

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะในการแก้ไขจุดอ่อนหลังนำ ITIL มาใช้

หลังจากบริษัทได้นำคู่มือปฏิบัติงานภายใต้แนวปฏิบัติของ ITIL เข้ามาใช้จัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ลูกค้าแล้ว ผู้ศึกษาได้ใช้เครื่องมือ SWOT Analysis เพื่อวิเคราะห์ผลหลังจากนำกระบวนการ ITIL มาใช้อีกครั้งในบทที่ 5 ทำให้ทราบว่าเมื่อได้ดำเนินงานตามกระบวนการ ITIL ทั้ง 4 กระบวนการ ได้ค้นพบจุดอ่อนใหม่เกิดขึ้นในทั้ง 3 ด้านคือ ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านการดำเนินงานภายใน และด้านบุคลากร ดังนั้นผู้ศึกษาขอเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขจุดอ่อนที่เกิดขึ้นดังต่อไปนี้

6.1.1 ด้านการให้บริการลูกค้า

- แนวทางในการอบรมเพื่อทำความเข้าใจกระบวนการ ITIL
- แนวทางการสร้างจิตสำนึกในการบริการ (Service Mind)
- แนวทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างผู้ให้ และผู้รับบริการ

6.1.2 ด้านการดำเนินงาน

- แนวทางการบริการการเปลี่ยนแปลง (การนำ ITIL มาใช้) และลดแรงต้านของพนักงาน
- แนวทางการสร้างแรงจูงใจพนักงานในการยอมรับแนวปฏิบัติใหม่

6.1.3 ด้านบุคลากร

- แนวทางการรักษาบุคลากร (HR Retention) เพื่อป้องกันการสูญเสียคนเก่ง มีความรู้ความสามารถของบริษัท
- แนวทางการสื่อสาร ประสานงาน การทำงานเป็นทีม

6.2 สรุปผลการดำเนินการค้นคว้า

ในการค้นคว้าการประยุกต์กระบวนการ ITIL เพื่อการจัดการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ บริษัท อินเทลลิเจนท์ บิซิเนส โซลูชั่น จำกัด ได้ดำเนินมาถึงช่วงท้ายซึ่งถือว่าเป็นส่วนที่มีความสำคัญเช่นเดียวกับส่วนอื่นๆ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ที่สนใจในการค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับประโยชน์มากที่สุดผู้ศึกษาได้ทำการสรุปผลการค้นคว้าออกเป็น 4 ข้อดังนี้

6.2.1 การเลือกกระบวนการ ITIL

ขั้นตอนการเลือกกระบวนการ ITIL สำหรับนำมาประยุกต์ใช้กับการปรับปรุงบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทนั้น เป็นขั้นตอนสำคัญเนื่องจากกระบวนการ ITIL กระบวนการดำเนินงานจำนวนมาก และจะเลือกมาใช้อย่างไรจึงจะเกิดประโยชน์กับบริษัทให้มากที่สุด อาจเรียกได้ว่าเป็น ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ดังนั้นในขั้นตอนการพิจารณาเลือก ITIL เข้ามาปรับใช้ในบริษัท จึงจำเป็นต้องกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาเพื่อช่วยในการคัดกรองในการเลือกกระบวนการที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท (Business alignment) ซึ่งหลักการนี้มีอธิบายไว้ใน ITIL ด้วยเช่นกัน สำหรับเกณฑ์ในการเลือกที่ผู้ศึกษา ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ฝ่ายให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้กำหนดขึ้นเพื่อกรอง มี 3 เกณฑ์ เกณฑ์แรกคือ กระบวนการที่นำมาปรับใช้ต้องสอดคล้องกับนโยบายการให้บริการของบริษัท เกณฑ์ข้อที่สองคือ กระบวนการที่นำมาปรับใช้ต้องสามารถตอบสนองความต้องการใช้บริการด้านไอทีของลูกค้า ในส่วนนี้ให้อ้างอิงข้อมูลบริการที่บริษัทให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งจะมีการระบุความต้องการไว้อย่างชัดเจน ส่วนที่สามคือ มีความสอดคล้องกับเป้าหมายของฝ่ายดำเนินงาน หรือมีผลโดยตรงต่อการยกระดับการปฏิบัติงาน โดยสรุปแล้วการเลือกกระบวนการใดๆ เข้ามาปรับใช้ในองค์กรสิ่งสำคัญจะต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับธุรกิจ หรือรูปแบบการดำเนินงานของบริษัท หากยึดที่ตัวกระบวนการ ITIL จะทำให้เสียเวลา และไม่เกิดมูลค่าใดๆ กับบริษัท ลูกค้า หรือแม้กระทั่งผู้ที่ทำการศึกษา

6.2.2 การใช้คู่มือการปฏิบัติงานภายใต้หลักการ ITIL

ผู้ศึกษาได้เรียนรู้จากการศึกษานี้ว่า เมื่อองค์กรให้ความสนใจนำกระบวนการ ITIL เข้ามาใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน สิ่งที่ต้องทำหลังจากที่ได้เลือกกระบวนการ ITIL นั่นคือ การพัฒนาคู่มือซึ่งเป็นเสมือนเครื่องชี้แนวทางในการดำเนินการผู้ศึกษาขออธิบายในหัวข้อนี้เป็น 3 ส่วนคือ ส่วนแรกขั้นตอนการสร้างคู่มือ ขั้นตอนนี้มีความสำคัญ และต้องการมีส่วนร่วมจากทุกๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง สิ่งที่ผู้ศึกษาได้ค้นพบคือ การพัฒนากระบวนการโดยให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

มาร่วมใช้เวลาในการพัฒนานั้นเป็นไปได้ยาก ด้วยเหตุผลด้านภาระงาน และต้องรับผิดชอบหน้าที่การงาน ดังนั้นเพื่อให้สามารถสร้างคู่มือโดยยังยึดหลักการมีส่วนร่วม ต้องปรับวิธีการดำเนินการคือ ผู้ศึกษาในฐานะที่เข้าใจกระบวนการ ITIL มากกว่าผู้อื่นให้ทำการจัดทำคู่มือ และจากนั้นจึงนำคู่มือมาอภิปรายภายในร่วมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อหาจุดที่เหมาะสมในการใช้งาน

ส่วนที่สองการเตรียมการเพื่อนำคู่มือปฏิบัติงานไปใช้ ในการนำคู่มือปฏิบัติงานไปใช้นั้นสิ่งสำคัญคือต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหาร และได้รับความร่วมมือจาก ฝ่ายปฏิบัติงาน และฝ่ายที่ดูแลลูกค้า ดังนั้นก่อนนำคู่มือการปฏิบัติงานไปใช้ให้บริการลูกค้าอย่างเป็นทางการต้องมีการทดสอบ ซักซ้อมเพื่อให้เข้าใจ รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่กำหนดไว้ หากพบว่าบางขั้นตอนที่ออกแบบไม่สอดคล้องกับการดำเนินงาน ส่งผลให้ใช้เวลามากในการดำเนินงาน อาจมีการอภิปรายเพื่อแก้ไขกระบวนการเพื่อความเหมาะสมภายใต้หลักการ ITIL

ส่วนที่สาม นำการปฏิบัติงานไปใช้เพื่อให้บริการลูกค้า ในขั้นนี้ไม่สามารถนำไปใช้กับลูกค้าทั้งหมดในคราวเดียว เนื่องจากบริษัทยังไม่ทราบผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ดังนั้นแนวทางที่เหมาะสมที่ได้จากการศึกษานี้คือ เลือกบริษัทตัวแทนเข้าร่วม โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งได้เลือก 3 บริษัทที่เป็นผู้ใช้บริการด้านไอทีกับบริษัทอยู่แล้ว สำหรับการนำรูปแบบการทำงานใหม่ไปใช้นั้น จะต้องปรับค่าต่างๆ ในการตอบสนองต่อลูกค้าให้เป็นไปตามข้อตกลงระดับบริการของลูกค้ารายนั้น ก่อนนำไปใช้ต้องมีการให้ความรู้ และอธิบายให้ลูกค้ารับทราบเข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่มีเพื่อให้สามารถดำเนินการให้สอดคล้องกับกระบวนการได้ จากการศึกษาในส่วนนี้พบว่า ลูกค้ายังยึดติดกับแนวทางการขอใช้บริการกับบริษัทแบบเดิม นั่นคือการร้องขอให้ช่วยเหลือแบบด่วน ในช่วงแรกๆ รวมทั้งไม่คุ้นเคยกับการแจ้งปัญหา หรือรายงานปัญหาในแบบฟอร์ม เป็นต้น ในส่วนบริษัทปรับตัวโดยช่วยแนะนำการแจ้งปัญหาว่าควรเขียนอย่างไร และจุดสำคัญอย่างหนึ่งคือต้องใช้เวลาเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจถึงข้อดีหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการทำตามรูปแบบของบริษัท การค้นพบอีกอย่างหนึ่งคือ ทั้งลูกค้าภาครัฐและภาคเอกชนต้องใช้เวลาในการปรับตัวเพราะไม่คุ้นชินกับแนวทางใหม่

6.2.3 ขนาดขององค์กรกับการนำ ITIL มาใช้

ในช่วงแรกๆ นั้นทั้งบริษัท และผู้ศึกษายังไม่มั่นใจมากนักว่าจะสามารถนำมา ITIL เข้ามาปรับใช้ในองค์กรอย่างไร รวมทั้งจะนำไปใช้กับลูกค้าในลักษณะใด จากการศึกษาพบว่าบริษัทสามารถนำกระบวนการ ITIL บางส่วนเข้ามาประยุกต์ใช้ ตามที่ได้อธิบายมาแล้วในขั้นตอนการเลือกข้อดีจุดนี้ช่วยให้บริษัทซึ่งเป็นบริษัทขนาดเล็กสามารถนำ ITIL เข้ามาปรับใช้ในการดำเนินงานได้ และ

สามารถพัฒนาต่อไปเพื่อใช้กระบวนการอื่นๆ เนื่องจากกระบวนการ ITIL ใน Version 3 นั้นเน้นวงจรชีวิตการให้บริการ ในระหว่างที่ยังไม่ได้ใช้กระบวนการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทได้ปรับใช้รูปแบบการดำเนินงานแบบเดิมให้เข้ากับกระบวนการใหม่ ซึ่งก็ช่วยให้สามารถดำเนินงานได้

สิ่งที่ค้นพบข้อหนึ่งซึ่งน่าจะเป็นประโยชน์นั่นคือ การนำกระบวนการ ITIL มาใช้มีความเกี่ยวข้องและผสมกับการดำเนินงานภายในของบริษัทเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นองค์กรต่างๆ น่าจะลดความกังวลลงได้บ้างว่าจะเกิดความยุ่งยากมาก แต่สิ่งที่ต้องกังวลคือ ภายในองค์กร ทุกส่วนมีความพร้อมและยอมรับการนำสิ่งใหม่ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อพัฒนาการดำเนินงานหรือไม่

6.2.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

ในการศึกษานี้มีประโยชน์ต่อบริษัท อินเทลลิเจนท์ บิซิเนส โซลูชัน จำกัด เป็นอย่างมากในด้านการดำเนินงานให้บริการทางด้านไอที เนื่องจากทำให้การดำเนินงานมีความชัดเจน เป็นระบบ อีกทั้งการทำงานภายในองค์กรเกิดการมีส่วนร่วมมากขึ้น แม้ว่าในระหว่างนำคู่มือไปใช้อาจใช้เวลาบ้าง ดัดขัดบ้างแต่การช่วยกันออกความคิดเห็น และเสนอแนะ ทำให้สามารถเดินหน้าต่อไปได้ ซึ่งในอนาคตบริษัทอาจนำกระบวนการอื่นๆ เข้ามาใช้เพิ่มขึ้นโดยอาศัยประสบการณ์ในครั้งนี้

ผู้ศึกษาได้ประโยชน์จากการศึกษานี้เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะความรู้ที่ได้จากการศึกษา ITIL ช่วยให้เกิดความเข้าใจด้านการบริหารจัดการบริการอย่างครบถ้วนในทุกๆ ด้าน ได้ประสบการณ์ที่ดีจากการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และลูกค้า ส่งผลให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันซึ่งผู้ศึกษามองว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่าเป็นอย่างมาก

6.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

ผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางเพื่อลดปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการนำเอารูปแบบ การจัดการอินซิเดนซ์ การจัดการปัญหา การจัดการ โครงแบบ และการจัดการการเปลี่ยนแปลง บนหลักการของ ITIL มาใช้กับฝ่ายให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับลูกค้าของบริษัท เพื่อให้ตรงตามนโยบาย และวัตถุประสงค์ของบริษัทฯ ควรมีการติดตามและประเมินผลตลอดทุกขั้นตอน ทั้งก่อนและหลังที่ได้นำกระบวนการดังกล่าวเข้ามาใช้ และนำผลที่ได้ไปพิจารณาและปรับปรุงแก้ไข ในการนำไปใช้ควรมีตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการประเมินผลการนำกระบวนการ และเพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อนำกระบวนการมาใช้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถพิจารณาได้ดังนี้

6.3.1) การเตรียมความพร้อมในการนำกระบวนการที่ได้พัฒนาบนมาตรฐาน ITIL เข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อให้ประสบความสำเร็จนั้นต้องมีปัจจัยต่างๆ ที่จะช่วยให้สามารถนำมาใช้และเกิดประโยชน์เป็นผลสำเร็จได้ดังนี้

- ต้องมีการเตรียมความพร้อมทั้งในด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ อุปกรณ์และเครื่องมือพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน ต้องศึกษาถึงปัจจัย และกระบวนการทำงาน เพื่อรองรับการนำกระบวนการ ITIL มาใช้ ศึกษาถึงความเป็นไปได้เมื่อนำมาใช้ ถ้าขาดความพร้อม ก็จะส่งผลให้การพัฒนาหยุดชะงัก เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน และไม่สามารถปฏิบัติงานได้จริง ตามกระบวนการของ ITIL หากมีการเตรียมความพร้อมที่ดีแล้วจะทำให้โอกาสประสบความสำเร็จมากขึ้น ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

- ความพร้อมของบริษัทในการนำหลักการของ ITIL เข้ามาใช้ จะต้องมีนโยบายที่ชัดเจน และประกาศนโยบายให้พนักงานทุกคนให้ทราบ เพื่อจะได้มีจุดมุ่งหมายไปในทิศทางเดียวกัน

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

6.3.3) ควรมีการพิจารณาเครื่องมือเพื่อช่วยให้การดำเนินงาน โดยเฉพาะการบันทึก อินชิตเดนซ์ การบันทึกปัญหา การเก็บข้อมูลองค์ประกอบด้านไอที หรือแม้กระทั่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น 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 ดังนั้นในส่วนของงานที่ยังต้องใช้ทรัพยากรหรือเวลาอาจจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย เช่น ระบบบริหารจัดการเหตุการณ์ จัดการปัญหาจัดการการเปลี่ยนแปลง และจัดการ โครงแบบ เป็นต้น ซึ่งอาจพิจารณาเลือกตามต้องการใช้งานขององค์กร ปัจจุบันซอฟต์แวร์ในการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับกระบวนการ ITIL มีทั้งซอฟต์แวร์ฟรีและซอฟต์แวร์ที่ต้องจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้อ ทั้งนี้การพิจารณาเลือกใช้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของแต่ละองค์กร หรือบริษัท