

**แนวทางการอนุวัติการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้กรอบไอทิล
ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)
ITIL IMPLEMENTATION GUIDELINE FOR ELECTRONIC GOVERNMENT AGENCY
(PUBLIC ORGANIZATION)**

สาวิตรี สุรวิทย์¹
ชนพวงค์ ไทยอุปถัมภ์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อ ศึกษาแนวทางการอนุวัติการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้กรอบไอทิลของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) โดยศึกษาทิศทาง ความต้องการของผู้บริหารในการนำไอทิลไปใช้และพัฒนากระบวนการที่เกี่ยวกับการให้บริการไอทิลตามที่ผู้บริหารต้องการตามแนวทางของไอทิล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักวิศวกรรมและปฏิบัติการ โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้วิธีการสังเกต (Observation) และการสัมภาษณ์ (Interview) การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection) จากกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลหลายๆ รูปแบบ เริ่มจากการเข้าหาข้อมูลเบื้องต้นจากหน่วยงาน การสัมภาษณ์เจาะลึกเป็นรายบุคคล (In-depth interview) จากผู้ให้ข้อมูลหลัก และเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants)

ผลของการวิจัยพบว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ทำการคัดเลือกกระบวนการไอทิลเป็นบางส่วนก่อน ซึ่งครอบคลุมกรอบไอทิลเวอร์ชัน 3 ในส่วนของการปฏิบัติงานบริการ (Service Operation) ผลจากการวิเคราะห์ (Gap Analysis) ระหว่างกระบวนการปัจจุบัน (As is) และกระบวนการไอทิลได้นำไปหารือกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงกระบวนการใหม่ให้สอดคล้องกับกรอบไอทิล ซึ่งจากการหารือได้จัดทำกระบวนการใหม่ (To be) แล้วเสร็จ รวมทั้งจัดทำแผนโครงการการอนุวัติการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้กรอบไอทิลของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เพื่อช่วยทำให้มั่นใจได้ว่าการอนุวัติการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งใจไว้

คำสำคัญ : ไอทิล, การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

Abstract

The main objective of this research was to study ITIL implementation guideline for Electronic Government Agency (Public Organization) by exploring about the direction of the management's requirement in respect of application of ITIL and development of process relating to IT service provision as desired by the management under the guideline of ITIL. Sample group in this study included personnel working in IT Intelligence Operations Department of the Electronic Government Agency (Public Organization). This study is considered as a qualitative research though observation and interview. Data collection from the sample group was done through several methods ranging from collecting basic information from agencies, in-depth interview from principal informants and the interview with key informants.

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท วิทยาลัยการศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศบัณฑิตวิทยาลัย คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต
²อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

Findings from the study suggest that the management and related staffs select certain part of ITIL version 3. With respect to Service Operation (1 out of 5 of the major components of the ITIL framework), Gap Analysis of present process (As is) and ITIL processes was done and referred to discuss with related staffs in order to improve the processes to be in harmony with ITIL framework. According to the discussion and new procedures were prepared (To be) including the plan for implementation of IT service management under the framework of ITIL of Electronic Government Agency (Public Organization), such will ensure that the implementation of IT service management will achieve the objectives or goal set forth by the organization.

Keywords: ITIL, IT Service Management

บทนำ

จากบริบทการเปลี่ยนแปลงของโลกที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาให้ก้าวทันประเทศอื่นโดยการสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน (Competitive Advantage) และสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลก (Globalization) นั้น เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นแนวโน้มที่เกิดขึ้นทั่วโลก และบทบาทของเทคโนโลยีได้ก้าวไกลไปสู่การเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรม กลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาประเทศให้มีความก้าวหน้า ให้ประชาชนได้มีโอกาสในการเรียนรู้ สร้างโอกาสทางการตลาดใหม่ๆ ให้กับธุรกิจ และเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้ทัดเทียมกับนานาอารยประเทศ

สำหรับประเทศไทย ในภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมของภาครัฐกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในฐานะที่เป็นกระทรวงหลักในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนประเทศเพื่อตอบรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ดังจะเห็นได้จาก การจัดทำกรอบนโยบายที่สำคัญสำหรับการพัฒนาในประเทศไทย ได้แก่ กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ.2554-2563 ของประเทศไทย (ICT 2020) ซึ่งถือเป็นกรอบนโยบายในระยะยาวที่แสดงถึงเป้าหมายของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 2 ของประเทศไทย (พ.ศ.2552-2556) ในแต่ละช่วงเวลาก็ได้มีการจัดทำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศฉบับอื่นๆ ขึ้นมาเพื่อกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงาน ได้แก่ กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ. 2539-2543 (IT 2000) และ พ.ศ. 2544-2553 (IT 2010) นโยบายบรรดแบบฉบับแห่งชาติ รวมถึงนโยบายและแผนในระดับนานาชาติ ได้แก่ แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอาเซียน (ASEAN ICT Masterplan 2015)

ปัจจุบันได้มีการจัดตั้งหน่วยงานภายใต้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อทำหน้าที่หลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญคือ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐประเภทองค์การมหาชน ตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2552 จัดตั้งขึ้นโดยพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2554 ในกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานตามมาตรา 6 ของ พระราชกฤษฎีกาดังกล่าว กล่าวคือ

- 1) พัฒนา บริหารจัดการ และให้บริการโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- 2) ศึกษา วิจัย พัฒนา และเสนอแนะแนวทางการมาตรฐานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- 3) ให้คำปรึกษา บริการด้านวิชาการ และบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น
- 4) ส่งเสริม สนับสนุน และจัดอบรมเพื่อยกระดับทักษะความรู้ความสามารถด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง

ที่ผ่านมา สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ได้มีการดำเนินการหลายโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะในส่วนของพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ เพื่อวางรากฐานในการต่อยอดพัฒนาระบบและข้อมูลสารสนเทศ ได้แก่ การพัฒนาเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ (Government Information Network: GIN) เพื่อให้บริการเครือข่ายแก่หน่วยงานภาครัฐ และปัจจุบันปี 2555 ได้มีการดำเนินโครงการพัฒนาระบบคลาวด์ (Government Cloud) เพื่อลดความซ้ำซ้อนใน

การของงบประมาณ และ บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐ (MailGoThai) เพื่อให้ข้าราชการและพนักงานของรัฐทั้งหมดใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นระบบที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย เป็นต้น [1]

ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะเห็นได้ว่า ทั้งในระดับโลก ระดับประเทศ หรือแม้กระทั่งในระดับองค์กร ล้วนแล้วแต่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ การจะประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายได้นั้น ไม่เพียงแต่มีเทคโนโลยีฮาร์ดแวร์ หรือซอฟต์แวร์ เท่านั้น แต่การเข้าใจถึงการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ รวมถึงการที่จะต้องบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวังของประชาชนหรือลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความคุ้มค่ากับการลงทุน และการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานบางอย่างให้เป็นระบบมากขึ้น

ไอทิล (Information Technology Infrastructure Library: ITIL) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่เน้นด้านการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management) โดยมีลักษณะเด่นคือ ให้ความสำคัญกับกระบวนการทางพันธกิจ (Business) และคุณภาพของการบริการ ไอทิลได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายว่าเป็นรูปแบบการปฏิบัติที่ดีเยี่ยม (Best Practices) จากนักปฏิบัติหรือผู้ดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั่วโลก นับพันคน สาเหตุที่ไอทิล ได้รับความนิยมและถูกนำไปใช้มากขึ้นนั้นเนื่องจากไอทิลเน้นในเรื่องของกระบวนการที่ควรมีในการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้หน่วยงานหรือองค์กรไอที ตระหนักและให้ความสำคัญกับการให้บริการไอทีให้มีความสอดคล้องกับทิศทางของธุรกิจหรือพันธกิจ (Business-IT alignment)

จากอดีตจนถึงปัจจุบันได้มีหลายองค์กรนำแนวคิดดังกล่าวไปพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น บริษัท ไมโครซอฟต์, บริษัทไอบีเอ็มและบริษัท ฮิวเลตต์-แพคการ์ด หรือเอชพี เป็นต้น [2] นอกจากนี้แล้วจากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า หน่วยงานที่นำไอทิลไปปรับใช้ในองค์กรส่วนใหญ่จะเป็นองค์กรภาคเอกชน เช่น บริษัทเอกชน สถาบันการเงิน และโรงพยาบาลเอกชน เป็นต้น และเป็นการพัฒนาระบบตามกรอบไอทิล [3-7] ในการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหลักการที่เน้นเรื่องของ “กระบวนการ” หรือ “Process-focused” ซึ่งมุ่งเน้นในการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น [8] ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะนำไอทิลมาปรับใช้ใน สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ ประเภทองค์การมหาชน

โดยได้ตั้งคำถามการวิจัยในครั้งนี้คือ 1) การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ด้านใดบ้างที่สามารถนำไอทิลไปปรับใช้ได้ และ 2) กระบวนการไอทิลสามารถนำไปใช้ในการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ได้จริงหรือไม่

จากความสำคัญที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจึงเป็นที่มาของแนวคิดการวิจัยเรื่อง “แนวทางการอนุวัติการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้กรอบไอทิลของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)” ซึ่งผลที่ได้จะทำให้ทราบถึงแนวทางการปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนในด้านกระบวนการ และข้อมูลด้านการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์กรในภาพรวม ความเป็นไปได้ในการแก้ไข ลด หลีกเลี่ยงปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงาน เพื่อปรับเปลี่ยนจากสถานการณ์ปัจจุบันไปสู่สถานการณ์เป้าหมายในอนาคต ทำให้อำนาจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) มีกระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการและการแก้ปัญหาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ เพิ่มขีดความสามารถ คุณภาพและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากรอบไอทิลและแนวทางการอนุวัติไอทิลครอบคลุมถึงข้อมูลด้านกระบวนการ แผนการดำเนินงานที่จะนำมาปรับใช้กับสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)
2. เพื่อศึกษาการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) และทิศทางความต้องการของผู้บริหารสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ในการนำไอทิลไปใช้
3. เพื่อพัฒนากระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการไอทีตามที่ผู้บริหารต้องการตามแนวทางของไอทิล
4. เพื่อทดสอบกระบวนการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ที่พัฒนาขึ้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง แนวทางการอนุวัติการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้กรอบไอทิลของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) และทิศทาง ความต้องการของผู้บริหารสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ในการนำไอทิลไปอนุรักษ์ใช้ในองค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

แนวทางการอนุรักษ์จัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้กรอบไอทิลของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) มีขอบเขตดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้คือ นุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักวิศวกรรมและปฏิบัติการ โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ สำนักงาน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย (1) ส่วนความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (2) ส่วนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ (3) ส่วนบริการสารสนเทศ (4) ส่วนสนับสนุนและปฏิบัติการสารสนเทศ และ ส่วนงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการทางด้านไอทีของหน่วยงาน

เกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้คัดเลือกจากการทำแบบสอบถามที่งานบริการทางด้านไอทีของหน่วยงานและวิธีคัดเลือกจากความสมัครใจยินดีสละเวลาให้ความร่วมมือ และประสงค์ให้ความช่วยเหลือในการพัฒนากระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ให้สอดคล้องกับกรอบไอทิล

2. สถานที่ทำการวิจัย ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการอนุรักษ์จัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้กรอบไอทิล โดยเลือก สำนักงาน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ตั้งอยู่ที่ชั้น 17 อาคาร บางกอกไทยทาวเวอร์ เลขที่ 108 ถนนรางน้ำ แขวงพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นสถานที่ทำการวิจัยที่เลือกอย่างเจาะจงตามลักษณะที่สอดคล้องกับประเด็นการวิจัย เนื่องจากผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ในสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) มีความรู้ความเข้าใจปรากฏการณ์ในสถานที่วิจัยเป็นอย่างดี และได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารระดับสูง ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัยเรื่องนี้ สะดวกในการติดต่อประสานงาน และติดตามผลการวิจัย ประกอบกับสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) มีนโยบายที่จะพัฒนาบริการเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลในอนาคต

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่

ที่เกี่ยวข้องจำนวน 5 ท่าน เพื่อทำการคัดเลือกกระบวนการ ไอทิลที่จะนำมาอนุรักษ์ในสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เป็นบางส่วนก่อน เนื่องจากการที่จะทำให้ครบทั้ง 5 กระบวนการหลักไม่สามารถออกแบบและนำไปปฏิบัติได้ในเวลาที่มีจำกัด ขอบเขตด้านเนื้อหาจึงครอบคลุม กรอบไอทิลเวอร์ชัน 3 ในส่วนของการปฏิบัติงานบริการ (Service Operation) เป็นส่วนประกอบที่แนะนำแนวทางในการจัดการงานที่ต้องดำเนินการในแต่ละวัน รวมไปถึงการสนับสนุนให้งานบริการด้านไอทีต่างๆ สำเร็จลุล่วงและมีการเฝ้าติดตาม รับแจ้งเหตุผิดปกติที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานต้องหยุดชะงัก พร้อมทั้งการหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน เพื่อให้บริการกลับสู่สภาพปกติและวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาให้พบเพื่อลดโอกาสการเกิดปัญหาซ้ำอีกในอนาคต กระบวนการที่สำคัญในส่วนประกอบนี้ คือ [9]

- 1) การจัดการเหตุการณ์ (Event Management)
- 2) การจัดการการร้องขอ (Request Fulfillment)
- 3) การจัดการอุบัติการณ์ (Incident Management)
- 4) การจัดการปัญหา (Problem Management)
- 5) การจัดการการเข้าถึง (Access Management)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการดำเนินวิจัยครั้งนี้เป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพที่มีเครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วย

1. ผู้วิจัยนับเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดเพราะ การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมผัสกับคนโดยตรง ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เตรียมตัวก่อนการเก็บข้อมูล เนื่องจากผู้วิจัยคือผู้เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยได้เตรียมความพร้อมให้กับตนเอง ดังนี้

1) ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์จัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้กรอบไอทิล เพื่อให้เกิดความรู้ทางทฤษฎี

2) ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ร่วมกับศึกษา เอกสาร ตำราและงานวิจัยเชิงคุณภาพ พร้อมกับการรับคำชี้แนะจาก ผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

3) ศึกษาคุณลักษณะที่สำคัญของการเป็นนักวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมและตระหนักถึงการพัฒนาคูณลักษณะเหล่านี้ในตัวผู้วิจัย อันได้แก่ การมีความรู้ลึก ร่วมกับกลุ่ม การเป็นที่ยอมรับเชื่อถือและไว้วางใจ การเป็นมิตรและจริงใจ การมองโลกในแง่ดี การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือ

การระมัดระวังเรื่องอาถรรพ์ การขี้มั่ว การเป็นผู้ฟังที่ดี การเปิดใจกว้างรับฟัง เปิดเผย การเคารพนับถือผู้อื่น และการให้ความเสมอภาคกับทุกคน

2. เตรียมเครื่องบันทึกเสียง เพื่อใช้บันทึกข้อมูลระหว่างการสนทนาและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล ทั้งนี้เพื่อตรวจสอบความคลาดเคลื่อนของข้อมูล

3. กรอบคำสัมภาษณ์ เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์อันประกอบด้วย ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง พร้อมทั้งป้อนคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้กรอบไอทิล กระบวนการปฏิบัติ การสังเกตผลที่เกิดขึ้น และการประเมินผลเพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้กรอบไอทิล

4. เครื่องมือที่ช่วยจัดบันทึกข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นแรกเมื่อเริ่มทำการวิจัย โดยผู้วิจัยทำการศึกษาผลงานที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียด เพื่อนำมาประกอบการวิจัย การศึกษาเอกสารเพื่อช่วยในการกำหนดประเด็นและตัวแปรที่จะศึกษา กำหนดแนวคิดนำ รวมทั้งนำมาใช้ในการวิเคราะห์ หลังจากได้ศึกษาแนวคิดต่างๆ จากเอกสารและมีโครงร่างการวิจัยที่ครบถ้วนแล้ว จึงจะออกเก็บข้อมูลภาคสนาม ซึ่งในการเก็บข้อมูลภาคสนามนั้นจะมี 2 วิธีหลักคือ การสังเกต และการสัมภาษณ์ชนิดเจาะลึกแบบไม่เป็นทางการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเริ่มดำเนินการไปพร้อมๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินต่อหลังการเก็บข้อมูลสิ้นสุดลง ทั้งนี้ เนื่องจากงานวิจัยเชิงคุณภาพไม่มีกรอบแนวคิดหรือทฤษฎีที่ตายตัวเป็นตัวกำหนด โดยมีวิธีการดังนี้

1. ศึกษา วิเคราะห์ กระบวนการต่างๆ ของกรอบไอทิล

2. ศึกษา วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และนโยบายในด้านการดำเนินงานของหน่วยงาน การดำเนินงานหลักของหน่วยงานมีอะไรบ้าง และการดำเนินงานนั้นเกี่ยวข้องกับ การใช้บริการไอทีมากน้อยเพียงใด

3. ศึกษา วิเคราะห์ ยุทธศาสตร์และวัตถุประสงค์ของงานไอทีว่าสอดคล้องกับหน่วยงานมากน้อยเพียงใด งานบริการไอทีด้านใดบ้างที่ขับเคลื่อนการดำเนินงานหลักของหน่วยงาน ปัจจุบันงานบริการไอทีนั้นตอบสนองต่อความต้องการ ของหน่วยงานได้มากน้อยเพียงใด

4. ศึกษาว่าศูนย์ไอทีที่มีกระบวนการให้บริการไอทีอะไรบ้าง

5. ศึกษา วิเคราะห์ สถานภาพ (Gap Analysis) ระหว่างกระบวนการปัจจุบันและกระบวนการไอทิล

6. หาหรือกับศูนย์ไอทีที่เกี่ยวข้องกระบวนการที่จะต้องปรับปรุงใหม่ให้สอดคล้องกับไอทิล

7. ศึกษาว่าผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องมีบทบาทอย่างไรบ้างในกระบวนการโดยจัดทำตารางอาร์เอซีไอ (RACI)

8. ศึกษา วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดในการนำไอทิลไปใช้ (Implement) วางแผนการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการ

9. ปรับปรุงกระบวนการที่เลือกไว้ที่ละโครงการจนจบ ดังนี้

1) เปรียบเทียบรายละเอียดในกระบวนการปัจจุบันกับกระบวนการไอทิลตาม Gap ที่ตรวจสอบไว้ พิจารณาว่าจะต้องเพิ่มเติมหรือยกเลิกกิจกรรมใดในกระบวนการเดิม

2) พิจารณากำหนดกิจกรรมต่างๆในกระบวนการให้เป็นไปตามกฎระเบียบและนโยบายของหน่วยงาน

3) กำหนดลำดับกิจกรรมทั้งหมดให้สอดคล้องกับกระแสนงานของหน่วยงาน

4) กำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการ และกำหนดแนวทางการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

5) พิจารณากำหนดและออกแบบรายละเอียดและรูปแบบของอินพุตและเอาต์พุตของกระบวนการ

6) พิจารณาว่าจำเป็นต้องใช้เครื่องมือไอทีอะไรบ้างในการช่วยการปฏิบัติงานตามกระบวนการ

7) พิจารณาว่าการปรับปรุงกระบวนการในอนาคตจะต้องดำเนินการอย่างไร

8) พิจารณาว่าจำเป็นต้องจัดฝึกอบรมเรื่องอะไรบ้างให้แก่ผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการ

9) นำเสนอศูนย์ไอทีเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบต่อกระบวนการ

10. ประเมินผลการดำเนินการโครงการและสรุปผลการดำเนินงานวิจัย

ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ผลต่าง (Gap Analysis) ระหว่างกระบวนการปัจจุบันและกระบวนการไอทิล

การปฏิบัติงานบริการ (Service Operation) เป็นส่วนประกอบที่แนะนำแนวทางในการจัดการงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละวัน รวมไปถึงการสนับสนุนให้งานบริการต่างๆ สำเร็จลุล่วง และมีการเฝ้าติดตาม หรือรับแจ้งเหตุผิดปกติที่ส่งผล

กระทบต่อการให้บริการต้องหยุดชะงัก พร้อมหาแนวทางการแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วนเพื่อให้บริการกลับสู่สภาพปกติและวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาให้พบเพื่อลดโอกาสการเกิดปัญหาซ้ำอีกในอนาคต กระบวนการที่สำคัญในส่วนประกอบนี้ คือ การจัดการการร้องขอ การจัดการเหตุการณ์ การจัดการอุบัติการณ์ การจัดการปัญหา และการจัดการการเข้าถึง การวิเคราะห์ผลต่าง (Gap Analysis) ระหว่างกระบวนการปัจจุบันและกระบวนการไอทิล

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ผลต่าง (Gap Analysis): การจัดการเหตุการณ์ (Event Management)

กระบวนการปัจจุบัน	ข้อเสนอแนะ
1) การจัดการเหตุการณ์ (Event Management)	
มีกระบวนการสำหรับงานดูแลโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศประกอบด้วย - การเฝ้าระวังระบบเครือข่ายและอุปกรณ์ - วิธีการปฏิบัติงานเรื่องการตรวจสอบโครงสร้างพื้นฐานของห้องปฏิบัติการศูนย์ข้อมูลกลาง (Data Center) - วิธีการปฏิบัติงานเรื่อง งานบริการสนับสนุนทั่วไปด้าน IT	- ควรมีการจัดทำระบบวิเคราะห์ จัดเก็บล็อกที่เป็นข้อมูลทางสถิติและข้อมูลที่มีความเสี่ยง - ควรกำหนดให้มีการจัดเก็บล็อก โดยพิจารณาข้อมูลที่จำเป็นในการบันทึก - จัดทำระบบเฝ้าดูแลระบบ และเก็บบันทึกล็อก พร้อมระบุเงื่อนไขที่แจ้งเตือนเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ (Event)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ผลต่าง (Gap Analysis): การจัดการการร้องขอ (Request Fulfillment)

กระบวนการปัจจุบัน	ข้อเสนอแนะ
2) การจัดการการร้องขอ (Request Fulfillment)	
มีกระบวนการสนับสนุนด้านไอที แต่แต่กระบวนการไม่สอดคล้องกับกระบวนการไอทิล	- ควรมีกระบวนการมาตรฐานในการรับเรื่องและกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน - พัฒนาบุคลากรที่รับเรื่อง - การแบ่งชนิดของ Service Request - การสร้างระบบติดตาม Service Request

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ผลต่าง (Gap Analysis): การจัดการเหตุการณ์ (Event Management)

กระบวนการปัจจุบัน	ข้อเสนอแนะ
การจัดการอุบัติการณ์ (Incident Management)	
มีกระบวนการจัดการแก้ไขปัญหาและสิ่งบกพร่อง (Incident Management)	- ควรมีกระบวนการมาตรฐานในการรับเรื่องและกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน - พัฒนาบุคลากรที่รับเรื่อง - การแบ่งชนิดของ Service Request - การสร้างระบบติดตาม Service Request

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ผลต่าง (Gap Analysis): การจัดการปัญหา (Problem Management)

กระบวนการปัจจุบัน	ข้อเสนอแนะ
การจัดการปัญหา (Problem Management)	
ยังไม่มีกระบวนการจัดการปัญหาที่ชัดเจน ปัจจุบันทุกสิ้นเดือน เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center) จะจัดทำรายงานประจำเดือนส่งไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ	- ควรมีการนำข้อมูลสถิติอุบัติการณ์และการแก้ไขอุบัติการณ์ไปวิเคราะห์และจัดทำแผนป้องกันในอนาคต - ควรจัดทำการเผยแพร่ ข้อมูล อุบัติการณ์ที่พบบ่อยและหาทางแก้ไขได้แล้ว - ควรมีการกำหนดเกณฑ์ ระดับของอุบัติการณ์ โดยคำนึงถึงความเร่งด่วนและผลกระทบและกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาในแต่ละระดับ ตามเกณฑ์ที่กำหนดอย่างชัดเจน

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ผลต่าง (Gap Analysis): การจัดการปัญหา (Problem Management)

กระบวนการปัจจุบัน	ข้อเสนอแนะ
การจัดการปัญหา (Problem Management)	
ยังไม่มีกระบวนการจัดการปัญหาที่ชัดเจนในการจัดการสิทธิ์ใช้งานระบบต่างๆ	การจัดทำระบบควบคุมการเข้าใช้ กรณีที่ไม่ต้องทำการสร้างคลังในรูปแบบเอกสาร และมีทีมงานเข้าตรวจสอบ โดยรายละเอียด - กำหนดนโยบายด้านการควบคุมการเข้าใช้ระบบสารสนเทศ - จัดหาเทคโนโลยีที่สามารถดำเนินการตรวจสอบสิทธิ์ได้จากแหล่งเดียว - กำหนดให้มีกิจกรรม และตรวจสอบสิทธิ์ของผู้ใช้ระยะๆ

2. ผลการวิเคราะห์บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องโดยจัดทำเป็นตารางอาร์เอซีไอ (RACI)

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องโดยจัดทำเป็นตารางอาร์เอซีไอ (RACI)

บทบาทหน้าที่	กระบวนการปฏิบัติงานบริการ				
	Incident	Request	Event	Access	Problem
ผู้จัดการกระบวนการจัดการอุบัติการณ์	A	I	C	C	C
พนักงานวิเคราะห์ระบบ	R	I	C	C	C
ผู้จัดการกระบวนการจัดการร้องขอ	C	A	I	I	C
ผู้จัดการกระบวนการจัดการเหตุการณ์	C	C	A	C	C
วิศวกรสนับสนุนเทคนิค	C	C	R	C	C
ผู้จัดการกระบวนการจัดการการเข้าถึง	C	C	C	A	C
วิศวกรความมั่นคงปลอดภัย	C	I	I	R	C
ผู้จัดการกระบวนการจัดการปัญหา	C	C	C	C	A
วิศวกรระบบ	C	I	C	C	R
ศูนย์บริการลูกค้า	R	R	C	C	C
ส่วนสนับสนุนและปฏิบัติการสารสนเทศ	C	C	C	C	C
ส่วนพัฒนาระบบสารสนเทศ	C	C	C	C	C

เป็นการแสดงบทบาทของการจัดการบริการด้านไอทีในแต่ละกระบวนการไอทิลโดยจัดทำตารางอาร์เอซีไอ (RACI) เพื่อแจ้งความรับผิดชอบของแต่ละบทบาทสำหรับแต่ละขั้นตอน

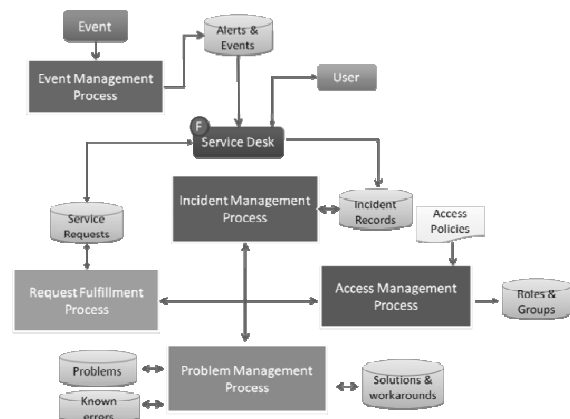
Responsible หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่ในการดูแลรับผิดชอบและดำเนินการเพื่อให้งานนั้นๆ ประสบผลสำเร็จ (ถือเป็นเจ้าของกระบวนการนั้นๆ)

Accountable หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่ในการกำหนดแนวทางหรือเป้าหมายของกิจกรรมต่างๆ รวมไปถึงการกำหนดอำนาจหน้าที่ในกระบวนการปฏิบัติงานนั้นๆ ด้วย

Consulted หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่ในการสนับสนุนให้ความรู้และคำแนะนำต่างๆ ในกระบวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานดังกล่าวมีประสิทธิภาพสูงสุด

Informed หมายถึง บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานนั้นๆ (ยกเว้นกลุ่มบุคคลข้างต้น) เพื่อให้ผู้บริหารสามารถแน่ใจได้ว่าพนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้อง

3. ผลการอนุรักษ์จัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้กรอบไอทิล



รูปที่ 1 ความเชื่อมโยงกระบวนการปฏิบัติงานบริการ [10]

จากภาพจะเป็นการแสดงความเชื่อมโยงของวงจรกระบวนการปฏิบัติงานบริการ (Service Operation) ที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้เห็นถึงการดำเนินการในภาพรวมทั้งหมด ซึ่งในแต่ละกระบวนการนั้นได้มีการกำหนด วัตถุประสงค์ เป้าหมาย สิ่งนำเข้า สิ่งส่งออก กระบวนการที่มาก่อน กระบวนการถัดไป แผนผังกระบวนการ และตัวชี้วัดประสิทธิภาพ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้กระบวนการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สรุปและอภิปรายผล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ได้เลือกกระบวนการปฏิบัติงานบริการ (Service Operation) ซึ่งประกอบไปด้วย 5 กระบวนการย่อย คือ 1) การจัดการเหตุการณ์ 2) การจัดการการร้องขอ 3) การจัดการอุบัติการณ์ 4) การจัดการปัญหา 5) การจัดการการเข้าถึง เพื่อนำมาจัดทำแนวทางการอนุวัติการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้กรอบไอทิลของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) การนำไอทิลมาอนุวัติใช้ในองค์กรนั้นจะเน้นการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานหรือมองในอีกนัยหนึ่งคือพฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กร ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นการเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรแบบหนึ่งจึงมีโอกาที่จะถูกต่อต้านจากคนในองค์กรได้สูงการได้รับความสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้จากระดับผู้นำหรือผู้มีอำนาจในองค์กร รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จะช่วยทำให้โอกาสที่การดำเนินการจะสำเร็จไปได้ด้วยดีเพิ่มมากขึ้น

จากการวิเคราะห์ สถานภาพ (Gap Analysis) ระหว่างกระบวนการปัจจุบันและกระบวนการไอทิล พบว่า บางกระบวนการหน่วยงานได้มีการกำหนด ขั้นตอนการทำงานไว้แล้วแต่ยังขาดความเชื่อมโยงไปยังกระบวนการอื่นๆ เช่น กระบวนการจัดการอุบัติการณ์ (Incident Management) เป็นต้น ซึ่งผลการวิเคราะห์สถานภาพระหว่างกระบวนการปัจจุบันและกระบวนการไอทิล ทำให้ทราบถึงสิ่งที่จะต้องแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับกรอบไอทิล โดยทำการหารือร่วมกับสำนักวิศวกรรมและปฏิบัติการ โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศเกี่ยวกับกระบวนการที่จะต้องปรับปรุงใหม่ให้สอดคล้องกับไอทิล ซึ่งจากการหารือได้จัดทำกระบวนการใหม่ (To be) ที่มีความสอดคล้องกับกรอบไอทิลโดยกำหนดกิจกรรมต่างๆ ในกระบวนการให้เป็นไปตามกฎระเบียบนโยบายของหน่วยงาน กำหนดลำดับกิจกรรมทั้งหมดให้สอดคล้องกับกระแสนงานของหน่วยงาน กำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการ และ กำหนดแนวทางการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

จากการศึกษาแนวทางการอนุวัติการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า การทำแผนโครงการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยทำให้มั่นใจว่าการอนุวัติการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จะบรรลุวัตถุประสงค์

ตามความต้องการของพันธกิจหรือภารกิจ มีขอบเขตที่เหมาะสม และมีผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับทิศทางของพันธกิจมากขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำเป็นแผนโครงการ การอนุวัติการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ซึ่งมีการเตรียมการ มีขอบเขต เป้าหมายและที่สำคัญทำให้บริการที่เกิดขึ้นตอบสนองต่อความต้องการ และทันกับความต้องการทางพันธกิจ (Business) อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้จากการศึกษาในครั้งนี้พิจารณากระบวนการปฏิบัติงานบริการ (Service Operation) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งจากทั้งหมด 5 กระบวนการหลักของกรอบไอทิลและเป็นเพียงการศึกษาแนวทางการอนุวัติการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้กรอบไอทิลของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ดังนั้นเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุด สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ควรนำกระบวนการที่ได้พัฒนาขึ้นประกาศเป็นนโยบายในองค์กรเพื่อให้การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับมาตรฐานสากล (International Standard) เสริมสร้างภาพลักษณ์ ความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานหรือองค์กรที่จะนำไอทิลไปอนุวัติใช้ในองค์กรควรคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ดังนี้

2.1 ความร่วมมือของบุคลากรภายใน การที่จะทำให้โครงการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดความสำเร็จได้นั้น ต้องมาจากความร่วมมือของบุคลากรภายในองค์กร ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงถึงพนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย ไม่เฉพาะฝ่ายไอที ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ เท่านั้น ผู้ปฏิบัติมีความจำเป็นต้องมีความเชื่อเสียก่อนจึงจะสามารถนำไปสู่ทัศนคติ ในเชิงบวก และจะส่งผลให้พฤติกรรม ออกมาในที่สุด ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการให้ความเข้าใจและเพื่อให้เกิดความตระหนักในประโยชน์ของการอนุวัติใช้ไอทิลในองค์กร จึงควรมีการฝึกอบรมผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยให้การ การอนุวัติใช้ไอทิลในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่นมากขึ้น เพราะได้รับความร่วมมือจากบุคลากรภายใน เนื่องจากบุคลากรภายในทำด้วยความเข้าใจของตนเอง ไม่ได้เกิดจากการบังคับให้ทำโดยไม่มีความเข้าใจ

2.2 ผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญ ผู้บริหารระดับสูงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในความสำเร็จของโครงการ การบริหาร

จัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร ผู้บริหารระดับสูงควรให้การสนับสนุนกับโครงการดังกล่าวอย่างชัดเจนเพื่อกระตุ้นให้ผู้เกี่ยวข้องในองค์กรเกิดความตื่นตัวและตระหนักว่าการอนุรักษ์ใช้ไอทิลในองค์กรนั้น ถือเป็นเรื่องสำคัญที่ทุกคนต้องช่วยกันทำเพื่อให้เกิดระบบการบริหารจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีขึ้นในองค์กร เนื่องจากหากปราศจากการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงแล้วโครงการฯ คงไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ทันเวลาที่กำหนดไว้

2.3 การกำหนดขอบเขตการดำเนินการ ตามโครงสร้างของไอทิลแล้วการจัดการบริการจะมีหลายกระบวนการย่อยการกำหนดขอบเขตในการอนุรักษ์ใช้ไอทิลในองค์กร ถือเป็นหัวใจในการบริหารจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร เนื่องจากการกำหนดขอบเขตการดำเนินการที่ใหญ่เกินไป จะทำให้โครงการมีความเสี่ยงที่อาจไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และน่าจะควรเริ่มจากการกำหนดขอบเขตเล็กๆ ที่สำคัญสำหรับองค์กรก่อนแล้วค่อยขยายขอบเขตเพิ่มเติมในภายหลัง

2.4 การวางแผนโครงการ ผู้จัดการโครงการ มีส่วนสำคัญในการช่วยวางแผน และควบคุมโครงการให้เป็นไปตามที่ได้วางแผนไว้ โดยการวางแผนควรสอดคล้องกับความเป็นจริงในองค์กร รวมทั้งทรัพยากรที่พึงมีในโครงการ ตลอดจนระยะเวลาที่เหมาะสมในการอนุรักษ์ใช้ไอทิล พนักงานขององค์กรจะต้องเป็นผู้เลือกพื้นที่ กระบวนการ ในการนำไอทิลไปปรับใช้และมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบสำหรับเจ้าหน้าที่ในแต่ละกระบวนการ ก่อนที่จะทำการวางแผนโครงการควรทำการประเมินองค์กร ซึ่งการประเมินสามารถนำมาใช้ในการจัดแผนและการดำเนินงานในอนาคต เป็นการยากที่จะบอกว่ากระบวนการใดที่จะให้ความสำคัญในการนำไอทิลไปใช้ อย่างไรก็ตาม สิ่งแวดล้อมทุกที่มีความแตกต่างกันและมีระบบที่หลากหลาย มีความจำเป็นที่แตกต่างกัน สิ่งที่มีความสำคัญ ก็คือการสนับสนุนธุรกิจหรือพันธกิจขององค์กร

2.5 การสื่อสารภายในองค์กร การติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกันระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องในการอนุรักษ์ใช้ไอทิลนั้น เป็นเรื่องสำคัญที่มองข้ามไม่ได้ ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ทั้งหมด ได้แก่ ผู้บริหาร และ พนักงานภายในสายเทคโนโลยีสารสนเทศและหน่วยงานธุรกิจต่างๆ ได้รับทราบและสามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย ขอบเขต

ความรับผิดชอบและระเบียบวิธีการกระบวนการรูปแบบใหม่ที่กำหนดขึ้นตามหลักไอทิลได้ง่าย นอกจากนั้นแล้วควรได้รับการฝึกอบรมให้เกิดความเข้าใจใน เรื่องของกระบวนการไอทิลก่อนเริ่มโครงการและ ควรมีการติดต่ออัปเดตกันอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในกระบวนการภายในโครงการที่กำลังดำเนินการอยู่ หากการติดต่อสื่อสารไม่ดีจะทำให้เกิดความไม่เข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้เกิดปัญหาในโครงการได้ในที่สุด

2.6 ควรมีผู้เชี่ยวชาญด้านไอทิลในองค์กร ที่สามารถให้คำปรึกษาแก่บุคลากรในองค์กรเดียวกันได้เพื่อช่วยเสริมการนำไอทิลไปใช้ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ หรือที่ปรึกษาที่มีความรู้และมีประสบการณ์จะมีส่วนช่วยองค์กรในการลดเวลาในการปฏิบัติโดยไม่ต้องลองผิดลองถูก รวมทั้งลดเวลาในการเตรียมเอกสาร ที่เกี่ยวข้องต่างๆ ที่จำเป็นในการอนุรักษ์ใช้ไอทิลภายในองค์กร

2.7 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เจ้าของระบบและผู้ดูแลระบบ ตลอดจนผู้ใช้งานระบบก็มีส่วนในความสำเร็จ เช่นกัน ถ้าทุกคนมีความตระหนักและความเข้าใจในการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ก็จะทำให้ทุกคนให้ความร่วมมือ โดยไม่ต้องร้องขอ การที่จะทำให้ทุกคนเกิดความรู้ ความเข้าใจได้นั้น จำเป็นต้องมีการจัดฝึกอบรม เพื่อให้เกิดความตื่นตัวและเข้าใจการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเกิดความเข้าใจในภัยเกี่ยวกับการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และผลกระทบต่างๆอาจเกิดขึ้นต่อตนเองและองค์กรแล้ว ก็จะช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามด้วยความเข้าใจมากขึ้น

แนวทางการอนุรักษ์ไอทิลในองค์กรให้ประสบความสำเร็จ จำเป็นต้องอาศัยหลายๆ ปัจจัยดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ตลอดจนความร่วมมือร่วมใจของทีมงานผู้เกี่ยวข้อง การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงทั้งด้านทรัพยากร งบประมาณ และ เวลา รวมทั้งกระบวนการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้กรอบไอทิลที่จัดทำขึ้นควรจะต้องตอบโจทย์วัตถุประสงค์ขององค์กรและความพึงพอใจของผู้ใช้หรือลูกค้า เพื่อนำไปสู่การเป็นธรรมาภิบาลด้านไอที หรือ IT Governance ต่อไป ในที่สุด

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านผู้อำนวยการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ดร.ศักดิ์ เสกขุนทด ที่กรุณาอนุมัติให้สามารถดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ รวมทั้งท่านผู้บริหารและพนักงานสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ที่กรุณาให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ และผู้ทรงคุณวุฒิ ดร.ครรชิต มาลัยวงศ์ ดร.จิรัชมา วิเชียรปัญญา ดร.จุณพงศ์ ไทยอุปถัมภ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ที่ทำให้บทความวิจัยเรื่อง แนวทางการอนุวัติการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้กรอบไอทิลของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) สำเร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนด

เอกสารอ้างอิง

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). [ออนไลน์]

เข้าถึงได้จาก: <http://www.ega.or.th>.

กิตติพงษ์ บุณณกุล. “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำ ITIL Best Practice มาประยุกต์ใช้ กรณีศึกษาธนาคารออมสิน” การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552

นพดล สิทธิเดชพร. “ระบบจัดการโครงสร้างสำหรับการสนับสนุนบริการตามมาตรฐานไอทิล” สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.

ภาสิต บุญเกียรติ. “กระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลงสำหรับการสนับสนุนบริการตามมาตรฐานไอทิล.” สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.

ขจรวุฒิ น้อยอนุสนธิกุล. “กระบวนการจัดการอินซิเด็นท์

และการจัดการปัญหาสำหรับการสนับสนุนบริการตามมาตรฐานไอทิล.” สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.

สาธิตา สันติวรานนท์. “แนวทางการนำกระบวนการ IT Infrastructure Library (ITIL) เข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กรให้ประสบความสำเร็จ กรณีศึกษา: บริษัท เอส ซี จี (ไทยแลนด์) จำกัด.” สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร, 2553.

จริยา ไช้มุกด์. “การนำไอทิลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลศิริินทร์ ITIL (version 2) For Sikarin Hospital.” สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร, 2554.

ปริญญา หอมเอนก. “บทวิเคราะห์กระบวนการจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ.” [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก: <http://www.acisonline.net>, 15 ตุลาคม 2551

IBM Corp. IT Infrastructure Library (ITIL) Foundations v3 Student's Training Guide, 2009.

ITS Partner. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก: <http://www.itsm.hr>

