

หัวข้องานค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำ ITIL มาใช้ใน องค์กร กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
ชื่อผู้เขียน	นางสาวเบญจพร ฉายาลักษณ์
แผนกวิชา/คณะ	สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ	ดร. วรรณฤณ สุจิรวพันธ์พงศ์
ปีการศึกษา	2552

Comment [N1]: พิมพ์สำนวนซ้ำ

Comment [N2]: ให้พิมพ์ปีการศึกษาที่
ทำงานวิจัย (ไม่ใช่ปี พ.ศ.)

บทคัดย่อ

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

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 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสายเทคโนโลยี โดยหน่วยงาน Service Desk และหน่วยงาน Operation and Control มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงมากกว่าหน่วยงานอื่นๆ ในสายเทคโนโลยี

ส่วนแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการนำ ITIL มาประยุกต์ใช้ในองค์กรนั้น
สายเทคโนโลยีได้มีการผลักดันให้พนักงานปรับตัวมากขึ้น 3 ด้าน ได้แก่ การยอมรับ Change
Management Tool และ Incident Management Tool และการทำให้พนักงานปรับปรุง
กระบวนการทำงานให้เป็นไปตามหลัก ITIL โดยเน้นการประชาสัมพันธ์นโยบาย กระบวนการ
ปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานต่างๆ แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและ
ภายนอกสายเทคโนโลยี เผยแพร่เอกสารหรือคู่มือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลัก ITIL ให้
สามารถนำมาศึกษาได้โดยง่าย สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการต่างๆตามหลัก ITIL
รวมถึงเครื่องมือต่างๆ และสร้างผู้เชี่ยวชาญด้าน ITIL ในองค์กรให้มากขึ้น ตลอดจนผู้บริหารควร
สนับสนุนงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ จัดสรรพนักงานและกำหนดขอบเขตงานให้เหมาะสม