ข้อเสนอแนวคิดการปรับปรุงหรือพัฒนางาน (ผลงานในอนาคต)

เรื่อง

แนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

จัดทำโดย

นายทวีศักดิ์ น้อยภาษี
ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ระดับชำนาญการพิเศษ
ประกอบการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ระดับเชี่ยวชาญ
กลุ่มงานบริหารระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

คำนำ

ข้อเสนอแนวคิดการปรับปรุงหรือพัฒนางาน (ผลงานอนาคต) เรื่อง แนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาตรฐาน ITIL มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการงานระบบสารสนเทศอื่น ๆ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาด้วย ซึ่งได้มีการศึกษา รวบรวม และนำมาวิเคราะห์โดยให้หลักวิชาการในการนำมาตรฐาน ITIL มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อให้เกิดเป็นมาตรฐานในการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อีกทั้งยังเป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและก่อให้เกิดความคุ้มค่า และยังเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับงานให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ อาคารรัฐสภาแห่งใหม่ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้วย

ผู้เสนอผลงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อเสนอแนวคิดการปรับปรุงหรือพัฒนางาน (ผลงานอนาคต) เล่มนี้จะเป็นประโยชน์ในการจัดทำแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

นายทวีศักดิ์ น้อยภาษี
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ
เมษายน 2563

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	จ
บทที่ 1 บทนำ	**1**
1.1 ความเป็นมาหรือสภาพปัญหา หรือความสำคัญของเรื่อง	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	3
1.4 วิธีการศึกษา	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 หลักวิชาการ/แนวความคิด/ยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	**5**
2.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560	6
2.2 ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580	6
2.3 แผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภาระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565)	8
2.4 แผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565	10
2.5 ระบบราชการ 4.0	12
2.6 กระบวนการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management)	16
2.7 มาตรฐาน ISO/IEC 20000	17
2.8 มาตรฐาน ITIL (Information Technology Infrastructure Library)	19
2.9 แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	32
2.10 สรุปจากแนวคิดของผู้เสนอผลงาน	33
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	**34**
3.1 การวิเคราะห์ความสำคัญของการพัฒนางานด้านบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	34
3.2 การวิเคราะห์ปรับใช้ และกรอบความคิดในการศึกษา	35
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	40
3.4 การศึกษาวิเคราะห์เครื่องมือ iTop	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 บทวิเคราะห์/ข้อเสนอ	**42**
4.1 บทวิเคราะห์	42
4.2 ข้อเสนอ	54
4.3 แผนการดำเนินงานแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	71
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	**75**
5.1 ผลการศึกษา	75
5.2 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	77
5.3 ตัวชี้วัดความสำเร็จ	77
5.4 เงื่อนไขความสำเร็จและอื่น ๆ	77
5.5 ข้อเสนอแนะ	78
บรรณานุกรม	79

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 เปรียบเทียบระบบราชการเดิมกับระบบราชการใหม่	14
4.1 แสดงผลการวิเคราะห์การจัดการระดับการให้บริการ	44
4.2 แสดงผลการวิเคราะห์การจัดการขีดความสามารถในการให้บริการ	46
4.3 แสดงผลการวิเคราะห์จัดการเหตุการณ์	48
4.4 แสดงผลการวิเคราะห์การจัดการปัญหา	49
4.5 แสดงผลการวิเคราะห์การจัดการการเปลี่ยนแปลง	50
4.6 แสดงผลการวิเคราะห์การจัดการการให้บริการ	51
4.7 แสดงผลการวิเคราะห์การจัดการการเข้าถึง	52
4.8 แผนการดำเนินงานแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน ITIL เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ระยะ 1	72
4.9 แผนการดำเนินงานแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน ITIL เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ระยะ 2	73
4.10 แผนการดำเนินงานแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน ITIL เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ระยะ 3	74
5.1 แสดงสิ่งที่ต้องดำเนินการตามกรอบการทำงาน ITIL	76

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงกระบวนการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศตามมาตรฐาน ISO 20000	18
2.2 แสดงโครงสร้างของ ITIL Version 3	20
2.3 แสดงกระบวนการ Service Management Process	24
4.1 แสดงขั้นตอนการจัดทำเอกสารข้อตกลงการให้บริการ	55
4.2 แสดงขั้นตอนการร้องขอในการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	56
4.3 แสดงขั้นตอนการติดตามและปรับปรุงการให้บริการ	57
4.4 แสดงขั้นตอนการทบทวนข้อตกลงสำหรับการให้บริการ	58
4.5 แสดงขั้นตอนการกำหนดและจัดทำแผนการติดตามการใช้ทรัพยากร	59
4.6 แสดงขั้นตอนการวางแผนเพื่อปรับปรุงขีดความสามารถของระบบ	60
4.7 แสดงขั้นตอนการจัดการเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	61
4.8 แสดงขั้นตอนการจำแนก Major Problem	62
4.9 แสดงขั้นตอนการทำรายงานวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหา	63
4.10 แสดงขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้าง	64
4.11 แสดงขั้นตอนการขออนุมัติการเปลี่ยนแปลงแบบทั่วไป	65
4.12 แสดงขั้นตอนการขออนุมัติการเปลี่ยนแปลงแบบเร่งด่วน	66
4.13 แสดงขั้นตอนการทำงานของเซอร์วิสเดสก์ (Service Desk)	67
4.14 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติการลงทะเบียนผู้ใช้ระบบงาน	68
4.15 ขั้นตอนการปฏิบัติการลงทะเบียนผู้ใช้ระบบงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการเครือข่ายคอมพิวเตอร์	69
4.16 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติการยกเลิกทะเบียนผู้ใช้ระบบงานสำหรับเจ้าหน้าที่	70
4.17 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติการยกเลิกทะเบียนผู้ใช้ระบบงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการเครือข่ายคอมพิวเตอร์	71

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาหรือสภาพปัญหา หรือความสำคัญของเรื่อง

ปัจจุบันสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้งานในการสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเป็นจำนวนมาก โดยมีการพัฒนาระบบสารสนเทศและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในการใช้ระบบสารสนเทศที่ได้มีการพัฒนาขึ้นทุกระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือช่วยในการสนับสนุนความต้องการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาซึ่งเป็นไปตามหลัก วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

การพัฒนาระบบสารสนเทศต่าง ๆ เป็นเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สมาชิกวุฒิสภา หรือบุคคลในวงงานวุฒิสภาที่เกี่ยวข้อง ผู้ใช้งานมักจะพบกับปัญหาจากการใช้งานอยู่เสนอ ซึ่งเกิดจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาให้ทันสมัยและตอบสนองกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาอยู่เสมอ ระบบสารสนเทศต่าง ๆ นั้นจะถูกเชื่อมโยงกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้ตลอดเวลา ซึ่งเมื่อเกิดปัญญากับส่วนใดส่วนหนึ่งแล้วก็มักจะเกิดปัญหาทั้งระบบด้วย สำหรับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบสารสนเทศหรือระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการสารสนเทศขึ้น (IT Service) เพื่อรองรับกับการแก้ไขปัญหาตลอดจนให้คำแนะนำด้านสารสนเทศให้กับสมาชิกวุฒิสภา บุคลากรเจ้าหน้าของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ตลอดจนบุคลในวงงานวุฒิสภา ซึ่งมีเจ้าหน้าที่คอยรับแจ้งเหตุ และคอยแก้ไขปัญหาแต่เนื่องจากศูนย์บริการสารสนเทศมีบุคลากรเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการจำกัดก็อาจจะไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทัน ดังนั้นการจัดหาเครื่องมือสำหรับช่วยเหลือสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้สามารถใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างต่อเนื่องจึงถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

จากการศึกษาที่ผ่านมา การบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management) มักจะขึ้นอยู่กับผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือผู้บังคับบัญชากลุ่มงานที่ได้รับมอบหมาย หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละด้านของเทคโนโลยีสารสนเทศที่สร้างขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่จะดำเนินการบริหารงานตามวิธีการที่ตนเอง โดยใช้ประสบการณ์ในอดีตที่เคยปฏิบัติประสานกับการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาปรับใช้ให้เป็นแนวทางในการทำงานหรือบริการ ลักษณะดังกล่าวเปรียบเสมือนการลองผิดลองถูก ซึ่งบ่อยครั้งผู้บริหารไม่สามารถตรวจสอบได้ถึงการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการทำงานของงานบุคลากรเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ ส่งผลให้ผู้บริหารไม่ทราบถึงปัญหา รวมถึงไม่สามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากร และการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้ นอกจากนี้

เมื่อมีการปรับเปลี่ยนบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต่อสารสนเทศนั้น ๆ ก็มักจะส่งผลกระทบถึงการให้บริการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเสมอ เนื่องจากบุคลากรเจ้าหน้าที่ถูกมอบหมายหรือเปลี่ยนตำแหน่งใหม่นั้น ไม่ทราบหรือไม่เข้าใจถึงวิธีการทำงานที่เป็นอยู่เดิม จึงต้องใช้เวลาในการศึกษาก่อน ซึ่งกว่าจะสามารถบริหารงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปอย่างมีระบบได้จึงใช้ระยะเวลานาน ดังนั้นผู้เสนอผลงานจึงให้ความสำคัญแก่การนำระบบบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นมาตรฐานมาใช้งาน เพื่อให้งานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีประสิทธิภาพ ซึ่งในปัจจุบันมีกระบวนการมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับทั่วโลกได้แก่มาตรฐานกรอบการทำงาน ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ซึ่งเป็น Best Practices ที่รวบรวมเอาแนวคิด กระบวนการ และเทคนิคการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไว้ด้วยกัน ITIL เป็นแนวทางปฏิบัติที่มีวิวัฒนาการมาจากประเทศอังกฤษ จนกระทั่งเป็นที่นิยม และนำมาใช้มาใช้กันอย่างแพร่หลายทั่วโลก ปัจจุบันสามารถนำมาปรับใช้ได้อย่างเหมาะสมกับองค์กรในทุกระดับ ดังนั้นจุดมุ่งหมายในการดำเนินการครั้งนี้ จึงเป็นการศึกษากระบวนการในการให้บริการรับแจ้งเหตุแก้ไขปัญหาด้านการใช้ระบบสารสนเทศและระบบเครือข่ายตลอดจนให้คำแนะนำโดยมุ่งเน้นการลดระยะเวลาในการวิเคราะห์ปัญหา และระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กลับสู่สภาวะปกติโดยเร็ว เพื่อลดปัญหาในการดำเนินงานการปฏิบัติงานของบุคลากรเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สมาชิกวุฒิสภา ตลอดจนบุคคลในวงงานวุฒิสภา โดยการดำเนินงานจะใช้กรอบความรู้ของ ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ซึ่งเป็นมาตรฐานด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในส่วนของการปฏิบัติงานด้านการบริการ (Service Operation Process) ซึ่งเป็นการนำกรอบ ITIL มาใช้ในการออกแบบเพื่อเป็นแนวทางการให้บริการการรับแจ้งเหตุแก้ปัญหา สิ่งสำคัญคือเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ได้อย่างรวดเร็วเพื่อช่วยลดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาและช่วยลดเจ้าหน้าที่เทคนิค หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในการแก้ไขปัญหาที่เคยเกิดขึ้นแล้วด้วย ดังนั้นถ้าเกิดปัญหาเดียวกันก็จะสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วการใช้มาตรฐาน ITTL จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จของงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ แก่บุคลากรเจ้าหน้าที่ สมาชิกวุฒิสภาและบุคลากรในวงงานวุฒิสภา มักพบปัญหาในด้านการรักษากรอบมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งแต่ละรายจะมีความต้องการการบริการที่แตกต่างกัน อีกทั้งบุคลากรเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการนั้นไม่ได้ดำเนินการเพียงคนเดียวจะมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการหลายคน จึงทำให้เกิดความยุ่งยาก และความซับซ้อนในการบริหารจัดการ จากปัญหาข้างต้นจึงเป็นเหตุให้ผู้เสนอผลงานมีแนวความคิดในการนำกรอบมาตรฐาน ITIL มาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด อีกทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อมการปฏิบัติงานด้านการให้บริการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในอาคารรัฐสภาแห่งใหม่ด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อนำมาตรฐาน ITIL มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้

1.2.2 เพื่อให้สามารถติดตามตรวจสอบงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการได้

1.2.3 เพื่อให้สามารถนำข้อมูลการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ มาบันทึกเก็บไว้เป็นข้อมูลได้

1.2.4 เพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการงานระบบสารสนเทศอื่น ๆ ได้

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาแบ่งออกเป็น 2 ส่วนด้วยกันดังนี้

1.3.1 ศึกษาแนวคิดและกระบวนการต่าง ๆ ของ ITIL แล้วนำมาประยุกต์ใช้กับงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในส่วนของการปฏิบัติงานด้านการบริการมาประยุกต์ใช้ ดังนี้

1) การจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management)
2) การจัดการขีดความสามารถในการให้บริการ (Capacity Management)
3) การจัดการเหตุการณ์ (Incident Management)
4) การจัดการปัญหา (Problem Management)
5) การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)
6) การจัดการการให้บริการ (Service Desk)
7) การจัดการการเข้าถึง (Access Management)

1.3.2 ศึกษาแนวทางการออกแบบและจัดเก็บข้อมูลที่เกิดจากปัญหาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้กระบวนการของ ITIL โดยใช้เครื่องมือ iTop

1.4 วิธีการศึกษา

การศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีวิธีการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง มาตรฐาน ITIL รวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ของ ITIL ประกอบกับกระบวนการการปฏิบัติงานบริการ Service Operation Process กระบวนการ Incident Management และประยุกต์ใช้กับ Service Desk ทั้งกระบวนการ การดำเนินงาน การรับแจ้งเหตุแก้ไขปัญหา การรวบรวมปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา และแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ประกอบกับการศึกษาสาระสำคัญ

ของการพัฒนางานเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา การวิเคราะห์การปรับใช้และกรอบความคิดในการศึกษา วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ศึกษาเครื่องมือ iTop เพื่อประกอบการจัดทำแนวทางตามข้างต้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ITIL (Information Technology Infrastructure Library) เป็นมาตรฐานระเบียบวิธีการที่ใช้เพื่อบริหารจัดการในด้านการ ให้บริการของแผนกสารสนเทศ พัฒนาขึ้นโดย OGC (Office of Government Commerce) ITIL ถูกออกแบบมาเพื่อช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาแผนงาน หรือแผนแม่บทในการจัดบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการของสารสนเทศและมุ่งเน้นไปที่องค์ประกอบต่าง ๆ ของ IT Service Management ที่ทำให้เพิ่มประสิทธิผลประหยัดค่าใช้จ่าย ตลอดจนความพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร

1.5.2 iTop เป็นโอเพนซอร์สและเต็มรูปแบบ ITIL ที่ช่วยในการจัดการสภาพแวดล้อมเทคโนโลยีสารสนเทศที่ซับซ้อนและการจัดการของผู้รับบริการ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีมาตรฐาน ITIL มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้

1.6.2 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถติดตาม ตรวจสอบงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการได้

1.6.3 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถนำข้อมูลการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ มาบันทึกเก็บไว้เป็นข้อมูลได้

1.6.4 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการงานระบบสารสนเทศได้

บทที่ 2

หลักวิชาการ แนวความคิด ยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

การศึกษาเรื่องแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้ศึกษาตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา หลักวิชาการที่เกี่ยวข้อง มาศึกษา วิเคราะห์ เพื่อให้ทราบถึงความสำคัญความจำเป็นและประโยชน์ เพื่อสามารถนำเสนอแนวทางรายละเอียดที่ถูกต้อง เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อการปฏิบัติราชการ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานเป็นอย่างยิ่งและเป็นเครื่องมือทางกลยุทธ์อย่างหนึ่งที่ทำให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถเพิ่มศักยภาพในการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ ในกรณีที่เกิดปัญหาจากการใช้งานระบบสารสนเทศ และผู้ใช้งานต้องการได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หากไม่มีการบริหารจัดการด้านการบริการแก้ไขปัญหาที่ดีและเป็นมาตรฐานแล้ว ก็อาจจะทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อการให้บริการได้ และอาจจะส่งผลกระทบกับกระบวนงานการดำเนินการต่าง ๆ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้ด้วย ดังนั้นในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยนำกรอบมาตรฐาน ITIL มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จะสามารถดำเนินการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ ผู้เสนอผลงานได้นำหลักวิชาการที่เกี่ยวข้อง มาศึกษาเพื่อหาแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) มาสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ดังนี้

2.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560
2.2 ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580
2.3 แผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภาระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565)
2.4 แผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565
2.5 ระบบราชการ 4.0
2.6 กระบวนการบริหารจัดการงานบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ
2.7 มาตรฐาน ISO/IEC 20000
2.8 มาตรฐาน ITTL (Information Technology Infrastructure Library)
2.9 แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
2.10 สรุปแนวคิดของผู้เสนอผลงาน

2.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้แก่ หมวด 16 การปฏิรูปประเทศ มาตรา 258 ข ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ[1] มีดังนี้

1) ให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

2) ให้มีการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้เป็นระบบข้อมูลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการประชาชน

3) ให้มีการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างและระบบการบริหารงานของรัฐและแผนกำลังคนภาครัฐให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายใหม่ ๆ โดยต้องดำเนินการให้เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงานของรัฐแต่ละหน่วยงานที่แตกต่างกัน

2.2 ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580

ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้แก่ วิสัยทัศน์ประเทศไทย ซึ่งได้กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ[2] ดังนี้

เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ แยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการในระบบเศรษฐกิจที่มีการแข่งขัน มีสมรรถนะสูง ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่าและปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็วและโปร่งใส โดยทุกภาคส่วนในสังคมต้องร่วมกันปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต ความมัธยัสถ์

---

[1] รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560, มาตรา 258 , *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 134, ตอนที่ 40 ก (6 เมษายน 2560): 78.

[2] ประกาศเรื่อง ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580), *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 135, ตอนที่ 82 ก (13 ตุลาคม 2561) : 64-71.

และสร้างจิตสำนึกในการปฏิเสธไม่ยอมรับการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างสิ้นเชิง นอกจากนั้น กฎหมายต้องมีความชัดเจน มีเพียงเท่าที่จำเป็น มีความทันสมัย มีความเป็นสากล มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำและเอื้อต่อการพัฒนา โดยกระบวนการยุติธรรมมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ และการอำนวยความยุติธรรมตามหลักนิติธรรม ซึ่งมีประเด็นยุทธศาสตร์ ได้แก่

ประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

1) ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส ให้การบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่นให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน

2) ภาครัฐมีความเชื่อมโยงในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ มีระบบการบริหารจัดการข้อมูลที่มีความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานและแหล่งข้อมูลต่าง ๆ นำไปสู่การวิเคราะห์การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อการพัฒนานโยบายและการให้บริการภาครัฐ มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสาธารณะตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อให้สามารถติดต่อราชการได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เสียค่าใช้จ่ายน้อยและตรวจสอบได้

3) ภาครัฐบริหารงานแบบบูรณาการโดยมียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายและเชื่อมโยงการพัฒนาในทุกระดับ ทุกประเด็น ทุกภารกิจ และทุกพื้นที่ การบริหารจัดการภาครัฐมีความสอดคล้อง เชื่อมโยงและเป็นกลไกสำคัญในการนำยุทธศาสตร์ชาติสู่การปฏิบัติในทุกระดับ มีการจัดสรรงบประมาณที่มีลักษณะยึดโยงกับยุทธศาสตร์ในทุกระดับ มีเป้าหมายร่วมกันทั้งในเชิงประเด็นเชิงภารกิจและเชิงพื้นที่ โดยอาศัยข้อมูลขนาดใหญ่ รวมทั้งมีระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานทั้งในระดับยุทธศาสตร์ ภารกิจและพื้นที่ เพื่อนำไปสู่การกำหนดประเด็นการพัฒนาการจัดทำนโยบายและการติดตามประเมินผลที่เป็นระบบอย่างต่อเนื่อง

4) ภาครัฐมีขนาดเล็กลง เหมาะสมกับภารกิจ ส่งเสริมให้ประชาชนและทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ พร้อมทั้งมีการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นให้มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อนกัน รวมทั้งมีการถ่ายโอนภารกิจที่สำคัญและการกระจายอำนาจในระดับที่เหมาะสมเพื่อให้ชุมชนและท้องถิ่นเข้มแข็ง

5) ภาครัฐมีความทันสมัยทันการเปลี่ยนแปลง และมีขีดสมรรถนะสูง สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่า เทียบได้กับมาตรฐานสากล สามารถรองรับกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีความหลากหลายซับซ้อนมากขึ้น และทันการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

2.3 แผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภาระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565)

แผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภาระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561 – 2565) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่องแนวทางการบูรณาการฐานข้อมูลสมาชิกรัฐสภา ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา [3] ได้แก่

2.3.1 วิสัยทัศน์

“รัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament)” หมายถึง องค์กรที่สามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ

2.3.2 พันธกิจ

1) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อให้ผู้รับบริการและประชาชนได้รับข้อมูลสารสนเทศของรัฐสภาที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันสมัย ตรงกับความต้องการ

2) พัฒนาและส่งเสริมสมาชิกรัฐสภา และบุคคลในวงงานรัฐสภาให้รู้เท่าทัน การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อย่างสร้างสรรค์

2.3.3 เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

1) ระบบข้อมูลและสารสนเทศของรัฐสภามีการเชื่อมโยงและบูรณาการเพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐสภามีประสิทธิภาพและมีความมั่นคงปลอดภัย เป็นไปตามมาตรฐานสากล

3) สมาชิกรัฐสภาและบุคคลในวงงานรัฐสภารู้เท่าทัน สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อย่างสร้างสรรค์

4) ผู้รับบริการและประชาชนได้รับข้อมูลสารสนเทศของรัฐสภาที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันสมัยตรงกับความต้องการ

2.3.4 ยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561 -2565)

2.3.4.1 พัฒนาระบบและบูรณาการข้อมูลมุ่งสู่การเป็น Digital Parliament

กลยุทธ์

1) พัฒนาระบบและบูรณาการข้อมูลมุ่งสู่การเป็น Digital Parliament

2) พัฒนาระบบบริการด้านสารสนเทศให้มีข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย รองรับความต้องการของผู้บริการและประชาชน

---

[3] คณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565), *แผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561 – 2565)*, (กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560), 2.

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ฯ

1) ระบบข้อมูลและสารสนเทศของรัฐสภามีการเชื่อมโยงและบูรณาการเพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ผู้รับบริการและประชาชนได้รับข้อมูลสารสนเทศของรัฐสภาที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันสมัย ตรงกับความต้องการ

2.3.4.2 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และระบบความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

กลยุทธ์

1) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐสภา

2) พัฒนาระบบความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลรองรับการให้บริการได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ฯ

ระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐสภามีประสิทธิภาพและมีความมั่นคงปลอดภัย เป็นไปตามมาตรฐานสากล

2.3.4.3 ส่งเสริมและสนับสนุน ให้สมาชิกรัฐสภา และบุคคลในวงงานรัฐสภา มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์

1) พัฒนาสมรรถนะบุคลากรของรัฐสภาด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2) ส่งเสริม สนับสนุนให้สมาชิกรัฐสภาและบุคคลในวงงานของรัฐสภาใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์

3) ส่งเสริม สนับสนุนบุคลากร ให้มีการศึกษาวิจัย และพัฒนาทางด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีรองรับความต้องการของผู้รับบริการและประชาชน

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ฯ

สมาชิกรัฐสภาและบุคคลในวงงานรัฐสภารู้เท่าทัน สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อย่างสร้างสรรค์

2.4 แผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565

แผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา[4] ได้แก่

วิสัยทัศน์ (VISION)

“เป็นองค์กรหลักด้านนิติบัญญัติของประเทศที่มีสมรรถนะสูง ในการสนับสนุนภารกิจวุฒิสภาเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม”

พันธกิจ (MISSION)

1) สนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจด้านนิติบัญญัติ

2) สนับสนุนภารกิจด้านการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศและการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ

3) ยกระดับการพัฒนางานด้านกฎหมายและงานด้านวิชาการของวุฒิสภา

4) บริหารจัดการให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง ทันสมัย ตามหลักธรรมาภิบาล และทันต่อการเปลี่ยนแปลง

5) พัฒนาและเสริมสร้างการเมืองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

แผนปฏิบัติราชการ

แผนปฏิบัติราชการเรื่องที่ 1 ยกระดับการสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ

เป้าหมายที่ 1 : สนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติอย่างมีประสิทธิภาพ

เป้าหมายที่ 2 : พัฒนางานด้านกฎหมายและด้านวิชาการ รวมทั้งข้อมูลการวิจัยที่ตอบสนองต่อความต้องการของวุฒิสภา

แนวทางการพัฒนา

1) ยกระดับการพัฒนางานด้านกฎหมาย งานด้านวิชาการ และข้อมูลการวิจัยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2) พัฒนาเครือข่าย และความร่วมมือของภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนงานวุฒิสภา

แผนปฏิบัติราชการเรื่องที่ 2 พัฒนางานด้านการติดตามเสนอแนะ และเร่งรัดการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ และการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ

เป้าหมายที่ 1 : สนับสนุนการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ และการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ของวุฒิสภาอย่างมีประสิทธิภาพ

---

[4] สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, *แผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2564*, (กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์, 2562), 31-37.

แนวทางการพัฒนา

พัฒนากลไกการสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจของวุฒิสภาในการติดตามเสนอแนะและเร่งรัดการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ และการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ

แผนปฏิบัติราชการเรื่องที่ 3 พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการเชิงรุก และทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

เป้าหมายที่ 1 : เพื่อให้มีนโยบายและระบบหรือกลไกในการบริหารงานบุคคลที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

เป้าหมายที่ 2 : เพื่อพัฒนาบุคลากรทุกประเภทให้มีความรู้ ความสามารถสูง มีทักษะการคิดวิเคราะห์และสามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

แนวทางการพัฒนา

1) พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดรับและสนับสนุนภารกิจขององค์กร ทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ

2) พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพขับเคลื่อนยุทธศาสตร์องค์กรได้อย่างเป็นระบบและหลากหลาย

3) สร้างเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทั้งสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการปฏิบัติงานภายในองค์กร

4) ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรม เพื่อให้เอื้อต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

แผนปฏิบัติราชการเรื่องที่ 4 พัฒนาขีดความสามารถขององค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง

เป้าหมายที่ 1 : เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ มีขีดสมรรถนะสูง และทันสมัย

เป้าหมายที่ 2 : เพื่อพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้มีการเชื่อมโยงและบูรณาการ เพื่อสามารถสนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เป้าหมายที่ 3 : เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล รองรับการให้บริการได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

เป้าหมายที่ 4 : เพื่อพัฒนาขีดความสามารถและเสริมสร้างศักยภาพของสมาชิกวุฒิสภาและบุคลากรของส านักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการคิดวิเคราะห์ ปรับใช้เทคโนโลยีใหม่ได้ตลอดเวลา

แนวทางการพัฒนา

1) พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

2) ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน

3) พัฒนาระบบงานและฐานข้อมูล โดยมีการบูรณาการเปิดกว้างและเชื่อมโยงกันเพื่อมุ่งสู่การเป็น Digital Senate

4) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และระบบความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นไปตามมาตรฐานสากล

5) ส่งเสริมและสนับสนุนให้สมาชิกวุฒิสภา และบุคลากร มีความรู้ ความสามารถในการประยุกต์ใช้ระบบ Digital อย่างมีประสิทธิภาพ มีการคิดวิเคราะห์ ปรับใช้เทคโนโลยีใหม่ได้ตลอดเวลา

แผนปฏิบัติราชการเรื่องที่ ๕ พัฒนาและเสริมสร้างการเมืองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

เป้าหมายที่ 1 : ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ และการรับรู้ที่ดีในทางการเมือง การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

เป้าหมายที่ 2 : ประชาชนและภาคประชาสังคมมีส่วนร่วมทางการเมืองตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ

แนวทางการพัฒนา

1) เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และมีส่วนร่วมอย่างถูกต้องต่อการเมือง การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และวัฒนธรรมทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตย

2) จัดทำสื่อเกี่ยวกับการให้ความรู้ทางด้านการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข เพื่อเผยแพร่ให้แก่ประชาชนผ่านหน่วยงานและช่องทางต่าง ๆ

3) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในทางการเมือง การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และวัฒนธรรมทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตยของวุฒิสภา

2.5 ระบบราชการ 4.0

จากแนวคิดของการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 เพื่อให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการเป็นประเทศไทย 4.0 ตามนโยบายของรัฐบาล ดังนั้นการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 จึงมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ภาครัฐสามารถเป็นที่พึ่ง ที่เชื่อถือและไว้วางใจได้ของประชาชน โดยได้กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาระบบราชการไว้ [5] ดังนี้

2.5.1 ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government) ต้องมีความเปิดเผย โปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารของทางราชการหรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม และ

---

[5] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, “ระบบราชการ 4.0 และนวัตกรรมภาครัฐ,” สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2563, https://www.opdc.go.th/content/Mzk

โอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้แก่ภาคส่วนอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทน โดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์ในเชิงโครงสร้างให้สอดรับกับการทำงานในแนวระนาบในลักษณะของเครือข่ายมากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง ขณะเดียวกันก็ยังต้องเชื่อมโยงการทำงานภายในภาครัฐด้วยกันเองให้มีเอกภาพและสอดรับประสานกันไม่ว่าจะเป็นการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

2.5.2 ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) ต้องทำงานในเชิงรุก และมองไปข้างหน้าโดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่าประชาชนจะได้อะไรมุ่งเน้นแก้ไขปัญหาความต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการหรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทางราชการ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกโดยมีการเชื่อมโยงกันเองของหน่วยงานราชการเพื่อให้บริการต่าง ๆ สามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการและสามารถติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกัน ทั้งการติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อผ่านอินเตอร์เน็ตเว็ปไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ

2.5.3 หน่วยงานของรัฐมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) ต้องทำงานอย่างเตรียมการณ์ไว้ล่วงหน้ามีการวิเคราะห์ความเสี่ยงสร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่ามีความยืดหยุ่น และความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง และปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้ง ทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน กล่าวคือ

1) ในฐานะเป็นผู้สนับสนุนการทำงานของรัฐบาลจะต้องให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูล สารสนเทศที่ถูกต้อง เชิงลึกและสามารถนำไปปฏิบัติให้บังเกิดผลได้จริงและเกิดความคุ้มค่า

2) ในฐานะเป็นผู้กำกับดูแลจะต้องมีความเป็นกลางและตรงไปตรงมารวมทั้งวางกฎระเบียบให้เหมาะสม (Smart Regulation) และยกเลิกการควบคุมที่ไม่เกิดประโยชน์ลง เพื่อไม่ให้เป็นภาระหรืออุปสรรคต่อประชาชนหรือการประกอบธุรกิจ

3) ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติก็จะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบต่อหน้าที่ทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกระดับได้ และสามารถบูรณาการเชื่อมโยงการทำงานตามห่วงโซ่ยุทธศาสตร์ตั้งแต่ต้นจนจบ รวมทั้งใช้ทรัพยากรและบริการต่าง ๆ ร่วมกัน ฉะนั้นความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ดังกล่าวต้องอาศัยปัจจัยสำคัญ ๆ อย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่

3.1) การสานพลังทุกภาคส่วน ระหว่างภาครัฐและ ภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม (Collaboration) เป็นการยกระดับการทำงาน ให้สูงขึ้นไปกว่าการประสานงานกัน (Coordination) หรือ

ทำงานด้วยกัน (Cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (Collaboration) อย่างแท้จริง โดยจัดระบบให้มีการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน มีการระดมและนำเอาทรัพยากรทุกชนิดเข้ามาแบ่งปันและใช้ประโยชน์ร่วมกัน มีการยอมรับ ความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลสำเร็จที่เกิดขึ้นร่วมกัน เพื่อพัฒนาประเทศหรือแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้นจนไม่มีภาคส่วนใดในสังคมจะสามารถดำเนินการได้ลุล่วงด้วยตนเองโดยลำพังอีกต่อไป หรือเป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบ“ประชารัฐ”

3.2) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) เป็นการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทาง (Solutions) ใหม่ ๆ อันจะเกิดผลกระทบมหาศาล (Big Impact) เพื่อปรับปรุงและออกแบบ การให้บริการสาธารณะและนโยบายสาธารณะให้สามารถตอบโจทย์ ความท้าทายของประเทศหรือตอบสนองปัญหาความต้องการ ของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ อันแปรผันไปตามสภาพพลวัตของการเปลี่ยนแปลงโดยอาศัยรูปแบบห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Innovation Lab) และใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสร้างความเข้าใจและเข้าถึงความรู้สึกของประชาชน (Empathize) นำข้อมูลมาวิเคราะห์ถึงปัญหา (Define) และใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างไอเดีย (Ideate) สำหรับพัฒนาต้นแบบ (Prototype) และทำการทดสอบปฏิบัติจริง (Test) ก่อนนำไปขยายผลต่อไป หรือเป็นการนำเอาศาสตร์พระราชาว่าด้วย “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา”มาประยุกต์ใช้

3.3) การปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล (Digitization/ Digitalization) เป็นการผสมผสานกันของการจัดเก็บและประมวลข้อมูลผ่านคลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) อุปกรณ์ประเภทสมาร์ทโฟน (Smart Phone) และการทำงานร่วมกันผ่านเครื่องมือต่าง ๆ (Collaboration Tools) ทำให้สามารถติดต่อกันได้อย่างเรียลไทม์ (Real Time) ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่สลับซับซ้อนต่าง ๆ วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชนเกิดผลกระทบอย่างสูงและสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังในการให้บริการของทางราชการที่จะต้องดำเนินการได้ทุกเวลาทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์ และทุกช่องทาง ได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และประหยัด ในส่วนของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (Mindset) ให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) เพิ่มทักษะให้มีสมรรถนะที่จำเป็นและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน อันจะช่วยทำให้สามารถแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Leader) เพื่อสร้างคุณค่า (Public Value) และประโยชน์สุขให้แก่ประชาชนการทำงานของระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนจากการทำงานรูปแบบเดิม ๆ มาสู่ระบบราชการรูปแบบใหม่ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบระบบราชการเดิมกับระบบราชการใหม่

ระบบราชการเดิม	**ระบบราชการใหม่ (ระบบราชการ 4.0)**
การทำงานแยกตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน แม้มีการทำงานประสานงานกันระหว่างหน่วยงาน แต่ยังไม่ใช่การบูรณาการอย่างแท้จริง (Autonomy, Separation)	การทำงานร่วมกันแบบบูรณาการอย่างแท้จริง ในเชิงยุทธศาสตร์ตั้งแต่ระดับการวางนโยบายไป จนถึงการนำไปปฏิบัติ (Collaboration)

ระบบราชการเดิม	**ระบบราชการใหม่ (ระบบราชการ 4.0)**
การทำงานยังไม่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบและยังเป็นการทำงานตามสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง (Fragmentation, Hierarchy, Silo, Vertical Approach)	การทำงานมีการเชื่อมโยงผ่านระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เชื่อมโยงทุกส่วนราชการในการบริการประชาชน และมีการบังคับบัญชาในแนวนอน (End-to-end process flow, Cross-boundary management, Program/Project Management Office, Horizontal approach)
ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างตายตัวตามสิทธิพื้นฐานของบุคคลที่รัฐกำหนด (Standardization)	ให้บริการตามความต้องการเฉพาะบุคคล ซึ่งสามารถออกแบบ /เลือกรูปแบบ / วิธีการในการขอรับบริการได้ (Customization, Personalization)
ระบบทำงานในแบบอนาล็อก (Analog)	ระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Digitization)
การดำเนินงานเชิงรับตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (Passive)	การดำเนินงานที่ตอบสนองทันที/ทันเวลา/เชิงรุกทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า (Pro-Active)
ยึดกฎเกณฑ์และมุ่งเน้นแต่การปฏิบัติงานตามเป้าหมาย (Rule-based, Performance-oriented)	สร้างนวัตกรรมมีการควบคุมอย่างชาญฉลาด มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (Innovation, Smart regulation, Results-oriented)
ปฏิบัติงานตามนโยบายขับเคลื่อนโดยภาครัฐเป็นศูนย์กลาง (Government-driven)	ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric)
ระบบการทำงานที่ล่าช้ามีต้นทุนสูง (Red tape, Costly)	สร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชน ทำน้อยได้มาก (Creating value for the public, Doing more and better with less)
เปิดเผยข้อมูลตามที่ร้องขอเฉพาะราย/เปิดเผยข้อมูลจำกัด (Close system, Upon Request only)	เปิดเผยข้อมูลเป็นปกติ (default) ในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องร้องขอ (Open system, Open access)

ระบบราชการเดิม	ระบบราชการใหม่ (ระบบราชการ 4.0)
การปฏิบัติงานตามขั้นตอนแบบเดิม ๆ (Routine Work)	สามารถแก้ไขปัญหาโดยไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการทำงานรูปแบบเดิมและสามารถตอบสนองได้ทันที (Non-routine problem solving, Real-time capability)
ต่างหน่วยงานต่างทำงานกันลำพังโดยไม่มีการแบ่งปันทรัพยากร เพื่อใช้งานร่วมกัน (Stand-alone)	แบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกันเพื่อลดต้นทุนเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Shared Services)
วางนโยบายและปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้สึกและคาดเดาเอาเอง (Intuition)	ปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชนและวางนโยบายที่สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลได้จริง (Data-driven, Demand-driven, Actionable policy solutions)
บริการประชาชนเฉพาะในเวลาราชการ (Office-hours only)	บริการประชาชนตลอดเวลา (On-demand services)
มีความเชี่ยวชาญ/ชำนาญเฉพาะทาง (Expert/Specialist)	มีความสามารถในการใช้ความรู้สติปัญญาและข้อมูลสารสนเทศเพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างคุณค่า (Knowledge worker) มีความสามารถในการเรียนรู้ (Educability) มีเหตุผลในเชิงจริยธรรม (Ethic ability)
ข้าราชการแบบดั้งเดิม (Public administrator)	มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship)

ที่มา: https://www.opdc.go.th/content/Mzk ,2563

2.6 กระบวนการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management)

IT Service Management (ITSM) ซึ่งเป็น “กระบวนการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ” โดยหลักการ IT Service Management คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนความต้องการและเป้าหมายทางธุรกิจขององค์กร (Business Requirements & Objectives) เรียกได้ว่า IT ต้องการสนับสนุนการทำงานทางธุรกิจซึ่งองค์กรส่วนใหญ่ในปัจจุบันนั้น ให้ความสำคัญแก่ “Business Requirement” เป็นลำดับแรก โดยใช้หลัก “Business Leads IT” เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาใช้เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนทางธุรกิจธุรกรรมต่าง ๆ ขององค์กรดังนั้นการนำเทคโนโลยี

สารสนเทศมาใช้ในการให้บริการโดยอ้างอิงจากกระบวนการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management) หรือ ITSM โดยจะเน้นเรื่องการบริหารจัดการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ตอบสนองต่อความต้องการของธุรกิจ และให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (Users) หรือลูกค้า (Customers) เป็นหลักการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในอดีตมักจะเน้นเรื่องทางด้านเทคนิค หรือเทคโนโลยีเป็นจุดสำคัญและมุ่งไปที่การให้บริการภายในองค์กรเท่านั้น แต่ในปัจจุบันองค์กรนิยมนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยเน้นไปที่คุณภาพในการให้บริการ เช่นเรื่อง Service Level Agreement (SLA) ในสัญญาการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ITSM เป็นหลักการที่เน้นเรื่องของกระบวนการซึ่งมุ่งเน้นในการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพโดยสามารถใช้ร่วมกับหลักการ Best Practice (วิธีการที่ดีที่สุด) หรือ Business Process Improvement (BPM) มาใช้ร่วมกับ ITSM เป็นต้น โดยแนวความคิดว่า ITSM ไม่เน้นเรื่องเทคโนโลยีแต่จะเน้นเรื่องกระบวนการในการให้บริการแก่ users และ customers เป็นหลัก และ ITSM ยังสนับสนุนหลักการ IT Governance หรือ GRC (Governance, Risk Management and Compliance) อีกด้วย

ในปัจจุบันหลักการ IT Service Management หรือ ITSM นั้น มีหลากหลาย Framework ให้องค์กรเลือกนำมาใช้ ได้แก่ ITIL Framework ของ OGC (Office of Government Commerce), CobiT และ Val IT Framework ของ ISACA, ITUP ของ IBM, ASL ของ Netherlands และ MOF ของ Microsoft เป็นต้น

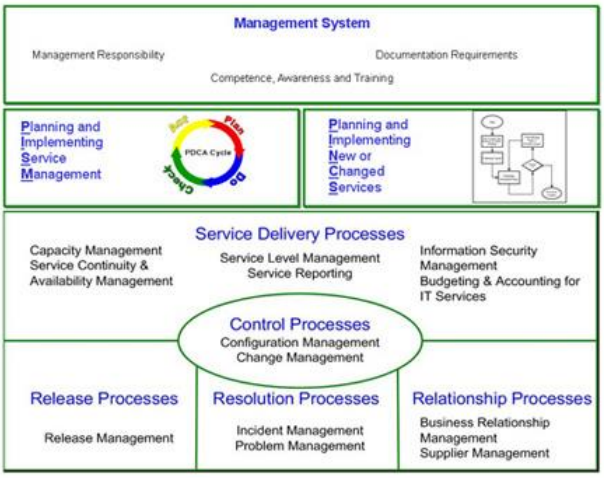
2.7 มาตรฐาน ISO/IEC 20000

ISO/IEC 20000 คือมาตรฐานในการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ IT Service Management (ITSM) ที่จะช่วยให้องค์กรสามารถบริหารจัดการการให้บริการเทคโนโลยี สารสนเทศได้อย่างเป็นระบบ และได้มาตรฐานสากล ISO/IEC 20000 ถูกพัฒนาขึ้นโดย Technical Committee JTC/SC7 Software and System Engineer โดยอ้างอิงจากมาตรฐานเดิม BS15000 และอ้างอิงกระบวนการจาก ITIL โดยมาตรฐานนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

2.7.1 ISO/IEC 20000-1 (Specification) เป็นข้อกำหนดสำหรับผู้ให้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องการได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 20000 ที่ต้องปฏิบัติตาม

2.7.2 ISO/IEC 20000-2 (Code of Practice) เป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ควรทำเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO/IEC 20000

กระบวนการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศตามมาตรฐาน ISO 20000 ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แสดงกระบวนการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศตามมาตรฐาน ISO 20000
ที่มา: https://www.acinfotec.com/2008/11/25/iso-20000, 2563

ISO/IEC 20000 เป็นกระบวนการพื้นฐาน PDCA หรือ Plan-Do-Check-Act และแสดงถึงกระบวนการหลัก ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 กลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มประกอบด้วยกระบวนการย่อยจำนวน 13 กระบวนการ คือ

กลุ่ม Service Delivery Processes ประกอบด้วย

1) Service Level Management
2) Service Reporting
3) Service Continuity and Availability Management
4) Budgeting and Accounting for IT Services
5) Capacity Management
6) Information Security Management

กลุ่ม Control Processes ประกอบด้วย

1) Configuration Management
2) Change Management

กลุ่ม Release Process ประกอบด้วย

1) Release Management

กลุ่ม Resolution Processes ประกอบด้วย

1) Incident Management
2) Problem Management

กลุ่ม Relationship Processes ประกอบด้วย

1) Business Relationship Management
2) Supplier Management

ในการจัดทำกระบวนการตามมาตรฐาน ISO/IEC 20000 จำเป็นจะต้องทำตามข้อกำหนดใน ISO/IEC 20000-1 (Specification) โดยอาศัยแนวทางจาก ISO/IEC 20000-2 (Code of Practice) แต่ใน ISO/IEC 20000-2 (Code of Practice) นั้น ยังไม่มีรายละเอียดที่เพียงพอในการจัดทำกระบวนการตามแนวปฏิบัติจึงจำเป็นต้องอาศัยแนวทางอย่างละเอียดใน ITIL มาใช้ในการพัฒนากระบวนการแทน

2.8 มาตรฐาน ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

มาตรฐาน ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ถูกพัฒนาโดย OGC : Office for Government Commerce พัฒนาร่วมกับ BSI : British Standard Institute มีวัตถุประสงค์ในการสร้าง Best Practice สำหรับกระบวนการบริหารงานบริการด้านสารสนเทศ IT Service Management Framework ประโยชน์จากการนำความรู้ ITIL มาใช้นั้นคือการที่สามารถปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้แก่

1) การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้คุ้มค่ามากขึ้น

2) สร้างเสริมความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งในตลาด

3) ช่วยลดงานซ้ำซ้อนหรืองานที่ไม่จำเป็นลงได้

4) ช่วยทำให้งานแต่ละงานดำเนินไปได้ตามที่วางแผนไว้

5) ปรับปรุงความสามารถในการให้บริการสารสนเทศแก่ลูกค้าให้ดีขึ้น

6) สามารถหาต้นทุนของการให้บริการที่มีคุณภาพตามที่กำหนดได้

โครงสร้างของ ITIL กระบวนการภายใน IT Service Management ที่เน้นความสะดวกและต้นทุน IT Services มีการกำหนดอย่างชัดเจนสามารถวัดความสำเร็จกับการไปถึงให้บริการและมาตรการปรับปรุงการกำหนดเป้าหมาย ซึ่งมีส่วนประกอบหลัก 5 ส่วน ดังนี้

1) กลยุทธ์ด้านการบริการ SS: Service Strategy

เป็นกลยุทธ์ในด้านบริการเป็นการกำหนดแนวทางโดยให้หลักไว้ว่า Service Management จะเป็นพื้นฐานในการกำหนด และบริหารนโยบายแนวทางปฏิบัติ และกระบวนการในการบริหารการบริการอย่างครบวงจร

2) การออกแบบงานบริการ SD: Service Design

เน้นการออกแบบกิจกรรมที่จะเกิดขึ้น ในการะบวนการให้บริการรวมทั้งการพัฒนากลยุทธ์ และวิธีการบริหารจัดการระบบบริการโดยมีกุญแจหลักอยู่ที่

2.1) Availability Management ความพร้อมที่จะให้บริการ

2.2) Capacity Management ขีดความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2.3) Continuity Management ความสามารถในการให้บริการที่ต่อเนื่อง

2.4) Security Management การบริหารระบบรักษาความปลอดภัย

3) การส่งมอบงานบริการ ST: Service Transition

เน้นที่การดำเนินการเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของการบริการที่ดีที่สุดเป็นบริการที่ส่งมอบเพื่อนำไปใช้ในระบบปฏิบัติงานการรับข้อมูลจาก Service Design การส่งมอบสถานการณ์ดำเนินงาน

ในทุกรายการเพื่อให้ระบบปฏิบัติการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีกุญแจหลักอยู่ที่ของ Service Transition คือ

3.1) Change Management Configuration Management Release Management

3.2) Service Knowledge Management การจัดการความรู้บริการ

4) การปฏิบัติงานบริการ SO : Service Operation

เน้นไปทางด้านกิจกรรมที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในการดูแลรักษาหน้าที่การทำงานหรือบริการที่เป็นไปตามข้อตกลงว่าด้วยพันธะสัญญาบริการ Service Level Agreement ที่มีต่อลูกค้า

5) การพัฒนางานด้านบริการ CSI : Continual Service Improvement

เน้นที่ขีดความสามารถที่ทำให้เกิดขีดความสามารถในการปรับปรุงการให้บริการที่มีคุณภาพอยู่แล้วให้มีความต่อเนื่องกัน

2.8.1 ITIL Version 3

ITIL Version 3 มีการแบ่งขั้นตอนของกรอบ การจัดการการบริการของ IT (IT Service Management Lifecycle) [6] ออกเป็นขั้นตอนย่อย ๆ เพื่อให้การกำหนดแนวทางปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนของวงรอบมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ประกอบไปด้วย 5 หมวดหมู่หลัก และประกอบด้วยกระบวนการย่อย ๆ สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 2.2 ดังนี้

ภาพที่ 2.2 แสดงโครงสร้างของ ITIL Version 3

---

[6] ดร.วิรินทร์ เมษประดิษฐสิน, *สู่ความเป็นเลิศด้านการบริหารงานไอที ด้วยมาตรฐาน ITIL v.3*, (กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2558), 5.

2.8.1.1 Service Strategy

Service Strategy ใน ITIL V.3 ถูกสร้างมาเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา IT Service ที่เป็น Service ที่เป็นเครื่องมือทางกลยุทธ์ขององค์กรเนื่องจาก Service Strategy ได้กำหนดแนวทางในการออกแบบและพัฒนา Service ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและความต้องการของตลาด ทั้งปัจจุบันและในอนาคต Service Strategy จัดให้มีการสร้าง Service Portfolio ที่เป็นแหล่งรวม Service ทั้งหมดในองค์กรทั้งที่เป็น Service ที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน (Service Catalogue) บริการที่กำลังเกิดขึ้นในอนาคต (Service Pipeline) หรือบริการที่หยุดให้บริการไปแล้ว (Retried Service) เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าใหม่ๆ ได้ในอนาคต กระบวนการ (Process) ต่าง ๆ ใน Service Strategy ประกอบด้วย

1) Financial Management เป็นกระบวนการที่หน้าที่ในการบริหารจัดการงบประมาณทางด้านบัญชีเพื่อจัดการมูลค่าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นการจัดการจัดทรัพย์สินด้าน IT

2) Service Portfolio Management เป็นกระบวนการใหม่ใน ITIL V.3 เป็นกระบวนการที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการ Service ต่าง ๆ เช่น การบริหารที่มีการวางแผนการให้บริการไว้และได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารแล้ว (Service Pipeline) บริการที่มีให้บริการอยู่ในปัจจุบัน (Service Catalogue) และบริการที่หยุดให้บริการแล้ว (Retired Services)

3) Demand Management เป็นกระบวนการย่อยของ Capacity Management ซึ่งถูกแยกออกมาเป็นกระบวนการหนึ่งใน Service Strategy โดยรับผิดชอบในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าที่มีผลต่อ Demand ของ Service และยังรับผิดชอบในการบริหารจัดการทรัพยากรทางด้านไอทีให้สามารถตอบสนองต่อ Demand ที่เกิดขึ้นได้

4) Strategy Generation เป็นกระบวนการใหม่ใน ITIL V.3 ที่มุ่งเน้นในการหาโอกาสหรือช่องทางการให้บริการโดยการปรับปรุงบริการที่มีอยู่เดิมหรือทำความเข้าใจและวิเคราะห์ถึงปัญหาที่ธุรกิจกำลังประสบอยู่และนำเสนอบริการใหม่ที่สามารถตอบสนองความต้องการและสามารถแก้ไขปัญหาให้กับธุรกิจได้

2.8.1.2 Service Design

Service Design เป็นการพัฒนาและออกแบบบริการใหม่หรือการเปลี่ยนแปลงบริการที่มีอยู่ในปัจจุบันรวมทั้งการพัฒนากลยุทธ์และวิธีการบริหารจัดการระบบบริการโดยมีหัวใจหลักอยู่ที่ Availability Management หรือความพร้อมที่จะให้บริการ Capacity Management หรือขีดความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพรวมทั้ง Continuity Management หรือความสามารถในการให้บริการที่ต่อเนื่องและ Security Management หรือการบริหารระบบรักษาความปลอดภัยการที่มี Service Design ที่ดีนั้นจะทำให้ธุรกิจสามารถให้บริการที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสมตรงตามความต้องการของลูกค้าง่ายต่อการปรับปรุงคุณภาพและยังสามารถลดค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการโดยกระบวนการใน Service Design ประกอบด้วย

1) Service Level Management เป็นกระบวนการที่ทำหน้าที่ในการตกลงระดับการให้บริการ (Service Level) กับลูกค้าการจัดทำและการตรวจสอบเอกสาร Service Level Agreements (SLAs) ซึ่งเป็นเอกสารที่ใช้แสดงข้อตกลงของระดับการให้บริการแก่ลูกค้าเอกสาร

Operation Level Agreement (OLAs) ที่ใช้แสดงข้อตกลงระหว่าง หน่วยงานภายในที่มีหน้าที่สนับสนุนระดับการให้บริการที่ได้ตกลงกับลูกค้าและ Underpinning contracts (UCs) ซึ่งเป็นสัญญาที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อตกลงกับผู้ให้บริการหรือหน่วยงานภายนอก

2) Availability Management เป็นกระบวนการที่มีหน้าที่ในการรักษาความพร้อมใช้งานให้อยู่ในระดับที่ได้ตกลงกับลูกค้าไว้โดยมีการจัดทำแผนความพร้อมในการใช้งาน (Availability Plan) การเฝ้าตรวจสอบความพร้อมใช้งาน (Reactive Activities) หรือประเมินความเสี่ยงและจัดหากลยุทธ์เพื่อให้บริการมีความพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา (Proactive Activities)

3) Capacity Management เป็นกระบวนการที่มีหน้าที่ ในการรักษาขีดความสามารถของธุรกิจ (Business Capacity) ขีดความสามารถในการให้บริการ (Service Capacity) และขีดความสามารถขององค์ประกอบต่าง ๆ ของบริการ (Component Capacity) ให้เพียงพอและเป็นไปตามระดับที่ได้ตกลงกับลูกค้า

4) IT Service Continuity Management เป็นกระบวนการที่มีหน้าที่ในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีต่อบริการด้านไอทีและจัดทำ Business Impact Analysis เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องโดยการจัดทำแผน IT Service Continuity Plan และแผนสำรองกู้คืนบริการรวมถึงการซ้อมแผนการและการปรับปรุงแผน

5) Information Security Management เป็นกระบวนการที่มีหน้าที่ในการรักษาความลับ ความถูกต้องสมบูรณ์ และความพร้อมใช้งานของข้อมูลรวมไปถึงทรัพย์สินและบริการต่าง ๆ ขององค์กรกระบวนการนี้หากองค์กรได้มีการพัฒนา ISO/IEC 27001 ก็สามารถลดระยะเวลา ในการพัฒนากระบวนการนี้ใน ITIL V.3 ลงได้

6) Service Catalogue Management เป็นกระบวนการใน ITIL V.3 ทำหน้าที่ในการบริหารจัดทำและดูแลปรับปรุง Service Catalogue เพื่อให้ Service Catalogue มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

7) Supplier Management เป็นกระบวนการใน ITIL V.3 ได้แนวความคิดมาจากกระบวนการในมาตรฐาน ISO/IEC 20000 ทำหน้าที่บริหารจัดการผู้ให้บริการจากภายนอกที่มีหน้าที่สนับสนุนการให้บริการขององค์กร

2.8.1.3 Service Transition

Service Transition เป็นกิจกรรมที่มีเพื่อให้มั่นใจได้ว่าความต้องการทั้งหมดที่ถูก กำหนดไว้ใน Service Strategy และ Service Design นั้น จะถูกนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดการและมีการควบคุมการเปลี่ยนแปลง การจัดการความเสี่ยง การทดสอบและนำไปใช้งาน รวมไปถึงการประกันคุณภาพของบริการทั้งนี้กระบวนการใน Service Transition ประกอบด้วย

1) Change Management เป็นกระบวนการหลักของมาตรฐาน ISO/IEC20000 โดยมีความรับผิดชอบในการคอยตรวจสอบและ ควบคุมการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อบริการใหม่ และบริการที่มีอยู่ในปัจจุบันด้วยการกำกับดูแล การให้สิทธ์ การจัดลำดับความสำคัญ การวางแผนและการกำหนดการการทดสอบ

2) Service Asset and Configuration Management; Configuration Management เป็นกระบวนการหลักของมาตรฐาน ISO/IEC20000 แต่ใน ITIL V.3 ได้เพิ่ม Service Asset Management ทำหน้าที่บริหารจัดการทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องในการบริการส่วนกระบวนการ Configuration Management รับผิดชอบในการบริหารจัดการ Configuration items เพื่อให้สามารถแสดงรายละเอียดของ Configuration Items และความสัมพันธ์กับกระบวนการอื่น ๆ ได้

3) Release and Deployment Management กระบวนการนี้จะถูกเรียกว่า Release Management แต่ใน ITIL V.3 ได้เพิ่มกระบวนการ Deploy ขึ้นมาโดยที่ Release Management รับผิดชอบในการวางแผนการกำหนดและควบคุมการพัฒนาบริการใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลงบริหารที่มีอยู่ในปัจจุบัน ในรูปแบบของ Release Package เพื่อใช้ในการทดสอบ และการนำไปใช้งานจริงและกระบวน Deploy Management รับผิดชอบในการขนย้ายฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์เอกสารหรือ Configuration Item ไปยังสภาวะการทำงานจริง

4) Transition Planning and Support เป็นกระบวนการใหม่ใน ITIL V.3 มีวัตถุประสงค์เพื่อวางแผนและประสานงานในการจัดเตรียมทรัพยากรให้เพียงพอกับความต้องการที่ได้กำหนดไว้ใน Service Strategy

5) Service Validation and testing เป็นกระบวนการใหม่ใน ITIL V.3 ที่มีหน้าที่ในการทดสอบและ Validate ว่าผลลัพธ์ที่ได้จาก Service Design และ Release Package เป็นไปตามวัตถุประสงค์และสามารถนำไปใช้งานได้อย่างเหมาะสม

6) Evaluation เป็นกระบวนการใหม่ใน ITIL V.3 โดยเน้นไปที่ประสิทธิ์ภาพของการให้บริการว่าเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้หรือไม่

7) Knowledge Management เป็นกระบวนการใหม่ใน ITIL V.3 มีหน้าที่ในการสร้างฐานข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการทั้งหมดโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ฐานข้อมูลที่มีประโยชน์ในการบริหารจัดการบริการและการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวกับการให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

2.8.1.4 Service Operation

Service Operation เป็นกิจกรรมที่เรียกได้ว่าเป็น Day-to-Day Operation มีหน้าที่สนับสนุนการทำงานของบริการให้เป็นไปตามระดับการให้บริการที่ได้ตกลงกับลูกค้ารวมไปถึงการเฝ้าตรวจสอบเหตุการณ์และปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับบริการได้ทั้งนี้กระบวนการใน Service Operation ประกอบด้วย

1) Incident Management เป็นกระบวนการที่มีหน้าที่หลักในการกู้คืนบริการให้สามารถบริการได้อย่างต่อเนื่องโดยเร็วที่สุด และเพื่อลดระดับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ต่อบริการ

2) Problem Management เป็นกระบวนการที่มีหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากับการให้บริการโดยการกำจัดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและวิเคราะห์สาเหตุพร้อมทั้งวิธีแก้ปัญหาโดยมีการร้องขอเพื่อการเปลี่ยนแปลง (Request for Change) เพื่อแก้ปัญหาและกำหนดวิธีแก้ไขปัญหาเบื้องต้น โดยใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้

3) Access Management เป็นกระบวนการใหม่ใน ITIL V.3 มีหน้าที่ในการบริหารจัดการสิทธิ์ในการเข้าใช้บริการเพื่อป้องกันการเข้าถึงระบบโดยผู้ไม่มีสิทธิ์ นอกจากนั้น Access Management มีหน้าที่บังคับใช้นโยบายตามที่กำหนดไว้ในกระบวนการ Information Security Management และ Availability Management

4) Event Management เป็นกระบวนการใหม่ใน ITIL V.3 มีหน้าที่ในการตรวจสอบ บริหาร และระบุประเภทของเหตุการณ์ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับบริการ

5) Request Fulfillment เป็นกระบวนการใหม่ใน ITIL V.3 ซึ่งเป็น Service Request Fulfillment โดยผู้ใช้งาน เนื่องจาก Service Request จำนวนมากเป็นการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย และมีระดับความเสี่ยงต่ำหรืออาจเป็นการ Request เพื่อขอข้อมูลเท่านั้น

2.8.1.5 Continual Service Improvement

Continual Service Improvement เป็นกระบวนการที่เป็นแนวทางในการสร้างและรักษาคุณค่าของการให้บริการให้เกิดกับลูกค้าด้วยการออกแบบและดำเนินการการให้บริการที่ดีโดยใช้แนวคิด Plan-Do-Check-Act (P-D-C-A) เพื่อช่วยในการให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจ และมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การปรับปรุงการให้บริการ การดำเนินการที่มีประสิทธิภาพและการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น การดำเนินการของกระบวนการต่าง ๆ ในมาตรฐาน ISO/IEC 20000 จะขับเคลื่อนผ่านทางของ PDCA หรือ Plan (การวางแผน) Do (การนำไปปฏิบัติ) Check (การตรวจสอบ) และ Act (การปรับปรุง) ดังภาพที่ 2.3

ภาพที่ 2.3 แสดงกระบวนการ Service Management Process

1) การวางแผน (Plan) จะเป็นการจัดสร้างการทำเป็นเอกสารและการจัดทำข้อตกลงของระบบบริหารการบริการ (Service Management System) ซึ่ง Service Management System จะประกอบด้วยนโยบาย วัตถุประสงค์ แผนงาน และกระบวนการเพื่อตอบสนองต่อข้อกำหนดการบริการ (Service Requirements)

2) การนำไปปฏิบัติ (Do) จะเป็นการนำระบบบริหารการบริการไปปฏิบัติและการปฏิบัติการของ Service Management System สำหรับการออกแบบการส่งผ่าน (Transition) การส่งมอบ (Delivery) และการปรับปรุงการบริการ

3) การตรวจสอบ (Check) จะเป็นการเฝ้าติดตาม การวัดและการทบทวน Service Management System และการบริการต่าง ๆ เทียบกับนโยบาย วัตถุประสงค์ แผนงาน และข้อกำหนดการบริการ รวมถึงการรายงานผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

4) การปรับปรุง (Act) จะเป็นการดำเนินการปรับปรุงสมรรถนะของระบบบริหารการบริการ และการบริการอย่างต่อเนื่อง

2.8.2 Service Desk

Service Desk เป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแบบต่าง ๆ แก่ลูกค้า โดย Service Desk จะรับการติดต่อจากผู้ใช้งาน (Single Point of Contact) จากการใช้งานจากระบบ โดยลูกค้าสามารถติดต่อร้องขอเข้ามาทางโทรศัพท์ อีเมล์ หรืออินเตอร์เน็ต เป็นต้น เริ่มจากการรับแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นการติดตามการแก้ปัญหาจนกระทั่งสามารถแก้ปัญหาได้เพื่อให้กระบวนการเป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ Service Desk จำเป็นต้องมี Software เพื่อเป็นเครื่องมือในการบันทึกการร้องขอการใช้บริการของลูกค้า การจัดการกับทุก ๆ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจุดประสงค์ของ Service Desk เพื่อพยายามที่จะทำให้บริการกลับคืนสู่ภาวะปกติโดยเร็วที่สุด หมายถึงการให้บริการที่ได้มาตรฐานตามข้อตกลงทั้งนี้คลอบคลุมถึงการแก้ปัญหาการจัดทำข้อมูลและการจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการร้องขอเข้ามาใช้งาน Service ของ User

2.8.2.1 ส่วนประกอบของ Service Desk ประกอบด้วย

1) People
2) Process
3) Technology
4) Information

People จะประกอบไปด้วย Staff และโครงสร้างการบริหารจัดการหรือแผนกเพื่อสนับสนุนกระบวนการด้านบริการโดยมีโครงสร้างการจัดการบริการ ควรเป็นโครงสร้างหลายระดับและ Service desk มักถูกเรียกว่าเป็น Level1 หรือ Tier1 ซึ่งเป็นจุดแรกเริ่มที่ลูกค้าติดต่อด้วยซึ่งเป็นส่วนที่ต้องช่วยเหลือลูกค้าให้มากที่สุดเท่าที่ทำได้ หากไม่สามารถทำต่อไปได้จะส่งผ่านไปที่ฝ่ายบริการระดับ Level2 หรือ level3 ที่มีประสบการณ์ และขีดความสามารถมากกว่าเนื่องจาก Service desk สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างกว้างขวางทำให้สามารถยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้ และสามารถให้โซลูชั่นแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งเป็นจุดติดตั้งเบื้องต้นสมาชิกของทีมจะ

ต้องโปรโมท และผลักดันให้องค์กรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับ Privacy ระบบรักษาความปลอดภัยและการใช้งานคอมพิวเตอร์

Process จะประกอบด้วยกระบวนการต่าง ๆ ดังนี้

1) Incident Management เป็นกระบวนการติดตาม และแก้ปัญหาอุบัติการที่เกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น กระดาษติดใน Printer หรือมีการแสดง Error Message จากการใช้งานไม่ถูกต้องขณะใช้งาน Software เป้าหมายคือการลดผลกระทบของอุบัติการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานขององค์กร รวมทั้งระบบเครือข่าย และผลิตภัณฑ์ เพื่อให้แน่ใจว่าคุณภาพของการให้บริการมีระดับ และมีความพร้อมของการให้บริการ

2) Request Fulfillment เป็นกระบวนการรวบรวมและดูแลรักษาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการร้องขอใช้บริการ หรือใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ ตัวอย่างเช่น การร้องขอใช้ Software ใหม่ หรือ Laptop Computer เป้าหมายคือพิสูจน์ทราบและจัดทำเอกสาร เพื่อรองรับการร้องขอ และให้แน่ใจว่ามีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม

3) Access Management เป็นกระบวนการที่รับผิดชอบต่อการให้สิทธิ์ของ User ในการเข้ามาใช้บริการ สอดคล้องกับนโยบายรักษาความปลอดภัยขององค์กรในขณะเดียวกันก็ยังป้องกันการเข้ามาใช้งานของผู้ไม่ได้รับอนุญาติเป้าหมายคือควาบคุมการ Access เข้ามาใช้ Service ซึ่งทำให้แน่ว่าองค์กรสามารถรักษาความลับของข้อมูลข่าวสาร และเจ้าหน้าที่มีระดับของสิทธิ์ที่เหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ของตน

4) Service Level Management กระบวนการของการต่อรองและบริหารจัดการ ความคาดหวังของลูกค้าตัวอย่างเช่น ลูกค้าจะติดต่อกับ Service ได้อย่างไร และเมื่อใด ชั่วโมงหรือเวลาของการปฏิบัติงานของ Service desk การสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า รวมทั้งเวลาที่ใช้ไปกับการแก้ปัญหาและอื่น ๆ เป้าหมายคือยกระดับความคาดหวังในการให้บริการ ภายใต้ผลตอบแทนทั้งสองฝ่าย รวมทั้งมีเป้าหมายให้คุณภาพของการให้บริการสามรถมีมาตรวัดได้

Technology เป็นเครื่องมือและระบบที่บุคคลากรใช้เพื่อทำงานด้านบริการเทคโนโลยีของ Service desk ครอบคลุมการรวบรวมข้อมูลข่าวสาร และบริหารจัดการระบบรวมทั้งการเฝ้าดูระบบ และกลไกของการรายงาน ที่เจ้าหน้าที่และผู้จัดการใช้เพื่อดำเนินการใน Process และ Service desk ที่ประสบความสำเร็จจะใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดเก็บเฝ้าดูและ Deliver ข่าวสารที่ต้องการเพื่อให้สร้างความพึงพอใจให้กับ Customer และองค์กร ซึ่งมีเครื่องมือที่ใช้ดังนี้

1) Incident Management System เป็นเทคโนโลยีที่ถูกใช้เพื่อเก็บบันทึกและติดตามดู Customer Incident และการร้องขอใช้บริการรวมทั้งรวบรวมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการรับแจ้งเพื่อขอให้แก้ไขปัญหาของลูกค้านอกจากนี้ยังใช้เพื่อการติดตามดูสถานะการแก้ไขปัญหากับลูกค้าที่แจ้งเข้ามาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น

2) Knowledge Management System เป็นเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อจัดเก็บข้อมูลข่าวสารและ Distribute Solution ที่เป็นการบันทึกจากความสำเร็จรวมทั้งความรู้ในการแก้ปัญหาหรือคำตอบในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของลูกค้านอกจากนี้ยังประกอบด้วยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดูแลรักษาผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและข่าวสารเกี่ยวกับรายละเอียดของสินค้าและบริการที่บริษัทได้ให้ไว้กับลูกค้า

Information องค์ประกอบสุดท้ายที่ทำให้ Service Desk ประสบความสำเร็จได้แก่ข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากผู้ทำงานต้องการข้อมูลข่าวสารเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย เช่นเดียวกับการบริหารจัดการจำเป็นต้องได้รับข้อมูลข่าวสารเพื่อการควบคุม การตรวจวัดและดำเนินการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องผู้ที่ทำงานในส่วนของ Service Desk จะต้องเข้าใจว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมในแต่ละวันจะเป็นข้อมูลข่าวสารที่สำคัญเพื่อใช้ในการติดตามการร้องขอเข้ามาใช้บริการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ และยังมีไว้เพื่อตรวจวัดประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะส่วน และการทำงานโดยรวมของ Service Desk อีกทั้งใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

2.8.2.2 หน้าที่ของ Service Desk มีดังนี้

Service Desk เป็นศูนย์กลางในการติดต่อในการช่วยเหลือและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้งานภายใต้การให้การบริการที่ดีเยี่ยม

1) บันทึกการร้องขอเข้ามาใช้บริการทั้งหมดรวมทั้งรายละเอียดของการร้องขอให้บริการ

2) ให้บริการสืบหาและวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น

3) แก้ไขปัญหาของลูกค้า และการร้องใช้บริการ

4) ยกระดับ Incidents การร้องขอใช้บริการที่ Service desk ไม่สามารถจัดการได้ด้วยตนเองภายใต้กรอบเวลาที่ตกลงกับลูกค้าเอาไว้

5) รายงานความคืบหน้าแก่ลูกค้า

6) ปิด Case หลังจากที่แก้ไข Incidents รวมทั้งการร้องขอบริการ และอื่น ๆ เรียบร้อยแล้ว

2.8.2.3 คุณสมบัติของ Service Desk จะประกอบไปด้วย

1) Business Skill คือ ความสามารถที่จะเข้าใจและพูดภาษาของธุรกิจและความสามารถในการวิเคราะห์ และแก้ปัญหาในทางธุรกิจ Business Skill ยังครอบคลุมทักษะในการให้บริการที่สอดคล้องกับธุรกิจที่ตนดำเนินการอยู่รวมทั้งความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าตลอดจนการคิดหวังของลูกค้า

2) Technical Skill คือ ความรอบรู้เกี่ยวกับ Product ที่องค์กรเสนอขายรวมทั้งเทคโนโลยีที่ Service ใช้ในการให้บริการส่วนนี้ครอบคลุมถึงทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และ Software

3) Soft Skills คือ Service desk จะต้องสามารถให้บริการที่ยิ่งใหญ่นั่นคือทักษะของการับฟังการสื่อสารด้วยคำพูด (Verbal Communications) ทักษะการให้บริการแก่ลูกค้าทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการเขียนรายงาน และทักษะการทำงานเป็นเทีม

4) Self-Management Skill คือ การบริหารจัดการภายใต้ความตึงเครียดและการบริหารเวลาความสามารถในการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว

2.8.2.4 ชนิดของ Service Desk

ชนิดของ Service Desk สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทได้แก่ Internal Service Desk External Service Desk และ Blend Service Desk

1) Internal Service Desk มีไว้เพื่อสนับสนุนลูกค้าภายในหรือพนักงานที่ทำงานภายในบริษัท

2) External Service Desk มีไว้เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าภายนอกที่ซื้อสินค้าและบริการของบริษัท

3) Blend Service Desk ให้การสนับสนุนทั้งที่เป็นแบบ internal และ external

Internal Service Desk จุดประสงค์ของ Internal Service Desk ได้แก่ ความสามารถในการตอบคำถามการให้ข้อมูลข่าวสารรวมทั้งดูแลเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการใช้งานไอทีภายในและต้องการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่หรือพนักงานภายในองค์กรผู้ให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ หรือพนักงานภายในองค์กร เรียกว่า Internal Service Provider และมีหน้าที่หลักคือการให้บริการด้านไอทีที่มีคุณภาพ แก่เจ้าหน้าที่ที่ต้องใช้ระบบไอทีในองค์กรมากที่สุดและคุณค่ามากที่สุดคือการทำให้ระบบไอทีหรืออุปกรณ์ไอทีเกิดการสะดุดหรือชะงักน้อยที่สุดหรือให้มีเวลาหยุดทำงานสั้นที่สุดนอกจากนี้ฝ่าย Service Desk จะต้องคอยติดตามสถานการณ์ และสถานะของการแก้ปัญหารวมทั้งแจ้งผลการดำเนินการแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการในองค์กรรวมทั้งคอยติดตามดูแลการแก้ปัญหาเพื่อให้แน่ใจว่าการแก้ปัญหาจะเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนดในองค์กรขนาดใหญ่ Service Desk ยังมีหน้าที่ต่าง ๆ เพิ่มเติมดังนี้

1) การฝึกอบรม

2) การบริหารจัดการระบบและเครือข่าย

3) Request Fulfillment

การฝึกอบรม จุดประสงค์ของการฝึกอบรม ได้แก่การให้ความรู้เกี่ยวกับทักษะการใช้งานอุปกรณ์ไอที และวิธีการแจ้งเหตุในกรณีที่ระบบไอทีมีปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพการอบรมอาจเป็นรูปแบบของกลุ่ม หรือแผนกหรืออาจจะเป็นเฉพาะบุคคลก็ได้ และรูปแบบการฝึกอบรมอาจเป็นการบรรยายในห้องอบรม หรือสถานที่ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งอาจเป็นรูปแบบวิดีโอหรือเทปเสียงตลอดจนใช้ระบบคอมพิวเตอร์ก็เป็นได้ โดยเทคโนโลยีที่ใช้มีดังนี้

1) Computer-based Training

2) Internal-based Training

3) Podcasts หรือการส่งแฟ้มข้อมูล ผ่านอินเตอร์เน็ตไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์

4) Web หรือการสัมมนาผ่านระบบอินเตอร์เน็ต

การบริหารจัดการระบบและเครือข่าย กิจกรรมนี้เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งและดูแลบัญชีรายชื่อผู้ใช้บริการเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่องค์กรนั้นรวบรวมมีความปลอดภัยและมีการบริหารจัดการข้อมูลตลอดจน Email การบริหารไอทีโดย Service Desk จะต้องครอบคลุมการทำสำเนาข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีผู้ใช้งานในองค์กรรวมทั้งกระบวนการเรียกคืนข้อมูลและต้องทำให้แน่ใจว่ากระบวนการ

ต่าง ๆ เหล่านี้จะต้องสามารถทำงานได้ตามปกติ และตามที่ต้องการกิจกรรมอื่น ๆ ได้แก่ การบริหารจัดการแฟ้มข้อมูลรวมทั้ง Printer และServer ตลอดจนการบริหารจัดการ เครือข่าย และเฝ้าดูการทำงานของ Server ตลอดจนการปรับแต่งประสิทธิภาพการทำงานของเครือข่าย และ Server

Request Fulfillment กิจกรรมที่เรียกว่า Request Fulfillment หรือกิจกรรมเกี่ยวกับการตอบสนองต่อการร้องของเพื่อใช้บริการจากผู้ใช้งานระบบไอที การให้บริการนี้ครอบคลุมการร้องขอข้อมูลข่าวสาร หรือคำแนะนำตลอดจนการขอสิทธิ์ในการเข้าไปใช้งานทรัพยากรเครือข่าย หรือร้องขอเพื่อเปลี่ยนแปลงการจัดคอนฟิกการทำงานใด ๆ ในระบบไอที ตัวอย่างเช่น การร้องขอเพื่อเข้าไปใช้ สิทธิ์ดูข้อมูล หรือใช้งาน Printer บางตัว หรือการเปลี่ยนแปลงรหัสผ่านเนื่องจากหมดอายุหรือลืม นอกจากนี้การให้บริการของ Request Fulfillment ยังครอบคลุมไปถึงการขอเปลี่ยนแปลงที่เรียกว่า Standard Change ซึ่งหมายถึงการเคลื่อนย้ายอุปกรณ์หรือการติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มเติมรวมทั้งการติดตั้งแอพพลิเคชั่นใหม่ๆ กิจกรรมนี้มักประกอบไปด้วยการเพิ่มการเคลื่อนย้ายการเปลี่ยนแปลงการติดตั้ง เป็นต้น

External Service Desk ทำหน้าที่ให้การสนับสนุนแก่ลูกค้าภายนอกที่ใช้บริการขององค์กรคือ เป็นการให้บริการแก่ลูกค้าที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่หรือพนักงานขององค์กร ซึ่งโดยทั่วไปบริษัทที่ขาย Software และ Hardware มักจะมี External Service Desk เป็นของตนเองเพื่อให้บริการลูกค้าของตนโดยอาจให้บริการในรูปแบบการเปิด Call Center หรือ Contract Center เพื่อให้บริการลูกค้าเนื่องจากอาจต้องรับมือกับการร้องขอใช้บริการจากลูกค้ามากมายบทบาทของ External Service Desk คือการให้บริการแก่ลูกค้าในหลายรูปแบบ เช่น การให้บริการในรูปแบบที่เรียกว่า Pre-Sales Support หรือการให้บริการก่อนการขายซึ่งหมายความว่าจะต้องตอบคำถามต่าง ๆ แก่ผู้คนที่สอบถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัทก่อนที่จะซื้อ หรือส่วนใหญ่แล้วเป็นการให้บริการแบบ Post-Sales Support มักจะเป็นไปในรูปแบบการตอบคำถาม หรือให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในการใช้งานผลิตภัณฑ์สินค้า รวมทั้งการให้คำแนะนำในการใช้ฟังก์ชั่นในระดับแอดวานซ์กับลูกค้าตลอดจนการปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างปัจจุบันทัน External Service Desk ยังเป็นสิ่งท้าทายต่อการบริหารจัดการความสัมพันธ์ที่มีต่อลูกค้าหรือ Customer relationship management (CRM) ซึ่งครอบคลุมการบริหารข้อมูลข่าวสารเพื่อการติดต่อและสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าระบบ CRM นี้มักเป็นการใช้ Software เพื่อให้ Service Desk สามารถรวบรวมดูแลและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับลูกค้าของบริษัทแก่เจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจอื่น ๆ ในบริษัท ปริมาณของทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าของบริษัทมักสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าของบริษัท ตัวอย่างเช่น หน่วยงาน External Service Desk บางแห่งมีการลงทุนอย่างหนักกับเทคโนโลยีที่จะช่วยให้ส่งมอบการให้บริการในระดับที่ดีและเป็นที่ยอมรับ เช่น ระบบโทรศัพท์ และระบบการทำงานแบบ Web-based ซึ่งการที่เป็นระบบอัตโนมัติไปเสียหมดเช่นนี้ ไม่ได้สร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับลูกค้ามากนักไม่มีการเฝ้าติดตามดูการเข้ามาใช้งานของลูกค้าอย่างใกล้ชิด ในขณะเดียวกันบางบริษัทเน้นหนักไปที่การฝึกอบกรมแก่ Service Desk และให้โอกาสแก่เจ้าหน้าที่ในแผนก Service Desk ได้หาความรู้และประสบการณ์สูงสุดรวมทั้งทักษะต่าง ๆ มากมายเพื่อให้มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างทั่วถึง และรวดเร็ว ซึ่งบริษัทที่ลงทุนแต่เทคโนโลยีขั้นสูงมากมายแต่ขาด

การลงทุนในส่วนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มักจะล้มเหลวเพราะ Service Desk เป็นประตูหน้าของบริษัท

Blend Service Desk เป็น Service Desk ที่ให้บริการลูกค้าทั้งที่เป็นเจ้าหน้าที่ หรือพนักงานภายในบริษัท และลูกค้าภายนอกที่ใช้บริการสินค้าของบริษัท ทรัพยากร และวิธีการดำเนินงาน เป็นแบบเดียวที่ให้บริการแก่ลูกค้าภายในและภายนอกตลอดจนวิธีการต่าง ๆ ก็เช่นกัน

2.8.2.5 ขนาดของ Service Desk

Service Desk ไม่ว่าจะเป็น internal หรือ external หรือแบบ blended ก็ตาม มักจะมีขนาดต่าง ๆ กันขนาดของ Service Desk นั้นขึ้นอยู่กับภารกิจความรับผิดชอบและขอบข่ายของงานตลอดจนจำนวนสินค้าและบริการที่บริษัทได้จำหน่ายออกไปอย่างไรก็ดีสามรถแบ่งขนาดของ Service Desk ได้ถึง 2 ขนาด ได้แก่

1) Service Desk ขนาดเล็ก คือมีหน่วยงานให้บริการที่มีขนาดตั้งแต่ 1 คนไปจนถึง 15 คน บริษัทที่มี Service Desk ขนาดเล็กด้วยเหตุผลหลายประการ เช่น Service Desk อาจเป็นหน่วยงานใหม่สำหรับบริษัทที่เพิ่งเปิดใหม่หรือขอบเขตงานให้บริการ และความรับผิดชอบอาจมีขนาดจำกัด และมีความเป็นไปได้ที่แผนกไม่ได้รับการติดต่อจากลูกค้าเป็นจำนวนมาก และเป็นหน่วยงานให้บริการ ผลิตภัณฑ์ของตนที่เป็นแบบเรียบง่ายและค่อนข้างเสถียรหรือลูกค้าอาจมีทางเลือกอื่นที่จะติดต่อกับบริษัทเช่นผ่านทาง Web เป็นต้น บริษัทขนาดเล็กบางแห่งมีการจัดตั้ง Service Desk ของตนให้เป็นลักษณะที่เรียกว่า One-Stop-Service ซึ่งหมายความว่า หน้าที่ของ Service Desk ถูกกำหนดให้มีความรับผิดชอบเต็มที่สำหรับการรับเรื่องราวร้องขอให้บริการแก้ปัญหารวมทั้งขอใช้บริการอื่น ๆ เช่น ขอระบบเครือข่ายเป็นต้นโดย Service Desk ขนาดเล็กเหล่านี้ จะให้บริการแก่ลูกค้าระดับเดียว หมายความว่า ลูกค้าสามารถได้รับการบริการ และการแก้ไขปัญหาที่เบ็ดเสร็จ จากการติดต่อกับ Service Desk นี้เพียงจุดเดียวเท่านั้น ผิดกับ Service Desk ขนาดใหญ่ที่มีการให้บริการในหลายระดับและมีความสลับซับซ้อนมากกว่า

2) Service Desk ขนาดใหญ่ ขนาดของ Service Desk จะมโหฬารเท่าใดขึ้นอยู่กับภารกิจใน การให้บริการขององค์กรนั้น ๆ เช่นหากเป็นการให้บริการภายใน เช่น Internal Service Desk โดยทั่วไปจะมีขนาดเล็กไปจนถึงขนาดกลาง โดยจำนวนของผู้ให้บริการในแผนกไม่เกิน 25 คน เช่นเดียวกับ External Service Desk แต่หากเป็นแบบ Blended Service Desk จำนวนของผู้ให้บริการจะมากกว่า 25 คนซึ่งเป็นเรื่องปกติที่บริษัทหรือองค์กรที่มี Service Desk ขนาดใหญ่จะต้องแบ่ง Service Desk ออกเป็นทีมย่อย ๆ หลายทีมโดยทำหน้าที่แตกต่างกัน เช่น ทีมหนึ่งอาจให้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าซื้อไปใช้งาน หรือกลุ่มของผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าซื้อไปทั้งหมดส่วนทีมอื่นอาจรองรับลูกค้ากลุ่มย่อย กลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม หรือเฉพาะกลุ่ม จุดอ่อนขององค์กรที่มี Service Desk ขนาดใหญ่ได้แก่การขาดเอกภาพในการทำงานโดยเฉพาะเอกภาพในการตัดสินใจ และวิธีการที่จะรับมือกับการแก้ปัญหาที่ ลูกค้าร้องเรียนเข้ามาซึ่งส่งผลให้เกิดการสะดุดของการให้บริการ ด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นต้องจัดลำดับการทำงานโดยจัดให้มีสายการทำงานแบบลำดับขั้น ซึ่งขึ้นอยู่กับความยากง่ายของปัญหา ซึ่งไม่เพียงแต่ต้องการทำงานแบบ Workflow แล้วยังต้องนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ รวมทั้ง แอพพลิเคชันเข้ามาเกี่ยวข้องอีกด้วย Service Desk ขนาดใหญ่จะบังคับให้มีการทำงาน

เป็นทีมมากขึ้น และทำให้เกิดโอกาสของการฝึกอบรม และการให้คำแนะนำผู้คนที่ทำงานภายใต้ Service Desk ขนาดใหญ่ซึ่งสามารถเลือกที่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในผลิตภัณฑ์เฉพาะอย่างหรือลูกค้าเฉพาะกลุ่ม และการทำงานใน Service Desk ขนาดใหญ่ยังช่วยให้ผู้ทำงานได้มีโอกาสใช้เครื่องมือและแนวปฏิบัติที่เป็นสากลมากขึ้นเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

2.8.2.6 โครงสร้าง Service Desk

โครงสร้าง Service Desk มีอยู่หลายทางที่เราจะจัดโครงสร้างของ Service Desk มีบางบริษัทหรือองค์กรที่จัดตั้ง Service Desk แบบ Centralized ที่สนับสนุนเทคโนโลยีทั้งหมด นอกจากนี้ก็ยังมีองค์กรอื่น ๆ ที่ใช้รูปแบบที่เรียกว่า De-Centralized Service Desk ที่สนับสนุนผลิตภัณฑ์หรือบริการเฉพาะอย่าง หรือกลุ่มลูกค้าเฉพาะเจาะจง ในขณะที่บางองค์กรให้บริการในลักษณะผสมผสานกันระหว่าง Centralized กับ De-Centralized

1) โครงสร้าง Service Desk แบบ Centralized เป็นรูปแบบที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเข้ามาติดต่อและใช้บริการเพียงจุดเดียวซึ่งลูกค้ามักจะชอบใช้แบบนี้เนื่องจากไม่ต้องรู้ว่าจะต้องติดต่อกับใครที่ไหนในองค์กรนั้น ๆ แนวทางนี้ยังให้ประโยชน์ในแง่ของความประหยัดและประสิทธิผลมากกว่าแบบอื่น ๆ Service Desk สามารถเป็นลักษณะรวมศูนย์ (Centralized) ได้ในหลายวิถีทาง ตัวอย่างเช่น บางองค์กรมีการจัดตั้งทีมงาน Service Desk ที่มีความสามารถเชิงวิเคราะห์ และเชียวชาญในการแก้ไขปัญหาในจุดเดียวกัน สำหรับองค์กรขนาดใหญ่ที่มีลูกค้าติดต่อเข้ามาเป็นจำนวนมาก สถานที่แห่งนี้อาจะเป็น Call หรือ Contract Center นอกจากนี้ก็ยังมีองค์กรอื่น ๆ ที่จัดตั้ง Virtual Service Desk โดย Virtual Service Desk จะสร้างความประทับใจในการให้บริการแบบ Centralize Service Desk โดยการใช้เทคโนโลยีระบบโทรศัพท์ รวมทั้งอินเตอร์เน็ต ในความเป็นจริงนักวิเคราะห์ของ Service Desk อาจประจำอยู่ที่ใดที่หนึ่งหรืออาจอยู่ที่บ้านก็เป็นได้

2) โครงสร้าง Service Desk แบบ Decentralized การจัดตั้ง Decentralized แบบหลายระดับ เพื่อที่จะให้บริการในระดับคุณภาพสูงแก่ลูกค้าที่มีความต้องการใช้บริการแบบเฉพาะเจาะจง ลูกค้าสามารถได้รับการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากลูกค้าจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านซึ่งตรงกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตนใช้งานอยู่ ซึ่งสามารถจัดตั้ง Decentralized Service Desk ได้ในหลาย แนวทางบางองค์กรมีการจัดตั้ง Local Service Desk และประจำอยู่ในสถานที่ต่าง ๆ ใกล้สถานที่ใช้งานของลูกค้า (ตัวอย่างเช่น ศูนย์บริการต่าง ๆ ที่กระจายไปทั่วประเทศ) เพื่อความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้าและเป็นสถานที่มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านประจำอยู่ นอกจากนี้ก็ยังมีบางบริษัทที่ใช้ วิธีการรวมบริการภายในแนวคิดของ Virtual Service Desk แนวทางนี้เราเรียกว่า “Follow the Sun” Service Desk โดยแนวทางนี้จะทำให้องค์กรให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงที่ครอบคลุมการทำงานการให้บริการของศูนย์บริการย่อยที่กระจายอยู่ในที่ต่าง ๆ และให้บริการช่วงเวลาทำงานเท่านั้น

2.9 แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

แผนความต่อเนื่องจะทำให้เกิดความมั่นใจแก่กลุ่มผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอก ดำเนินการเพื่อสร้างความพร้อมเมื่ออยู่ในภาวะวิกฤต การจัดทำแผนความต่อเนื่อง[7] จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่ช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือสถานการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิดและทำให้กระบวนการที่สำคัญสามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้ โดยแบ่งการทำงานเป็น 4 ขั้นตอนด้วยกันคือ

1) การสร้างความรู้ความเข้าใจ

2) การเตรียมความพร้อม

3) การซักซ้อมแผนและนำไปปฏิบัติจริง

4) การส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน

การจัดทำแผนความต่อเนื่องมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง และเป็นการเตรียมความพร้อมรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อีกทั้งเพื่อลดความเสียหายที่เกิดจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และให้ประชาชนเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรง และส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินการต้องหยุดชะงัก ดังนั้นการมีแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ และแผนการกอบกู้ระบบงาน จะทำให้สามารถบริหารงานได้อย่างต่อเนื่อง การเตรียมแผนการสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจจำเป็นต้องเข้าใจ ลักษณะของสิ่งที่เกิดขึ้นในหลาย ๆ ลักษณะโดยรวมพบว่า มีความเป็นไปได้ 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ

1) กรณีเกิดการหยุดชะงักที่ไม่ทราบล่วงหน้า ทำให้การบริการหยุดชะงักทันที

2) กรณีเกิดอุบัติการณ์ ที่มีการแจ้งเตือนล่วงหน้า และสามารถดำเนินการควบคุมได้

เพื่อลดผลกระทบก่อนที่จะนำไปสู่การหยุดชะงักการให้บริการ การหยุดชะงักที่ไม่ทราบล่วงหน้า พบว่าในองค์กรจะมีระดับการให้บริการตามมาตรฐานปกติแต่ในขณะเดียวกันอาจมีเหตุการณ์ที่นับเป็นภัยร้ายแรง ซึ่งเกิดขึ้นแบบเฉียบพลันทำให้ระบบบริการหยุดชะงักลง โดยไม่มีการแจ้งเหตุที่เกิดขึ้นทางผู้บริหารจะต้องทำการจัดการอุบัติการณ์เหตุฉุกเฉินและภาวะวิกฤตให้ได้อย่างรวดเร็วเพื่อให้บริการเกิดความต่อเนื่องในระยะเวลาที่ยอมรับได้ จะเห็นได้ว่าหากมีการเตรียมการรับมือกับเหตุภัยพิบัติหรือเหตุอื่น ๆ จะทำให้ลดผลกระทบได้ในระดับหนึ่งจากนั้นจึงนำแผนบริหารความต่อเนื่องมาใช้เพื่อทำการกอบกู้ระบบให้สามารถกลับมาใช้บริการได้ดังเดิม กรณีเกิดอุบัติเหตุการที่มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าและสามารถดำเนินการควบคุมได้ จะมีการแจ้งเตือนเหตุภัยพิบัติร้ายแรงเช่นน้ำท่วมเกิดการปิดล้อม จึงต้องมีการทำการเตรียมตัว โดยการนำแผนตอบสนองต่ออุบัติการณ์มาดำเนินการเพื่อลดผลกระทบในส่วนกรณีที่เกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติร้ายแรง จะมีการนำแผนบริหารความต่อเนื่องมาใช้เพื่อ

---

[7] คณวัฒน์ วงศ์แก้ว, “การบริหารจัดการเอกสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อก้าวสู่สภาดิจิทัล ระยะที่ 1 (Digital Parliament Phase 1)”, สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2561.

ลดผลกระทบให้อยู่ในระดับการให้บริการและกรอบระยะเวลาที่ยอมรับได้จากผู้รับบริการ ดังนั้นเพื่อให้มั่นใจว่าภารกิจหลักของทางราชการที่สำคัญสามารถดำเนินงานหรือให้บริการได้อย่างต่อเนื่องไม่สะดุดหยุดลงแม้ว่าจะประสบกับวิกฤตเหตุการณ์หรือภัยพิบัติต่าง ๆ เป็นการควบคุมและลดความเสี่ยงอันเกิดจากการหยุดชะงักของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ การมีใช้แผนความบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาและการนำมาตรฐาน ITTL การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยลดผลกระทบจากความเสี่ยงในสถานการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งสามารถหาแนวทางปฏิบัติในขณะเกิดเหตุการณ์ โดยมุ่งเน้นให้ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความรู้เข้าใจในด้านการจัดการและวิธีปฏิบัติอย่างถูกต้องตามขั้นตอนสามารถเผชิญต่อสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงทีรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2.10 สรุปจากแนวคิดของผู้เสนอผลงาน

จากการศึกษาแนวคิด หลักวิชาการ กฎหมาย แผนปฏิบัติของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา แผนบริหารความต่อเนื่อง มาตรฐาน ITIL เอกสารหลักฐานประกอบต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการจัดทำแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน ITIL เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นองค์ประกอบ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยในการจัดทำแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อีกทั้งต้องมีการศึกษาแนวคิดและประเด็นสำคัญของการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์และจัดทำเป็นแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ทั้งนี้ในเบื้องต้นจะเนินการภายใต้กลุ่มงานบริหารระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ซึ่งสามารถสรุปกระบวนการที่จำเป็นในการจัดทำเป็นแนวทางในครั้งนี้ได้ดังนี้

1) การจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management)
2) การจัดการขีดความสามารถในการให้บริการ (Capacity Management)
3) การจัดการเหตุการณ์ (Incident Management)
4) การจัดการปัญหา (Problem Management)
5) การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)
6) การจัดการการให้บริการ (Service Desk)
7) การจัดการการเข้าถึง (Access Management)

ทั้งนี้ โดยมีจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถให้บริการกับผู้ใช้งานได้อย่างดีที่สุดเพื่อตอบสนองความต้องการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเป็นหลัก

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพโดยศึกษาจากเอกสารได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย แผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา แผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565 ระเบียบ หลักวิชาการมาตรฐานการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์ปรับใช้และกรอบความคิดในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และการศึกษาวิเคราะห์เครื่องมือ iTop ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นการศึกษาเพื่อให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นที่ต้องมีการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยมีการศึกษาดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ความสำคัญของการพัฒนางานด้านบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

การศึกษาสาระสำคัญของการพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ในส่วนของการศึกษาสาระสำคัญนั้น ผู้เสนอผลงานได้ศึกษาข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้ทำการสำรวจ ศึกษา และวิเคราะห์ สถานภาพปัจจุบันทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อมาศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตลอดจนการให้บริการภาคประชาชน โดยศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ในส่วนที่กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐต้องมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการมาใช้งาน โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่

3.1.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560
3.1.2 ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580
3.1.3 แผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภาระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565)
3.1.4 แผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565
3.1.5 ระบบราชการ 4.0
3.1.6 กระบวนการบริหารจัดการงานบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ
3.1.7 มาตรฐาน ITTL (Information Technology Infrastructure Library)
3.1.8 แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ซึ่งได้ศึกษาเพื่อนำมาเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการจัดทำแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

3.2 การวิเคราะห์ปรับใช้ และกรอบความคิดในการศึกษา

3.2.1 การวิเคราะห์ปรับใช้ และกรอบความคิดในการศึกษา ของหน่วยงานอื่น

3.2.1.1 สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ มีการพัฒนาการดำเนินงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในการพัฒนาเช่นนี้ย่อมมีข้อบกพร่องและปัญหาในด้านการบริหารงานและการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดขึ้นอยู่บ่อยครั้ง ด้วยเหตุนี้ส่งผลให้มีจำเป็นที่จะต้องมีองค์กรหรือบุคคลที่ทำการคิดค้นวิธีการแก้ไขปัญหาด้านการบริหารระบบสารสนเทศ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดในองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความสามารถในด้านการทำงานของบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรนั้น ๆ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาดังกล่าวโดยวิธีการแก้ปัญหาดังกล่าว ได้นำแนวปฏิบัติของ ITIL V.3 มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ของระบบการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์เป็นระบบมีแบบแผนในการทำงาน ทั้งยังลดเวลาในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานมากยิ่งขึ้น โดยสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ดำเนินการด้านราชการ ซึ่งขึ้นตรงกับกระทรวงพาณิชย์ ให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาส่งเสริมงานด้านการค้าในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคและระดับประเทศปัจจุบันมีข้าราชการและบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ประมาณ 500 คนและบุคคลากรของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ประมาณ 48 คนโดยแบ่งแยกความรับผิดชอบเป็น 6 กลุ่มงาน[1] คือ

1) กลุ่มนโยบายและแผนเทคโนโลยีสารสนเทศกระทรวงพาณิชย์
2) กลุ่มงานพัฒนาและให้บริการสารสนเทศกระทรวงพาณิชย์
3) กลุ่มงานปฏิบัติการกระทรวงพาณิชย์
4) กลุ่มงานพัฒนาระบบเครือข่ายกลางกระทรวงพาณิชย์
5) กลุ่มงานพัฒนางานเทคโนโลยีสารสนเทศกระทรวงพาณิชย์
6) กลุ่มบริหารงานทั่วไป

เนื่องจากทางกระทรวงพาณิชย์ ได้มีนโยบายให้ความสำคัญด้านระบบสารสนเทศเป็นอย่างมากเพราะมีความสำคัญทางด้านการค้าในระดับประเทศและต่างประเทศ ซึ่งทางกระทรวงได้มีงบประมาณในการพัฒนาปีหนึ่งไม่ต่ำกว่า 100 ล้านบาท เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศและบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ในการพัฒนานี้ ย่อมต้องเกิดข้อบกพร่องเกี่ยวกับด้านการให้บริการด้านสารสนเทศอยู่เสมอ เนื่องมาจากบุคลากรของกระทรวงขาดความเข้าใจและความรู้ในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้การทำงานพบปัญหาในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่บ่อยครั้ง ด้วยเหตุเพราะว่าการดำเนินงานในปัจจุบันนั้นยังไม่ได้มีแบบแผนในการทำงานดังเช่น การซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ยังไม่มีระเบียบแบบแผนในการทำงานทั้งเรื่องการรับส่งข้อมูล การแจ้งปัญหา และการดำเนินการต่าง ๆ ส่งผลให้

---

[1] สหพร หงษาครประเสริฐ, “การประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติ ITIL V.3 เพื่อบริหารจัดการระบบสารสนเทศในองค์กร: กรณีศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์,” (วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร, 2559).

เกิดความล่าช้าต่อการดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป เนื่องจากการที่ไม่มีระบบบริหารการจัดการที่ดีจากการวิเคราะห์เบื้องต้นนี้ พบว่าทางกระทรวงยังขาดเครื่องมือที่ช่วยในการแจ้งปัญหาและการเก็บข้อมูลของปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้ง จึงทำให้ไม่สามารถติดตามและวิเคราะห์สาเหตุของต้นตอปัญหานั้นได้ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นแหล่งที่มาของแนวคิดในการค้นหาเครื่องมือเพื่อดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพตามนโยบายขององค์กร จึงได้นำวิธีการและเครื่องมือในการบริหารจัดการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามหลักของแนวปฏิบัติ ITIL V.3 มาพัฒนาการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การทำงานแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์เป็นระบบและมีแบบแผนในการทำงาน ทั้งยังทำให้สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาต่าง ๆ จนถึงต้นตอของสาเหตุที่เกิดขึ้นได้ แล้วยังช่วยทำให้ลดระยะเวลาในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรให้ดีขึ้นโดยได้นำ iTop ซึ่งเป็นเครื่องมือในการพัฒนาข้อมูลด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานและ พัฒนาการบริหารจัดการระบบสารสนเทศในองค์กรโดยใช้หลักการของ lean management เพื่อให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติของ ITIL V.3 หลังจากดำเนินการพัฒนาตามแนวปฏิบัติ สิ่งที่คาดว่าจะเกิดประโยชน์ต่อองค์กรมีดังต่อไปนี้

1) ได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้งานสนองความต้องการและนโยบายของกระทรวง

2) บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้จากการพัฒนาไปต่อยอดในระบบงานอื่น ๆ

3) ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงานและลดระยะเวลาในการทำงาน

4) ได้รับรายงานหรือข้อมูลอ้างอิงเพื่อให้ผู้บริหารทำการพิจารณา

5) รับรู้ถึงปัญหาและต้นตอสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้ง

จากที่ได้ศึกษาและนำกรอบงานของไอทิลมาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและจัดการปัญหาในงานบริการที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานรวมถึงการนำโปรแกรม iTop ซึ่งเป็นเครื่องมือในการพัฒนาข้อมูลด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานและพัฒนาการบริหารจัดการระบบสารสนเทศในองค์กรโดยใช้หลักการของ lean management เพื่อให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติของ ITIL V.3 โดยมีหัวข้อในการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1) การกำหนดเกณฑ์การให้บริการ (Service Level Agreement)

2) การจัดการเหตุการณ์ไม่ปกติ (Incident Management)

3) การปฏิบัติตามคำขอ (Request Fulfillment)

4) การจัดการปัญหา (Problem Management)

5) การบริหารจัดการการให้บริการ (Service Desk)

ผลการดำเนินงานทำให้เกิดผลดังนี้

1) มีแนวทางในการให้บริการที่ชัดเจนขึ้น

2) มีการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ อยู่ในรูปแบบฐานข้อมูลทำให้ลดความซ้ำซ้อนของการบันทึกข้อมูลและยังทำให้สามารถนำข้อมูลที่มีมาวิเคราะห์ ตรวจสอบได้

3) มีความสะดวกและรวดเร็วในการประเมินผลต่าง ๆ

3.2.1.2 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบและดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนทางด้านการเรียนการสอนการสืบค้นข้อมูลข่าวสารด้านวิชาการ การพัฒนาค้นคว้าและฝึกอบรมด้านซอฟต์แวร์ การควบคุมดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยสนับสนุนการบริการ เช่น การดูแลและพัฒนาเว็บไซต์หลักของมหาวิทยาลัย www.mju.ac.th, ศูนย์สอบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Testing), ระบบบัญชีรายชื่อและอีเมล์, การให้บริการซอร์ฟแวร์ลิขสิทธิ์, การพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย และการให้บริการระบบเครือข่ายและบริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย เป็นต้น[2] ซึ่งระบบสำคัญหลักเหล่านี้ยังไม่มีการบริหารจัดการระบบบริการต่าง ๆ ที่ดี โดยการบริการต่าง ๆ จะเป็นไปในรูปแบบเดิม ๆ เช่น

1) การจัดเก็บข้อมูลของการแจ้งปัญหาหรือการขอใช้บริการระบบสารสนเทศต่าง ๆ เป็นแบบจัดเก็บแบบแยกข้อมูลจึงทำให้เกิดความไม่สะดวกในการเรียกดูข้อมูล

2) การบันทึกข้อมูลเป็นการบันทึกแค่เพียงหัวข้อของการแก้ไขปัญหา ทำให้ไม่ทราบถึงรายละเอียดของปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อเกิดปัญหาที่ซ้ำแบบเดิมอีกก็จะต้องทาการหาวิธีการแก้ไขปัญหาใหม่จึงเกิดความล่าช้า

3) การส่งมอบงานแบบไม่เป็นระบบบางครั้งทำให้เกิดความผิดพลาดในการส่งต่องานให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินงาน ไม่สามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานได้ทาให้เกิดการทางานที่ล่าช้าและผู้ขอใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจ

4) การดำเนินงานแบบไม่มีรูปแบบระยะเวลากำหนด ทำให้เกิดความล่าช้าและอาจส่งผลกระทบต่องานอื่น ๆ ด้วย

จากปัญหาดังกล่าวทำให้ทางผู้บริหารของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยแม่โจ้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้มีนโยบายให้ทำการศึกษาและนำกระบวนการทาง ITIL เข้ามาใช้ในการบริหารงานด้านการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยมีการนำซอฟต์แวร์ที่มีความสามารถในการสนับสนุนการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยสนับสนุนการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นระบบและรวมอยู่ในที่จัดเก็บเดียวกันแบบรวมศูนย์ เพื่อความสะดวกต่อการเรียกดู ตรวจสอบ หรือค้นหาข้อมูลได้การนำกระบวนการการทางานของ ITIL เข้ามาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับงานโดยมีวัตถุประสงค์คือ

1) เพื่อกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงระดับการให้บริการ

2) เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นระบบที่ชัดเจนเป็นไปในทางเดียวกัน

3) เพื่อให้สามารถติดตามและตรวจสอบสถานะของการดำเนินงาน

4) เพื่อให้มีการบันทึกข้อมูลอยู่ในระบบฐานข้อมูลเดียวกัน

---

[2] พิมพ์ลดา สร้อยสนธิ, “การบริหารงานด้านการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยกระบวนการ ITIL : กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ หาวิทยาลัยแม่โจ้,”(วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร, 2557).

5) เพื่อนำข้อมูลที่ได้บันทึกไว้ลงระบบไว้มาทำการประเมินการดำเนินงาน

เนื่องจากทางศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการที่เน้นไปทาง IT Service จึงได้มีการเลือกนำกระบวนการของ ITIL Version 3 มาใช้กำหนดขอบเขตการดำเนินงาน 6 กระบวนการ ดังนี้

1) การจัดการระดับการบริการ (Service Level Management)

2) การจัดการรูปแบบการบริการ (Service Catalogue Management)

3) การจัดการปัญหา (Problem Management)

4) การจัดการเหตุการณ์ (Incident Management)

5) การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

6) การรับแจ้งปัญหา (Service Desk)

ทั้งนี้การนำกระบวนการ ITIL ทั้ง 6 กระบวนการเข้ามาประยุกต์ใช้กับบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่

1) บริการบัญชีรายชื่อ (User Account)

2) บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email Service)

3) บริการซอฟต์แวร์แอนตี้ไวรัส

4) บริการเว็บเซอร์วิส (Web Service)

5) บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Service)

6) บริการเครือข่ายเสมือนส่วนตัว (VPN Service)

7) บริการยืม คืน อุปกรณ์/ไอที

8) บริการศูนย์สอบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Testing)

9) บริการซ่อมแซมเครื่องคอมพิวเตอร์

10) บริการบริการติดตั้งซอฟต์แวร์และติดตั้งระบบปฏิบัติการ

การนำ ITTL มาใช้จะเกิดประโยชน์ที่คือ

1) สามารถมีการบันทึกข้อมูลการให้บริการเป็นระบบอย่างชัดเจน โดยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกันควรอยู่ในแหล่งเดียวกันหรือแบบรวมศูนย์ที่เดียวกัน และมีการจัดบันทึกข้อมูลบริการต่าง ๆ

2) สามารถให้การบริการและการแก้ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีรูปแบบและมีแนวทางการดำเนินงานบริการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ

3) สามารถพัฒนาหรือปรับปรุงรูปแบบการเข้าถึงข้อมูลให้มีความสะดวกแก่ผู้เจ้าหน้าที่และผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถเข้าถึงข้อมูลตามสิทธิ์ของตนเองได้ตลอดเวลา

4) สามารถสร้างแบบอย่างกรณีศึกษาให้ทางศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการนำไปใช้วางแผนในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนอื่นต่อไป

จากการศึกษาทั้งสองหน่วนงานผู้เสนอผลงานได้เปรียบเทียบกระบวนการของ ITIL เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการศึกษาและแนวทางในการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาแสดงดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 การเปรียบเทียบการนำกระบวนการของ ITIL มาใช้ของทั้งสองหน่วนงาน

สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
1) การกำหนดเกณฑ์การให้บริการ (Service Level Agreement)	1) การจัดการระดับการบริการ (Service Level Management)
2) การจัดการเหตุการณ์ไม่ปกติ (Incident Management)	2) การจัดการรูปแบบการบริการ (Service Catalogue Management)
3) การปฏิบัติตามคำขอ (Request Fulfillment)	3) การจัดการปัญหา (Problem Management)
4) การจัดการปัญหา (Problem Management)	4) การจัดการเหตุการณ์ (Incident Management)
5) การบริหารจัดการการให้บริการ (Service Desk)	5) การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)
	6) การรับแจ้งปัญหา (Service Desk)

ที่มา: ทวีศักดิ์ น้อยภาษี ,2563

3.2.2 การวิเคราะห์ปรับใช้ และกรอบความคิดในการศึกษา แนวทางในการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

แนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ใช้การบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management) โดยวิธีการศึกษาจะประกอบไปด้วยศึกษาจากเอกสาร และดำเนินการศึกษาวิธีการปฏิบัติงานเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์ สำหรับการนำแนวทางการประยุกต์ใช้ ITIL กับแนวทางที่เกี่ยวข้อง มาดำเนินการช่วยแก้ไขและดำเนินการศึกษาเพื่อให้ได้รับผลของการศึกษา โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา สาระสำคัญรวมทั้งสารสนเทศ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ ภาระหน้าที่ และอุปกรณ์เครือข่ายและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำมาวิเคราะห์เพื่อทำการศึกษาครั้งนี้ และนำข้อมูลที่ได้จากการดำเนินการศึกษา เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยใช้กรอบแนวคิดในการนำมาตรฐานการทำงานของ ITIL มาใช้ในการปรับปรุงเพราะเป็นกระบวนการทำงานที่สามารถนำมาปรับใช้ได้อย่างเหมาะสมกับองค์กรในทุกระดับจึงเหมาะที่จะนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาผู้เสนอผลงานได้ดำเนินการวิเคราะห์เพื่อทำการออกแบบแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานการทำงานของ ITIL เพื่อเตรียมจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานภายใต้หลักการทำงานของ ITIL จำนวน 7 กระบวนการประกอบด้วย

3.2.2.1 การจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management) โดยวิเคราะห์จากกระบวนการการบริหารระดับการให้บริการ จะมุ่งเน้นที่การดูแล ให้การบริการสอดคล้องกับข้อตกลงของระดับการบริการที่กำหนดขึ้น (SLA) โดยจะทำการเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการการให้บริการและ กระบวนการบริการผู้รับบริการ

3.2.2.2 การจัดการขีดความสามารถในการให้บริการ (Capacity Management) โดยวิเคราะห์ จากทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถนำทรัพยากรนั้น ๆ มาบริหารจัดการในช่วงที่เกิดเหตุการณ์วิกฤติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2.2.3 การจัดการเหตุการณ์ (Incident Management) โดยวิเคราะห์จากเหตุในการให้บริการที่ได้รับผลกระทบเพื่อลดระดับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ต่อการให้บริการ

3.2.2.4 การจัดการปัญหา (Problem Management) โดยวิเคราะห์จากปัญหากับการให้บริการ โดยการกำจัดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และวิเคราะห์สาเหตุพร้อมทั้งวิธีแก้ปัญหา

3.2.2.5 การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) โดยวิเคราะห์จากผู้รับผิดชอบสารสนเทศในการตรวจสอบและควบคุมการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อบริการสารสนเทศใหม่ที่เกิดขึ้น การกำกับดูแล การให้สิทธิ์ การจัดลำดับความสำคัญ ตลอดจนการวางแผนงานการให้บริการ

3.2.2.6 การจัดการการให้บริการ (Service Desk) โดยวิเคราะห์จากจุดบริการที่คอยรับการติดต่อจากผู้ใช้งาน (ศูนย์บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา)

3.2.2.7 การจัดการการเข้าถึง (Access Management) โดยวิเคราะห์จากสิทธิ์ของผู้ใช้งานในการเข้ามาใช้บริการให้สอดคล้องกับนโยบายรักษาความปลอดภัยของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ทั้งนี้ โดยมีจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถให้บริการกับผู้ใช้งานได้อย่างดีที่สุดเพื่อตอบสนองความต้องการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเป็นหลัก

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

แนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการศึกษามาดำเนินการตรวจสอบวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงความถูกต้องของข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่ได้นั้นมาดำเนินการสร้างกระบวนการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ ได้แก่

3.3.1 กระบวนการกำหมดระยะเวลาการแก้ปัญหา (Lead Time) เพื่อกำหนดระยะเวลาในการบริการ ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระยะเวลาของกระบวนการในการให้บริการด้านสารสนเทศลง ทำให้สามารถบริการกับผู้ใช้บริการ การแก้ไขปัญญาที่เกิดขึ้น ได้รวดเร็วขึ้น เป็นต้น

3.3.2 กระบวนการกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง (Response Time) คือเป็นการกำหนดระยะเวลาในการบริการตั้งแต่เริ่มงานบริการ ระยะเวลาการบริการ ในแต่ละงานสารสนเทศเป็นช่วงระยะเวลารวมในการให้บริการทั้งหมด

3.3.3 กระบวนตรวจสอบความพึงพอใจของผู้ใช้งาน คือการสำรวจความพึงพอใจเพื่อทราบถึงผลการบริการในปัจจุบัน และความต้องการในอนาคต โดยจะทำการวิเคราะห์ผลข้อมูลทางสถิติ เพื่อที่จะนำมาใช้ปรับปรุงการให้บริการอย่างมีประสิทธิผล

3.4 การศึกษาวิเคราะห์เครื่องมือ iTop

การศึกษาเรื่องแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำเป็นต้องมีเครื่องมือในการบริหารจัดการการบริการสามารถประยุกต์ใช้และนำมาใช้สำหรับการจัดการได้ สำหรับแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จะใช้โปรแกรม iTop ซึ่งเป็นเครื่องมือมาช่วยในการจัดการกระบวนการและจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ใหสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ ผู้เสนอผลงานจึงได้ศึกษาโปรแกรม iTop ดังนี้

3.4.1 ศึกษารูปแบบการทำงาน

3.4.2 ศึกษาฟงกชันการใชงานเพื่ออางอิงการทำงานตามแบบงานของ ITIL

3.4.3 ศึกษาระบบจัดเก็บขอมูล

3.4.4 ศึกษาระบบงาน

3.4.5 ศึกษาประเภทของงานการแบ่งออกเป็นหมวดหมู

บทที่ 4

บทวิเคราะห์/ข้อเสนอ

4.1 บทวิเคราะห์

การศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เนื่องจากในปัจจุบันสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเจ้าหน้าที่ และบริการแก่สมาชิกวุฒิสภา บุคลากรในวงงานวุฒิสภา และประชาชนเป็นจำนวนมาก อีกทั้งตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี แผนปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป้าหมายของระบบราชการเป็นระบบราชการ 4.0 ซึ่งได้กำหนดให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารและการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหาร และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ภาคประชาชน ผู้เสนอผลงานจึงเห็นว่าสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาควรมีแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะจะช่วยให้งานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นมาตรฐาน และช่วยลดระยะเวลาในการบริการแก้ไขปัญหา ให้ปัญหานั้นสามารถแก้ไขไปได้โดยเร็ว อีกทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับกับสารสนเทศของรัฐสภาแห่งใหม่ โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ ออกเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ความสำคัญของการพัฒนางานด้านบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจากความเชื่อมโยงของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี แผนปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ระบบราชการ 4.0 ในส่วนที่กำหนดให้หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารและการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหาร และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ภาคประชาชน

2) ผลการวิเคราะห์ปรับใช้ และกรอบความคิดในการศึกษา

3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4) ผลการศึกษาวิเคราะห์เครื่องมือ iTop

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ความสำคัญของการพัฒนางานด้านบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจากความเชื่อมโยงของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี แผนปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ระบบราชการ 4.0 ในส่วนที่กำหนดให้หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารและการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหาร และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ภาคประชาชน

เพื่อให้ทราบถึงความสำคัญของการพัฒนางานด้านบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจึงได้วิเคราะห์การนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารและการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการบริหารและเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ภาคประชาชนรายละเอียดดังนี้

4.1.1.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 16 การปฏิรูปประเทศ มาตรา 257 บัญญัติว่าการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการให้บริการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความสะดวกรวดเร็วและเป็นไปตามมาตรฐาน

4.1.1.2 ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2561-2580 ได้กำหนดไว้ในประเด็นยุทธศาสตร์ด้านภาครัฐมีความทันสมัย ทันการเปลี่ยนแปลง และมีขีดสมรรถนะสูง สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่า เทียบได้กับมาตรฐานสากล สามารถรองรับกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีความหลากหลายซับซ้อนมากขึ้น และทันการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

4.1.1.3 แผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561 – 2565) รัฐสภาได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการส่วนราชการในสังกัดทั้งสองสำนักงาน ได้แก่ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จึงได้มีการจัดทำแผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา โดยกำหนด วิสัยทัศน์ คือ “รัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) หมายถึง องค์กรที่สามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์และทรัพยากรอื่นใดเพื่อสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ” และมีประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 คือ พัฒนาระบบและบูรณาการข้อมูลมุ่งสู่การเป็น Digital Parliament โดยใช้กลยุทธ์ พัฒนาระบบบริการด้านสารสนเทศ ให้มีข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัย รองรับความต้องการของผู้บริการและประชาชน โดยมีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ผู้รับบริการและประชาชนได้รับข้อมูลสารสนเทศของรัฐสภาที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันสมัย ตรงกับความต้องการ

4.1.1.4 แผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2565 เป็นไปตามพันธกิจ บริหารจัดการให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง ทันสมัย ตามหลักธรรมาภิบาล และทันต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งอยู่ในแผนปฏิบัติราชการเรื่องที่ 4 พัฒนาขีดความสามารถขององค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง เป้าหมายที่ 1 คือเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพมีขีดสมรรถนะสูง และทันสมัย

4.1.1.5 ระบบราชการ 4.0 การพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 มีเป้าหมายหลักเพื่อให้ภาครัฐสามารถเป็นที่พึ่ง ที่เชื่อถือและไว้วางใจได้ของประชาชน โดยได้กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาระบบราชการไว้ ให้เป็นระบบราชการที่ เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government) ต้องมีความเปิดเผย โปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารของทางราชการหรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) ต้องทำงาน ในเชิงรุก และมองไปข้างหน้า ใช้ประโยชน์

จากข้อมูลของทางราชการ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการด้านสารสนเทศต่าง ๆ สามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียว โดยความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ดังกล่าวต้องอาศัยปัจจัยสำคัญ ๆ อย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่ การสานพลังทุกภาคส่วนระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคมการสร้างนวัตกรรม (Innovation) และการปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล (Digitization/ Digitalization)

ดังนั้น จากความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันตั้งแต่กฎหมายสูงสุดของประเทศ แผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา แผนปฏิบัติของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ระบบราชการ 4.0 ได้มีนโยบายให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารและการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหาร และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ภาคประชาชน ซึ่งแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน ITIL เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นส่วนสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้เป็นแบบมาตรฐานเป็นสากล สอดคล้องกับความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ และพร้อมก้าวเข้าสู่ “Smart Parliament” และ “Digital Parliament”

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ปรับใช้ และกรอบความคิดในการศึกษา โดยในการจัดทำแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ใช้การบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management) โดยวิธีการศึกษาจะประกอบไปด้วยศึกษาจากเอกสาร แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และดำเนินการศึกษาวิธีการปฏิบัติงานเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์ กับแนวทางที่เกี่ยวข้อง ผู้เสนอผลงานได้ดำเนินวิเคราะห์เพื่อทำการออกแบบแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานการทำงานของ ITIL เพื่อจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน ภายใต้หลักการทำงานของ ITIL ซึ่งประกอบด้วย

4.1.2.1 ผลการจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management) โดยวิเคราะห์จากกระบวนการการบริหารระดับการให้บริการ จะมุ่งเน้นที่การดูแล ให้การบริการสอดคล้องกับข้อตกลงของระดับการบริการที่กำหนดขึ้น (SLA) โดยจะทำการเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการ การให้บริการและ กระบวนการบริการผู้รับบริการ สามารถแสดงแสดงผลการวิเคราะห์ได้ตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์การจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management)

กรอบการทำงาน ITIL	กิจกรรมปัจจุบัน	กิจกรรมที่ดำเนินงาน	กิจกรรมที่ดำเนินการเปลี่ยนแปลง
1.การจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management) เป็นกระบวนการและกิจกรรมจัดทำ	- ยังไม่มีการจัดทำ Service Level Agreement (SLA)	- จัดให้มีการดำเนินการจัดทำ Service Level Agreement (SLA) ตามกรอบการทำงานของ ITIL ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	- จัดทำแผนและแนวทางการปฏิบัติงานในรูปแบบคู่มือการจัดการระดับการให้บริการ (Service Level

กรอบการทำงาน ITIL	กิจกรรมปัจจุบัน	กิจกรรมที่ดำเนินงาน	กิจกรรมที่ดำเนินการเปลี่ยนแปลง
ข้อตกลง ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการด้วยเอกสาร หรือสัญญาตามที่ตกลงไว้เกี่ยวกับระดับของการ ให้บริการคือ SLA เช่น การออกแบบ SLM Framework การระบุการจัดทำเอกสารสำหรับทิศทางของเซอร์วิส (SLRs) การเฝ้าดูประสิทธิภาพการให้บริการและรายงานการปรับปรุงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการทบทวนและปรับปรุงการให้บริการและพัฒนาความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้ใช้บริการ เป็นต้น		ที่มีการให้บริการอยู่ในปัจจุบัน	Management)

4.1.2.2 ผลการจัดการขีดความสามารถในการให้บริการ (Capacity Management) โดยวิเคราะห์ จากทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถนำทรัพยากรนั้น ๆ มาบริหารจัดการในช่วงที่เกิดเหตุการณ์วิกฤติได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแสดงแสดงผลการวิเคราะห์ได้ตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์การจัดการขีดความสามารถในการให้บริการ (Capacity Management)

กรอบการทำงาน ITIL	กิจกรรมปัจจุบัน	กิจกรรมที่ดำเนินงาน	กิจกรรมที่ดำเนินการเปลี่ยนแปลง
2.การจัดการขีดความสามารถในการให้บริการ (Capacity Management) เป็น กิจกรรมหรือกระบวนการเฝ้าดู การตรวจวัดการทำรายงานตลอดจนการทบทวนประสิทธิภาพในปัจจุบันทั้งในด้านบริการและอุปกรณ์ เช่น การตอบสนองต่อค่า Threshold การตอบสนองและดำเนินการช่วยเหลือในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทบทวนขีดความสามารถที่มีอยู่ในปัจจุบันรวมทั้งประสิทธิภาพของการให้บริการการปรับปรุงการให้บริการปัจจุบันรวมทั้งขีด	- มีการเฝ้าดู เฝ้าระวัง และการตรวจตรา แต่ขาดการจัดทำรายงาน และขาดการทบทวนประสิทธิภาพในด้านการบริการ - มีการตอบสนองต่อค่าThreshold ในเบื้องต้น ในระดับปฏิบัติแต่ยังไม่ได้ดำเนินการต่อเนื่องในระดับนโยบาย - มี Service Desk และ Out Source คอยให้ ความช่วยเหลือและแก้ปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพ - มีการทบทวนขีด	- ให้มีการจัดทำรายงานและทบทวนการบริการ และประสิทธิผลด้านการบริการ - จัดให้มีการตอบสนองต่อค่า Threshold ในระดับปฏิบัติการ และให้ดำเนินการต่อเนื่องในระดับนโยบายที่ได้กำหนด - จัดให้มี Service Desk และ Out Source ในแต่ละด้านที่คอยให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการ โดยดำเนินการจัดทำให้เป็นระบบมากขึ้น - จัดให้มีการทบทวนขีด	- จัดทำแผนและแนวทางการปฏิบัติในรูปแบบคู่มือการจัดการขีดความสามารถในการให้บริการ (Capacity Management)

กรอบการทำงาน ITIL	กิจกรรมปัจจุบัน	กิจกรรมที่ดำเนินงาน	กิจกรรมที่ดำเนินการเปลี่ยนแปลง
ความสามารถของอุปกรณ์และการกำหนดขนาดของแอพพลิเคชั่นเพื่อหาอุปกรณ์ (ฮาร์ดแวร์และ ซอฟต์แวร์) มารองรับแอพพลิเคชั่นใหม่ ๆ ของผู้ใช้งานรวมทั้งรองรับภาระของงาน	ความสามารถที่มีอยู่ในปัจจุบันแต่บังไม่ได้มีการนำข้อมูลไปวางแผนในการดำเนินการให้เป็นรูปธรรม - ไม่มีกระบวนการปรับปรุงการให้บริการที่เป็นระบบ - มีการกำหนดแอพพลิเคชั่นบางระบบเท่านั้น ซึ่งยังไม่ครอบคลุมทุกระบบที่มีการใช้งานอยู่ในปัจจุบัน	ความสามารถที่มีอยู่ปัจจุบัน และนำข้อมูล ไปวางแผนในการดำเนินการให้เป็นรูปธรรม - จัดทำกระบวนการปรับปรุงการให้บริการที่เป็นระบบ - จัดให้มีการกำหนดแอพพลิเคชั่นให้ครอบคลุมทุกระบบที่มีการใช้งาน - จัดให้มีการดำเนินการจัดการขีดความสามารถในการให้บริการ (Capacity Management) แบบบูรณาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งระบบ	

4.1.2.3 ผลการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management) โดยวิเคราะห์จากเหตุในการให้บริการที่ได้รับผลกระทบเพื่อลดระดับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ต่อการให้บริการ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ได้ตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์จัดการเหตุการณ์ (Incident Management)

กรอบการทำงาน ITIL	กิจกรรมปัจจุบัน	กิจกรรมที่ดำเนินงาน	กิจกรรมที่ดำเนินการเปลี่ยนแปลง
3.การจัดการเหตุการณ์ (Incident Management) เป็นกระบวนการและกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการเหตุการณผิดปกติที่ทำให้การบริการต้องหยุดชะงัก (Incident) ทั้งหมด เช่น การแยกแยะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (Identification) การจัดทำบันทึกเหตุการณ์ (Registration) การแบ่งประเภทของเหตุการณ์ (Categorization) การจัดลำดับความสำคัญของเหตุการณ์ (Prioritization) การวินิจฉัยปัญหา (Diagnosis) จัดทำฐานข้อมูลการยกระดับหลังจากที่มีการแจ้งเตือนจากระบบและการตรวจสอบให้แน่ใจว่า Incident ที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไข	- ได้ดำเนินการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management) ในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์อย่างเป็นระบบแต่ยังขาดการ ดำเนินการให้ครอบคลุมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมดของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาซึ่งขาดการดำเนินการแบบบูรณาการทั้งระบบ เช่น ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการและสมวุฒิสภา	- ดำเนินการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management) ให้ครอบคลุมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมดของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยจัดให้มีการดำเนินการ แบบบูรณาการทั้งระบบ เช่น ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และระบบงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการและสมาวุฒิสภา	- จัดทำแผนและแนวทางการปฏิบัติในรูปแบบคู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management)

กรอบการทำงาน ITIL	กิจกรรมปัจจุบัน	กิจกรรมที่ดำเนินงาน	กิจกรรมที่ดำเนินการเปลี่ยนแปลง
เป็นที่เรียบร้อยแล้ว เป็นต้น			

4.1.2.4 ผลการจัดการปัญหา (Problem Management) โดยวิเคราะห์จากปัญหากับการให้บริการ โดยการกำจัดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และวิเคราะห์สาเหตุพร้อมทั้งวิธีแก้ปัญหา สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ได้ตามตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์การจัดการปัญหา (Problem Management)

กรอบการทำงาน ITIL	กิจกรรมปัจจุบัน	กิจกรรมที่ดำเนินงาน	กิจกรรมที่ดำเนินการเปลี่ยนแปลง
4.การจัดการปัญหา (Problem Management) เป็นกระบวนการและกิจกรรมในการจัดการปัญหาทั้งหมดในเชิงรุก เช่นการตรวจพบปัญหาการบันทึกปัญหาที่เกิดขึ้นการแยกประเภทของปัญหาการจัดการกับความสำคัญของปัญหา การวินิจฉัยและวิเคราะห์ปัญหา เป็นต้น	- ได้ดำเนินการจัดการปัญหา (Problem Management) ในระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ อย่างเป็นระบบ แต่ยังไม่ครอบคลุมในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมดของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ขาดการดำเนินการแบบบูรณาการทั้งระบบ เช่น ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และระบบงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้าง และสมาชิกวุฒิสภา บุคลากรในวงงานวุฒิสภา	- ดำเนินการจัดการปัญหา (Problem Management) ให้ครอบคลมทุกด้านของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมดของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยจัดให้มีการดำเนินการ แบบบูรณาการทั้งระบบ เช่น ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และระบบงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการและสมาชิกวุฒิสภา	- จัดทำแผนและแนวทางการปฏิบัติในรูปแบบ คู่มือการจัดการปัญหา (Problem Management)

4.1.2.5 ผลการจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) โดยวิเคราะห์จากผู้รับผิดชอบสารสนเทศในการตรวจสอบและควบคุมการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อบริการสารสนเทศใหม่ที่เกิดขึ้น การกำกับดูแล การให้สิทธิ์ การจัดลำดับความสำคัญ ตลอดจนการวางแผนงานการให้บริการ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ได้ตามตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4-5 แสดงผลการวิเคราะห์การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

กรอบการทำงาน ITIL	กิจกรรมปัจจุบัน	กิจกรรมที่ดำเนินงาน	กิจกรรมที่ดำเนินการเปลี่ยนแปลง
5.การจดัการเปลี่ยนแปลง (Change Management) เป็นกระบวนการและกิจกรรมเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานน้อยที่สุด เช่น การจัดสร้างและบันทึกโดยแผนกหรือเฉพาะบุคคลอาจจัดส่ง RFC (Request for Change) การทบทวน RFC หลังจากที่ได้บันทึกลงทะเบียนแล้ว การประเมินและตีค่าความเปลี่ยนแปลงบนพื้นฐานของผลกระทบการให้อำนาจต่อการเปลี่ยนแปลง การดำเนินการประสานงานและการประเมินคุณค่า และปิดงานเป็นต้น	- ขาดการทำ RFC - ไม่มีการจัดทำ RFC จึงยังไม่มีการทบทวน RFC - ยังไม่ได้มีการกำหนดการให้อำนาจการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปแบบชัดเจน	- ดำเนินการจัดสร้าง RFC และจัดให้มีการบันทึกให้ เป็นระบบตามการจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) - จัดให้มีการทบทวน RFC อย่างเป็นระบบ - จัดให้มีการประเมินตาม แบบฟอร์มของ Change Management - ให้มีการกำหนดการให้อำนาจการเปลี่ยนแปลงที่ เป็นรูปแบบชัดเจน - จัดให้มีการดำเนินการ จัดการเปลี่ยนแปลง (Change Management) แบบบูรณาการทั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	- จัดทำแผนและแนวทางการปฏิบัติในรูปแบบคู่มือการจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

4.1.2.6 ผลการจัดการการให้บริการ (Service Desk) โดยวิเคราะห์จากจุดบริการที่คอยรับการติดต่อจากผู้ใช้งาน (ศูนย์บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา) สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ได้ตามตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์การจัดการการให้บริการ (Service Desk)

กรอบการทำงาน ITIL	กิจกรรมปัจจุบัน	กิจกรรมที่ดำเนินงาน	กิจกรรมที่ดำเนินการเปลี่ยนแปลง
6. การจัดการการให้บริการ (Service Desk) เป็นกระบวนการและกิจกรรม ในศูนย์การติดต่อ (SPOC : Single Point Of Contact) เช่น การบริการสืบหาและ วิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น การบันทึก การแก้ไข การรายงานความคืบหน้าแก่ผู้ใช้บริการการ ปิดเครื่องหลังจากที่แก้ไข Incident รวมทั้งการร้องขอบริการ และอื่น ๆ เรียบร้อยแล้ว เป็นต้น	- ได้ดำเนินการจัดการการให้บริการ (Service Desk) ในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายแต่ยังขาดการดำเนินการให้ครอบคลมุระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมดของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาซึ่งขาดการดำเนินการแบบบูรณาการทั้งระบบ เช่น ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ใช้บริการ	- ดำเนินการจัดการการให้บริการ (Service Desk) ให้ครอบคลุมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมดของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยจัดให้มีการดำเนินการแบบบูรณาการทั้งระบบ เช่นระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และระบบงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการและสมาชิกวุฒิสภา	- จัดทำแผนและแนวทางการปฏิบัติในรูปแบบคู่มือเซอร์วิสเดสก์ (Service Desk)

4.1.2.7 ผลการจัดการการเข้าถึง (Access Management) โดยวิเคราะห์จากสิทธิ์ของผู้ใช้งานในการเข้ามาใช้บริการให้สอดคล้องกับนโยบายรักษาความปลอดภัยของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ทั้งนี้ โดยมีจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถให้บริการกับผู้ใช้งานได้อย่างดีที่สุดเพื่อตอบสนองความต้องการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเป็นหลัก สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ได้ตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์การจัดการการเข้าถึง (Access Management)

กรอบการทำงาน ITIL	กิจกรรมปัจจุบัน	กิจกรรมที่ดำเนินงาน	กิจกรรมที่ดำเนินการเปลี่ยนแปลง
7. การจัดการสิทธิการเข้าถึง (Access Management) เป็น กระบวนการและกิจกรรมที่ให้ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการเข้าถึงระบบอย่างเป็นปกติตามที่นโยบายกำหนดไว้ เช่น การร้องขอตามกลไกต่าง ๆ Requesting Access) การพิสูจน์ความถูกต้องของการร้องขอ (Verification) การให้สิทธิ์แก่ผู้ใช้บริการ (Granting Rights) เป็นต้น	- ได้ดำเนินการจัดการสิทธิการเข้าถึง (Access Management) ในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายแต่ยังขาดการดำเนินการให้ครอบคลุมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมดของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาซึ่งขาดการดำเนินการแบบบูรณาการทั้งระบบ เช่นระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายและระบบงานสนับสนุนการปฏิบัติงานผู้ใช้บริการ	- ดำเนินการจัดการสิทธิ การเข้าถึง (Access Management) ให้ครอบคลุมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมดของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยจัดให้มีการดำเนินการ แบบบูรณาการทั้งระบบ เช่น ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และระบบงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการและสมาชิกวุฒิสภา	- จัดทำแผนและแนวทางการปฏิบัติในรูปแบบคู่มือการจัดการการเข้าถึง (Access Management)

ผลของการวิเคราะห์และนำกรอบการทำงานของ ITIL มาปรับใช้ จากการวิเคราะห์ช่วงห่าง (Gap Analysis) พบว่าระบบงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีส่วนที่ต้องปรับปรุงเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานมากขึ้นผู้ขอรับการประเมินจึงมีแนวคิดในการนำกรอบการทำงานของ ITIL มาใช้ในการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเป็นที่มาของการออกแบบแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามกรอบการทำงานของ ITIL ในแต่ละกระบวนการ ซึ่งผู้เสนอผลงานได้นำกระบวนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบมาใช้ จำนวน 7 กระบวนการ เพื่อใช้สำหรับในการจัดทำกระบวนการขั้นตอนในรูปแบบคู่มือปฏิบัติงานภายใต้หลักการทำงานของ ITIL ต่อไป

4.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

แนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการศึกษามาดำเนินการตรวจสอบวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงความถูกต้องของข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่ได้นั้นมาดำเนินการสร้างกระบวนการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ ได้แก่

4.1.3.1 กระบวนการกำหมดระยะเวลาการแก้ปัญหา (Lead Time) ต้องกำหนดระยะเวลาในการบริการ จะสามารถลดระยะเวลาของกระบวนการในการให้บริการด้านสารสนเทศลงทำให้สามารถบริการกับผู้ใช้บริการ การแก้ไขปัญญาที่เกิดขึ้นและรวดเร็วขึ้น

4.1.3.2 กระบวนการกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง (Response Time) ต้องกำหนดกำหนดระยะเวลาในการบริการตั้งแต่เริ่มงานบริการ ระยะเวลาการบริการ ในแต่ละงานสารสนเทศ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

4.13.3 กระบวนตรวจสอบความพึงพอใจของผู้ใช้งาน จำเป็นต้องสำรวจเพราะเพื่อให้ทราบถึงผลการบริการในปัจจุบัน และความต้องการในอนาคต โดยจะทำการวิเคราะห์ผลข้อมูลทางสถิติเพื่อที่จะนำมาใช้ปรับปรุงการให้บริการอย่างมีประสิทธิผล

4.1.4 ผลการศึกษาวิเคราะห์เครื่องมือ iTop

การศึกษาเครื่องมือ iTop เพื่อใช้ในการบริหารจัดการการบริการด้านสารสนเทศของภายในองคกรใหมีประสิทธิภาพนั้น มีเครื่องมือในการบริหารจัดการการบริการสามารถประยุกต์ใช้และนำมาใช้สำหรับการจัดการได้ สำหรับแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจะใช้เครื่องมือ iTop มาช่วยในการจัดการกระบวนการและจัดการการงานบริการดานเทคโนโลยีสารสนเทศขององคกรใหดำเนินการการอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ iTop เป็น Free Open Source และโปรแกรมสำเร็จรูปในรูปแบบ Web base ที่จัดทำขึ้นเพื่อการสนับสนุนงานด้านระบบสารสนเทศ โดยอาศัยแนวทางการพัฒนายึดหลักการทำงานตามมาตรฐานของ ITIL เนื่องจากซอฟต์แวรที่พัฒนารองรับการทำงานของ ITIL จัดจำหน่ายในรูปแบบมีลิขสิทธิ์และมีราคาแพง iTop เริ่มพัฒนาและออกเผยแพรทางอินเทอรเน็ตเมื่อเดือนมีนาคม ค.ศ. 2006 ซึ่งผู้พัฒนาพยายามจะทำให CMDB (Configuration Management Database) มีความยืดหยุนเพื่อช่วยให้ผู้ดูแลระบบสามารถเขาถึงหรือเพิ่มและลบรายการต่าง ๆ ของข้อมูลและจัดการความสัมพันธ์ใหมากที่สุด การพัฒนา CMDB สามารถนำไปใชในงานการบริการจัดการด้วย ITIL ไม่ว่าจะเป็นการจัดเก็บประวัติของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ การจัดเก็บประวัติ การซอมคอมพิวเตอร์ การจัดการการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ การบริการด้านสารสนเทศต่าง ๆ อีกทั้งยังสามารถสรุปเป็นรายงานการดำเนินงานสารสนเทศทั้งหมดได้ อีกทั้งช่วยใหทีมผู้บริหารสารสนเทศตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น จากการศึกษาพบว่าโปรแกรม iTop มีคุณสมบัติหลักดังนี้

4.1.4.1 ทำงานในรูปแบบ Web base ทำให้สะดวกและง่ายต่อการใชงาน

4.1.4.2 มีฟงกชันการใชงานอาอิงการทำงานตามแบบงานของ ITIL ตั้งแต่แรกเริ่ม

4.1.4.3 มีระบบจัดเก็บขอมูลแบบ CMDB (Configuration Management Database) ทำใหสามารถจัดเก็บขอมูลความสัมพันธ์ของแต่ละ CI (Configuration Item) ได้ อีกทั้งยังสามารถนำขอมูลไปวิเคราะห์ผลกระทบ และหาแนวทางในการแกปญูหาได้

4.1.4.4 ระบบงานเป็นแบบการกำหนด Ticket ที่มีหมายเลขงานทำให้ง่ายต่อการติดตามสงต่องาน

4.1.4.5 สามารถแยกแยะเป็นประเภทของงานออกเป็นหมวดหมู่ได้เชน การจัดการ การขอรับบริการ (Request fulfilment) การแกไขปญูหา (Incident management) การหาสาเหตุที่แท้จริงของปญูหา (Problem management)

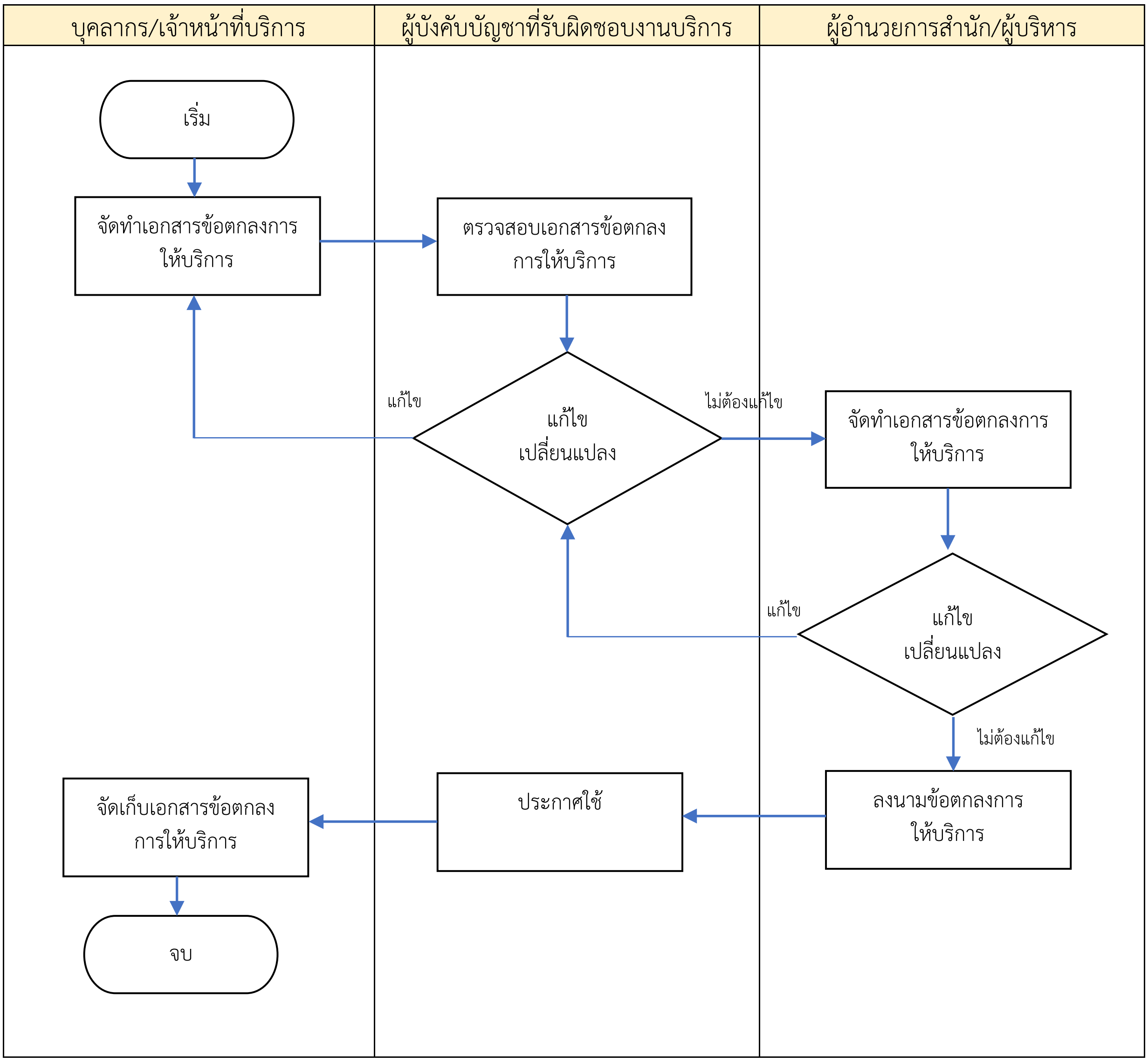
4.2 ข้อเสนอ

การจัดทำแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นหน่วยงาน ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะจึงได้มีแนวทางในการจัดเตรียมการเรื่องการให้บริการและช่วยเหลือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการกับผู้ใช้บริการ ผู้เสนอผลงานได้ดำเนินการวิเคราะห์และได้สรุปเบื้องต้นแล้วจึงขอเสนอขั้นตอนในการดำเนินงานของกระบวนการ ITIL จำนวน 7 กระบวนการ ดังนี้

4.2.1 ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงการจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management)

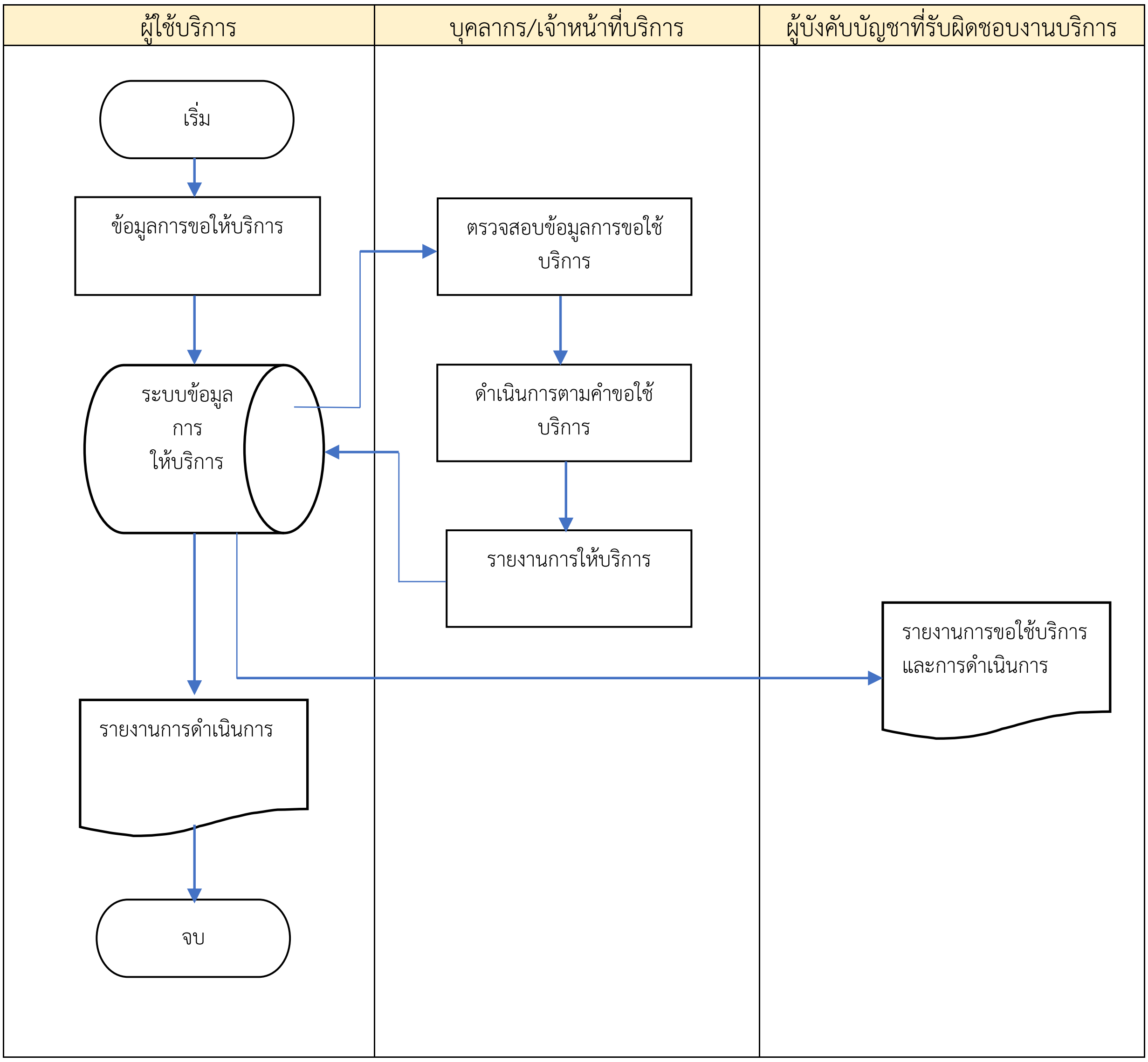
ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงการจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management) จะมีการดำเนินงานอยู่ 4 ขั้นตอนด้วยกัน ดังนี้คือ

4.2.1.1 ขั้นตอนการจัดทำเอกสารข้อตกลงการให้บริการ ได้มีแนวทางในการจัดทำขั้นตอนโดยได้เสนอเป็นกระบวนการในการปฏิบัติงาน แสดงได้ดังภาพที่ 4.1



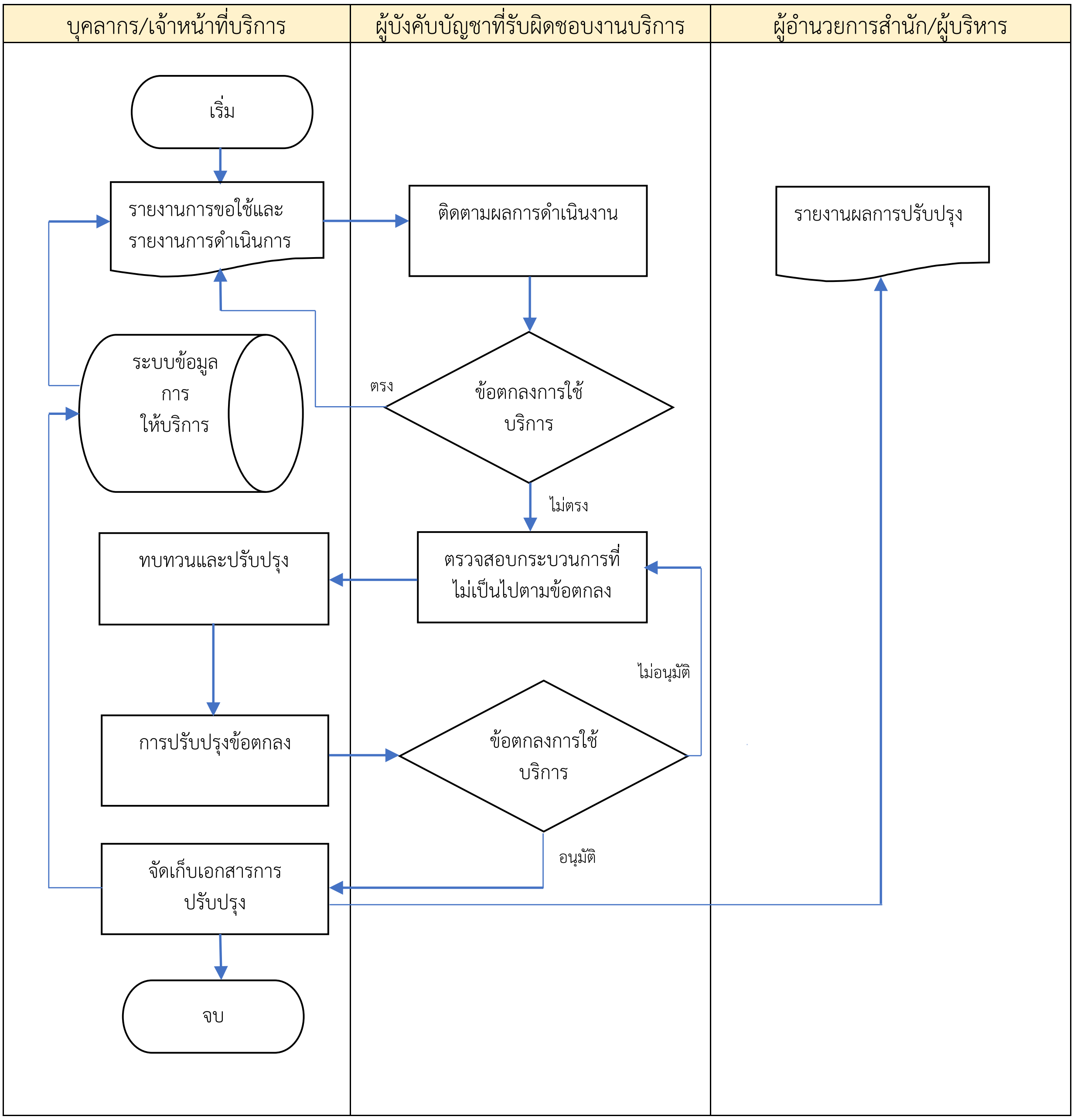
ภาพที่ 4.1 แสดงขั้นตอนการจัดทำเอกสารข้อตกลงการให้บริการ
ที่มา: ทวีศักดิ์ น้อยภาษี, 2563

4.2.1.2 ขั้นตอนการร้องขอในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีแนวทางในการจัดทำขั้นตอนโดยได้เสนอเป็นกระบวนการในการปฏิบัติงาน แสดงได้ดังภาพที่ 4.2



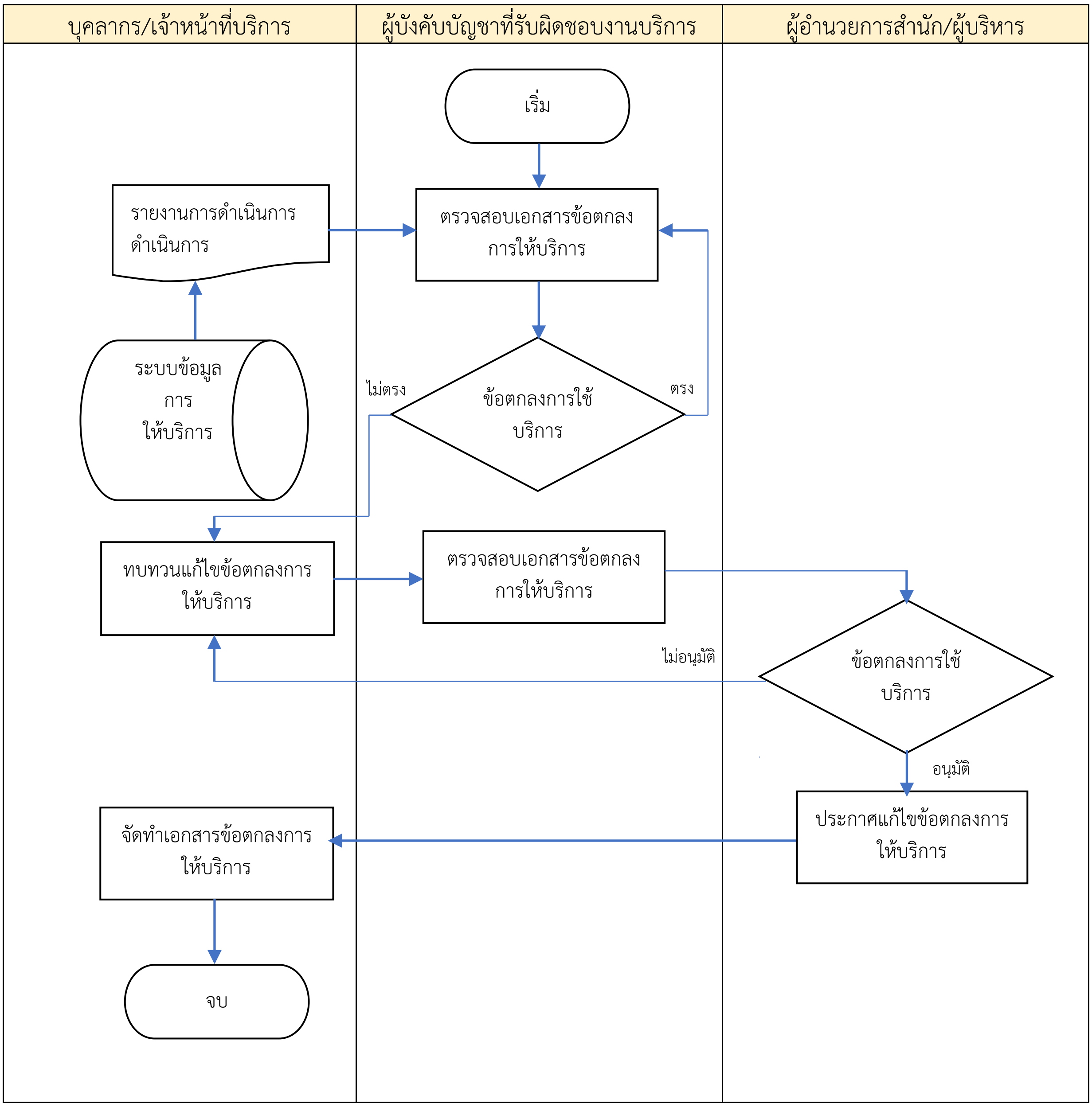
ภาพที่ 4.2 แสดงขั้นตอนการร้องขอในการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
ที่มา: ทวีศักดิ์ น้อยภาษี, 2563

4.2.1.3 ขั้นตอนการติดตามและปรับปรุงการให้บริการ ได้มีแนวทางในการจัดทำขั้นตอนโดยได้เสนอเป็นกระบวนการในการปฏิบัติงาน แสดงได้ดังภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 แสดงขั้นตอนการติดตามและปรับปรุงการให้บริการ
ที่มา: ทวีศักดิ์ น้อยภาษี, 2563

4.2.1.4 ขั้นตอนการทบทวนข้อตกลงสำหรับการให้บริการ ได้มีแนวทางในการจัดทำขั้นตอนโดยได้เสนอเป็นกระบวนการในการปฏิบัติงาน แสดงได้ดังภาพที่ 4.4

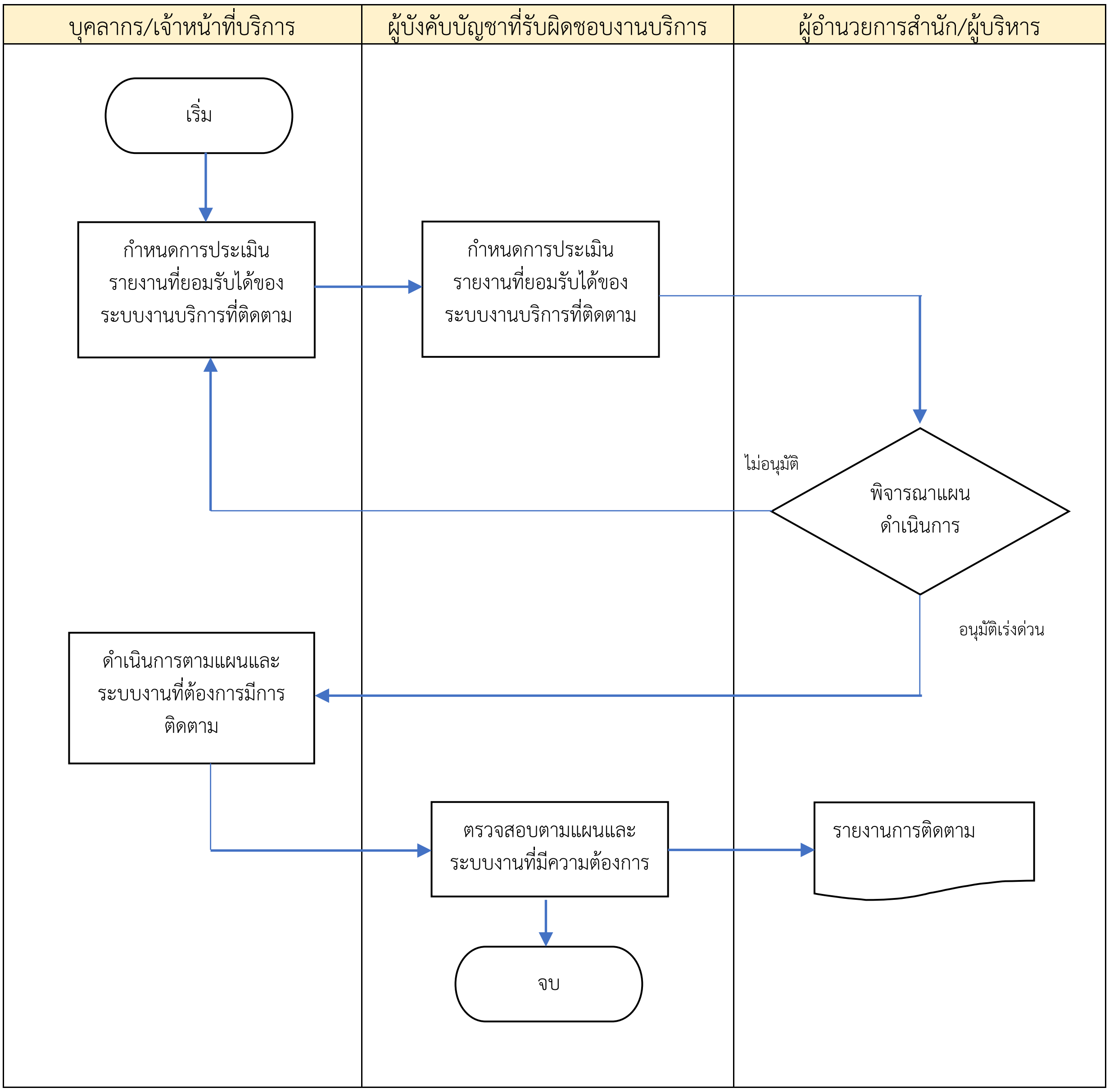


ภาพที่ 4.4 แสดงขั้นตอนการทบทวนข้อตกลงสำหรับการให้บริการ
ที่มา: ทวีศักดิ์ น้อยภาษี, 2563

4.2.2 ขั้นตอนการจัดการขีดความสามารถในการให้บริการ (Capacity Management)

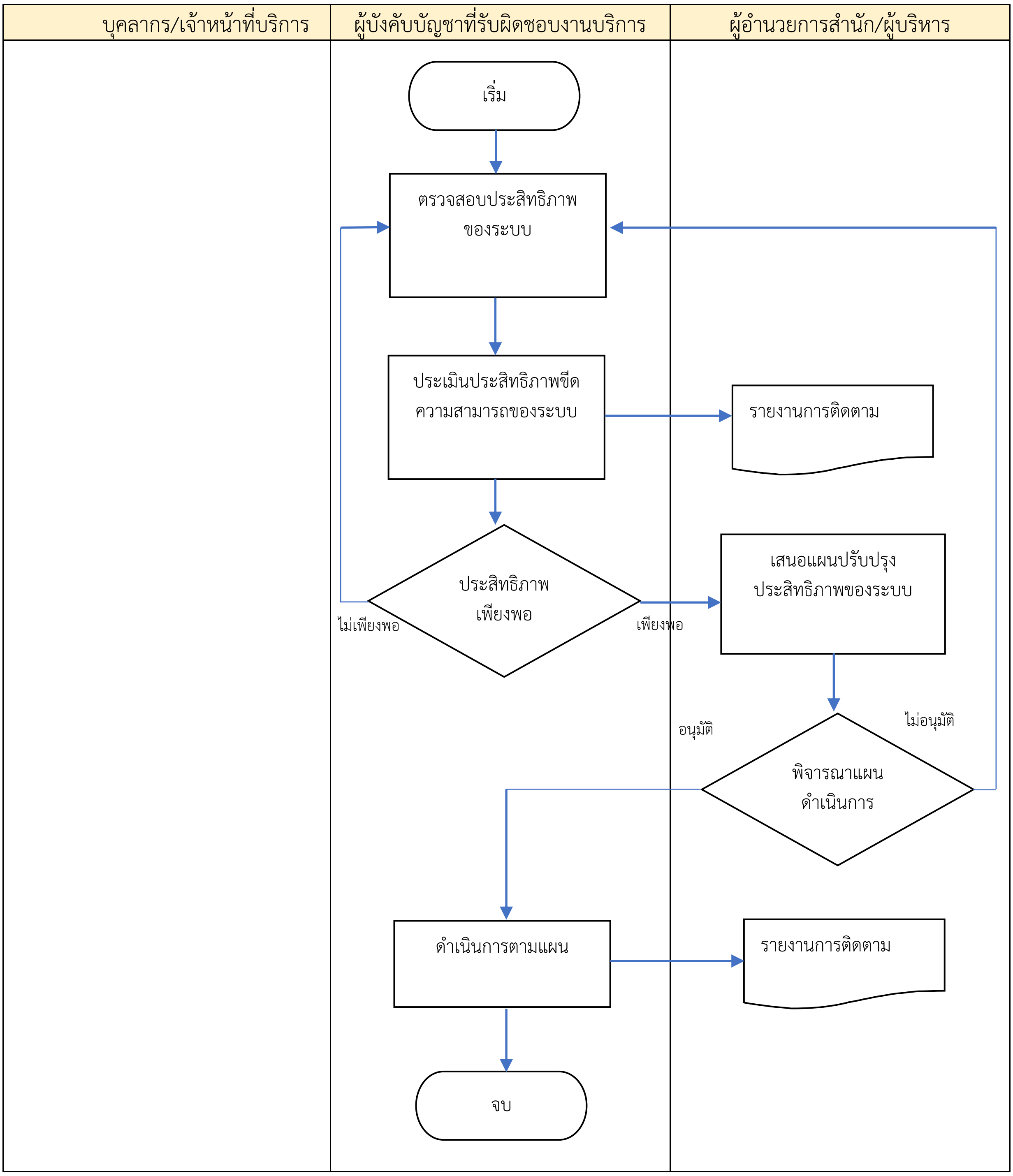
ขั้นตอนการจัดการขีดความสามารถในการให้บริการ (Capacity Management) จะมีแนวทางการดำเนินงานอยู่ 2 ขั้นตอนด้วยกัน ดังนี้คือ

4.2.2.1 ขั้นตอนการกำหนดและจัดทำแผนการติดตามการใช้ทรัพยากร ได้มีแนวทางในการจัดทำขั้นตอนโดยได้เสนอเป็นกระบวนการในการปฏิบัติงาน แสดงได้ดังภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 แสดงขั้นตอนการกำหนดและจัดทำแผนการติดตามการใช้ทรัพยากร
ที่มา: ทวีศักดิ์ น้อยภาษี, 2563

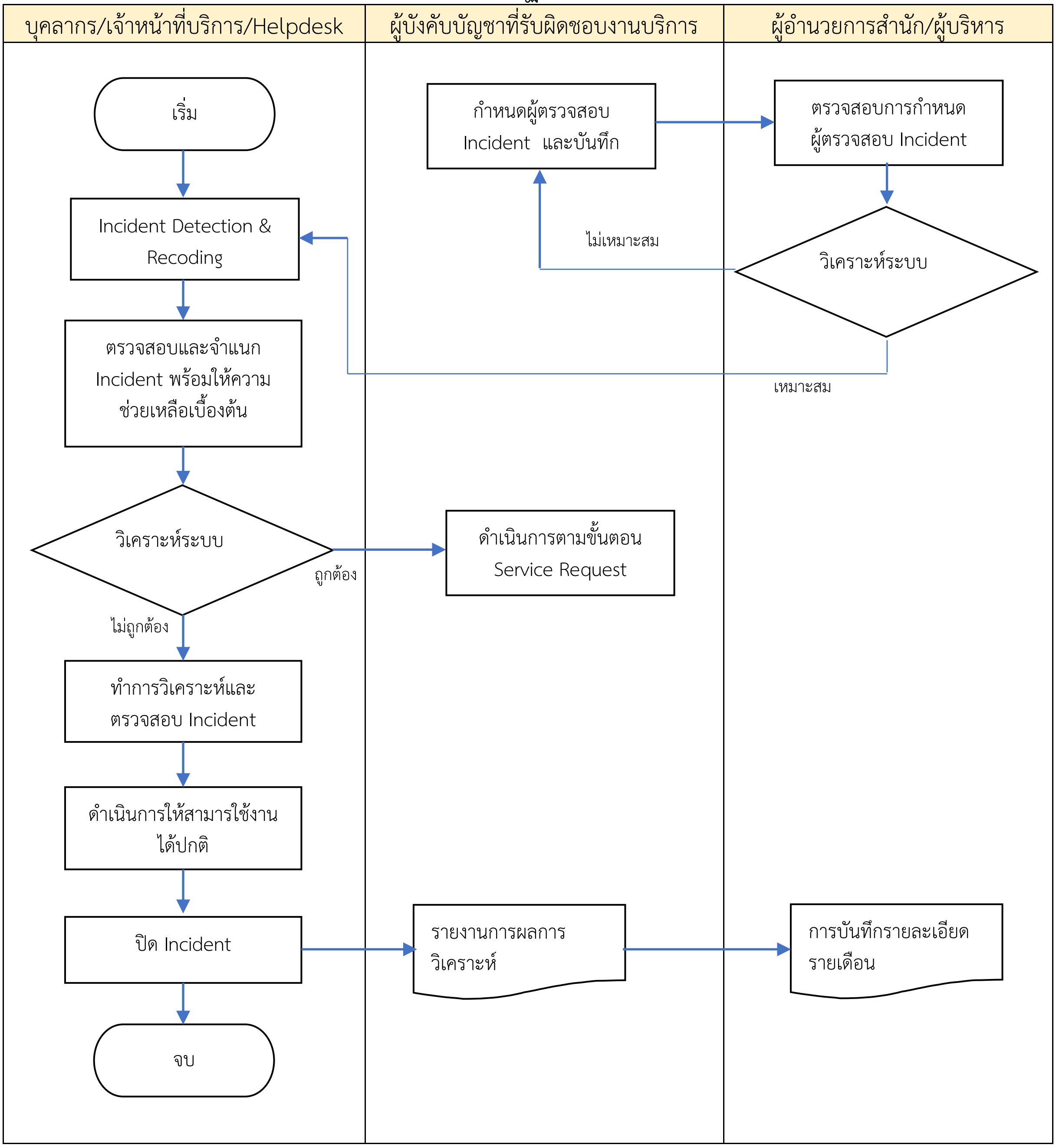
4.2.2.2 ขั้นตอนการวางแผนเพื่อปรับปรุงขีดความสามารถของระบบ ได้มีแนวทางในการจัดทำขั้นตอนโดยได้เสนอเป็นกระบวนการในการปฏิบัติงาน แสดงได้ดังภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 แสดงขั้นตอนการวางแผนเพื่อปรับปรุงขีดความสามารถของระบบ
ที่มา: ทวีศักดิ์ น้อยภาษี, 2563

4.2.3 ขั้นตอนการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management)

ขั้นตอนการจัดการเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (Incident Management) ได้มีแนวทางในการจัดทำขั้นตอนโดยได้เสนอเป็นกระบวนการในการปฏิบัติงาน แสดงได้ดังภาพที่ 4.7

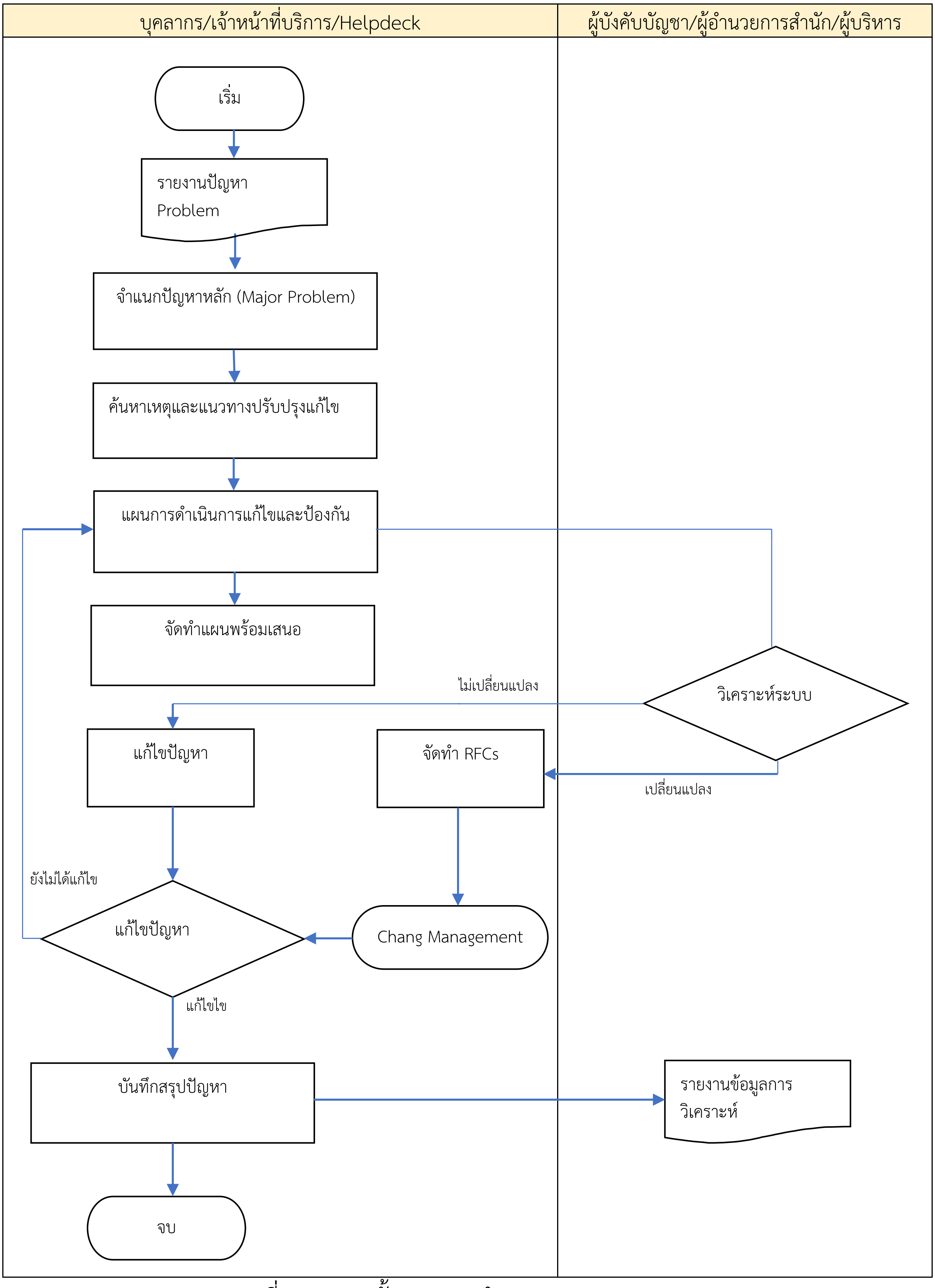


ภาพที่ 4.7 แสดงขั้นตอนการจัดการเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
ที่มา: ทวีศักดิ์ น้อยภาษี, 2563

4.2.4 ขั้นตอนการจัดการปัญหา (Problem Management)

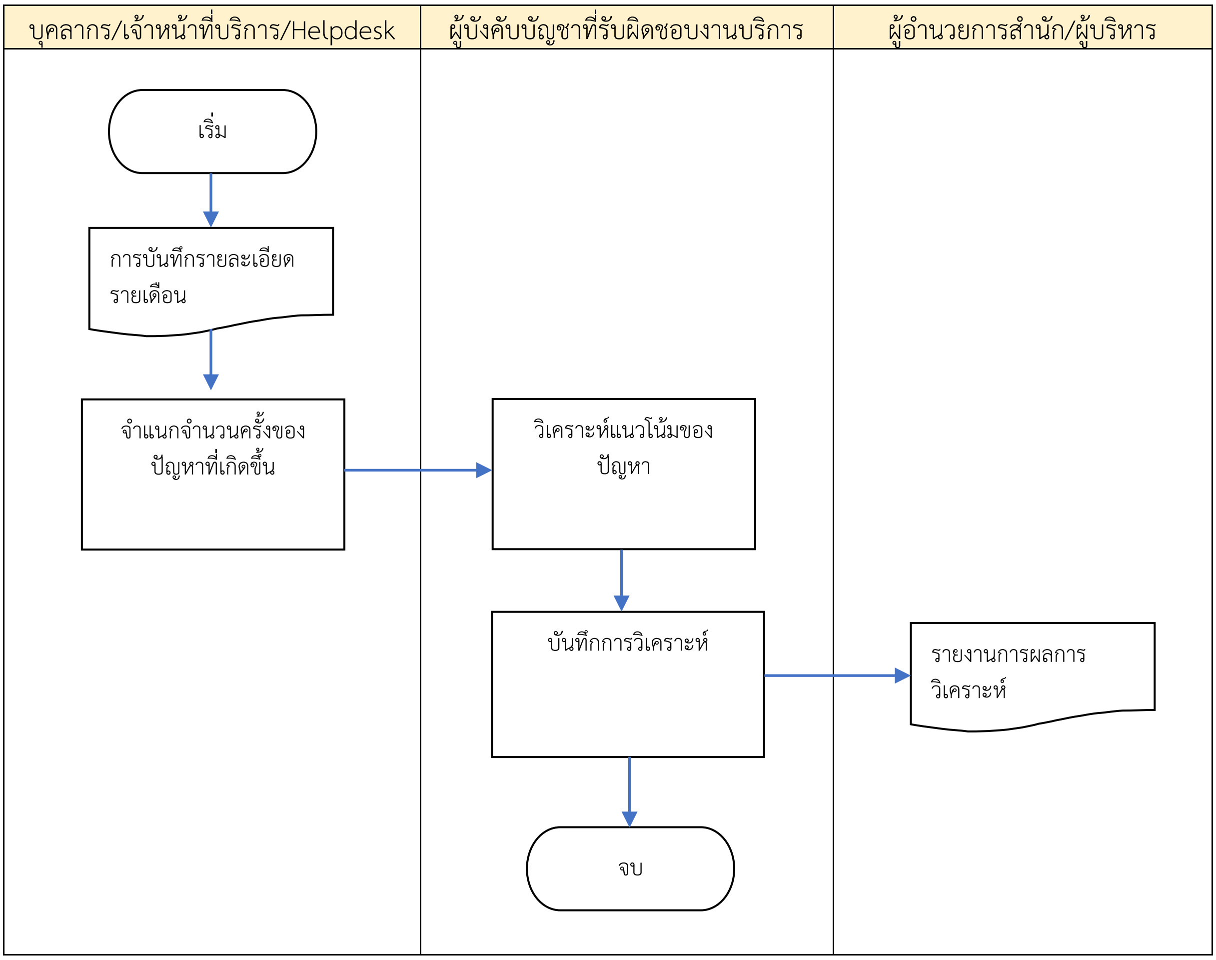
ขั้นตอนการจัดการปัญหา (Problem Management) จะมีแนวทางในการจัดทำ 2 ขั้นตอนด้วยกัน ดังนี้คือ

4.2.4.1 ขั้นตอนการจำแนก Major Problem ได้มีแนวทางในการจัดทำขั้นตอนโดยได้เสนอเป็นกระบวนการในการปฏิบัติงาน แสดงได้ดังภาพที่ 4.8



ภาพที่ 4.8 แสดงขั้นตอนการจำแนก Major Problem
ที่มา: ทวีศักดิ์ น้อยภาษี, 2563

4.2.4.2 ขั้นตอนการทำรายงานวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหา (Trend Analysis Report) ได้มีแนวทางในการจัดทำขั้นตอนโดยได้เสนอเป็นกระบวนการในการปฏิบัติงาน แสดงได้ดังภาพที่ 4.9

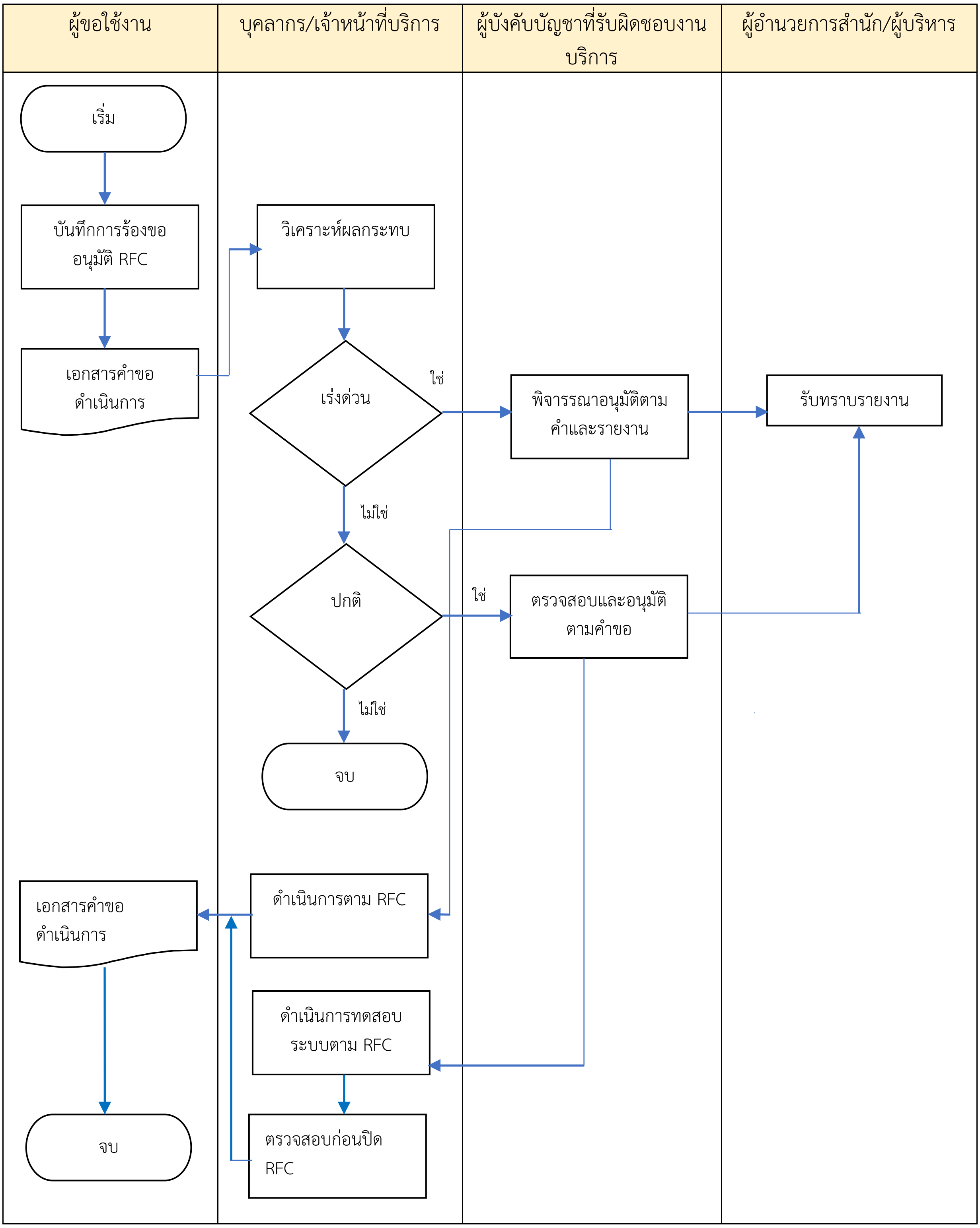


ภาพที่ 4.9 แสดงขั้นตอนการทำรายงานวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหา
ที่มา: ทวีศักดิ์ น้อยภาษี, 2563

4.2.5 ขั้นตอนการจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

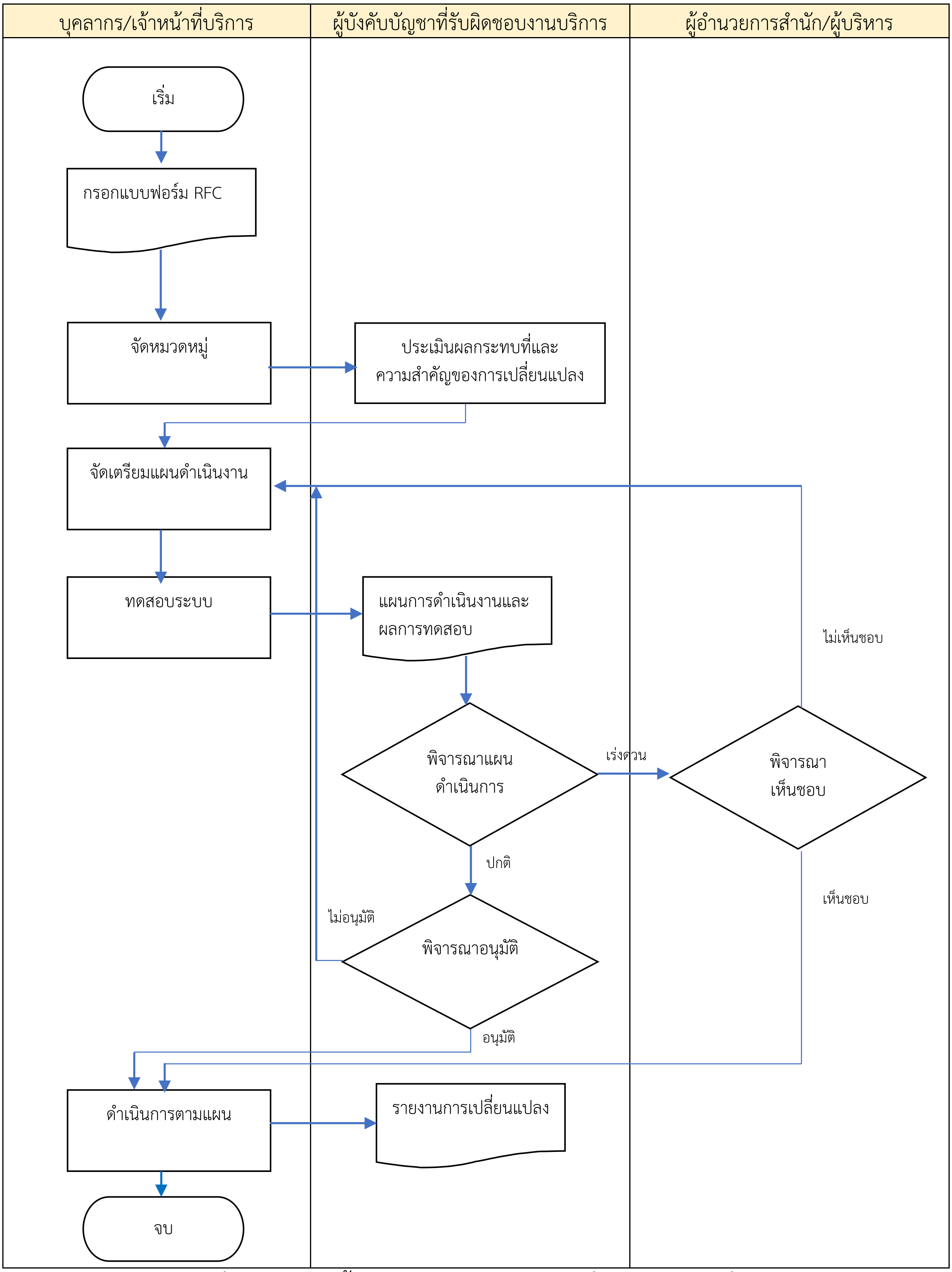
ขั้นตอนการจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) จะมีแนวทางในการจัดทำ 3 ขั้นตอนด้วยกัน ดังนี้คือ

4.2.5.1 ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้าง ได้มีแนวทางในการจัดทำขั้นตอนโดยได้เสนอเป็นกระบวนการในการปฏิบัติงาน แสดงได้ดังภาพที่ 4.10



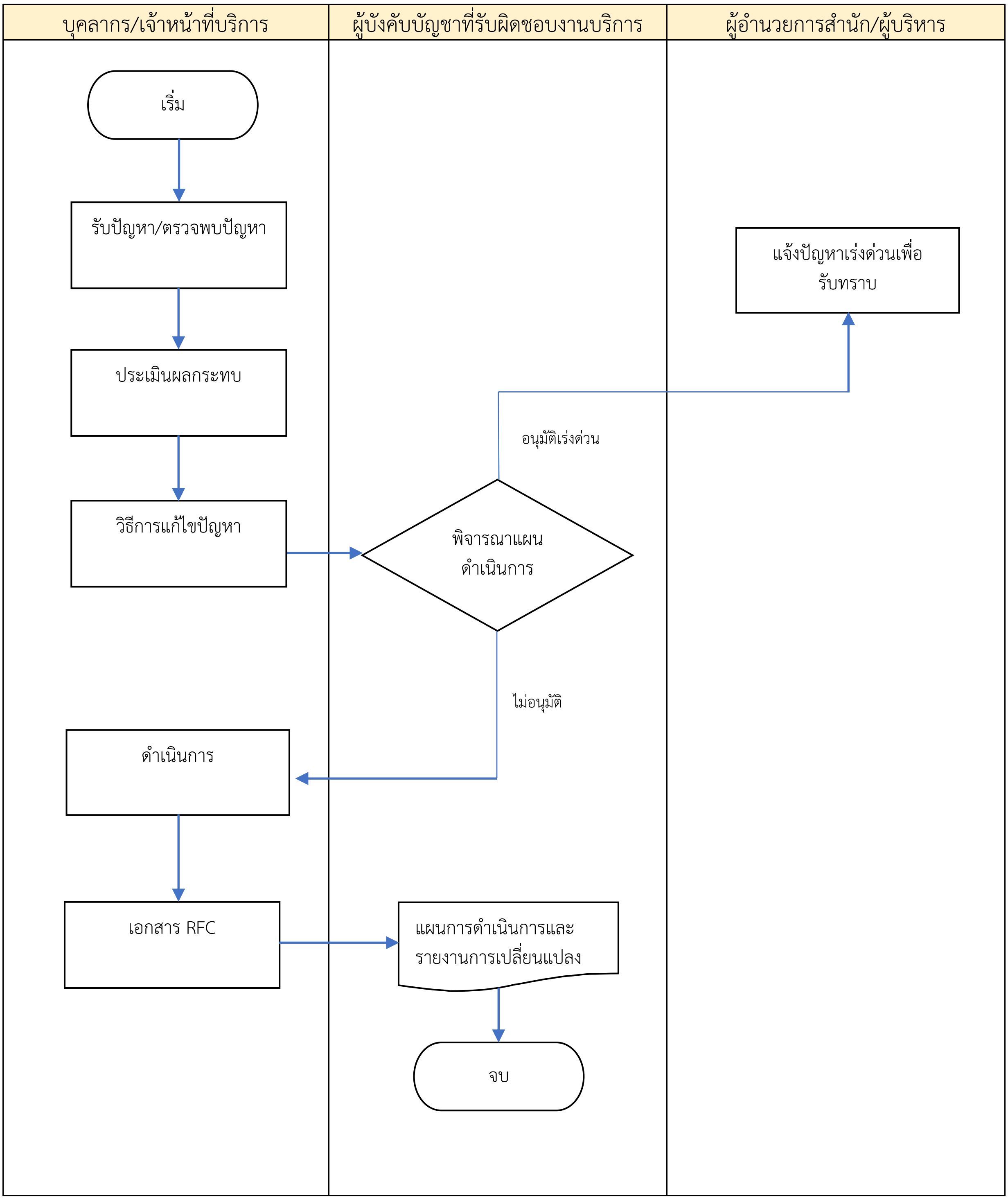
ภาพที่ 4.10 แสดงขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้าง
ที่มา: ทวีศักดิ์ น้อยภาษี, 2563

4.2.5.2 ขั้นตอนการขออนุมัติการเปลี่ยนแปลงแบบทั่วไป (Normal) ได้มีแนวทางในการจัดทำขั้นตอนโดยได้เสนอเป็นกระบวนการในการปฏิบัติงาน แสดงได้ดังภาพที่ 4.11



ภาพที่ 4.11 แสดงขั้นตอนการขออนุมัติการเปลี่ยนแปลงแบบทั่วไป
ที่มา: ทวีศักดิ์ น้อยภาษี, 2563

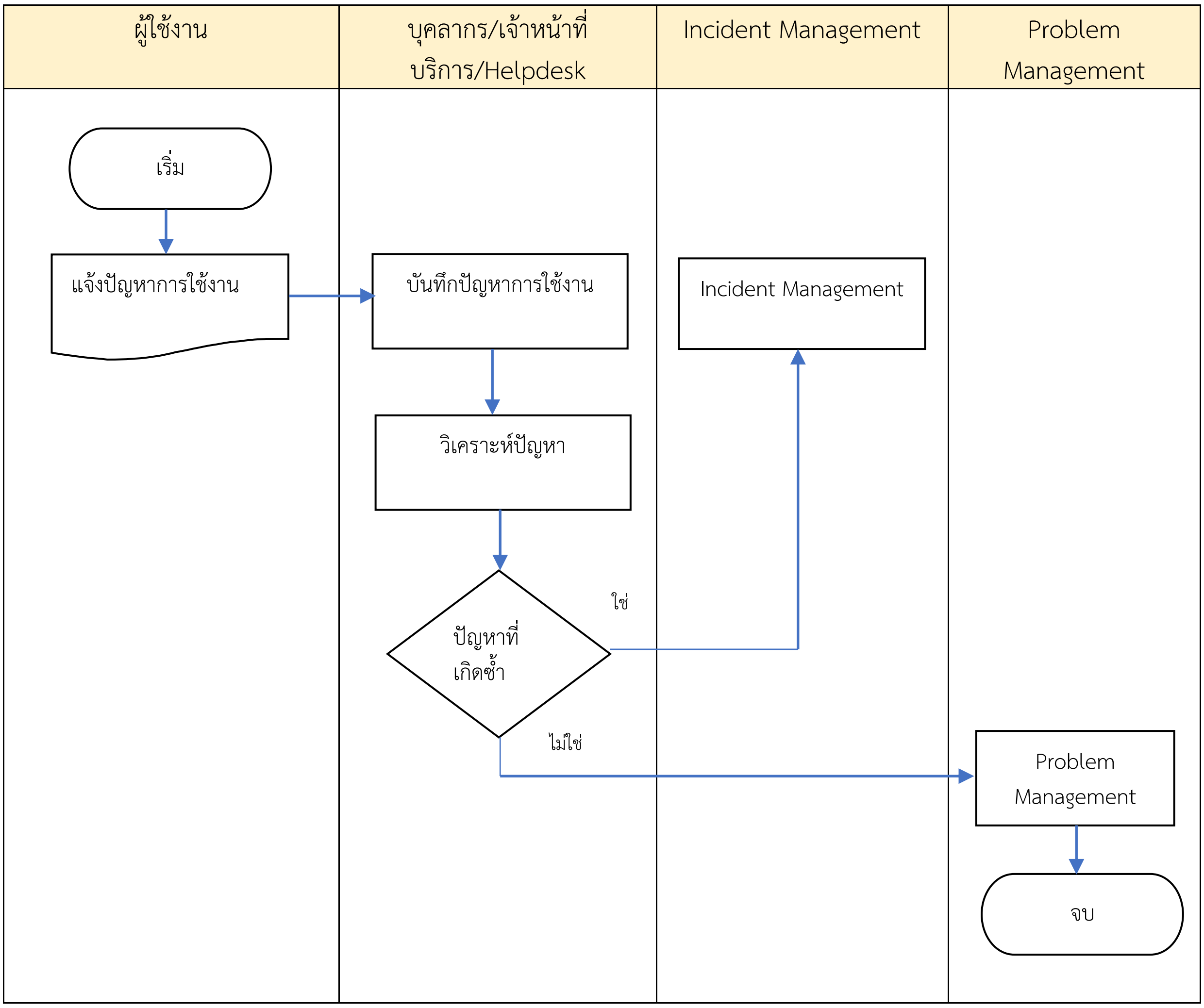
4.2.5.3 ขั้นตอนการขออนุมัติการเปลี่ยนแปลงแบบเร่งด่วน ได้มีแนวทางในการจัดทำขั้นตอนโดยได้เสนอเป็นกระบวนการในการปฏิบัติงาน แสดงได้ดังภาพที่ 4.12



ภาพที่ 4.12 แสดงขั้นตอนการขออนุมัติการเปลี่ยนแปลงแบบเร่งด่วน
ที่มา: ทวีศักดิ์ น้อยภาษี, 2563

4.2.6 ขั้นตอนการจัดการเซอร์วิสเดสก์ (Service Desk)

ขั้นตอนการทำงานของเซอร์วิสเดสก์ (Service Desk) ได้มีแนวทางในการจัดทำขั้นตอนโดยได้เสนอเป็นกระบวนการในการปฏิบัติงาน แสดงได้ดังภาพที่ 4.13

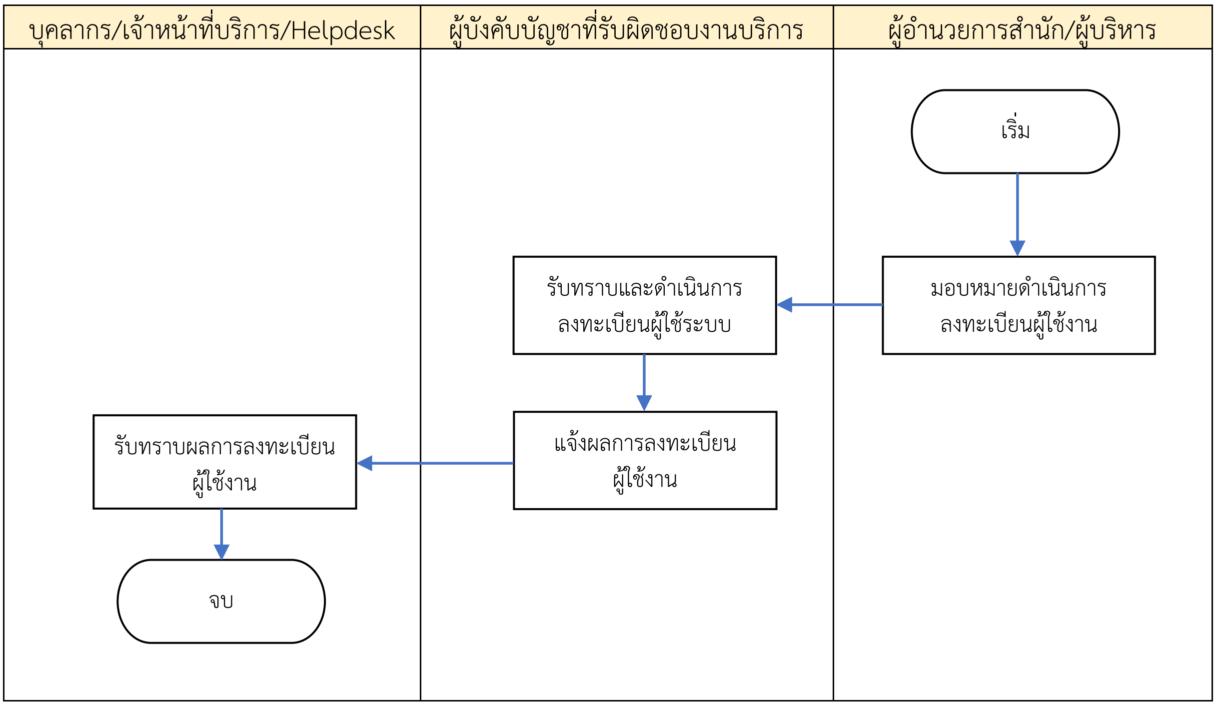


ภาพที่ 4.13 แสดงขั้นตอนการทำงานของเซอร์วิสเดสก์ (Service Desk)
ที่มา: ทวีศักดิ์ น้อยภาษี, 2563

4.2.7 ขั้นตอนการจัดการการเข้าถึง (Access Management)

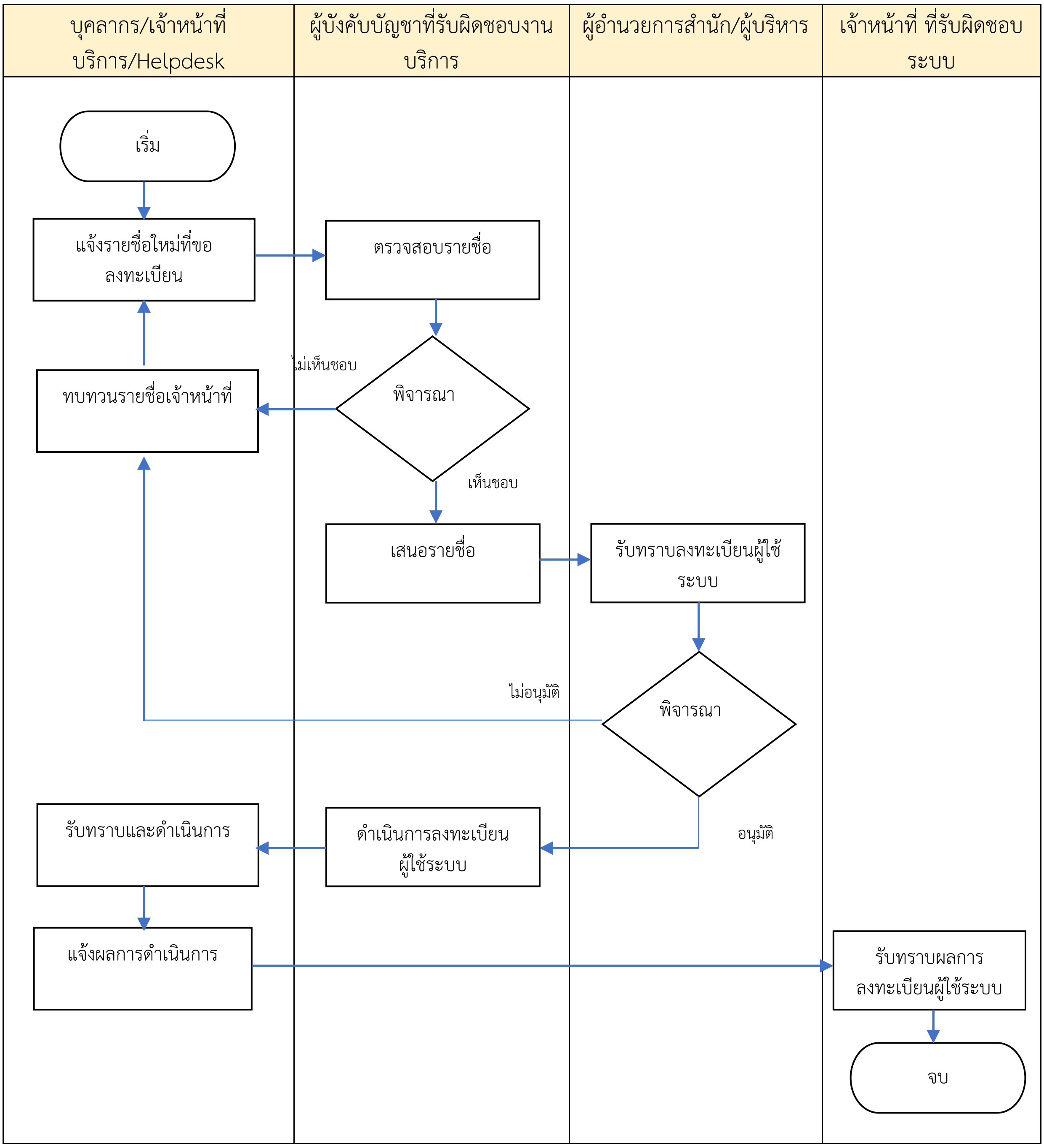
ขั้นตอนการจัดการการเข้าถึง (Access Management) จะมีแนวทางในการจัดทำ 4 ขั้นตอนด้วยกัน ดังนี้คือ

4.2.7.1 ขั้นตอนการปฏิบัติการลงทะเบียนผู้ใช้ระบบงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ได้มีแนวทางในการจัดทำขั้นตอนโดยได้เสนอเป็นกระบวนการในการปฏิบัติงาน แสดงได้ดังภาพที่ 4-14



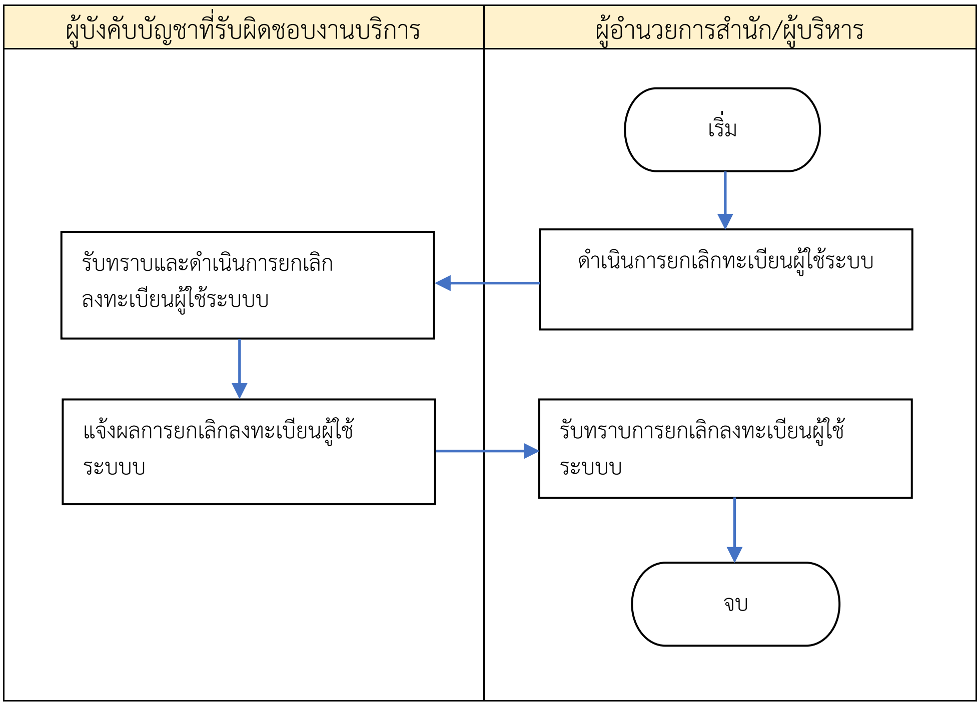
ภาพที่ 4.14 ขั้นตอนการปฏิบัติการลงทะเบียนผู้ใช้ระบบงาน
ที่มา: ทวีศักดิ์ น้อยภาษี, 2563

4.2.7.2 ขั้นตอนการปฏิบัติการลงทะเบียนผู้ใช้ระบบงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ได้มีแนวทางในการจัดทำขั้นตอนโดยได้เสนอเป็นกระบวนการในการปฏิบัติงาน แสดงได้ดังภาพที่ 4.15



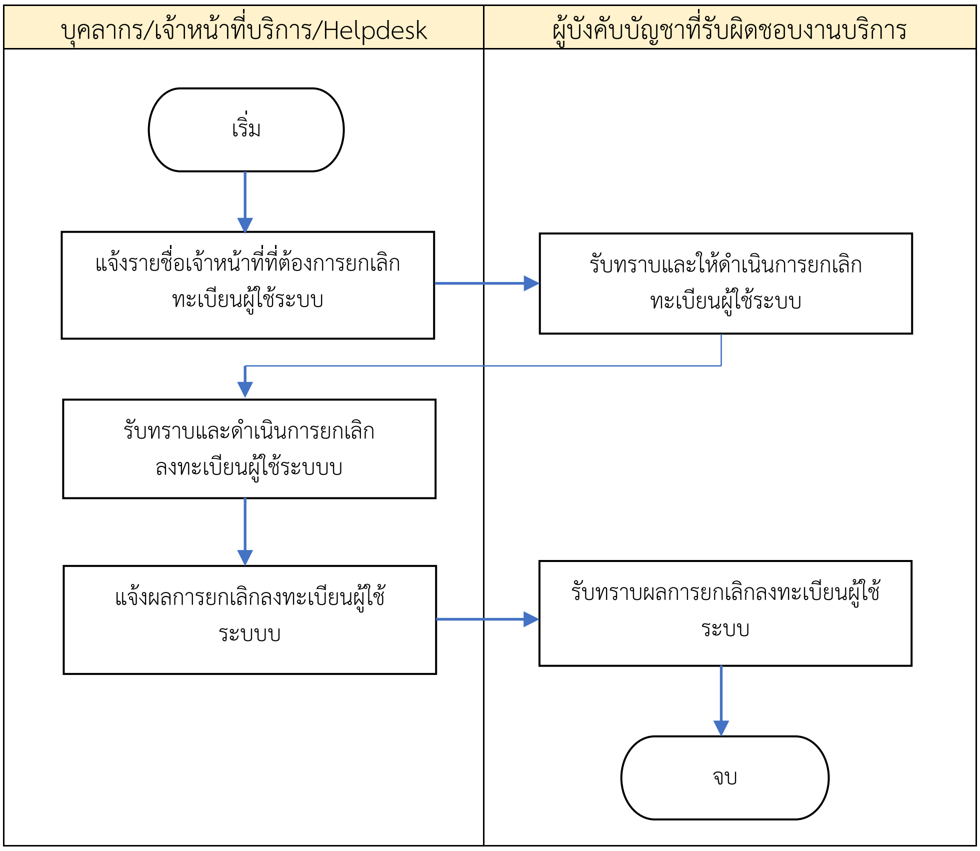
ภาพที่ 4.15 ขั้นตอนการปฏิบัติการลงทะเบียนผู้ใช้ระบบงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงาน
ในห้องปฏิบัติการเครือข่ายคอมพิวเตอร์
ที่มา: ทวีศักดิ์ น้อยภาษี, 2563

4.2.7.3 ขั้นตอนการปฏิบัติการยกเลิกทะเบียนผู้ใช้ระบบงานสำหรับเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานบริหารระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ แสดงได้ดังภาพที่ 4.16



ภาพที่ 4.16 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติการยกเลิกทะเบียนผู้ใช้ระบบงานสำหรับเจ้าหน้าที่
ที่มา: ทวีศักดิ์ น้อยภาษี, 2563

4.2.7.4 ขั้นตอนการปฏิบัติการยกเลิกทะเบียนผู้ใช้ระบบงานสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ แสดงได้ดังภาพที่ 4.17



ภาพที่ 4.17 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติการยกเลิกทะเบียนผู้ใช้ระบบงานสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการเครือข่ายคอมพิวเตอร์
ที่มา: ทวีศักดิ์ น้อยภาษี, 2563

4.3 แผนการดำเนินงานแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ผู้เสนอผลงานได้มีการวางแผนการดำเนินงาน โดยได้จัดทำแผนงานเพื่อให้การจัดทำแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อให้สำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายโดยมีการดำเนินงานแบ่งออกเป็น 3 ระยะด้วยกัน

ตารางที่ 4.8 แผนการดำเนินงานแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน ITIL เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ระยะที่ 1

กิจกรรมการดำเนินงาน	**ระยะเวลา**											
	พ.ศ. 2564											
	ม.ค.	**ก.พ.**	**มี.ค.**	**เม.ย.**	**พ.ค.**	**มิ.ย.**	**ก.ค.**	**ส.ค.**	**ก.ย.**	**ต.ค.**	**พ.ย.**	**ธ.ค.**
1.ศึกษาถึงปัญหาและรวบรวมข้อมูลการบริการด้านเทคโนโลยีสารรสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา												
2. จัดทำกระบวนการ 2.1 การจัดทำข้อตกลงการจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management) 2.2 การจัดการขีดความสามารถในการให้บริการ (Capacity Management)												
3. ติดตั้งเครื่องมือ iTop เพื่อใช้งานการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ												
4. จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน												

ตารางที่ 4.9 แผนการดำเนินงานแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน ITIL เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ระยะที่ 2

กิจกรรมการดำเนินงาน	ระยะเวลา											
	พ.ศ. 2564											
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. จัดทำกระบวนการ 1.1 การจัดการเหตุการณ์ (Incident Management) 1.2 ขั้นตอนการจัดการปัญหา (Problem Management) 1.3 การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)												
2. ปรับตั้งเครื่องมือ iTop เพื่อใช้งานการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ												
3.จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน												

ตารางที่ 4.10 แผนการดำเนินงานแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน ITIL เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ระยะที่ 3

กิจกรรมการดำเนินงาน	**ระยะเวลา**											
	พ.ศ. 2565											
	ม.ค.	**ก.พ.**	**มี.ค.**	**เม.ย.**	**พ.ค.**	**มิ.ย.**	**ก.ค.**	**ส.ค.**	**ก.ย.**	**ต.ค.**	**พ.ย.**	**ธ.ค.**
1. จัดทำกระบวนการ 1.1 การจัดการเซอร์วิสเดสก์ (Service Desk) 1.2 การจัดการการเข้าถึง (Access Management)												
2.ทดสอบเครื่องมือ iTop ใช้งานการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ												
3.อบรมการใช้งาน iTop ในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ												
4.จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน												

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 ผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามาตรฐาน ITIL มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเป็นการศึกษาข้อมูลเครื่องมือในการนำมาใช้งานเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานแล้วนำผลที่ได้จากการศึกษามาทำการศึกษาวิเคราะห์ออกแบบแผนการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาโดยใช้กรอบการทำงานของ ITIL เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานทั้งหมด 7 กระบวนการ ซึ่งการศึกษามีสาระสำคัญของการพัฒนางานจากการนำเสนอสาระสำคัญที่เกี่ยวกับ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี แผนปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป้าหมายของระบบราชการเป็นระบบราชการ 4.0 ซึ่งได้กำหนดให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารและการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหาร และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ภาคประชาชน ดังนั้นสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ควรมีแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน ITIL เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะจะช่วยให้งานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นมาตรฐาน และช่วยลดระยะเวลาในการบริการแก้ไขปัญหาให้ปัญหานั้นสามารถแก้ไขไปได้โดยเร็ว อีกทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับกับสารสนเทศของรัฐสภาแห่งใหม่ด้วย

ผลจากการศึกษาในส่วนที่จำเป็นต้องใช้กระบวนการของการปฏิบัติงานตามกรอบมาตรฐานด้านการให้บริการของ ITIL สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด 7 กระบวนการ ได้แก่

1) การจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management)
2) การจัดการขีดความสามารถในการให้บริการ (Capacity Management)
3) การจัดการเหตุการณ์ (Incident Management)
4) การจัดการปัญหา (Problem Management)
5) การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)
6) การจัดการการให้บริการ (Service Desk)
7) การจัดการการเข้าถึง (Access Management)

ดังนั้นเมื่อนำมาพิจารณาจากหลักฐานที่เกิดขึ้นในงานให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสิ่งที่จำเป็นต้องมีการดำเนินการตามกรอบการทำงานของ ITIL สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 แสดงสิ่งที่ต้องดำเนินการตามกรอบการทำงานของ ITIL

ข้อเสนอแนะตามกรอบการทำงานของ ITIL	**สิ่งที่ต้องดำเนินการ/สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง**
1.การจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management)	จัดทำแผนและแนวทางการปฏิบัติในรูปแบบคู่มือการจัดการระดับบริการ (Service Level Management)
2.การจัดการขีดความสามารถในการ ให้บริการ (Capacity Management)	จัดทำแผนและแนวทางการปฏิบัติในรูปแบบคู่มือการจัดการขีดความสามารถในการ ให้บริการ (Capacity Management)
3.การจัดการเหตุการณ์ (Incident Management)	จัดทำแผนและแนวทางการปฏิบัติในรูปแบบคู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management)
4.การจัดการปัญหา (Problem Management)	จัดทำแผนและแนวทางการปฏิบัติในรูปแบบคู่มือการจัดการปัญหา (Problem
5.การจัดการเปลี่ยนแปลง (Change Management)	จัดทำแผนและแนวทางการปฏิบัติในรูปแบบคู่มือการจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)
6.การจัดการการให้บริการ (Service Desk)	จัดทำแผนและแนวทางการปฏิบัติในรูปแบบคู่มือเซอร์วิสเดสก์ (Service Desk)
7.การจัดการสิทธิการเข้าถึง (Access Management)	จัดทำแผนและแนวทางการปฏิบัติในรูปแบบคู่มือการจัดการการเข้าถึง (Access Management)

การศึกษาเครื่องมือ iTop ซึ่งเป็นโปรแกรมสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการการบริการด้านสารสนเทศของภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้ โปรแกรมสำเร็จรูปในรูปแบบ Web base ที่จัดทำขึ้นเพื่อการสนับสนุนงานด้านระบบสารสนเทศ โดยอาศัยแนวทางการพัฒนายึดหลักการทำงานตามมาตรฐานของ ITIL ซึ่งพบว่าโปรแกรมสามารถทำงานได้ดังนี้

1) สามารถทำงานในรูปแบบ Web base ทำให้สะดวกและง่ายต่อการใชงาน

2) มีฟงกชันการใชงานอาอิงการทำงานตามแบบงานของ ITIL ตั้งแต่แรกเริ่ม

3) มีระบบจัดเก็บขอมูลแบบ CMDB (Configuration Management Database) ทำใหสามารถจัดเก็บขอมูลความสัมพันธ์ของแต่ละ CI (Configuration Item) ได้อีกทั้งยังทำใหสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผลกระทบและหาแนวทางในการแกปญหาได้

4) ระบบงานเป็นแบบการกำหนด Ticket ที่มีหมายเลขงานทำให้ง่ายต่อการติดตามสงต่องาน

5) สามารถแยกแยะเป็นประเภทของงานออกเป็นหมวดหมู่ได้เชน การจัดการการขอรับบริการ (Request fulfilment) การแกไขปญหา (Incident management) การหาสาเหตุที่แท้จริงของปญหา (Problem management)

5.2 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีมาตรฐาน ITIL มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้

2) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถติดตามตรวจสอบงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการได้

3) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถนำข้อมูลการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ มาบันทึกเก็บไว้เป็นข้อมูลได้

4) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ งานระบบสารสนเทศได้

5.3 ตัวชี้วัดความสำเร็จ

แนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีตัวชี้วัดความสำเร็จดังนี้

1) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาโดยจัดทำเป็นคู่มือ ดังนี้

1.1) คู่มือการจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management)

1.2) คู่มือการจัดการขีดความสามารถในการให้บริการ (Capacity Management)

1.3) คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management)

1.4) คู่มือการจัดการปัญหา (Problem Management)

1.5) คู่มือการจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

1.6) คู่มือการจัดการการให้บริการ (Service Desk)

1.7) คู่มือการจัดการการเข้าถึง (Access Management)

2) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีโปรแกรมสำเร็จรูปในรูปแบบ Web base ที่จัดทำขึ้นเพื่อการสนับสนุนงานด้านระบบสารสนเทศโดยอาศัยแนวทางการพัฒนาหลักการทำงานตามมาตรฐานของ ITIL

5.4 เงื่อนไขความสำเร็จ และอื่น ๆ

การประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาโดยใช้กรอบการทำงานของ ITIL จะสำเร็จขึ้นมาได้ ผู้เสนอผลงานมีข้อเสนอที่เป็นเงื่อนไขของความสำเร็จในการศึกษา ดังนี้

1) การกำหนดนโยบาย เป้าหมาย การวางแผนงาน ต้องได้รับความเข้าใจที่ตรงกันของทุกฝ่าย ทุกระดับภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

2) ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญและบัญชาสั่งการให้ดำเนินการดำเนินการ

3) ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือในการให้คำแนะนำถ่ายทอดความรู้ ขั้นตอนสำหรับการปฏิบัติแนวทางในการปรับปรุงการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4) ผู้ปฏิบัติต้องทบทวน ฝึกฝน และการพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

5) ผู้ปฏิบัติงานร่วมต้องให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ

6) มีการระดมสมองภายในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อประโยชน์สำหรับการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

7) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาต้องให้ความสำคัญในการดำเนินงานตามกรอบการทำงานของ ITIL โดยกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดในการดำเนินงาน

5.5 ข้อเสนอแนะ

การประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งมีข้อเสนอแนะ เพื่อให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาดำเนินการ ดังนี้

1) ควรมีการพัฒนาบุคลากรของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความรู้ความเข้าใจด้านกรอบมาตรฐานกรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

2) ควรมีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเพื่อให้มีความสามารถในการบริหารจัดการ วิเคราะห์ข้อมูล สามารถดูแลปรับปรุง และแก้ไขปัญหาที่เกิดกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้

3) ควรมีการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้มีความรู้ ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดิจิทัล เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากสารสนเทศ เพื่อให้บริการแก่สมาชิกวุฒิสภา หรือบุคลกรในวงงานวุฒิสภาได้

4) ควรมีการกำหนดบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหลักรองให้ชัดเจนในการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดูแล และปรับปรุงข้อมูลด้านการบริการทันสมัย

5) ควรมีการประเมินผลการใช้งานและสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้แก่ สมาชิกวุฒิสภาบุคลากรในวงงานวุฒิสภา

ลงชื่อผู้เสนอผลงาน..............................

(นายทวีศักดิ์ น้อยภาษี)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ

เมษายน 2563

บรรณานุกรม

หนังสือ

ดร.วิรินทร์ เมษประดิษฐสิน. *สู่ความเป็นเลิศด้านการบริหารงานไอที ด้วยมาตรฐาน ITIL v.3*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2558.

เอกสารรายงานอื่น ๆ

คณวัฒน์ วงศ์แก้ว. *การบริหารจัดการเอกสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อก้าวสู่สภาดิจิทัล ระยะที่ 1 (Digital Parliament Phase 1)*. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2561.

คณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565). *แผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภาระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565)*. กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560.

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. *แผนปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. 2563 – 2564*. กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์, 2562.

วิทยานิพนธ์

พิมพ์ลดา สร้อยสนธิ. “การบริหารงานด้านการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยกระบวนการ ITIL : กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.” วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร, 2557.

สหพร หงษาครประเสริฐ. “การประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติ ITIL V.3 เพื่อบริหารจัดการระบบสารสนเทศในองค์กร: กรณีศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์.” วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร, 2559.

เว็บไซต์

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. “*ระบบราชการ 4.0 และนวัตกรรมภาครัฐ*.” กรุงเทพฯ. https://www.opdc.go.th/content/Mzk (สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2563)