

## บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำหลัก ITIL (IT Infrastructure Library) มาประยุกต์ใช้ในองค์กร ปัญหาและอุปสรรคในการนำ ITIL มาประยุกต์ใช้ในองค์กร โดยศึกษาจากกรณีศึกษาของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ยังคงประสบปัญหาในการปฏิบัติงานที่ยังคงมีความซ้ำซ้อน พนักงานมีความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ไม่ปฏิบัติตามกระบวนการที่กำหนดไว้ ก่อให้เกิดความผิดพลาด เสียเวลา เสียโอกาสและต้นทุนในการดำเนินงาน จำเป็นต้องมีปรับปรุงเพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการด้านเทคโนโลยีขององค์กร

งานวิจัยนี้จัดทำในลักษณะการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) องค์กรที่เป็นกรณีศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องภายในสายเทคโนโลยี การสัมภาษณ์ผู้บริหารในสายเทคโนโลยีที่รับผิดชอบกระบวนการต่างๆ และการศึกษาจากงานวิจัยและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้หลักทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในองค์กรเป็นหลักในการศึกษาวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า การนำ ITIL มาใช้ในองค์กรได้สำเร็จนั้น พนักงานในสายเทคโนโลยีต้องปรับตัวเข้ากับขั้นตอนการทำงานแบบใหม่ตามหลัก ITIL ได้ โดยปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำหลัก ITIL มาประยุกต์ใช้ในองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหาร ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL ของพนักงาน และการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ และทั้ง 3 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี โดยหน่วยงาน Service Desk และหน่วยงาน Operation and Control มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเปลี่ยนแปลงมากกว่าหน่วยงานอื่นๆ ในสายเทคโนโลยี

ส่วนแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการนำ ITIL มาประยุกต์ใช้ในองค์กรนั้น สายเทคโนโลยีควรมีการผลักดันให้พนักงานปรับตัวมากขึ้น 3 ด้าน ได้แก่ การยอมรับ Change Management Tool และ Incident Management Tool และการทำให้พนักงานปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามหลัก ITIL โดยเน้นการประชาสัมพันธ์นโยบาย กระบวนการปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานต่างๆ แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสายเทคโนโลยี เผยแพร่เอกสารหรือคู่มือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลัก ITIL ให้สามารถนำมาศึกษาได้โดยง่าย สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการต่างๆตามหลัก ITIL รวมถึงเครื่องมือต่างๆ และสร้างผู้เชี่ยวชาญด้าน ITIL ในองค์กรให้มากขึ้น ตลอดจนผู้บริหารควรสนับสนุนงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ จัดสรรพนักงานและกำหนดขอบเขตงานให้เหมาะสม

## **Abstract**

The objectives of this research are to study the success factors, problems and obstacles for ITIL (IT Infrastructure Library) implementation in the organization. The case study of this research is a commercial bank that is facing the problems of redundant operations, staff's misunderstandings, and incompliance to new procedures. These problems can lead to mistakes, waste of time, and loss of opportunities and costs, which needs to be improved for better performance of IT services in the organization.

The methods used in this research are questionnaires and interviews on staff and process managers in Technology Division, related research literatures and documents from the organization. This research is mainly based on the theory of cultural change in organization.

To implement ITIL successfully, the research found that IT staff has to adapt to the change of new ITIL processes. The success factors are management support, IT staff understanding in ITIL and communications. In this case, staff from Service Desk and Operation and Control departments can adapt to the change more than staff from other departments.

To improve ITIL implementation in the organization, Technology Division should encourage staff to adapt more to the following: Change Management Tool, Incident Management Tool and the new ITIL operation procedures. The organization should focus more on communications of the change in policies, processes and responsibilities to related parties in both IT and non-IT departments. The ITIL- related documents or manuals should be easily accessed. Staff must be well trained on ITIL processes and related tools. The number of ITIL champions in the organizations should also be increased. Managers should support more on budgets and resources as well as help allocate staff and their scope of responsibilities more reasonably.