั่งยืนกรณีศึกษา: บริษัท โกซอฟท์(ประเทศไทย) จำกัด

วัลย์พร มณีนิล\*

Gosoft (Thailand) Co., Ltd.

\*Correspondence: walaiporn11@gmail.com

doi: xxxxx

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรอย่างยั่งยืนเพื่อเป็นแนวทางแก่องค์กรที่จะเริ่มนำ ITIL มาใช้หรือนำ ITIL มาใช้แล้วให้สามารถคงไว้ซึ่งกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL ได้อย่างยั่งยืนซึ่งมี บริษัท โกซอฟท์(ประเทศไทย) จำกัด เป็นกรณีศึกษาของงานวิจัย

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

**คำสำคัญ:** ITIL การจัดการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสำเร็จ ยั่งยืน

## **Critical Success Factors for Sustainable Organization's ITIL Implementation**

### **Case study: Gosoft (Thailand) Co.,Ltd**

**Walaiporn Maneeniin\***

Gosoft (Thailand) Co., Ltd.

\*Correspondence: walaiporn11@gmail.com

doi: xxxxx

#### **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 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.

**Keywords:** ITIL, IT Service Management, Success, Sustainable

## 1. บทนำ

การที่บริษัทนำ ITIL มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการในองค์กรจนประสบความสำเร็จได้รับมาตรฐาน ISO/IEC20000:2011 นั้นเกิดจากปัจจัยแห่งความสำเร็จหลายด้าน ทำให้องค์กรคิดวิธีการให้กระบวนการทางธุรกิจสอดคล้องกับกระบวนการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีขั้นตอนหรือระบบการประสานงานที่ดี มีวิธีการแก้ปัญหาที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน สามารถทำให้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีประสิทธิภาพ ลดค่าใช้จ่ายและลดความเสี่ยงในการดำเนินงาน ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกับลูกค้า อย่างไรก็ตามองค์กรยังขาดความรู้ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงไว้ซึ่งมาตรฐาน ISO/IEC20000 ทำให้บางครั้งเกิดความผิดพลาด เสียเวลา เสียต้นทุนในการดำเนินงานเกินความจำเป็น และในบางครั้งจากผลการตรวจสอบภายในพบว่า เกิดการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับสิ่งที่มาตรฐานกำหนด (Non-Compliances) หรือได้รับคำเสนอแนะ (Suggestion) จากทางผู้ตรวจสอบเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ลดความผิดพลาดในการดำเนินงานและเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า ดังนั้นงานวิจัยนี้จะศึกษาปัญหาดังกล่าวเพื่อให้องค์กรสามารถทราบถึงปัจจัยที่องค์กรจะสามารถคงไว้ซึ่งมาตรฐานอย่างต่อเนื่องและพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้นไป

## 2. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างยั่งยืน

ความยั่งยืน หรือ Sustainability ในความหมายของ Brundtland Commission of United Nation หมายถึงการร่วมกันทางด้านเศรษฐศาสตร์, ด้านสภาพแวดล้อม และ ด้านการพัฒนาสังคม เพื่อความต้องการในปัจจุบัน โดยปราศจากการบรรลุความต้องการจากความสามารถของรุ่นต่อไป และยังคงอยู่ถาวรต่อไปโดยไม่ถูกยกเลิกหรือทำลาย ปัจจุบันอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศกำลังเติบโตขึ้นและมีผลกระทบมากขึ้น จึงเป็นเรื่องที่ท้าทายที่จะทำให้เกิดความยั่งยืน ซึ่งการจัดการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ส่วนประกอบหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตาม ยังขาดการค้นพบว่า จะต้องทำอย่างไรให้ยั่งยืนในความต้องการที่หลากหลายและซับซ้อนความยั่งยืนนั้นไม่ใช่การจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างใกล้ชิด แต่เกี่ยวกับการอยู่ได้ในระยะยาวขององค์กร, ของบุคคล, ของสังคม และรุ่นต่อไปในอนาคต (Korte et al., 2012)

สำหรับความพยายามเกี่ยวกับความยั่งยืนนั้นในการจัดการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จะต้องการการทบทวนปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันและผลสะท้อนกลับของการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปสู่ความยั่งยืน ซึ่งการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ นั้น หมายถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนโยบาย รูปแบบการทำงาน ระบบการจัดการ วิธีการปฏิบัติ ซึ่งรวมถึงการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างองค์กรและทักษะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Korte et al., 2012) ขั้นตอนที่สำคัญที่สุดของการสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืนคือ การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง การพัฒนาและจัดการกระบวนการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Angheluta et al., 2012)

ความยั่งยืนในการบริการ จะต้องมีการบวนการที่มีประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือสำหรับการส่งมอบการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการตรวจติดตามผลการทำงาน (Clifford, 2009) และการพัฒนาความยั่งยืนในการดำเนินงานนั้นจะต้องมีการกำหนดแนวความคิดสร้างเป้าหมายสร้างตัวชี้วัดและรักษาคุณค่าเอาไว้ (Angheluta et al., 2012)

จากแนวคิดข้างต้นจะเห็นได้ว่า การที่จะรักษาวิธีปฏิบัติในรูปแบบ ITIL และมาตรฐาน ISO/IEC20000 ให้สามารถคงอยู่ในองค์กร จะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องหรือพนักงานในกระบวนการทำงาน และมีกลุ่ม ITIL Champion ภายในองค์กร เพื่อที่จะปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้จะต้องได้รับการสนับสนุนจากทางผู้บริหารระดับสูงเพื่อที่จะให้ ITIL และมาตรฐาน ISO/IEC20000 สามารถขับเคลื่อนภายในองค์กรต่อไปได้ และจะต้องมีการตรวจ

ประเมินผลทำงานอย่างต่อเนื่องตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อผลลัพธ์และสะท้อนกลับผลลัพธ์ เพื่อทำการปรับปรุงกระบวนการทำงานต่อไป ทั้งนี้พนักงานจะต้องมีความรู้และตระหนักในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL ที่ใช้งานอีกด้วย

## 2.2 การสนับสนุนของผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง

การสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างต่อเนื่องหมายถึง การให้การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ในด้านการวางแผนการดำเนินการ การจัดสรรทรัพยากรในการทำงาน และให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นภายในองค์กร (Marquis, 2006)

ITIL ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารและความมุ่งมั่นของผู้บริหาร เป็นสิ่งจำเป็นต่อการเริ่มต้นปรับปรุงกระบวนการหลักๆขององค์กร (Cater-Steel et al., 2007) ซึ่งการสนับสนุนเป็นสิ่งจำเป็นในเรื่องของเทคโนโลยีธรรมาภิบาล (IT Governance) โดยหมายรวมถึงการเป็นผู้นำของผู้บริหาร, การวางโครงสร้างองค์กรและวางกระบวนการเพื่อให้แน่ใจว่า โครงสร้างของเทคโนโลยีสารสนเทศสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร (Sallé, 2004)

การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ เนื่องจากผู้บริหารจะให้ความช่วยเหลือให้การสนับสนุนและจัดเตรียมทีมงานที่มีความรู้ความสามารถให้เข้ามามีส่วนร่วมและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Iden and Eikebrokk, 2011) โดยการสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างต่อเนื่องนั้น จะผลักดันให้พนักงานมีความตระหนักในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL มีการจัดหาบุคลากรที่มีความสามารถเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่ม ITIL Champion และผลักดันให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

## 2.3 ความตระหนักในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL

ความตระหนัก หมายถึง ความรู้ในสิ่งๆหนึ่ง ที่ทำให้เกิดการรู้สึกตัว และมีความตั้งใจที่จะสะท้อนถึงการรู้สึกตัวนั้นออกมาให้เห็นในรูปแบบของพฤติกรรม (ประภาดา ตสิงจิตร, 2555)

การสะท้อนถึงการแสดงออกทางพฤติกรรมในการทำงานของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดรูปแบบการทำงานที่แตกต่างกัน องค์กรจึงต้องมีการสร้างกระบวนการที่เป็นมาตรฐานเพื่อที่จะทำให้แต่ละบุคคลสามารถทำงานร่วมกันได้ ซึ่งการสร้างกระบวนการทำงานนั้นจะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้นเรื่อยๆ จึงต้องเกิดการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนในการทำงานของพนักงาน คือกระบวนการของการทำงานเครื่องมือและการสอนงานเพื่อที่จะให้พนักงานสามารถทำงานได้ตามมาตรฐานเดียวกัน (Pankoff, 2005)

หากพนักงานมีความรู้ในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL และคิดว่ากรอบวิธีปฏิบัติ ITIL นั้น ทำให้เขาสามารถส่งมอบงานอย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงานของตนเองและองค์กร พนักงานก็จะเกิดความตระหนักในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL และเมื่อเกิดความตระหนักในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL แล้ว พนักงานจะเกิดการแสดงพฤติกรรมคือ การปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเองและองค์กร เพื่อให้ได้ซึ่งกระบวนการทำงานและสามารถส่งมอบงานมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องและยังคงไว้ซึ่งกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL นั้น

## 2.4 การมีกลุ่ม ITIL Champion ภายในองค์กร

การมีกลุ่ม ITIL Champion ภายในองค์กร หมายถึง การที่องค์กรมีการจัดตั้งกลุ่มคนทำงานทางด้าน ITIL ขึ้น ซึ่งกลุ่มคนเหล่านั้นจะต้องมีความรู้ความสามารถและเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ ITIL เป็นอย่างดี ทั้งนี้จะต้องเป็นผู้ที่เข้าใจวัฒนธรรมองค์กรและกระบวนการทำงานภายในองค์กรเป็นอย่างดีด้วย (John, 2007)

ผลกระทบที่สำคัญของการทำ ITIL คือระดับการให้บริการทางด้าน IT ด้วยวิธีการใหม่ นโยบายใหม่ ขั้นตอนการทำงาน และการประเมินผลการทำงานใหม่ โดยผู้เป็นเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) จะต้องจัดทำกระบวนการใหม่นี้ร่วมกับกลุ่ม ITIL Champion เพื่อที่จะให้การทำงานบรรลุผลตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการให้บริการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับกลุ่มคนทำงานหลายทีม (Cater-Steel et al., 2006) ผู้เป็นเจ้าของกระบวนการจะได้รับมอบหมายให้ดูแลแต่ละกระบวนการ

โดยเฉพาะ โดยผู้เป็นเจ้าของกระบวนการจะเขียนกระบวนการจากโครงสร้างการทำงานที่ ITIL กำหนด รวมถึงการดูแลและปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้นต่อไปอย่างต่อเนื่อง (Sharifi et al., 2008)

## 2.5 การมีส่วนร่วมของพนักงาน

การมีส่วนร่วมของพนักงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานมีการร่วมมือกันทำงาน เช่น การสร้างช่องทางในการสื่อสารการทำงานระหว่างกัน และให้พนักงานสามารถออกสิทธิ์ออกเสียง ร่วมกันหารือและตัดสินใจในกระบวนการทำงานได้ (Burge, 2008; Angheluta et al., 2012)

การมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดกระบวนการให้ตรงความต้องการ จะทำให้มั่นใจได้ว่าการพัฒนาธุรกิจจะมีความยั่งยืน (Angheluta et al., 2012) การมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับกลยุทธ์ความยั่งยืนที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องนั้นจะช่วยให้มีความสัมพันธ์ในระยะยาว เกิดความไว้วางใจซึ่งเป็นสิ่งที่ดีในการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ (Harmon and Moolenkamp, 2012) และการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการ โดยใช้เครื่องมือและการสื่อสารตอบกลับผลการทำงาน (Feedback) จะทำให้ปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น (Căilelin et al., 2014)

## 2.6 การประเมินผลและตรวจติดตามอย่างต่อเนื่อง

การประเมินผลและตรวจติดตามอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การวัดผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการด้านผลการดำเนินงาน (Performance Management) ที่ว่าด้วยเรื่องของกระบวนการในการประเมินผลการดำเนินงานของพนักงาน ว่าสามารถทำงานได้ตามงานที่ได้รับมอบหมายหรือไม่ ซึ่งการวัดผลควรจะต้องรวมถึงความสำเร็จในการทำงาน ทักษะและวัฒนธรรมในการทำงานความสามารถในการทำงาน และ พฤติกรรมในการทำงาน (Pankoff, 2005)

การวัดผลของการปฏิบัติงานภายใน เช่น นวัตกรรม, การบริการ และประสิทธิภาพการทำงาน สามารถขยายผลจากการวัดผลโดยทั่วไปไปสู่การวัดผลเพื่อความยั่งยืน ซึ่งรวมไปถึงการสร้างและพัฒนานโยบายการทำงานในแบบการบริหารจัดการแบบดั้งเดิมและการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน (Huang et al., 2014) โดยการพัฒนาตัวชี้วัดแบบยั่งยืนนั้นทำได้โดยนำตัวชี้วัดจากหลากหลายที่มาทำการทบทวนและวัดผล (Angheluta et al., 2012)

## 2.7 การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การแก้ไขกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกัน ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มคุณค่าให้กับกระบวนการ (Kaziliūnas, 2008) ดังนั้นองค์กรควรจะต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การทำงานดีขึ้น

ในกระบวนการของ ITIL มีกระบวนการสำหรับจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) ที่จะเกิดขึ้นเพื่อใช้ในการตัดสินใจต่อเหตุการณ์การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงต่างๆที่จะเกิดขึ้น เพื่อให้การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรยั่งยืน (Cherrington and Greenway, 2008) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในองค์กรเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของบุคคลหรือเทคโนโลยี การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศก็ยังคงดำเนินต่อไปและมีนวัตกรรมใหม่ๆเกิดขึ้น ดังนั้นองค์กรจึงต้องการระบบจัดการเอกสารที่ดีและการฝึกอบรมเพื่อให้มีความสามารถในการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่มากขึ้น (Clifford, 2009) จึงจะทำให้มีการจัดการต่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงที่เป็นระบบมากขึ้น

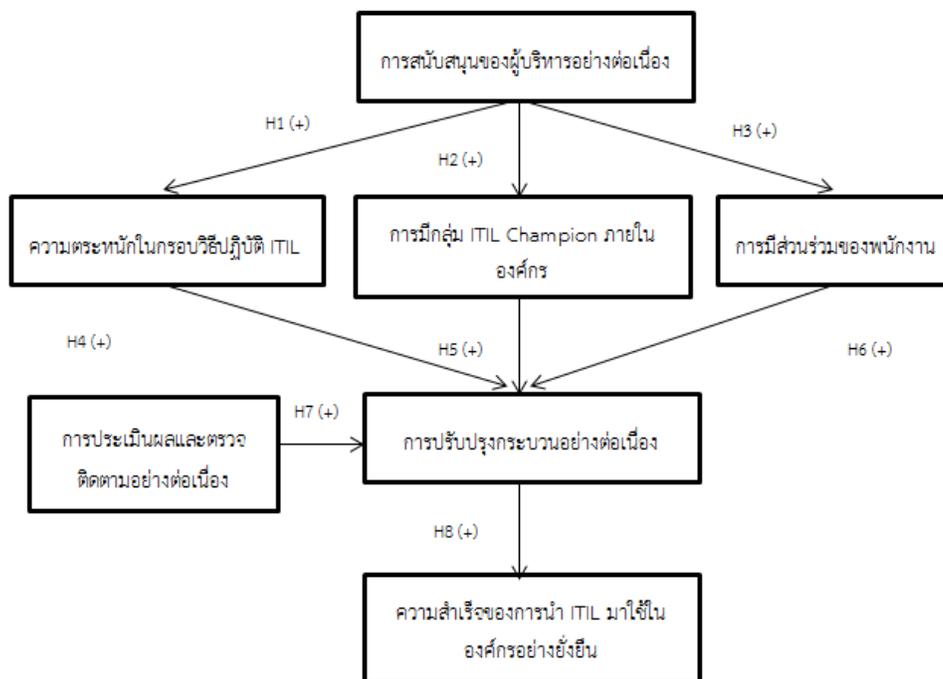
## 2.8 ความสำเร็จของการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรอย่างยั่งยืน

ความสำเร็จในการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรอย่างยั่งยืน หมายถึง การวางแผนการให้บริการทางด้าน IT ให้สอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต และปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการทางด้าน IT โดยทำให้การให้บริการมีความราบรื่น (Pollard and Cater-Steel, 2009; Harmon and Moolenkamp, 2012)

เป้าหมายหลักของ ITIL คือการขับเคลื่อนหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีคุณค่าเพิ่มมากขึ้น ซึ่งหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อที่จะให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างราบรื่น ดังนั้นปัจจัยแห่งความสำเร็จควรจะถูกกำหนดตัวชี้วัดที่จะนำมาใช้วัดผลเพื่อใช้ตรวจสอบการบรรลุผลของปัจจัยแห่งความสำเร็จ เรียกว่ามีผลลัพธ์สะท้อนกลับให้เห็นถึงการทำงานตามกระบวนการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่ทำให้คุณค่าทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น (NeniČková, 2011) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การวัดความสำเร็จของการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรอย่างยั่งยืน จะสามารถวัดได้จาก การที่องค์กรสามารถคงไว้ซึ่งการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO/IEC20000 หรือ วิธีการปฏิบัติ ITIL อย่างต่อเนื่องทำให้องค์กรสามารถเพิ่มคุณค่าทางธุรกิจได้มากขึ้น

### 3. กรอบแนวคิดการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย

จากทฤษฎีแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการทบทวนวรรณกรรมต่างๆที่ได้ทำการศึกษามาแล้วนั้น พบว่า ปัจจัยที่เพิ่มขึ้นได้แก่ความตระหนักในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL การจัดตั้งกลุ่ม ITIL ภายในองค์กร และการประเมินผลและตรวจติดตามผลลัพธ์อย่างต่อเนื่อง จะมีผลทำให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องและนำไปสู่การคงไว้ซึ่ง ITIL ภายในองค์กรอย่างยั่งยืน จึงทำให้สามารถกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรอย่างยั่งยืนได้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จของการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรอย่างยั่งยืน

การสนับสนุนของผู้บริหาร เป็นปัจจัยสำคัญในการให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา รวมถึงสนับสนุนและจัดเตรียมทีมงานที่มีความรู้ความสามารถ มีความตระหนักในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL เข้ามาช่วยกันพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้องค์กรมีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ (Iden and Eikebrokk, 2011) จึงสามารถตั้งสมมติฐานดังนี้

*H1: การสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง ส่งผลด้านบวกต่อ ความตระหนักในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL*

*H2: การสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง ส่งผลด้านบวกต่อ การมีกลุ่ม ITIL Champion ภายในองค์กร*

*H3: การสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง ส่งผลด้านบวกต่อ การมีส่วนร่วมของพนักงาน*

สำหรับแต่ละบุคคลที่รับรู้เกี่ยวกับมาตรฐานและกระบวนการก็จะมีการแสดงพฤติกรรมในการทำงานที่แตกต่างกัน เกิดรูปแบบการทำงานที่แตกต่างกันและเพื่อที่จะทำให้แต่ละบุคคลทำงานร่วมกัน จึงต้องเกิดการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนการทำงานของพนักงาน คือกระบวนการทำงาน เครื่องมือและการสอนงานเพื่อที่จะให้พนักงานสามารถทำงานได้ตามมาตรฐานเดียวกัน (Pankoff, 2005)จึงสามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า

*H4: ความตระหนักในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL ส่งผลด้านบวกต่อการ ปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง*

ITIL Champion จะได้รับการฝึกอบรมและมีความรู้เกี่ยวกับ ITIL จะทำให้พนักงานมีทักษะที่จำเป็นในการกำหนด วิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการ โดยใช้วิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการพัฒนารูปแบบของกระบวนการและเครื่องมือเพื่อให้ องค์กรสามารถนำกระบวนการและเครื่องมือมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับกระบวนการขององค์กร (Iden and Eikebrokk, 2011) จึงสามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า

*H5: การมีกลุ่ม ITIL Champion ภายในองค์กร ส่งผลด้านบวกต่อ การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง*

การมีส่วนร่วมของพนักงานหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการออกความคิดเห็นและปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องนั้นจะ ทำให้กระบวนการถูกปรับปรุงให้ดีขึ้นและยังคงไว้ซึ่งกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL ทำให้เพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าและผลการ ทำงานขององค์กรด้วยบริการที่มีคุณภาพ โดยผ่านการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการทำงาน ที่มีการใช้เครื่องมือและเทคนิคทางด้านการจัดการคุณภาพ (Mosadeghrad, 2014) จึงสามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า

*H6: การมีส่วนร่วมของพนักงาน ส่งผลด้านบวกต่อ การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง*

การประเมินผลและตรวจติดตามอย่างต่อเนื่อง เพราะทำให้องค์กรสามารถวัดผลระดับของผลลัพธ์จากการปรับปรุง กระบวนการให้มีประสิทธิภาพได้ (Spremić et al., 2008) และทำให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะให้ได้ผลลัพธ์ของการทำงานที่มีประสิทธิภาพและพนักงานเกิดความพึงพอใจ จึงสามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า

*H7: การประเมินผลและตรวจติดตามอย่างต่อเนื่อง ส่งผลด้านบวกต่อ การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง*

ในการ Implement ITIL จะเริ่มตั้งแต่การกำหนดการวิเคราะห์การออกแบบกระบวนการภายในใหม่โดยใช้พื้นฐานจาก คำแนะนำของ good practice ซึ่งจะนำไปสู่การจัดการกระบวนการ หากปราศจากการจัดการกระบวนการแล้ว ITIL จะไม่ ประสบความสำเร็จตั้งแต่ช่วงเริ่มทำการ Implement การจัดการกระบวนการกล่าวได้ว่าเป็นการบริหารกระบวนการโดยรวม ของบริษัท เพื่อทำให้มันใจได้ว่ายังคงไว้ซึ่งวัตถุประสงค์ทางธุรกิจคือ ทำให้ลูกค้ามีความสุข (Iden and Eikebrokk, 2011)

*H8: การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลด้านบวกต่อ ความสำเร็จในการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรอย่างยั่งยืน*

#### 4. วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้จัดเก็บข้อมูลจากพนักงานและผู้บริหารในบริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่เป็นผู้ใช้วิธีปฏิบัติของ ITIL จำนวน 200 คน ผ่านทางแบบสอบถามออนไลน์ หนึ่งก่อนการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง งานวิจัยนี้ได้้นำแบบสอบถามที่พัฒนามาจากงานวิจัยในอดีต (ประกอบด้วย Cater-Steel et al., 2006; เบญจพร ฉายาลักษณ์, 2552; กิตติพงษ์ บุรณกุล, 2552; ชมพูนุท สุวารี, 2551; Chow and Cao, 2007; John, 2007; Burge, 2008; Angheluta et al., 2012; Korte et al., 2012; Kaziliūnas, 2008; Pollard and Cater-Steel, 2009; Harmon and Moolenkamp, 2012) นอกนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน ผลการทดสอบพบว่า แบบสอบถามที่นำไปทดสอบ มีความเหมาะสมที่จะนำไปจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

#### 5. ผลการวิจัย

##### 5.1 การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ

ข้อมูลที่จัดเก็บจากกลุ่มตัวอย่างถูกนำไปทดสอบข้อมูลขาดหาย (Missing data) และข้อมูลสุดโต่ง (Outliers) นอกจากนี้ยังทดสอบว่า ข้อมูลมีการกระจายแบบปกติ (Normal) มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity) มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) และมีภาวะร่วมเส้นตรง (Singularity) หรือไม่ ผลการทดสอบพบว่าไม่มีข้อมูลขาดหาย ข้อมูลสุดโต่ง และข้อมูลมีการกระจายแบบปกติ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง และไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุและภาวะร่วมเส้นตรง

นอกจากนี้งานวิจัยได้ทดสอบความเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช พบว่าทุกตัวแปรีค่ามากกว่า 0.7 จึงถือว่ามีความเชื่อถือได้สำหรับงานวิจัยแบบ Basic research (เพ็ญแข ศิริวรรณ, 2546) นอกจากนี้ยังได้ทดสอบความตรงของแบบสอบถาม ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) โดยใช้เกณฑ์ที่ข้อคำถามที่จับกลุ่มกันเป็นแต่ละตัวแปรต้องมีค่า Factor loading ไม่น้อยกว่า 0.5 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบได้จำนวนตัวแปรทั้งหมด 7 องค์ประกอบ (ตารางที่ 1 แสดงปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบของงานวิจัยนี้)

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ

ปัจจัย	Factor loading
<b>ปัจจัย 1: การสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง (75.187% of variance, <math>\alpha</math> = 0.944)</b>	
ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรอย่างใกล้ชิด	.905
ผู้บริหารระดับสูงมีการกำหนดนโยบาย เพื่อวางแนวทางการนำ ITIL มาใช้ในองค์กร	.893
ผู้บริหารระดับสูงมีความมุ่งมั่นตั้งใจจริงในโครงการนำ ITIL มาประยุกต์ใช้ในองค์กร	.884
ผู้บริหารระดับสูงมีการวางแผนงบประมาณในด้านการจัดหาอุปกรณ์ หรือเครื่องมือเพื่อเตรียมความพร้อมในการนำ ITIL มาใช้ในองค์กร	.859
หน่วยงานของท่านได้รับการจัดสรรจำนวนพนักงานและการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบ สำหรับการให้บริการด้าน IT ที่มีประสิทธิภาพอย่างเหมาะสม	.849
ผู้บริหารระดับสูงเข้ามามีส่วนร่วมในการนำ ITIL มาใช้ในองค์กร	.839
ท่านได้รับความช่วยเหลือและคำปรึกษาจากผู้บริหารอย่างเต็มที่ เมื่อพบปัญหาเกี่ยวกับระบบงานหรือการให้บริการ ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาประสบผลสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว	.837
<b>ปัจจัย 2: ความตระหนักในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL (21.401% of variance, <math>\alpha</math> = 0.869)</b>	
ท่านคิดว่าการนำ ITIL เข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กร ทำให้การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีประสิทธิภาพมากขึ้น	.840
ท่านคิดว่าการนำ ITIL เข้ามาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานจะช่วยปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ดียิ่งขึ้น	.827
ท่านคิดว่าการนำ ITIL เข้ามาประยุกต์ใช้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจโดยตรงของบริษัท	.728
ท่านคิดว่าการนำหลัก ITIL มาใช้ในองค์กร ทำให้งานที่ท่านรับผิดชอบมีคุณค่าต่อองค์กรมากขึ้น	.716
<b>ปัจจัย 3: การมีกลุ่ม ITIL Champion ภายในองค์กร (28.593% of variance, <math>\alpha</math> = 0.942)</b>	
บุคลากรในกลุ่ม ITIL Champion มีความเข้าใจกระบวนการในการทำงานด้านต่างๆภายในองค์กร	.863
บุคลากรในกลุ่ม ITIL Champion มีความรู้ความสามารถในเรื่อง ITIL	.858
บุคลากรในกลุ่ม ITIL Champion ที่ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาจะมีประสบการณ์ในเรื่อง implement ITIL มาก่อน	.826
บุคลากรในกลุ่ม ITIL Champion สามารถนำ ITIL มาประยุกต์ใช้ภายในองค์กรได้อย่างเหมาะสม	.812
บุคลากรในกลุ่ม ITIL Champion มีความเข้าใจวัฒนธรรมในองค์กรเป็นอย่างดี	.798

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (ต่อ)

ปัจจัย	Factor loading
<b>ปัจจัย 4: การมีส่วนร่วมของพนักงาน (22.491% of variance, <math>\alpha = 0.844</math>)</b>	
ท่านมีส่วนร่วมตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงานภายในทีม	.856
ท่านมีส่วนรับผิดชอบในกระบวนการทำงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร	.804
องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้แสดงความเห็นและปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในทีมงาน	.702
ในการทำงานท่านมักจะสื่อสารระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้แต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าใจตรงกัน	.665
เมื่อพบปัญหาท่านจะได้รับการร่วมมือจากพนักงานในองค์กร	.629
<b>ปัจจัย 5: การประเมินผลและตรวจติดตามอย่างต่อเนื่อง (83.650% of variance, <math>\alpha = 0.901</math>)</b>	
องค์กรมีการนำผลลัพธ์ของการประเมินผลการทำงานมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผลลัพธ์	.917
องค์กรมีการประเมินผลลัพธ์ของการทำงานเป็นระยะๆ	.915
องค์กรมีการตรวจสอบประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เพื่อติดตามปัญหาที่เกิดขึ้น	.912
<b>ปัจจัย 6: การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง (67.536% of variance, <math>\alpha = 0.755</math>)</b>	
ท่านคิดว่าการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องทำให้สามารถสร้างคุณค่าให้กับการทำงานของท่านได้	.853
ท่านคิดว่าการปรับปรุงกระบวนการทำให้ลดการทำงานที่ไม่จำเป็น	.837
ท่านคิดว่าองค์กรมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ดีอย่างต่อเนื่อง	.774
<b>ปัจจัย 7: ความสำเร็จในการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรอย่างยั่งยืน (99.631% of variance, <math>\alpha = 0.936</math>)</b>	
องค์กรสามารถให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างราบรื่นและสามารถลงไว้ซึ่งการปฏิบัติตาม ITIL	.949
องค์กรได้มีการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการทางด้าน IT ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	.943
องค์กรมีการกำหนดวางแผนการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	.933

อนึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ประชากรที่เป็นตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุงานภายในบริษัทโกซอฟท์มากกว่า 5 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งอยู่สังกัดหน่วยงาน Solution Delivery และอยู่ในตำแหน่งงาน System Analyst หรือ Senior Technical Infrastructure Office

## 5.2 การวิเคราะห์ผลการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้สถิติวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) วิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นเดียว (Simple Linear Regression) และวิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ส่วนรวม (Canonical Regression) เป็นการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในรูปของสมการ เพื่อที่จะนำสมการนั้นไปประมาณค่าหรือพยากรณ์ค่าของตัวแปรตาม โดยงานวิจัยนี้ใช้ค่า p-value ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 เป็นตัวกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ (Significant

Level) ส่วนค่า p-value ที่อยู่ระหว่าง 0.05 และ 0.10 เป็นตัวกำหนดนัยสำคัญส่วนเพิ่ม (Marginal Significance) ซึ่งการวิเคราะห์การถดถอยจะแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1** ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ส่วนร่วม แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระ (การสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง) สามารถอธิบายตัวแปรตามทั้งหมด (ความตระหนักในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL การมีกลุ่ม ITIL Champion ภายในองค์กร และการมีส่วนร่วมของพนักงาน) ได้ 55.4%

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรตามต่อตัวแปรพหุนามคาโนนิคอลสำหรับกลุ่มตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรตามความตระหนักในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL (Canonical loading = 0.746) มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรพหุนามคาโนนิคอลในระดับต่ำการมีกลุ่ม ITIL Champion ภายในองค์กร (Canonical loading = 0.853) มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรพหุนามคาโนนิคอลในระดับปานกลางส่วนการมีส่วนร่วมของพนักงาน (Canonical loading = 0.886) มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรพหุนามคาโนนิคอลในระดับสูง

หนึ่งเพื่อสามารถตอบสนองมาตรฐานงานวิจัยนี้โดยใช้เกณฑ์ค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคอลพบว่ามีค่าเท่ากับ 0.744 ซึ่งเป็นระดับความสัมพันธ์ปานกลางและได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ MANOVA ร่วมกับค่าสั่ง discriminant เมื่อพิจารณาผลที่ได้จากการวิเคราะห์สถิติพบว่า ตัวแปรต้น (การสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง) กำหนดตัวแปรตาม (ความตระหนักในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL การมีกลุ่ม ITIL Champion ภายในองค์กร และการมีส่วนร่วมของพนักงาน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ดังแสดงในตารางที่ 2-4)

ตารางที่ 2 ระดับสัมประสิทธิ์คาโนนิคอลการสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างต่อเนื่องความตระหนักในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL การมีกลุ่ม ITIL Champion ภายในองค์กรและการมีส่วนร่วมของพนักงาน

สัมประสิทธิ์คาโนนิคอล (Cononical function)	สหสัมพันธ์ คาโนนิคอล (Canonical correlation)	Canonical R*2	Willk's Lambda	Chi-Square	DF	Sig.
1	.744	.554	.446	158.671	3.000	0.000

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรการสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างต่อเนื่องความตระหนักในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL การมีกลุ่ม ITIL Champion ภายในองค์กร และการมีส่วนร่วมของพนักงาน

กลุ่มตัวแปร	ตัวแปร	Standardized Canonical Coefficients	Canonical Loadings	Cannonical Cross Loadings
ตัวแปรกลุ่มที่ 1 (กลุ่มตัวแปรอิสระ)	การสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง	1.000	0.000	.744
ตัวแปรกลุ่มที่ 2 (กลุ่มตัวแปรตาม)	ความตระหนักในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL	0.182	0.746	0.555
	การมีกลุ่ม ITIL Champion ภายในองค์กร	0.445	0.853	0.635
	การมีส่วนร่วมของพนักงาน	0.547	0.886	0.659

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอย ความตระหนักในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL การมีกลุ่ม ITIL Champion ภายในองค์กร และการมีส่วนร่วมของพนักงาน

COVERIATE	B	Beta	Std. Err.	Sig of t
ความตระหนักในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL	0.510	0.555	0.054	0.000
การมีกลุ่ม ITIL Champion ภายใน	0.649	0.635	0.056	0.000
การมีส่วนร่วมของพนักงาน	0.536	0.659	0.043	0.000

**ส่วนที่ 2** ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแสดงให้เห็นว่า ความตระหนักในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL การมีกลุ่ม ITIL Champion ภายในองค์กร การมีส่วนร่วมของพนักงานและการประเมินผลและตรวจติดตามอย่างต่อเนื่อง กำหนดการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องที่ระดับนัยสำคัญ  $p = .000$  ( $F_{(4,195)} = 49.533$ ) และการวิเคราะห์แต่ละตัวแปรพบว่า ความตระหนักในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL การมีกลุ่ม ITIL Champion ภายในองค์กร การมีส่วนร่วมของพนักงานและการประเมินผลและตรวจติดตามอย่างต่อเนื่อง เป็นตัวกำหนดการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ  $p = 0.042, 0.086, 0.005$  และ  $0.000$  ตามลำดับ อีกทั้งพบว่าสหสัมพันธ์ ความตระหนักในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL การมีกลุ่ม ITIL Champion ภายในองค์กร การมีส่วนร่วมของพนักงานและการประเมินผลและตรวจติดตามอย่างต่อเนื่อง สามารถอธิบายการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องได้ 50.4% (ดังแสดงในตารางที่ 5-6)

ตารางที่ 5 ค่าสถิติการวิเคราะห์การถดถอย (Regression) ของการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	43.419	4	10.855	49.533	.000 <sup>a</sup>
Residual	42.732	195	.219		
Total	86.151	199			

\*  $p < 0.05$

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบปกติ (Coefficients) ของการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B)	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยปรับมาตรฐาน (Beta)	t	Sig.
ค่าคงที่	.069		.239	.812
ความตระหนักในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL	.168	.143	2.046	.042*
การมีกลุ่ม ITIL Champion ภายในองค์กร	.131	.125	1.726	.086**
การมีส่วนร่วมของพนักงาน	.247	.186	2.810	.005*
การประเมินผลและตรวจติดตามอย่างต่อเนื่อง	.430	.379	5.004	.000*

\*  $p < 0.05$ \*\*  $p < 0.10$  $R = .710, R^2 = .504, SE = .468$ 

**ส่วนที่ 3** ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นเดียวแสดงให้เห็นว่า การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง กำหนดความสำเร็จในการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรอย่างยั่งยืนที่ระดับนัยสำคัญ  $p = .000$  ( $F_{(1,198)} = 177.290$ ) และวิเคราะห์ตัวแปรอิสระ จะพบว่า การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เป็นตัวกำหนด ความสำเร็จในการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรอย่างยั่งยืนที่ระดับนัยสำคัญ  $p = 0.000$  อีกทั้งพบว่าสหสัมพันธ์การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง สามารถอธิบาย ความสำเร็จในการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรอย่างยั่งยืนได้ 47.2% (ดังแสดงในตารางที่ 7-8)

ตารางที่ 7 ค่าสถิติการวิเคราะห์การถดถอย (Regression) ของความสำเร็จในการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรอย่างยั่งยืน

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	40.883	1	40.833	177.290	.000*
Residual	45.659	198	.231		
Total	86.542	199			

\*  $p < 0.05$

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบปกติ (Coefficients) ของความสำเร็จในการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรอย่างยั่งยืน

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B)	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยปรับมาตรฐาน (Beta)	t	Sig.
ค่าคงที่	1.208		5.945	.000
การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง	.689	.687	13.315	.000*

\* p < 0.05

R = .687, R<sup>2</sup> = 0.472, SE = .470

## 6. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง จะมีส่วนเสริมสร้างให้พนักงานในองค์กรมีความตระหนักในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL ในขณะเดียวกันก็จะให้การสนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่ม ITIL Champion ภายในองค์กรขึ้น และผลักดันให้พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วม ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้จะต้องมีการประเมินผล และตรวจติดตามอย่างต่อเนื่อง สำหรับการปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆที่เกิดขึ้นเพื่อที่จะได้ทราบผลลัพธ์ หรือผลสะท้อนกลับของกระบวนการที่ได้ถูกสร้างขึ้น และนำผลลัพธ์นั้นมามีส่วนทำให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง และทำให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการทำงานนั้นๆ สามารถคงไว้ซึ่งความสำเร็จของการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรอย่างยั่งยืน

ประโยชน์ของงานวิจัยนี้ทำให้ทราบว่า ถ้าองค์กรต้องการให้มีการนำ ITIL มาใช้อย่างยั่งยืน ผู้บริหารต้องให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง โดยผู้บริหารเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะจะเป็นผู้สร้างความตระหนักในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL ให้เกิดขึ้นได้ภายในองค์กร อีกทั้งยังมีอำนาจในการจัดตั้งกลุ่ม ITIL Champion เพื่อเป็นกลุ่มคนที่ทำงานและผลักดันให้นำ ITIL มาใช้ภายในองค์กรได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร นอกจากนี้ผู้บริหารควรทำให้พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วม ในการหารือ วางแผน และปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกัน และมีการประเมินผลและการตรวจติดตามอย่างต่อเนื่อง เป็นตัวสะท้อนกลับผลลัพธ์ของกระบวนการทำงาน และนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้องค์กรคงไว้ซึ่ง ITIL ภายในองค์กรอย่างยั่งยืน

งานวิจัยได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรอย่างยั่งยืน โดยเป็นการศึกษาเฉพาะภายในบริษัท โกลบอล (ประเทศไทย) จำกัด เท่านั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานภายในบริษัทมานานมากกว่า 5 ปี จึงค่อนข้างคุ้นชินกับกระบวนการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กรเป็นอย่างดี และสามารถทำให้องค์กรคงไว้ซึ่งมาตรฐานไว้มาเป็นเวลานาน ลักษณะในการตอบแบบสอบถามจึงเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น การวิจัยในอนาคตควรจะทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรอย่างยั่งยืน จากหลากหลายบริษัท หรือองค์กรที่เพิ่งทำการ Implement ITIL ภายในองค์กร เพื่อหาความแตกต่างที่เกิดจากวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ เนื่องจากปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรอย่างยั่งยืนที่กล่าวข้างต้น ยังไม่ได้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานอื่นๆที่มีสำหรับมาตรฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Cobit, IEEE, ISO/IEC27001 เป็นต้น จึงเป็นที่น่าสนใจในการศึกษาเพิ่มเติมเป็นอย่างยิ่งว่า มีปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำมาตรฐานอื่นๆ มาใช้ในองค์กรอย่างยั่งยืนหรือไม่

## บรรณานุกรม

- กิตติพงษ์บุญกุล. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำ ITIL Best Practice มาประยุกต์ใช้ กรณีศึกษาธนาคารออมสิน. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วิทยาลัยนวัตกรรมการบริหาร.
- ชมพูนุท สุวารี. (2551). ทศนคติและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการนำ ITIL มาใช้งานในองค์กร กรณีศึกษา: บริษัท รอยเตอร์ ซอฟต์แวร์ ประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วิทยาลัยนวัตกรรมการบริหาร.
- เพ็ญแข ศิริวรรณ. (2546). สถิติเพื่อการวิจัยโดยใช้คอมพิวเตอร์ (SPSS Version 10). กรุงเทพฯ: เทกซ์แอนด์เจอร์นัลพับลิเคชั่น.
- เบญจพร ฉายาลักษณ์. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำ ITIL มาใช้ในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วิทยาลัยนวัตกรรมการบริหาร.
- ประภาดา ตลิ่งจิตร. (2555). แนวทางในการเสริมสร้างความตระหนักถึงการปฏิบัติตามระเบียบการควบคุมภายในและการรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสหกรณ์ไทย: Case study research of Thai Cooperative. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Angheluta, T., Pirnea, I. C., and Moisa, C. (2012). Quality System Implementation Process for Sustainable Success Development in Romanian SMEs. *Economy Transdisciplinarity Cognition*, 15(1), 226-232.
- Burge, R. (2008). Ready set Change. *ABI/Inform Global*, 35.
- Cater-Steel, A., Toleman, M., and Tan, W. G. (2006). Transforming IT service management - the ITIL impact. *ACIS 2006: 17th Australasian Conference on Information Systems*, Adelaide, South Australia, Retrieved April 11, 2014 from <http://eprints.usq.edu.au/1612/>.
- Cater-Steel, A., Tan, W. G., and Toleman, M. (2007). *itSMF Australia 2007 Conference: Summary of ITSM Standards and Frameworks Survey Responses*. Unpublished doctoral dissertation, University of Southern Queensland, Toowoomba Australia.
- Cătălin, S. H., Bogdan, B., and Dimitrie, G. R. (2014). The Existing Barriers in Implementing Total Quality Management. *Annals of the University of Oradea, Economic Science Series*, 23(1).
- Cherrington, C., and Greenway, D. (2008). Green ITIL. *Capgemini, Working*, Surrey.
- Chow, T., and Cao, D. B. (2008). A survey study of critical success factors in agile software projects. *Journal of Systems and Software*, 81(6), 961-971.
- Clifford, A. (2009). Sustainable IT. Retrieved November 20, 2014 from <http://it.toolbox.com/blogs/minimalit/sustainable-it-30157>.
- Harmon, R.R., and Moolenkamp, N. (2012). Sustainable IT Services: Developing a Strategy Framework. *International Journal of Innovation & Technology Management*, 9(2), 1250014-1-1250014-23.
- Huang, T., Pepper, M., and Bowrey, G. (2014). Implementing a Sustainability Balanced Scorecard to Contribute to the Process of Organisational Legitimacy Assessment. *Australasian Accounting, Business and Finance Journal*, 8(2), 15-34.
- Iden, J., and Eikebrokk, T. R. (2011). Understanding the ITIL implementation project. International Organization for Standardization (2004). Retrieved November 19, 2014, from <http://www.iso.org/iso/news.htm?refid=Ref930>.

- John, K. (2007). ITIL and the Corporate Culture: How to Manage the Cultural Change that ITIL Demands. *itSMF Thailand*, Retrieved June 28, 2014 from [http://www.itsmf.or.th/index2.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=43&Itemid=34](http://www.itsmf.or.th/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=43&Itemid=34).
- Kaziliūnas, A. (2008). Problems of auditing using quality management systems for sustainable development of organizations. *Technological and Economic Development of Economy*, 14(1), 64-75.
- Korte, M., Lee, K., and Fung, C.C. (2012). Evolving IT management frameworks towards a sustainable future. In: 21<sup>st</sup> International Conference on Information Systems Development (ISD2012), Prato Italy.
- Marquis, H. (2006). ITIL: What it is and what it isn't. *Business Communication Review*. 49-52.
- Mosadeghrad, A. (2014). Why TQM programmes fail? A pathology approach. *The TQM Journal*, 26(2), 160-187.
- NeniČková, H. (2011). Critical Success Factors for ITIL Best Practices Usage. *Economics and Management*. Retrieved June 28, 2014 from <http://www.ktu.lt/lt/mokslas/zurnalai/ekovad/16/1822-6515-2011-0839.pdf>.
- Pankoff, J. A. (2005). Improve and sustain process plant operator performance: A systems approach can enhance workforce execution to achieve operational excellence (OpX). *Hydrocarbon processing*, 84(7), 97-99.
- Pollard, C., and Cater-Steel, A. (2009). Justifications, Strategies, and Critical Success Factors in Successful ITIL Implementations in U.S. and Australian Companies: An Exploratory Study. *Information System Management*, 26(2), 164-175.
- Sallé, M. (2004). *IT Service Management and IT Governance: Review, Comparative Analysis and their Impact on Utility Computing*. Hewlett-Packard Company.
- Sharifi, M., Ayat, M., Rahman, A. A., and Sahibudin, S. (2008). Lessons Learned in ITIL implementation failure. *International Symposium on Information Technology*, Kuala Lumpur, 1-4.
- SpremiĆ, M., Zmirak, Z., and Kraljevic, K. (2008). IT and Business Process Performance Management: Case Study of ITIL Implementation in Finance Service Industry. *The ITIL 2008 30<sup>th</sup> International Conference on Information Technology Interfaces*, Dubrovnik, 243-250.