

การสังเคราะห์องค์ประกอบและข้อกำหนดการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับสถาบันอุดมศึกษา

Synthesis of Elements and Regulations of Information Technology Service Management for Higher Education Institutions

ศรินทร์ นาคณอม*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พัลลภ พิริยะสุวรรณค์**

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสถาบันอุดมศึกษา ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อกำหนดอ้างอิงจากกรอบมาตรฐานสากล ที่มีด้วยกันหลายมาตรฐานและแต่ละมาตรฐานมีจุดเน้นหรือการให้ความสำคัญในการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน การนำมาตรฐานดังกล่าวมาสังเคราะห์ทำให้เห็นแนวทางการปฏิบัติของแต่ละมาตรฐานที่มีความแตกต่างกันและสอดคล้องกันอย่างชัดเจน ในการสังเคราะห์นี้เพื่อให้ได้องค์ประกอบและข้อกำหนดที่เป็นต้นแบบสำหรับการศึกษาและการนำไปพัฒนาระบบบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสถาบันอุดมศึกษา ตามกรอบมาตรฐานสากล ผลของการสังเคราะห์สรุปว่า องค์ประกอบการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสถาบันอุดมศึกษา มี 5 องค์ประกอบ และข้อกำหนดที่สังเคราะห์ได้มีจำนวน 31 ข้อ จากกรอบมาตรฐานสากล

คำสำคัญ

การบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารบริการ

Abstract

This research aim is to synthesize elements and regulations of information technology service management for higher education institutions. The researchers collect the indicators according the international standards. There are many standards and each standard has a focus or priority in the information technology service management. Different implementation of such synthesis makes the standard practices and confirms that are clearly different. In this research synthesizes prototype elements and regulations for the study and application of information technology service management system for

*นักศึกษาลัทธิธรรมปรัชญาคณะวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

E-mail: n_sarun@hotmail.com

**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (อาจารย์ที่ปรึกษา)



higher education institutions according to the international standards. The results of synthesis as follow:
The elements of information technology service management for higher education institutions have 5 elements and regulations have 31 items from international standard framework.

Keyword

Services Management, Information Technology Services Management

บทนำ

ในปัจจุบัน สถาบันอุดมศึกษาได้นำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือในการบริหารงาน การเรียนการสอน และการค้นคว้าวิจัยมากขึ้น ในขณะที่ความต้องการใช้บริการทางเทคโนโลยีมีมากขึ้น สถาบัน อุดมศึกษาต่างๆ ก็จะต้องมีกระบวนการบริหารบริการที่ดี กล่าวคือต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์และประเมินภัย กระบวนการต่างๆ ที่มีต่อระบบสารสนเทศทั้งในด้านงานบริการ โดยการนำเอากระบวนการบริหารบริการเทคโนโลยี สารสนเทศตามมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในหลายๆ ประเทศ มีการสร้างมาตรฐานขึ้นเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติใน การพัฒนาการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งช่วยส่งผลให้งานบริการดังกล่าวสามารถกลายเป็นเครื่องมือ ทางกลยุทธ์ของสถาบันอุดมศึกษา

ผลที่ได้จากการสังเคราะห์องค์ประกอบและข้อกำหนดการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสถาบัน อุดมศึกษา ทำให้ทราบถึงแนวทางการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ได้คุณค่า นอกจากนี้การสังเคราะห์ องค์ประกอบและข้อกำหนดที่พัฒนาขึ้น ยังสามารถใช้กับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ได้

องค์ประกอบการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

การบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสถาบันอุดมศึกษา จะต้องบริหารจัดการตามพันธกิจ และ แผนยุทธศาสตร์ของสถาบันให้ดำเนินการไปได้อย่างต่อเนื่อง และต้องมีการตรวจประเมินตามเกณฑ์การประกัน คุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งมีในองค์ประกอบที่ 7 ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ ซึ่งมีเกณฑ์มาตรฐาน ดังนี้

เกณฑ์มาตรฐาน 1 มีแผนระบบสารสนเทศ

เกณฑ์มาตรฐาน 2 มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของสถาบัน โดยอย่างน้อย ต้องครอบคลุมการจัดการเรียนการสอน การวิจัย และการบริหารจัดการ และการเงิน และสามารถนำไปใช้ในการ ดำเนินงานประกันคุณภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน 3 มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

เกณฑ์มาตรฐาน 4 มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ

เกณฑ์มาตรฐาน 5 มีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนด

มาตรฐานการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

การบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสถาบันอุดมศึกษานั้น ในกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินด้านงานบริการแล้วสามารถแก้ไขสู่สภาพเดิมได้อย่างรวดเร็วตามกระบวนการ จำเป็นต้องมีการเตรียมพร้อมด้านต่างๆ และจะต้องมีกระบวนการและแนวทางที่ดีตามมาตรฐานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Service Management: ITSM)

มาตรฐานที่เป็นมาตรฐานสากลจะมุ่งเน้นการบริหารบริการให้กับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและใช้เป็นมาตรฐานอ้างอิงเพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างคุณค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมาตรฐาน ISO/IEC 20000 และ ITIL V.3 Foundation เป็นเรื่องของข้อกำหนดผสมผสานวิธีปฏิบัติที่จะนำไปสู่ระบบบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษา ข้อกำหนดในแต่ละมาตรฐาน ประกอบด้วย

1. มาตรฐาน ISO/IEC 20000

มาตรฐาน ISO/IEC 20000 ประกาศใช้เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2528 ซึ่งทางสถาบัน ISO ได้พัฒนาขึ้นมาจากมาตรฐาน BS15000: 2002 โดยมาตรฐาน ISO/IEC 20000: 2005 ประกอบด้วยเอกสาร 2 รายการ ดังนี้ (ISO/IEC 20000-1, 2005)

1.1 มาตรฐาน ISO/IEC 20000 ส่วนที่ 1 ซึ่งระบุข้อกำหนดของการบริหารงานบริการ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับการจัดทำข้อกำหนดของการบริหารงานบริการและแนวการนำไปปฏิบัติ หรือการดูแลรักษาการบริหารงานบริการภายในองค์กร

1.2 มาตรฐาน ISO/IEC 20000 ส่วนที่ 2 เป็นมาตรการในการดำเนินงาน (Code of Practice) โดยระบุถึงแนวทางในการนำไปปฏิบัติ และข้อเสนอแนะภายใต้ขอบเขตของข้อกำหนดที่ระบุในมาตรฐาน

2. มาตรฐาน ITIL V.3

Information Technology Infrastructure Library หรือ ITIL เป็นแนวทางปฏิบัติที่วัดด้วยเรื่องเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นมาตรฐานด้านการบริหารบริการจากประเทศอังกฤษ (The British Office of Government Commerce: OGC) มุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการเพื่อรองรับการให้บริการต่อลูกค้าและธุรกิจเป็นหลัก เช่น การออกแบบ การติดตั้ง การกระจาย การดูแลรักษาและการปรับปรุง (Jan van Bon ; Pieper ; Veen & Verheijen, 2007)

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบในการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสถาบันอุดมศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เอกสาร (Content Analysis) ดังนี้ 1) เพื่อให้ได้องค์ประกอบตามมาตรฐานโดยครอบคลุมองค์ประกอบหลัก 5 กระบวนการ คือ (1) กลยุทธ์บริการ (Service Strategy) (2) การออกแบบบริการ (Service Design) (3) การส่งผ่านบริการ (Service Transition) (4) การดำเนินการบริการ (Service Operation) และ (5) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Service



Improvement) และ 2) เพื่อให้ได้เป็นองค์ประกอบและข้อกำหนดตามกรอบมาตรฐานการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบและข้อกำหนดการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสถาบันอุดมศึกษา

ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบและข้อกำหนด นำไปสู่แนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับองค์กร ไม่ว่าจะขนาดเล็กหรือใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่เน้นเรื่องการบริหารบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังปรากฏตามตารางที่ 1 ผลจากการสังเคราะห์องค์ประกอบและข้อกำหนดการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสถาบันอุดมศึกษา ผ่านการสังเคราะห์และเปรียบเทียบแนวทางปฏิบัติของมาตรฐานสากล 2 มาตรฐาน ได้แก่ (1) ISO/IEC 20000 จากสถาบัน ISO (2) ITIL V.3 จากหน่วยงาน OGC และเกณฑ์มาตรฐานของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมีในองค์ประกอบที่ 7 ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ ตามเกณฑ์มาตรฐาน 1 ถึง เกณฑ์มาตรฐาน 5 ได้แนวทางปฏิบัติ 31 ข้อกำหนด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1

การสังเคราะห์องค์ประกอบและข้อกำหนดการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสถาบันอุดมศึกษา

ชุดข้อมูล	ข้อกำหนด	ITIL V.3					ISO/IEC 20000				ITSM for HEI Model				
		ระบบบริหารงานบุคคล	ระบบบริหารงานการเงินและบัญชี	ระบบบริหารงานพัสดุ	ระบบบริหารงานอาคารสถานที่	ระบบบริหารงานคอมพิวเตอร์	ระบบบริหารงานเอกสาร	ระบบบริหารงานการสื่อสาร	ระบบบริหารงานการฝึกอบรม	ระบบบริหารงานการวิจัย	1 พ.ร.บ.ว่าด้วยการบริหารงาน	2 พ.ร.บ.ว่าด้วยการบริหารงาน	3 พ.ร.บ.ว่าด้วยการบริหารงาน	4 พ.ร.บ.ว่าด้วยการบริหารงาน	5 พ.ร.บ.ว่าด้วยการบริหารงาน
1	การบริหารจัดการงบประมาณ	✓										✓			
2	การบริหารจัดการงานบริการ	✓									✓				
3	การบริหารจัดการความต้องการ	✓									✓	✓			
4	การบริหารจัดการของงานบริการ											✓			
5	การบริหารจัดการระดับการให้บริการ			✓	✓						✓				
6	การบริหารจัดการความพึงพอใจ			✓	✓							✓			
7	การบริหารจัดการที่มีใช้ในงาน			✓	✓							✓			
8	การบริหารจัดการได้อย่างต่อเนื่อง			✓	✓							✓			
9	การบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ			✓	✓							✓			
10	การบริหารจัดการผู้ให้บริการจากภายนอก			✓	✓							✓			
11	การวางแผนและประสานงานในการจัดเตรียมทรัพยากร										✓				
12	การบริหารเปลี่ยนแปลง										✓				
13	การบริหารจัดการทรัพยากรในภาาให้บริการ										✓				
14	การวางแผนระดับการควบคุมการพัฒนาระบบบริการใหม่										✓	✓			
15	การบริหารจัดการตามกฎระเบียบและตรวจสอบ											✓			
15	การบริหารจัดการตามกฎระเบียบและตรวจสอบ											✓			
16	การประเมิน												✓		

ตารางที่ 1

การสังเคราะห์องค์ประกอบและข้อกำหนดการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสถาบันอุดมศึกษา (ต่อ)

ชุดข้อมูล	ข้อกำหนด	ITIL V.3					ISO/IEC20000				ITSM for HEI Model				
		แบบยุทธศาสตร์	แบบยุทธศาสตร์	แบบยุทธศาสตร์	แบบยุทธศาสตร์	แบบยุทธศาสตร์	แบบยุทธศาสตร์	แบบยุทธศาสตร์	แบบยุทธศาสตร์	แบบยุทธศาสตร์	แบบยุทธศาสตร์	แบบยุทธศาสตร์	แบบยุทธศาสตร์	แบบยุทธศาสตร์	แบบยุทธศาสตร์
17	การจัดการความรู้														
18	การจัดการเหตุการณ์														
19	การบริหารการปฏิบัติงานให้บริการ														
20	ความต้องการการทำให้บรรลุผล														
21	การบริหารปัญหา														
22	การจัดการสิทธิ์ในการเข้าใช้บริการ														
23	การติดตามและหน่วยควบคุม														
24	การดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ														
25	ขั้นตอนที่ให้บริการกำหนดข้อกำหนดเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการ														
26	การพิจารณาถึงความพร้อมในการวัดข้อกำหนดที่กำหนดขึ้นในขั้นตอนแรก														
27	การใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาใช้วัดผลข้อกำหนดที่กำหนด														
28	ขั้นตอนในการประมวลผลข้อมูล														
29	การวิเคราะห์เพื่อหาปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น														
30	การนำเอาผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง														
31	การหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง														

1. การบริหารจัดการงบประมาณบัญชี (Financial Management)

มีหน้าที่ในการบริหารจัดการงบประมาณ บัญชี และระบบการย้อนกลับมาคิดค่าใช้จ่ายจากผู้ใช้งานจริง

2. การบริหารจัดการงานบริการ (Service Portfolio Management)

เป็นกระบวนการที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการบริการต่างๆ เช่น บริการที่มีการวางแผนการให้บริการไว้ และได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารแล้ว (Service Pipeline) บริการที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน (Service Catalogue) และบริการที่หยุดให้บริการไปแล้ว (Retired Services)

3. การบริหารความต้องการ (Demand Management)

เป็นกระบวนการย่อยของการบริหารขีดความสามารถ ถูกแยกออกมาเป็นกระบวนการหนึ่งในกลยุทธ์บริการ โดยรับผิดชอบในการวิเคราะห์ความต้องการของนักศึกษาที่มีผลต่อความต้องการในการบริการและยังรับผิดชอบในการบริหารจัดการทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่เกิดขึ้นได้

4. การบริหารรายการของงานบริการ (Service Catalogue Management)

เป็นกระบวนการ โดยทำหน้าที่ในการบริหาร จัดทำและดูแล ปรับปรุง บริการให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน อยู่เสมอ

5. การบริหารข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Management)

เป็นกระบวนการที่มีการตกลงระดับการให้บริการ (Service Level) กับนักศึกษา การจัดทำและตรวจสอบเอกสาร Service Level Agreements (SLAs) ซึ่งเป็นเอกสารที่ใช้แสดงข้อตกลงของระดับการให้บริการของผู้ให้บริการ เอกสาร Operation Level Agreement (OLAs) ที่ใช้แสดงข้อตกลงระหว่างหน่วยงานภายในที่มีหน้าที่สนับสนุนระดับการให้บริการที่ได้ตกลงกันไว้กับผู้ให้บริการ และ Underpinning Contracts (UCs) ซึ่งเป็นสัญญาที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อตกลงกับผู้ให้บริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6. การบริหารขีดความสามารถ (Capacity Management)

เป็นกระบวนการที่มีการรักษาขีดความสามารถของธุรกิจ (Business Capacity) ขีดความสามารถในการให้บริการ (Service Capacity) และขีดความสามารถขององค์ประกอบต่างๆ ของบริการ (Component Capacity) ให้เพียงพอและเป็นไปตามระดับที่ได้ตกลงไว้กับผู้ใช้งาน

7. การบริหารพร้อมใช้งาน (Availability Management)

เป็นกระบวนการที่มีการรักษาพร้อมใช้งานให้อยู่ในระดับที่ได้ตกลงกับผู้ใช้งานไว้ โดยมีการจัดแผนความพร้อมในการใช้งาน (Relative Activities) หรือประเมินความเสี่ยงและจัดหากลยุทธ์เพื่อให้บริการมีความพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา (Proactive Activities) เช่น การตรวจสอบช่องโหว่และการติดตั้งโปรแกรมที่ใช้ซ่อมแซมจุดบกพร่องของคอมพิวเตอร์ (Patch) ขององค์ประกอบต่างๆ ในการบริการ เป็นต้น

8. การบริหารงานบริการได้อย่างต่อเนื่อง (IT Service Continuity Management)

เป็นกระบวนการบริหารความเสี่ยงในการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและจัดทำ การวางแผนต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติ โดยการจัดทำแผนการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง และแผนสำรองและกู้คืนบริการ รวมถึงการซ้อมแผนและปรับปรุงแผน

9. การบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Management)

เป็นกระบวนการ โดยมีหน้าที่ในการรักษา ความลับ ความถูกต้องสมบูรณ์และความพร้อมใช้งานของข้อมูล รวมไปถึงทรัพย์สินและบริการต่างๆ ขององค์กร กระบวนการนี้หากในองค์กรใดได้มีการพัฒนา ISO/IEC 27001 (ISMS) ไปแล้ว ก็สามารถลดระยะเวลาในการพัฒนากระบวนการนี้ในแผนการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ลงได้

10. การบริหารจัดการผู้ให้บริการจากภายนอก (Supplier Management)

เป็นกระบวนการที่ได้แนวคิดมาจากกระบวนการในมาตรฐาน ISO/IEC 20000 ทำหน้าที่บริหารจัดการผู้ให้บริการจากภายนอกที่มีหน้าที่สนับสนุนการให้บริการขององค์กร

11. การวางแผนและประสานงานในการจัดเตรียมทรัพยากร (Transition Planning and Support)

เป็นกระบวนการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อวางแผนและประสานงานในการจัดเตรียมทรัพยากรให้เพียงพอ กับความต้องการที่ได้กำหนดไว้ใน กลยุทธ์บริการ (Service Strategy) การออกแบบบริการ (Service Design) รวมถึง การบริหารจัดการความเสี่ยงและควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการส่งผ่านบริการ (Service Transition)

12. การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

เป็นกระบวนการหลักของมาตรฐาน ISO/IEC 20000 โดยมีความรับผิดชอบในการคอยตรวจสอบและ ควบคุมการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อบริการใหม่และบริการที่มีอยู่ในปัจจุบันด้วยการกำกับดูแล การให้สิทธิ์ การจัดลำดับ ความสำคัญ การวางแผน และจัดกำหนดการทดสอบ

13. การบริหารจัดการทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ (Service Asset and Configuration Management)

เป็นกระบวนการหลักของมาตรฐาน ISO/IEC 20000 แต่ใน ITIL V.3 ได้เพิ่มการจัดการทรัพย์สินที่ เกี่ยวข้องกับส่วนกระบวนการให้บริการ รับผิดชอบในการบริหารจัดการลำดับการให้บริการเพื่อให้สามารถแสดง รายละเอียดของลำดับการให้บริการและความสัมพันธ์กับกระบวนการอื่นๆ ได้

14. การวางแผนระบุกำหนดการและควบคุมการพัฒนาบริการใหม่ (Release and Deployment Management)

กระบวนการนี้ถูกเรียกว่า การวางแผนระบุกำหนดการ แต่ในมาตรฐานการบริหารบริการ ได้เพิ่มกระบวนการ การพัฒนาบริการใหม่ขึ้นมา โดยรับผิดชอบในการวางแผนระบุกำหนดการและควบคุมการพัฒนาบริการใหม่หรือ การเปลี่ยนแปลงบริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน ในรูปแบบของการวางแผนระบุกำหนดการ (Release Package) เพื่อใช้ในการ ทดสอบและการนำไปใช้งานจริง และกระบวนการควบคุมการพัฒนาบริการใหม่ซึ่งต้องรับผิดชอบในการขนย้าย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ เอกสาร หรือ ลำดับการให้บริการไปยังสภาวะการทำงานจริง (Production Environment)

15. การบริการตามกฎระเบียบและตรวจสอบ (Service Validation and Testing)

เป็นกระบวนการใหม่ในมาตรฐานการบริหารบริการและ กระบวนการวางแผนระบุกำหนดการให้เป็น ไปตามวัตถุประสงค์และสามารถนำไปใช้งานได้เหมาะสม

16. การประเมิน (Evaluation)

เป็นกระบวนการใหม่ในมาตรฐานการบริหารบริการ โดยเน้นไปที่ประสิทธิภาพของการให้บริการว่า เป็นไปตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้หรือไม่

17. การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

เป็นกระบวนการใหม่ในมาตรฐานการบริหารบริการที่มีหน้าที่ในการสร้างมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการทั้งหมด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ในการบริหารจัดการบริการและการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

18. การจัดการเหตุการณ์ (Event Management)

เป็นการบวนการใหม่ในมาตรฐานการบริหารบริการซึ่งรับผิดชอบในการตรวจสอบเหตุการณ์ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับบริการ

19. การบริหารการกู้คืนการให้บริการ (Incident Management)

เป็นกระบวนการที่มีหน้าที่หลักในการกู้คืนบริการให้สามารถให้บริการได้ต่อเนื่องอย่างรวดเร็วที่สุด และเพื่อลดระดับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

20. ความต้องการการทำให้บรรลุผล (Request Fulfillment)

เป็นกระบวนการใหม่ในมาตรฐานการบริหารบริการซึ่งการบริการที่ถูกร้องขอมีความจำเป็นในกระบวนการรับแจ้งปัญหาของ ITIL V2 ซึ่งจะถูกแยกออกมาเป็นกระบวนการ “ความต้องการบรรลุผล” ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดการกับบริการที่ถูกร้องขอ โดยผู้ใช้งานเนื่องจากบริการที่ถูกร้องขอ จำนวนมากเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยและมีระดับความเสี่ยงต่ำหรืออาจเป็นการ Request เพื่อขอข้อมูลเท่านั้นยกตัวอย่าง เช่น การที่ผู้ใช้งานขอ Reset Password จัดเป็น “Standard Change” ไม่จำเป็นต้องขอ Request For Change (RFC)

21. การบริหารปัญหา (Problem Management)

เป็นกระบวนการที่มีหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากับการให้บริการ โดยการจำกัดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและวิเคราะห์สาเหตุพร้อมทั้งวิธีแก้ปัญหามีการร้องขอเพื่อการเปลี่ยนแปลง (Request for Change หรือ RFC) เพื่อแก้ไขปัญหาและกำหนดวิธีแก้ไขปัญหาลัดวงจร (Work Around) โดยใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นอีกในอนาคต

22. การจัดการสิทธิ์ในการเข้าใช้บริการ (Access Management)

เป็นกระบวนการใหม่ในมาตรฐานการบริหารบริการที่มีหน้าที่ในการบริหารจัดการสิทธิ์ในการเข้าใช้บริการเพื่อป้องกันการเข้าถึงระบบโดยผู้ที่ไม่มียสิทธิ์ การจัดการสิทธิ์ในการเข้าใช้บริการ มีหน้าที่บังคับใช้นโยบายตามที่กำหนดไว้ในการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และการบริหารพร้อมใช้งาน

23. การติดตามและหน่วยควบคุม (Monitoring and Control)

เป็นกระบวนการที่มีหน้าที่จัดทำรายงานและดำเนินการตามภาระหน้าที่ ช่วยให้เกิดการปรับปรุงการสนับสนุนที่มีต่อการบริการ

24. การดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT operation)

เป็นกระบวนการที่มีอยู่ประจำวัน การสอบถามหรือการทำรายงานที่มีทีมบริหารจัดการเพื่อดูแลความเรียบร้อย

25. ขั้นตอนที่ใช้ในการกำหนดข้อกำหนดเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการ (Define What You Should Measure)

ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่ใช้ในการกำหนดข้อกำหนดเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการ เช่น เป้าหมายของการให้บริการ ความพึงพอใจของนักศึกษา ความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และความสอดคล้องของกฎระเบียบข้อบังคับ

26. การพิจารณาถึงความพร้อมในการวัดข้อกำหนดที่กำหนดขึ้นในขั้นตอนแรก (Define What You Can Measure)

เป็นขั้นตอนที่พิจารณาถึงความพร้อมในการวัดข้อกำหนดที่กำหนดขึ้นในขั้นตอนแรกในมาตรฐานการบริหารบริการโดยมีแนวทางว่าไม่ควรกำหนดข้อกำหนดในสิ่งที่ไม่สามารถวัดได้หรือไม่ข้อมูลเพียงพอและไม่มีเครื่องมือใดที่สามารถเก็บข้อมูลหรือเป็นข้อกำหนดที่ไม่เกี่ยวข้องในข้อตกลงระดับบริการ (Server Level Agreement: SLA)

27. การใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาใช้วัดผลข้อกำหนดที่ได้กำหนด (Gather the Data)

เป็นขั้นตอนที่ต้องใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาใช้วัดผลข้อกำหนดที่ได้กำหนดไว้ เช่น เครื่องมือเก็บบันทึกการให้บริการ เพื่อดูระดับการให้บริการ หรือเครื่องมือในการทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา

28. ขั้นตอนในการประมวลผลข้อมูล (Process the Data)

หลังจากที่เก็บข้อมูลมาได้แล้วนั้น ก็มาถึงขั้นตอนในการประมวลผลข้อมูลที่มีจำนวนมาก เช่น ข้อมูล Incident หรือ ข้อมูลการโทรหาศูนย์รับแจ้งปัญหา (Service Desk) ให้กลายเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์เพื่อให้สามารถนำไปวิเคราะห์ต่อไปได้ ในขั้นตอนถัดไป

29. การวิเคราะห์เพื่อหาปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น (Analyze the Data)

ขั้นตอนนี้นำเอาข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่แล้วมาวิเคราะห์เพื่อหาปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น การโทรหาศูนย์รับแจ้งปัญหาลดลง จากเดือนที่แล้วจำนวนมาก ซึ่งมีสาเหตุจากนักศึกษาส่วนมากไม่ติดต่อศูนย์รับแจ้งปัญหาเนื่องจากไม่มีความเชื่อถือว่า ศูนย์การรับแจ้งปัญหาจะสามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ จึงติดต่อโดยตรงไปที่กระบวนการบริการสนับสนุน

30. การนำเสนอผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลมานำเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง (Present and the Data)

ขั้นตอนนี้ในการนำเสนอผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลมานำเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้องอันได้แก่ผู้บริหารเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ และนักศึกษา เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และหาแนวทางแก้ไขในขั้นตอนต่อไป

31. การหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Implement Corrective Action)

เป็นขั้นตอนในการหาแนวทางแก้ไขปัญหามาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องมีการจัดทำแผนการปรับปรุง จัดเตรียมทรัพยากรงบประมาณในการปรับปรุงหรืออาจจะต้องมีการจัดหาบริการใหม่มาเสริมเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหา อย่างไรก็ตามการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากขึ้นนั้น ต้องสอดคล้องกับเป้าหมายทางธุรกิจและข้อบังคับ กฎเกณฑ์ต่างๆ ที่องค์กรต้องปฏิบัติตาม

บทสรุป

การสังเคราะห์องค์ประกอบและข้อกำหนดการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสถาบันอุดมศึกษาครั้งนี้พบว่าแต่ละมาตรฐานมีแนวทางการปฏิบัติเพื่อการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมือนกัน ต่างกันเฉพาะการให้ความสำคัญและจุดเน้นในด้านการบริหารบริการที่เกี่ยวกับรายการต่างๆ ตามข้อกำหนดเท่านั้น กล่าวคือ ISO/IEC 20000 และ ITIL V.3 เป็นมาตรฐานที่มีแนวทางปฏิบัติครบทั้ง 31 ข้อ และเป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับและนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรทั่วโลก จากรายงานของ ITSM มีองค์กรจำนวนมาก นำไปใช้และได้รับการรับรองแล้ว

ผลจากการสังเคราะห์องค์ประกอบและข้อกำหนดการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสถาบันอุดมศึกษา เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่สถาบันอุดมศึกษาสามารถนำมาเป็นข้อมูลในการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วมากขึ้นในการเลือกมาตรฐานที่เหมาะสมตามความจำเป็นเพื่อการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553. (2553). กรุงเทพฯ:

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.

ISO/IEC 20000-1. (2005). Unpublished Manuscript, International Organization for Standardization.

ISO/IEC 20000-2. (2005). Unpublished Manuscript, International Organization for Standardization.

Jan van Bon, M ; Pieper, A. ; Veen, T. & Verheijen, Best. (2007). Best Practices: Introduction to ITIL, TSO Publications. Norwich, June.

Taylor, S. ; Iqbal, M. & Nieves, M. (2007). ITIL: Service Strategy, TSO publications. Norwich, UK.

Taylor, S. ; Lioyd, V. & Rudd, C. (2007). ITIL: Service Design, TSO publications. Norwich, UK.

Taylor, S. ; Lacy, S. & Macfarlane, I. (2007). ITIL: Service Transition, TSO publications. Norwich, UK.

Taylor, S. ; Cannon, D. & Wheeldon, D. (2007). ITIL: Service Strategy, TSO publications. Norwich, UK.

Taylor, S. ; Case G. & Spalding, G. (2007). ITIL: Continual Service Improvement, TSO publications. Norwich, UK.