

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ชื่อเรื่อง : แนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ผู้เสนอผลงาน : นายทวีศักดิ์ น้อยภาษี

การศึกษาเรื่องแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามาตรฐานกรอบการทำงาน ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ซึ่งเป็น Best Practices ที่รวบรวมเอาแนวคิด กระบวนการ และเทคนิคการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไว้ด้วยกัน มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเป็นการศึกษาข้อมูลเครื่องมือในการนำมาใช้งานเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานแล้วนำผลที่ได้จากการศึกษามาทำการศึกษาวิเคราะห์ออกแบบแผนการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาโดยใช้กรอบการทำงานของ (ITIL) เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานทั้งหมด 7 กระบวนการ ซึ่งการศึกษามีสาระสำคัญของการพัฒนางานจากการนำเสนอสาระสำคัญที่เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี แผนปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป้าหมายของระบบราชการเป็นระบบราชการ 4.0 ซึ่งได้กำหนดให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารและการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการบริหาร และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกวุฒิสภาบุคลากรในวงงานวุฒิสภา รวมทั้งภาคประชาชน สำหรับงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ดังนั้นสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาควรมีแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (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)

ดังนั้นเมื่อนำมาพิจารณาจากหลักฐานที่เกิดขึ้นในงานให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสิ่งที่จะต้องมีการดำเนินการตามกรอบการทำงานของ (ITIL) สามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะตามกรอบการทำงานของ ITIL	สิ่งที่ต้องดำเนินการ/สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง
1.การจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management)	จัดทำแผนและแนวทางการปฏิบัติในรูปแบบคู่มือการจัดการระดับการให้บริการ (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 Management)
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) ซึ่งพบว่าโปรแกรมสามารถนำมาใช้งานได้

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีมาตรฐาน (ITIL) มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้

2) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถติดตามตรวจสอบงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการได้

3) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถนำข้อมูลการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ มาบันทึกเก็บไว้เป็นข้อมูลได้

4) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ งานระบบสารสนเทศได้

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)

ข้อเสนอแนะ

การประยุกต์ใช้กรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งมีข้อเสนอแนะ เพื่อให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาดำเนินการ ดังนี้

1) ควรมีการพัฒนาบุคลากรของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความรู้ความเข้าใจด้านกรอบมาตรฐานกรอบมาตรฐาน (ITIL) เพื่อสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

2) ควรมีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเพื่อให้มีความสามารถในการบริหารจัดการ วิเคราะห์ข้อมูล สามารถดูแลปรับปรุง และแก้ไขปัญหาที่เกิดกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้

3) ควรมีการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้มีความรู้ ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดิจิทัล เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากสารสนเทศ เพื่อให้บริการแก่สมาชิกวุฒิสภาหรือบุคลากรในวงงานวุฒิสภาได้

4) ควรมีการกำหนดบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหลักรองให้ชัดเจนในการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดูแล และปรับปรุงข้อมูลด้านการบริการทันสมัย

5) ควรมีการประเมินผลการใช้งานและสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้แก่ สมาชิกวุฒิสภาบุคลากรในวงงานวุฒิสภา และภาคประชาชน