

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการ และเหตุผล

เป็นที่ทราบกันดีว่าการดำเนินการหรือธุรกิจต่างๆ ในปัจจุบันนี้มีอัตราการเติบโตอย่างรวดเร็ว รวมทั้งต้องเผชิญกับสถานะการแข่งขันที่สูง ส่งผลให้องค์กรต่างๆ หันมาให้ความสำคัญต่อการลดต้นทุนการดำเนินการ ในขณะที่เดียวกันก็หาทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น แต่ก็นั่นก็ไม่เพียงพอที่จะทำให้ธุรกิจสามารถแข่งขันในระดับสูงได้ การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้งานจึงเป็นทางเลือกที่มีความสำคัญ และมีความจำเป็นอย่างยิ่งยวดเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเสริมศักยภาพของธุรกิจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่ได้วางไว้

เมื่อโลกเปลี่ยนแปลงไปรูปแบบการดำเนินธุรกิจย่อมมีการเปลี่ยนแปลงไปด้วย การตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เป็นสิ่งที่ทุกๆ องค์กรให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ส่งผลให้แทบทุกองค์กรนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้จัดการกับกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และสามารถลดความยุ่งยากในการดำเนินการ ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ช่วยในเรื่องของการจัดเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการให้บริการด้านต่างๆ รวมทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานให้มากขึ้น

บริษัท อินเทลลิเจนท์ บิซิเนส โซลูชัน จำกัด ในฐานะที่เป็นบริษัททางด้านไอที ซึ่งปัจจุบันมุ่งเน้นให้บริการลูกค้าทั้งภาครัฐ และเอกชน ตั้งแต่องค์กรขนาดเล็กไปจนถึงองค์กรที่มีขนาดใหญ่ สำหรับองค์กรขนาดใหญ่ที่มีความต้องการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมาก และมีแนวโน้มการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้มากขึ้นเรื่อยๆ ส่งผลให้ระบบไอทีของลูกค้าขยายตัวอย่างรวดเร็ว ในขณะเดียวกันมีความซับซ้อน มีความวิกฤติในหลายๆ ที่มากขึ้น อีกทั้งยังต้องการให้ระบบไอทีทำงานตลอดเวลาเพื่อรองรับธุรกิจ หรือกิจกรรมหลักขององค์กรให้ดำเนินอย่างต่อเนื่อง สำหรับลูกค้ากลุ่มนี้ถือเป็นลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่มีสำคัญต่อบริษัทเป็นอย่างมาก

แม้ว่าในปัจจุบันบริษัทจะให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับลูกค้าอยู่แล้ว แต่พบว่ารูปแบบการดำเนินงานยังต้องได้รับการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้าที่มีมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังมีความกดดันในการให้บริการมากขึ้น ในฐานะเป็นผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หากไม่มีการปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า จะเกิดผลเสียต่อบริษัทเป็นอย่างมาก

โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องความเชื่อมั่นในการใช้บริการที่บริษัทให้บริการอยู่ในปัจจุบัน และอาจกระทบต่อการพิจารณาใช้บริการของลูกค้าด้วยเช่นกัน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจการนำเอา ITIL ย่อมาจาก Information Technology Infrastructure Library ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติในการบริหารการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เป็นแนวทางเพื่อพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานต้นแบบ เพื่อนำคู่มือดังกล่าวมาใช้ปรับปรุงธุรกิจการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการของลูกค้า รวมทั้งเพื่อให้สามารถรักษาระดับการให้บริการที่ดี และเป็นไปตามสัญญาที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงาน โดยการประยุกต์ใช้ ITIL เพื่อปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัท อินเทลลิเจนท์ บิซิเนส โซลูชั่น จำกัด

## 1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาเชิงทฤษฎี และ/หรือเชิงประยุกต์

1.3.1 บริษัทได้คู่มือการปฏิบัติงานซึ่งประยุกต์ใช้กระบวนการ ITIL เพื่อปรับปรุงการให้บริการสำหรับธุรกิจ IT Solution and System Integration

1.3.2 ทำให้องค์กรมีคู่มือปฏิบัติงานที่อ้างอิงมาตรฐาน มีระบบขั้นตอนที่ชัดเจน สามารถควบคุม และตรวจสอบได้

1.3.3 ผู้ศึกษาได้รับความรู้ทางด้านการบริหารจัดการบริการด้านไอทีตามหลักของ ITIL

## 1.4 ขอบเขต และวิธีการดำเนินงาน

### 1.4.1 ขอบเขตการศึกษา

พัฒนาคู่มือการปฏิบัติงาน โดยการประยุกต์ใช้ ITIL เพื่อใช้ยึดเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 1.4.2 วิธีการ และขั้นตอนในการดำเนินการศึกษา

1) ศึกษาความต้องการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้า นโยบายด้านการให้บริการของบริษัท รวมทั้งเป้าหมาย และความต้องการปรับปรุงการดำเนินงานของฝ่าย System and Technology Group (STG)

2) ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ ITIL เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้เป็นแนวทาง หรือตัวอย่างเพื่อนำไปปรับใช้ในการพัฒนาคู่มือปฏิบัติงาน

3) ศึกษาหลักการทฤษฎีของ ITIL เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ปรับปรุงกระบวนการให้บริการด้าน IT Solution and System Integration (STG) ของบริษัท

4) ทำการวิเคราะห์การดำเนินงานให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ด้วยการวิเคราะห์ SWOT ก่อนการนำกระบวนการ ITIL เข้ามาปรับปรุงการดำเนินงาน โดยผลที่ได้จากการวิเคราะห์จะเป็นประโยชน์ช่วยให้ค้นพบจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการดำเนินงานในปัจจุบัน

5) พิจารณาเลือกกระบวนการ ITIL โดยใช้วิธีการจับคู่ปัญหาที่ได้จากการศึกษาและวิเคราะห์กับกระบวนการ ITIL จากนั้นพิจารณาเลือกกระบวนการที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับเพื่อนำไปพัฒนาคู่มือปฏิบัติงาน ในขณะที่เดียวกันทำการวิเคราะห์ SWOT ก่อนการนำคู่มือปฏิบัติงานไปใช้ โดยนำผลการวิเคราะห์ในส่วนที่เป็นจุดอ่อนไปใช้เปรียบเทียบเมื่อนำกระบวนการ ITIL มาปรับใช้ในการดำเนินงาน

6) พัฒนาคู่มือการปฏิบัติงาน และนำไปใช้งาน

7) ทำการสรุปผลการใช้ ITIL ในการกำหนดคู่มือปฏิบัติงานด้วยการวิเคราะห์ผลการใช้คู่มือปฏิบัติงานโดยใช้ SWOT Analysis อีกครั้งเพื่อให้ทราบว่าเมื่อนำกระบวนการ ITIL มาใช้แล้วปัญหาและจุดอ่อนได้รับการแก้ไขหรือไม่ รวมทั้งเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาคู่มือที่เกิดขึ้นหลังนำกระบวนการ ITIL มาใช้ด้วย แล้วทำการอภิปรายสรุปผลการศึกษาคู่มือปฏิบัติงาน

### 1.5 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยและรวบรวมข้อมูล

1.5.1 บริษัท อินเทลลิเจนท์ บิซิเนส โซลูชั่น จำกัด

1.5.2 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.5.3 สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### 1.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1.6.1 ซอฟต์แวร์ (Software)

1) ระบบปฏิบัติการไมโครซอฟท์วินโดวส์ 7

2) ไมโครซอฟท์ออฟฟิศ และไมโครซอฟท์วิชีโอ เวอร์ชัน 2010

1.6.2 ฮาร์ดแวร์ (Hardware)

เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีหน่วยประมวลผลกลางแบบเพนเทียมคอร์ i3 ความเร็วไม่น้อยกว่า 2.0 กิกะเฮิร์ตซ์ หน่วยความจำขนาด 4 กิกะไบต์ และฮาร์ดดิสก์ไม่น้อยกว่า 100 กิกะไบต์