

รพค. (ภายใน)
เลขที่ 152
วันที่ 23/6/60
เวลา 16.03



เลขที่ 1092
วันที่ 23 มิ.ย. 60
เวลา 11.30 น.

กพร.
เลขที่ 507
วันที่ 22 มิ.ย. 2560
เวลา 16.35 น.

รายงานสรุปการฝึกอบรม/สัมมนาภายนอก ประจำปี 2560

ฝทท 21/13

21 มิ.ย. 2560

เรียน รพค. ผ่าน ผชก (นายสุชินฯ) ผอ.ฝทท. รพค.(CIO) ผชก.4 ผอ.ฝทท. ผอ.กพร. ทน.สค

ฝทท.

เลขที่ 1005
วันที่ 22 มิ.ย. 2560
เวลา 15.53 น.

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า นางสาววนภัสวรรณ อินทยุง ตำแหน่งพนักงานวิเคราะห์ระบบ
สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย) สค./กพร./ฝทท. ได้รับอนุมัติให้เข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนา
หลักสูตร การประยุกต์ใช้ ITIL ให้เหมาะสมกับองค์กรของท่าน (IT Service Management with ITIL)
จัดโดย บริษัท อเมริกัน อินฟอร์เมชัน ซิสเต็ม จำกัด ระหว่างวันที่ 24 - 26 พฤษภาคม 2560
สถานที่จัด อาคาร CS Tower ค่าลงทะเบียนอบรม/สัมมนา เสียค่าใช้จ่าย 19,260.00 บาท
 ไม่เสียค่าใช้จ่าย

2. ข้าพเจ้าขอรายงานสรุปการฝึกอบรม/สัมมนา ดังนี้
2.1 สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

กพร.
เลขที่ 1161
วันที่ 23 มิ.ย. 2560
เวลา 16.05 น.
ฝทท.
เลขที่ 3098
วันที่ 23 มิ.ย. 2560
เวลา 16:02

การบริหารจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย ITIL

การดำเนินธุรกิจขององค์กรต่างๆ ในปัจจุบัน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นเพื่อ
ก่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ และทำให้องค์กรธุรกิจมีผลกำไร การพัฒนาด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศให้สามารถตอบสนองต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร โดยส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นงานด้านบริหาร
จัดการด้านคุณภาพของระบบ และการพัฒนากระบวนการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การพัฒนากระบวนการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการพัฒนารูปแบบการให้บริการผู้ใช้งานหลังจาก
การติดตั้งระบบงาน ถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเพราะเป็นการบริหารจัดการกระบวนการที่จะต้องทำให้
ผู้ใช้งาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้อุปการดำเนินงานต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง

องค์กรหลายๆ องค์กร ได้ให้ความสำคัญกับมาตรฐานที่เป็นแนวทางในการเตรียมระบบสารสนเทศ
ขององค์กร เพื่อให้พร้อมเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องมาจากองค์กรทั้งหลายต่างมุ่งหวังว่ากรอบวิธี
ปฏิบัติเหล่านี้ จะช่วยประเมินการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดทำสารสนเทศเพื่อใช้งานใน
องค์กร และปรับปรุงกระบวนการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการบริหารจัดการด้านคุณภาพของระบบ
ได้



มาตรฐานหนึ่งที่เป็นทั้งแนวคิดและแนวทางการปฏิบัติ (Framework) เพื่อการควบคุมภายในที่ดี ด้านเทคโนโลยีสำหรับองค์กรธุรกิจต่างๆ ก็คือ Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Framework เป็น วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด หรือ Best Practices ด้านกระบวนการบริหารจัดการงานบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากลทั่วไป ใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์และออกแบบ กระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้ขั้นตอนการทำงานที่มีประสิทธิภาพดีที่สุดใน

➤ ประโยชน์ของการนำ ITIL มาใช้

ประโยชน์ของ ITIL นั้น จากการศึกษาพบว่ากรณีที่มีการนำ ITIL มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น จะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ เน้นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการบริการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้จุดประสงค์หลักของ ITIL คือการทำให้เกิดการจัดระบบการทำงานของหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรวมทั้งการบริหารจัดการวิธีการดำเนินงานของหน่วยงานที่แตกต่างกันหลายระดับให้เป็นหนึ่งเดียว ช่วยให้เกิดความคล่องตัว และสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ซึ่ง ITIL จึงถูกใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและพบอีกว่าสามารถทำงานได้เป็นอย่างดีเน้นความถนัดของแต่ละบุคคลและการพูดคุยสื่อสารกันมากกว่าการยึดติดที่เครื่องมือและกระบวนการในการทำงาน เช่น อาจให้โปรแกรมเมอร์ไปพบปะและพูดคุยกับผู้ใช้บ้าง ผู้ใช้บอกระไรมาก็สามารถทำตามนั้นได้เลยทำงานโดยยึดที่ผลผลิตหรือซอฟต์แวร์เป็นหลัก โดยสามารถแบ่งประโยชน์ได้เป็นหัวข้อหลักๆ ดังนี้

- เพื่อลดต้นทุน: การบริหารไอทีอย่างเป็นระบบและมีแบบแผนจะช่วยให้สามารถนำทรัพยากรมาใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพสามารถลดความสูญเสียช่วยให้สามารถลดต้นทุนการดำเนินการบริหารจัดการได้
- ช่วยเพิ่มความพร้อม: ITIL มีเป้าหมายเพื่อช่วยให้มีความพร้อมด้านการให้บริการรวมทั้งช่วยให้ทรัพยากรระบบไอทีที่มีความพร้อมที่จะให้บริการอย่างต่อเนื่องและแม้ว่าจะมีเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้นก็สามารถนำระบบกลับคืนสู่การให้บริการได้เร็วที่สุด
- ช่วยปรับแต่งสมรรถภาพ: สมรรถภาพได้มาจากความพร้อมซึ่งความพร้อมในที่นี้หมายถึงความพร้อมของทีมงานดูแลตลอดจนทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการบริหารขีดความสามารถของ ITIL จะช่วยให้มีการทดสอบและการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของโครงสร้างพื้นฐานไอทีซึ่งจะนำไปสู่การวางแผนการปรับปรุงเพื่อรักษาประสิทธิภาพของการให้บริการ
- ช่วยเพิ่มปริมาณของผลลัพธ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ: ITIL จะช่วยเพิ่มผลลัพธ์จากกระบวนการทำงานที่มีแบบแผนมีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพช่วยเพิ่มผลลัพธ์ที่สามารถคาดหวังได้แก่ผู้ใช้บริการ



- สามารถใช้ทรัพยากรที่ดีและมีประสิทธิภาพ: ITIL จะช่วยให้สามารถจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรที่จำเป็นต่อการบริการระบบไอทีด้วยการวางแผนและควบคุมการดูแลอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้สามารถใช้งานทรัพยากรได้อย่างเต็มที่และตรงกับงานที่ทำซึ่งไม่เพียงแต่เพิ่มประสิทธิภาพเท่านั้นแต่ยังช่วยลดความสูญเสียที่ไม่จำเป็นในการใช้งานทรัพยากร

- เพิ่มขีดความสามารถในการปรับขนาดของงาน: ITIL จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการสามารถปรับแต่งลักษณะของการให้บริการที่สอดคล้องกับขนาดและความต้องการของผู้ใช้บริการ

➤ โครงสร้าง ITIL V.3

กระบวนการทั้งหมดของ IT Service Management ที่เกิดขึ้นมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1990 จนถึงปี 2011 มีการปรับปรุงเป็น ITIL 2011 ซึ่งประกอบไปด้วย 5 แกนหลัก คือ Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, Continual Service Improvement ซึ่งแต่ละแกนหลักจะมีกระบวนการอยู่ประมาณ 1-7 กระบวนการ รวมๆ แล้วทั้งหมด 26 กระบวนการ 4 ฟังก์ชัน โดยแต่ละกระบวนการมีการเชื่อมโยงกันเป็นวงจรชีวิตตามแบบฉบับวงจรควบคุมคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Act)

ส่วนประกอบหลัก 5 ส่วน ของ ITIL

1. กลยุทธ์ด้านการบริการ -Service Strategy (SS) เป็นส่วนประกอบแรกสำหรับการสร้าง IT Service Management ขึ้นมาในองค์กร โดยในส่วนนี้ให้คำนึงถึง “what?” และ “why?” ก่อน “how?” เน้นการสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้น (Value Creation) ทำการสร้างแบบจำลองตลาดบริการ (Service Markets) ขึ้นมา มีการกำหนดลักษณะการให้บริการ (Service Provider Type) คิดงานบริการให้เหมือนสิ่งที่จะต้องได้คือบริการที่มีประโยชน์และมีการรับประกัน (Service Assets) โดยกระบวนการที่อยู่ในส่วนประกอบนี้คือ

- Service Portfolio Management คือ กระบวนการที่ช่วยในการวางแผนว่าบริการอะไรบ้างที่ควรมี (What) และเหตุผลว่าทำไมบริการนั้นๆ ถึงมีคุณค่า (Why) รวมไปถึงช่วยวางแผนเรื่องต้นทุน (Cost) – จุดแข็ง (Strengths) – จุดอ่อน (Weaknesses) ของบริการนั้นๆ เพื่อให้สามารถจัดลำดับความสำคัญด้านการลงทุนได้ ทำให้สามารถวางแผนว่าบริการใดบ้างที่จะเปิดให้บริการในอนาคต บริการอะไรบ้างที่เปิดให้บริการอยู่ และบริการอะไรบ้างที่จะถูกยกเลิกในอนาคต
- Financial management for IT Services คือ กระบวนการที่ช่วยในการวัดผลคุณค่างานบริการ IT ช่วยจัดการต้นทุนของ IT Service Management ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- Business Relationship Management คือ กระบวนการนี้ช่วยในการสนับสนุนให้ IT และ Business มีความเข้าใจกันและให้ IT ไปในทิศทางเดียวธุรกิจ (IT For Business) ไม่ใช่ Business For IT



- Demand Management คือ กระบวนการที่แต่เดิมเคยอยู่ใน Capacity Management แต่ปัจจุบันถูกแยกออกมาเดี่ยวๆ มีส่วนช่วยในการวางแผนด้านความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากถ้าความต้องการของผู้ใช้บริการเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นมาโดยไม่คาดคิด จะส่งผลกระทบต่อการทำงานในส่วนอื่นๆ ทั้งหมด

- Strategy for IT Services คือ กระบวนการที่เพิ่งเกิดขึ้นมาใหม่ใน ITIL 2011 เป็นกระบวนการที่แยกออกจาก Service Portfolio Management (ITIL v.3) เพื่อวางกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ งานบริการในภาพรวม และเป็นส่วนสนับสนุน IT Steering Group ในการตัดสินใจ

สรุปในส่วนนี้องค์กรควรกำหนดเป้าหมายและความคาดหวังของประสิทธิภาพงานบริการต่างๆ ออกมา

2. การออกแบบงานบริการ – Service Design (SD) เป็นส่วนประกอบที่สอง ที่นำเอาข้อมูลจาก Service Strategy มาออกแบบเป็นงานบริการจริง โดยมุ่งเน้นให้งานบริการที่จะสร้างขึ้นสามารถสร้างคุณค่าได้จริงต่อธุรกิจ มีความพร้อมให้บริการ มีขีดความสามารถเพียงพอต่อความต้องการของธุรกิจ มีแผนรองรับเหตุเหตุไม่คาดฝันเพื่อให้บริการมีความต่อเนื่อง มีการติดตามมาตรฐานระดับการให้บริการที่ได้ตกลงไว้ (Service Level) และ มุ่งมั่นให้งานบริการที่จะสร้างนั้นสอดคล้องกับมาตรฐานและกฎระเบียบที่กำหนดไว้ สำหรับในส่วนประกอบนี้ไม่ได้เจาะจงเฉพาะงานบริการใหม่เพียงอย่างเดียว แต่รวมไปถึงการปรับปรุงงานบริการเดิมให้ดีขึ้นด้วย กระบวนการที่สำคัญในส่วนประกอบนี้ คือ

- Service Catalogue Management คือ กระบวนการที่ช่วยจัดการข้อมูลของงานบริการที่เปิดให้บริการอยู่ทั้งหมดให้ ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน เป็นส่วนที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้ามาเห็นได้เพื่อรู้รายละเอียดต่างๆ รวมถึงค่าใช้จ่ายของบริการนั้นๆ
- Availability Management คือ กระบวนการที่ช่วยให้มั่นใจว่างานบริการที่เปิดให้บริการมีความพร้อมใช้งานตามข้อตกลงของระดับการให้บริการ (SLA)
- Capacity Management คือ กระบวนการที่ช่วยให้มั่นใจว่าทรัพยากรที่มีอยู่สามารถรองรับปริมาณการใช้บริการได้และเป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)
- Service Level Management คือ กระบวนการที่ช่วยให้มั่นใจว่างานบริการทั้งหมดสามารถให้บริการตามข้อตกลง และช่วยทำให้การสื่อสารและความเข้าใจกันระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการดีขึ้น
- Supplier Management คือ กระบวนการที่ช่วยให้องค์กรมั่นใจได้ว่าจะได้รับความคุ้มค่าแก่จำนวนเงินที่ จ่ายให้ซัพพลายเออร์ โดยกิจกรรมต่างๆ เช่น การเจรจาต่อรอง การทำข้อตกลง การจัดการประสิทธิภาพของซัพพลายเออร์
- IT Service Continuity Management คือ กระบวนการที่ช่วยให้เกิดการวางแผนและทดสอบความต่อเนื่องของการให้บริการ IT ให้ไปในทิศทางเดียวกับ Business Continuity Management



- Information Security Management คือ กระบวนการที่ช่วยให้มั่นใจได้ว่านโยบายด้านความปลอดภัยของสารสนเทศจะไปในทิศทางเดียวกันกับความปลอดภัยของธุรกิจ และมีส่วนช่วยรักษาและบังคับใช้นโยบายด้านความปลอดภัย
- Design Coordination กระบวนการนี้เริ่มมีใน ITIL 2011 ซึ่งเป็นกระบวนการที่ช่วยรวมศูนย์กลางระหว่างการสื่อสารและการควบคุมกระบวนการทั้งหมดใน Service Design กระบวนการ Design Coordination จะอยู่ในทุกกิจกรรมของการออกแบบ

3. การส่งมอบงานบริการ – Service Transition (ST) เป็นส่วนประกอบที่สาม ที่นำเอาข้อมูลจาก Service Design มาทำแผนการส่งมอบงานบริการใหม่หรือการปรับเปลี่ยนงานบริการเดิม เพื่อให้แน่ใจว่าจะไม่เกิดเหตุการณ์ใดๆ ที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจในทุกกรอบด้าน กระบวนการที่สำคัญในส่วนประกอบนี้ คือ

- Transition Planning & Support คือ กระบวนการสำหรับช่วยวางแผนการปรับเปลี่ยนและการขึ้นบริการใหม่เฉพาะที่สำคัญ (Major) มีผลกระทบในภาพรวม
- Change Management คือ กระบวนการที่ช่วยควบคุมการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อบริการ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการเปลี่ยนแปลงในแต่ละครั้งได้ผ่านการประเมินผลกระทบรอบด้าน มีความปลอดภัย ได้รับการอนุมัติจากผู้เกี่ยวข้อง เพื่อลดปัญหาที่อาจจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อธุรกิจ
- Service Asset & Configuration Management คือ กระบวนการที่ช่วยจัดการข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทั้งหมด ให้เป็นปัจจุบันและมีความถูกต้อง เพื่อช่วยให้การวิเคราะห์และตัดสินใจต่างๆ เช่น Network Diagram , Server Diagram เป็นต้น
- Service Validation & Testing คือ กระบวนการนี้ช่วยให้มั่นใจได้ว่าบริการใหม่หรือที่ปรับปรุงใหม่ที่พร้อมจะเปิดใช้งานผลตามความคาดหวัง เหมาะสมกับเป้าหมายและการใช้งาน
- Release & Deployment Management คือ กระบวนการที่ต่อเนื่องมาจากกระบวนการ Change Management คือรับผิดชอบในการ สร้าง (Build), ทดสอบ (Test) และ ติดตั้ง (Deployment) งานบริการใหม่หรืองานบริการที่ถูกปรับปรุง
- Change Evaluation คือ กระบวนการที่ช่วยประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่มีขนาดใหญ่ ถ้าหากการเปลี่ยนแปลงนั้นมีขนาดเล็กสามารถประเมินได้ในกระบวนการ Change Management
- Knowledge Management คือ กระบวนการจัดการความรู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเกี่ยวกับการให้บริการ เมื่อผ่านกระบวนการต่างๆ ในส่วนประกอบนี้ สิ่งที่ได้คืองานบริการได้ถูกเปิดให้ใช้ได้อย่างเป็นทางการ

4. การปฏิบัติงานบริการ – Service Operation (SO) เป็นส่วนประกอบที่สี่ ที่แนะนำแนวทางในการจัดการงานที่ต้องทำในแต่ละวัน รวมไปถึงการสนับสนุนให้งานบริการต่างๆ สำเร็จลุล่วง และมีการเฝ้าติดตามหรือรับแจ้งเหตุผิดปกติที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริการต้องหยุดชะงัก พร้อมหาแนวทางการแก้ไข



ปัญหาอย่างเร่งด่วนเพื่อให้บริการกลับสู่สภาพปกติและวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาให้พบเพื่อลดโอกาสการเกิดปัญหาซ้ำอีกในอนาคต กระบวนการที่สำคัญในส่วนประกอบนี้ คือ

- Event Management คือ กระบวนการที่ช่วยติดตามเหตุการณ์ต่างๆ ที่มีผลกับการให้บริการ ซึ่งอาจจะใช้ระบบ Monitoring ช่วยตรวจสอบ Hardware, Software, Network เป็นต้น
- Request Fulfilment คือ กระบวนการที่ช่วยรับเรื่องความต้องการต่างๆ ของผู้ใช้งาน ที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้บริการ หรือ อาจจะเป็นลักษณะขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการ
- Incident Management คือ กระบวนการนี้ช่วยในการสนับสนุนการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติที่ทำให้การบริการต้องหยุดชะงัก โดยมุ่งหมายไปที่การแก้ไขปัญหาให้เร็วที่สุดโดยไม่ต้องสนใจสาเหตุที่แท้จริงก่อน
- Problem Management คือ กระบวนการที่ช่วยในการแก้ไขปัญหาจากสาเหตุที่แท้จริง ซึ่งต่างกับ Incident Management ที่มุ่งเน้นไปที่การกู้คืนสิ่งปัญหาให้กลับมาพร้อมใช้งานให้เร็วที่สุด โดยกระบวนการนี้สามารถดำเนินการได้ทั้งเชิงรุกและเชิงรับ
- Access Management คือ กระบวนการที่ช่วยให้บริการเกี่ยวกับการขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบต่างๆ เช่น การขอเพิ่ม username/password, สิทธิ์การอนุมัติ, logging, tracking, การลบสิทธิ์และยังมีฟังก์ชันงานในกระบวนการดังต่อไปนี้
- Service Desk คือ จุดบริการเพียงจุดเดียวที่คอยรับการติดต่อจากผู้ใช้งาน (Single point of contact) และ ช่วยประสานงานระหว่างผู้ใช้งานกับหน่วยบริการต่างๆ
- Technical Management คือ กลุ่มคนทำงานที่ช่วยดูแลเกี่ยวกับด้านเทคนิคเฉพาะทาง เช่น Server, Desktop, Network, Security, Database เป็นต้น มีส่วนช่วยในการเสนอข้อมูลเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงทางเทคนิค ซึ่งจำเป็นสำหรับการออกแบบ การทดสอบ การจัดการ และเพิ่มประสิทธิภาพของงานบริการต่างๆ
- IT Operations Management คือ กลุ่มคนที่คอยปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายในแต่ละวัน (Day-to-Day) ที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ เช่น งานดูแลห้อง Data Center งานสำรองข้อมูล เป็นต้น
- Application Management คือ กลุ่มคนทำงานที่ดูแลเกี่ยวกับระบบ Application ต่างๆ ซึ่งต้องอยู่ในกระบวนการพัฒนาระบบในทุกขั้นตอน (Requirements-Design-Build-Deploy-Operate-Optimize) อาจจะมีการแบ่งกลุ่มการทำงานแยกตามระบบ Application เช่น ระบบ Finance, HR, Sales เป็นต้น

5. การพัฒนางานด้านบริการ – Continual Service Improvement (CSI) เป็นส่วนประกอบที่ห้าที่แนะนำแนวทางการนำเอาข้อมูลการให้บริการมาวิเคราะห์และจัดรายงานสรุป เพื่อส่งต่อไปยังส่วนประกอบต่างๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง กระบวนการที่สำคัญในส่วนประกอบนี้ คือ 7



Steps Improvement Process คือ กระบวนการที่มีเพียง 7 ขั้นตอนเป็นลักษณะ Plan-Do-Check-Act ที่ช่วยให้เกิดการพัฒนาย่างต่อเนื่อง สรุปรุ่คร่าวๆ ดังนี้

- ระบุสิ่งที่จะปรับปรุง (Vision, Business need, Strategy, Tactical Goals, Operational Goals)
- กำหนดสิ่งที่จะมาวัดผล

- นำข้อมูลมาประมวลผล
- วิเคราะห์ข้อมูล
- นำเสนอข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ
- เริ่มกระบวนการปรับเปลี่ยน

➤ ทำไม ITIL ถึงประสบความสำเร็จ

ITIL มุ่งเน้นไปที่องค์ประกอบต่างๆ ของ IT Service Management ที่ดีซึ่งช่วยให้องค์กรเพิ่มประสิทธิผล ประหยัดค่าใช้จ่าย รวมทั้งเพิ่มความพึงใจของผู้รับบริการ IT ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยมีการอธิบายว่าควรทำอะไรบ้างและมีการบอกแนววิธีการปฏิบัติที่สามารถนำมาปรับใช้ได้ สำหรับกฎเกณฑ์สำคัญที่ช่วยให้ ITIL ประสบความสำเร็จไปทั่วโลกก็คือ

- **Non-proprietary** – ITIL สามารถนำไปปรับใช้ได้ในทุกๆ องค์กร เพราะ ITIL ไม่ได้ถูกสร้างมาให้ขึ้นตรงต่อเทคโนโลยีใดๆ และประเภทธุรกิจใดๆ จึงไม่มีการผูกติดกับผู้ประกอบการรายใดในโลก เจ้าของ ITIL ที่แท้จริงคือรัฐบาลประเทศอังกฤษ ซึ่งมีนโยบายที่ชัดเจนว่าจะไม่นำเอา ITIL ไปแสวงหากำไร
- **Non-prescriptive** – ITIL แนะนำกรอบการทำงานและวิธีการปฏิบัติที่สมบูรณ์แบบสำหรับการทำ IT Service Management ซึ่งผ่านการพิสูจน์มาแล้วเป็นระยะเวลายาวนานว่าสามารถนำมาปรับใช้ได้ ในทุกๆ ประเภทธุรกิจ ไม่ว่าจะธุรกิจนั้นจะมีขนาดเล็ก-กลาง-ใหญ่ ไม่มีกฎตายตัวว่าต้องนำเอาหัวข้อใดหรือกระบวนการใดมาปรับใช้บ้าง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมที่องค์กรนั้นจะพิจารณา
- **Best practice** – ITIL สังสมวิธีการปฏิบัติมากมายสำหรับการทำ IT Service Management ที่เรียกว่าดีที่สุด โดยกลุ่มองค์กรและบริษัทชั้นนำระดับโลก ที่มีการรวมกลุ่มพัฒนาย่างต่อเนื่อง .
- **Good practice** – ITIL ไม่มีการระบุชี้ชัดว่าในทุกวิธีการปฏิบัติใน ITIL จะเป็นวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best practice) โดย ITIL เปิดกว้างให้มีการทบทวนเพื่อปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งวิธีการปฏิบัติที่เคยเป็น Best practice อาจจะถูกตีค่าลงให้เป็น Good practices ได้เมื่อมีวิธีการใหม่ๆ ที่ดีกว่าเกิดขึ้น



2.2 ข้อเสนอแนะในการนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้กับองค์กร

การบริหารจัดการด้วย ITIL เป็นเรื่องที่ต้องอาศัยการลงทุน ตั้งแต่การให้ความรู้แก่บุคลากรในองค์กร การนำ ITIL เข้ามาใช้ในองค์กร เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการนั้น เป็นกระบวนการที่มีอยู่แล้ว (เพียงแต่อาจจะยังไม่เป็นระเบียบ) รพม จึงควรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการ มุ่งเน้นที่บุคลากรทั้งภายในและภายนอก ช่วยกันสร้างกระบวนการที่มีประสิทธิภาพขึ้น มากกว่าจะเน้นที่ซื้อเครื่องมือหรือซอฟต์แวร์มาใช้ ส่วนด้านการลงทุนนั้นก็ควรมีหลักการที่ชัดเจนของตัววัดก่อนที่จะลงมือ นำ ITIL มาปรับเปลี่ยนกระบวนการของหน่วยงาน เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ถึงความคุ้มค่าในการลงทุนได้อย่างชัดเจน ข้อมูลดังกล่าวนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้บริหารขององค์กร ที่จะใช้ในการลงทุน ปรับเปลี่ยนทั้งกระบวนการ และบุคลากรของหน่วยงาน ทั้งนี้ได้แนบประกาศนียบัตร และในลงเวลาเข้าร่วมอบรมมาด้วย (เอกสารแนบ)

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม/สัมมนา

2.3.1 หลักสูตรที่ฝึกอบรม/สัมมนาครั้งนี้ช่วงเพิ่มพูนความรู้ของท่านเพียงใด

มาก ปานกลาง น้อย

2.3.2 ท่านคิดว่าการฝึกอบรม/สัมมนาครั้งนี้มีประโยชน์กับตัวท่านและองค์กรเพียงใด

มาก ปานกลาง น้อย

ระบุเหตุผล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เนื้อหาเกี่ยวข้องโดยตรงและสามารถนำไปใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างดี
- เนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
- เป็นความรู้เสริม และมีประโยชน์ในการปฏิบัติงาน
- ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับบุคคลนอกองค์กร
- วิทยากรมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ในการบรรยายเป็นอย่างดี
- เนื้อหาการอบรมไม่ตรงกับหัวข้อการบรรยาย
- อื่น ๆ

3. วิทยากรที่ให้ความรู้ในหลักสูตรนี้ ได้แก่

ชื่อ-สกุล	จากสถาบัน/หน่วยงาน	ระดับความสามารถของวิทยากร		
3.1 ดร.วิรินทร์...เมฆประดิษฐสิน	อเนกอิน.อินฟอร์เมชั่น ซิสเต็ม.จำกัด	<input checked="" type="checkbox"/> มาก	<input type="checkbox"/> ปานกลาง	<input type="checkbox"/> น้อย
3.2	<input type="checkbox"/> มาก	<input type="checkbox"/> ปานกลาง	<input type="checkbox"/> น้อย
3.3	<input type="checkbox"/> มาก	<input type="checkbox"/> ปานกลาง	<input type="checkbox"/> น้อย



4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้เข้าอบรม

(นางสาวณภัทสรพรรณ อินทขยง)

ตำแหน่ง พนักงานวิเคราะห์ระบบ

วันที่ 21 มิถุนายน 2560

The Directors of
The American Information System

Training Center

Have conferred upon

Miss. NAPHATSAWAN INTAYUNG

Who has satisfactorily completed the training course for

IT Service Management with ITIL

This Certificate of Completion with all the rights and privileges pertaining thereto.

Issued at Bangkok, Thailand on 24/05/2017 - 26/05/2017



Course Instructor



Chairman of the Board



American Information System Co., Ltd.

230 ถ. รัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310

Tel: 02-274-0864, 02-2740367, 031-6676981, 039-7767350 Fax: 02-274-0864
www.cyberthai.com Email: infodesk@cyberthai.com, cyberthai@windowslive.com

ใบลงนามเข้ารับการอบรม

หลักสูตร IT Service Management with ITIL

ระยะเวลาอบรมวันที่ 24-26 พฤษภาคม 2560 เริ่มอบรม 9.30-17.30 น.

No.	รายชื่อผู้เข้าอบรม	วันพุธ 24/05/60	วันพฤหัสบดี 25/05/60	วันศุกร์ 26/05/60			
1.	คุณนพพล กริ่งกระโทก	KND NKL	KND OML	KND NKL			
2.	คุณกิตติชัย อินทนะ						
3.	คุณภาณุวัฒน์ ประดิษฐ์	Phanup	Phanup	Phanup			
4.	คุณนภัสวรรณ อินทสุ้ง	นภัสวรรณ	นภัสวรรณ	นภัสวรรณ			
5.	คุณศรายุทธ ชาวฟ้าขาว	ศรายุทธ	ศรายุทธ	ศรายุทธ			
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							
16.							
17.							
18.							
19.							
20.							