

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นหัวใจหลักในการให้บริการแก่ลูกค้าของสถาบันการเงินต่างๆ ทั้งในด้านการเก็บบันทึกข้อมูล การประมวลผลและการแสดงผล ดังนั้นหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานธุรกิจจึงจำเป็นต้องมีมาตรฐานที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนและเชื่อถือได้ เพื่อที่จะสามารถวางแผนการให้บริการและจัดการคุณภาพบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่หน่วยงานธุรกิจที่ให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการขององค์กร กลายเป็นปัจจัยทางกลยุทธ์ที่สำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

หลักการในการจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นที่นิยมอย่างมากทั่วโลกหลักการหนึ่ง ได้แก่ ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ซึ่งเป็นหลักการที่เน้นความสำคัญในการกำหนดกระบวนการทำงานที่ชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบและควบคุมได้เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งในกระบวนการดำเนินงานในแต่ละวัน ตลอดจนกระบวนการเชิงกลยุทธ์สำหรับการวางแผนและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในระยะยาว ช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างหน่วยงานทางธุรกิจและหน่วยงานผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถลดต้นทุนในการบริหารจัดการระบบโดยรวมทั้งหมดอีกด้วย

องค์กรที่นำมาเป็นกรณีศึกษาในงานค้นคว้าอิสระนี้เป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่ได้นำหลักการจัดการตามแบบ ITIL มาใช้ในกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ในสายเทคโนโลยี เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่หน่วยงานต่างๆ ในธนาคารโดยได้เริ่มประยุกต์ใช้ตามมาตรฐาน ITIL version 2 ไปแล้วบางส่วนและได้ผลเป็นที่น่าพอใจในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ธนาคารก็ยังคงประสบปัญหาในการปฏิบัติงานที่ยังคงมีความซ้ำซ้อนและความเข้าใจที่ไม่ตรงกันในหลายประการ รวมไปถึงการที่พนักงานไม่ปฏิบัติตามกระบวนการทำงานที่ได้กำหนดไว้ ก่อให้เกิดความผิดพลาด เสียเวลา เสีย

โอกาสและต้นทุนในการดำเนินงาน จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงต้องมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำหลัก ITIL มาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร เพื่อจะได้ทราบแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานตามกรอบของ ITIL

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับหลัก ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ซึ่งได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆขององค์กรในการนำหลักการดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ คือ

1. เพื่อศึกษามาตรฐานที่เป็น Best Practice ในการจัดการบริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management) ตามหลักการของ ITIL (Information Technology Infrastructure Library)
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำ ITIL มาประยุกต์ใช้ในองค์กร
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการนำมาตรฐาน ITIL มาประยุกต์ใช้ในองค์กร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาแนวทางการให้บริการของสายเทคโนโลยีในธนาคารที่นำมาเป็นกรณีศึกษา โดยมีพื้นฐานจาก ITIL version 2 ซึ่งเป็นที่ยอมรับมากที่สุดในปัจจุบันและเป็นหลักการที่องค์กรที่นำมาเป็นกรณีศึกษานำมาประยุกต์ใช้ด้วย ปัจจุบันกระบวนการและฟังก์ชันที่ได้มีการนำมาใช้ในธนาคาร ได้แก่ กระบวนการในด้าน Service Support เท่านั้น

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ศึกษาหรือผู้วิจัยสามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการให้บริการด้าน IT ตามหลัก ITIL ในองค์กรที่เป็นกรณีศึกษาได้อย่างเหมาะสม

2. ผู้สนใจหรือองค์กรที่ให้บริการด้าน IT สามารถทราบถึงกรอบการบริหารจัดการบริการตามหลัก ITIL และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง

3. ผู้บริหารสามารถใช้ประโยชน์จากการศึกษาค้นคว้านี้ไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการด้าน IT ขององค์กร