









# วัดคฤหบดี



# CHANG MAI UNIVERSITY 1964

6.3.1) การเตรียมความพร้อมในการนำกระบวนการที่ได้พัฒนาบนมาตรฐาน ITIL เข้ามาใช้จะต้องใช้เครื่องมือที่ประสบความสำเร็จของสิ่งมีชีวิตต่างๆ ที่จะช่วยให้อำนาจนำมาใช้และเกิดประโยชน์เป็นผลสำเร็จได้ดังนี้

ต้องมีเครื่องมือพร้อมทั้งในด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ อุปกรณ์และเครื่องมือพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน ต้องศึกษาวิจัยและกระบวนการทำงาน เพื่อรองรับการนำกระบวนการ ITIL มาใช้ ศึกษาถึงความจำเป็นไปได้เมื่อนำมาใช้ ถ้าขาดความพร้อมก็จะส่งผลให้การพัฒนายุทธศาสตร์เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน และไม่สามารถปฏิบัติงานได้จริง ตามกระบวนการของ ITIL หากมีการเตรียมความพร้อมที่ดีแล้วจะทำให้โอกาสประสบความสำเร็จมากขึ้น ความเสี่ยงที่วางไว้

- ความพร้อมของบุคลากรในศรนำหลักการของ ITIL เข้ามาใช้ จะตั้งมั่นนโยบายที่ชัดเจน และประกาศนโยบายให้พนักงานทุกคนให้ทราบ เพื่อจะได้มีจุดมุ่งหมายไปในทิศทางเดียวกัน

6.3.2) ความพร้อมของบุคลากรในหน่วยงานและบริษัท บุคลากรจะต้องได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความเข้าใจในการนำกระบวนการ ITIL เข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ และสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงานของพนักงาน และสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังต้องให้พนักงานทุกคนเกิดความร่วมมือร่วมใจ และมีจุดมุ่งหมายไปในทิศทางเดียวกัน ในขณะที่องค์กรก็ควรจูงใจให้มีการอบรมแก่พนักงานต่างๆ ให้มีความเข้าใจ และเกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.3.3) ควรมีการพิจารณาเครื่องมือเพื่อช่วยในการดำเนินงาน โดยเฉพาะการบันทึก อินซิคเดนซ์ การบันทึกปัญหา การเชื่อมโยงองค์ประกอบด้านไอที ซึ่งมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นด้วย เพื่อให้การบริการจัดการเกิดประสิทธิภาพ หากไม่มีการนำเครื่องมือเข้ามาช่วย จะเสียเวลาในการดำเนินงานมากเนื่องจากในกระบวนการมีเอกสารเกิดขึ้นตามมา การสรุปผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ต้องใช้เวลา และการติดตามผลการดำเนินงานในแต่ละเหตุการณ์หรือปัญหาค่อนข้างทำได้ยาก

6.3.4) องค์กรจะต้องกำหนดนโยบาย ระเบียบการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัด KPI ในการปฏิบัติงานของทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ให้ชัดเจน มีการกำหนดการลงโทษหากไม่ทำตามระเบียบ หรือนโยบาย

6.3.5) ควรมีการติดตามและประเมินผลการอิมพลีเมนต์ในทุกขั้นตอน เพื่อให้ทราบว่าเป็นอย่างไรทั้งก่อน และหลัง ทำการ และนำผลที่ได้ไปพิจารณาและปรับปรุงสิ่งที่ต้องการแก้ไข และในการ ทำการอิมพลีเมนต์ควรจะมีตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการประเมินผลการนำกระบวนการ ITIL มาประยุกต์ใช้ใน องค์กร โดยการจะทำการชี้วัดในแง่ของ

- คุณภาพของการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมี คุณภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์ และเป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวังหรือไม่
- ระยะเวลาในการส่งมอบ หรือระยะเวลาในการให้บริการกับลูกค้าได้เป็นไปตาม ข้อตกลงของระดับการให้บริการ หรือ Service Level Agreement (SLA) ที่มีตกลงกันไว้ เพื่อตอบสนอง ความพึงพอใจของลูกค้า

6.3.6) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึง รวมทั้งเป็นสิ่งที่ ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดจะต้องได้รับ เนื่องจากการนำกระบวนการ ITIL เข้ามาประยุกต์ในกับฝ่ายบริการ ลูกค้า หากไม่ได้รับการยอมรับจากทุกฝ่าย จะไม่สามารถทำให้การดำเนินการในกระบวนการนี้ประสบความสำเร็จได้ ซึ่งในการวัดระดับความพึงพอใจนั้น จะต้องใช้ตัวชี้วัดเข้ามาช่วยในการประเมินผล เพื่อ หาข้อแตกต่าง และความบกพร่องที่เกิดขึ้น แล้วนำไปปรับปรุงในการบวนการทำงานที่บกพร่อง

6.3.7) จากการศึกษาพบว่ากระบวนการ ITIL สามารถนำไปปรับใช้ได้กับทั้งองค์กรทุกๆ ขนาด รวมทั้งได้ในทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือภาคเอกชน แม้ว่าในกระบวนการ ITIL จะระบุ ขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ ไว้มากมาย ประกอบด้วยกระบวนการหลัก กระบวนการย่อย แต่นั่นเพื่อให้ ผู้นำไปใช้สามารถศึกษา และนำไปใช้งานได้เลย เนื่องจากการปฏิบัติที่ดี (Good Practice) หรือ การ ปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) ดังนั้นในการนำไปใช้สามารถนำไปใช้บางส่วนได้ และเมื่อต้องการใน ส่วนอื่นๆ ก็สามารถเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการ กับกระบวนการได้ง่าย ในองค์กรที่ขนาดเล็กมี

จำนวนบุคลากรไม่มาก บางบาทบาทหน้าที่ อาจรวมอยู่ในคนเพียง 1 คน หรือ 2 คนเท่านั้นหรืออาจเป็นกลุ่มสมาชิกเพื่อร่วมกันพิจารณาซึ่งเมื่อนำไปใช้จริงจะช่วยลดระยะเวลาของกระบวนการได้

#### 6.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการค้นคว้าครั้งต่อไป

แม้ว่าการศึกษาปัญหาการนำการจัดการอินซิเดนท์ การจัดการปัญหา การจัดการ โครงแบบ และการจัดการการเปลี่ยนแปลง บนหลักการของ ITIL มาใช้ในฝ่ายบริการลูกค้า (ฝ่าย STG) จะมีระยะเวลาเพียงสองเดือน แต่ผู้ศึกษาเห็นว่ากระบวนการดังกล่าว ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรเป็นอย่างมาก อีกทั้งกระบวนการที่ได้พัฒนา และนำมาใช้ 4 กระบวนการนี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของหลักการ ITIL เท่านั้น เนื่องจาก ITIL ประกอบด้วยส่วนประกอบหลัก 5 ส่วนซึ่งล้วนแต่สามารถนำมาศึกษาและปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ ดังนั้นผู้ศึกษามีความเห็นว่าบริษัทสามารถนำกระบวนการอื่นๆ ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้เพิ่มขึ้นได้ โดยใช้แนวทางจากการศึกษาในครั้งนี้เพื่อให้สามารถนำ ITIL ไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม และรวดเร็ว

นอกจากนั้นผู้ศึกษายังพบว่าบริษัทได้นำกระบวนการ ITIL มาประยุกต์ใช้สนับสนุนการดำเนินงานในปัจจุบันเป็นเพียงขั้นตอนแรกเท่านั้น หรือเรียกได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นทั้งนี้เนื่องจากการดำเนินการตามกระบวนการ ITIL จะต้องมีการปรับปรุงการดำเนินการให้ดีขึ้น หรือปรับให้มีความเหมาะสมต่อการใช้งานขององค์กรมากยิ่งขึ้น ดังนั้นในส่วนของงานดำเนินงานที่ยังต้องใช้ทรัพยากรหรือเวลาอาจจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย เช่น ระบบบริหารจัดการเหตุการณ์ จัดการปัญหาจัดการการเปลี่ยนแปลง และจัดการ โครงแบบ เป็นต้น ซึ่งอาจพิจารณาเลือกตามต้องการใช้งานขององค์กร ปัจจุบันซอฟต์แวร์ในการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับกระบวนการ ITIL มีทั้งซอฟต์แวร์ฟรีและซอฟต์แวร์ที่ต้องจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้อ ทั้งนี้การพิจารณาเลือกใช้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของแต่ละองค์กร หรือบริษัท