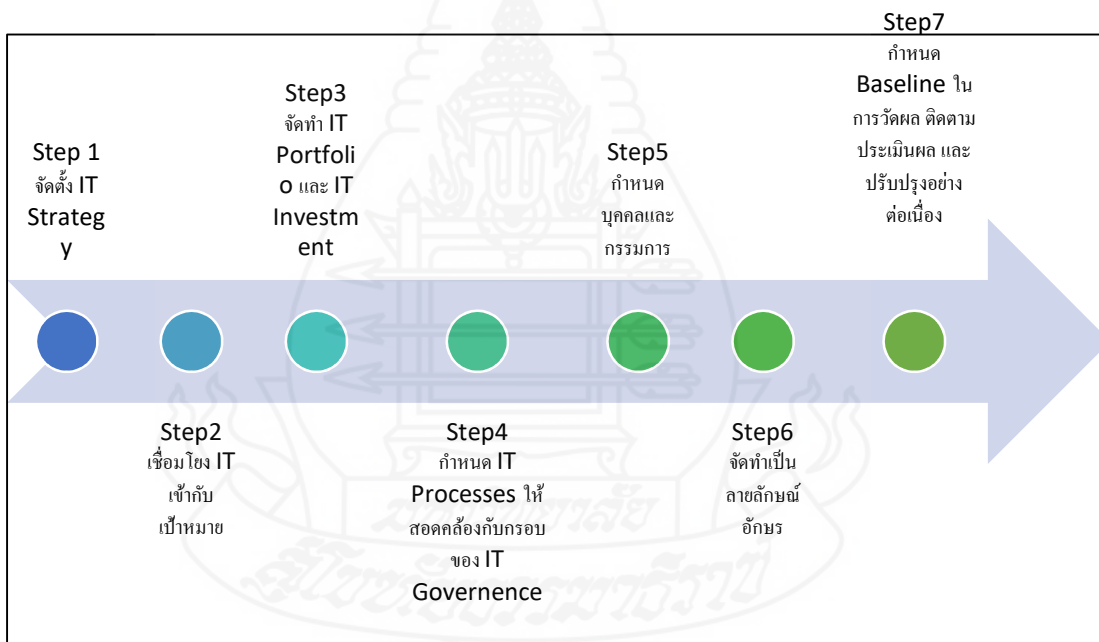


บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. ธรรมาภิบาลไอที

ธรรมาภิบาลไอที หรือ ไอทีภิบาล(IT Governance) เป็นการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศควบคู่ไปกับการวางแผนนโยบาย แผนกลยุทธ์ แนวทาง ตลอดจนการวัดผล การลดความเสี่ยง เพื่อจะเพิ่มผลผลิตและคุณค่าของตัวผลิตภัณฑ์มวลรวมขององค์กร และเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน เป็นกรอบแนวคิด แนวทางในการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 2.1 ขั้นตอนกระบวนการนำธรรมาภิบาลไอทีมาใช้งาน

ดังภาพที่ 2.1 แสดงขั้นตอนกระบวนการนำธรรมาภิบาลไอทีมาใช้งานนั้น จะจำแนกออกเป็น 7 ขั้นตอนดังนี้

- 1.1 จัดตั้งกลยุทธ์ทางด้านไอที (IT Strategy)
- 1.2 เชื่อมโยงงานทางด้านไอที ให้เข้ากับเป้าหมายขององค์กร
- 1.3 จัดทำ IT Portfolio และ IT Investment

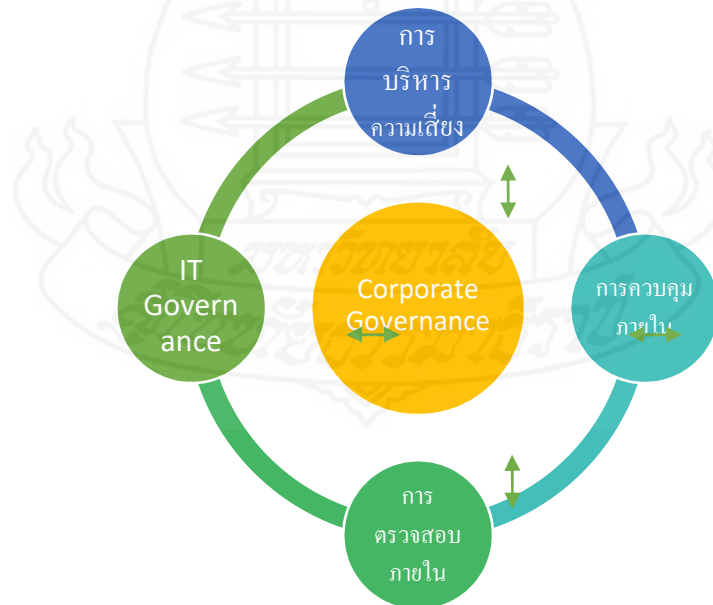
1.4 กำหนดกระบวนการทางด้านไอทีให้สอดคล้องกับกรอบของธรรมาภิบาลไอที

1.5 กำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบ หน้าที่ และ คณะกรรมการดำเนินงาน

1.6 จัดทำกระบวนการทั้งหมดเป็นลายลักษณ์อักษร

1.7 ทำการวัดผล ติดตาม ประเมินผล และ ปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ธรรมาภิบาลไอที นับว่าเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะทำการจัดการที่ดีทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควบคู่ไปกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กร (Corporate Governance) อันเนื่องมาจากเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในการทำงานเยอะขึ้น สำคัญขึ้น และมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ข้อมูลสารสนเทศที่ส่งผ่านระหว่างผู้ส่งและผู้รับอย่างรวดเร็ว ไม่มีข้อจำกัดทั้งเรื่องของเวลาและระยะทาง ส่งผลให้เกิดความเสี่ยงที่มาพร้อมกับการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นด้านการรั่วไหลของข้อมูลลับ การนำเข้าหรือส่งออกข้อมูลผิดกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับพระราชบัญญัติการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ที่ได้บังคับใช้มาตั้งแต่ปี 2550 ปัจจุบัน เป็นฉบับที่ 2 ประกาศใช้ตั้งแต่ปี 2560 ผู้บริหารจะต้องทำการตัดสินใจได้ว่า ควรจะลงทุนในเรื่องของการรักษาความปลอดภัยเพื่อป้องกันความเสี่ยงนี้หรือไม่ ดังนั้นจึงสามารถเรียกได้ว่า การจัดทำ IT Governance จะไม่สามารถแยกออกจากการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กร (Corporate Governance) ได้เลยดังภาพที่ 2.2 แสดงถึงความเชื่อมโยง และ องค์ประกอบของการกำกับดูแลกิจการที่ดี



ภาพที่ 2.2 ความเชื่อมโยงและองค์ประกอบของการกำกับดูแลกิจการที่ดี

2. การบริหารการจัดการทางด้านไอที (IT Service Management)

หมายถึง การใช้ระบบไอทีเพื่อสนับสนุนความต้องการ และ เป้าหมายของธุรกิจ (Business Requirements & Objectives) หน่วยงานไอที จะต้องทำการให้การสนับสนุน (Support) ไปยังองค์กร (IT Support Business) ไม่ใช่ องค์กรทำการสนับสนุน ไปยังหน่วยงานไอที (Business Support IT) หลายๆองค์กรในปัจจุบันได้นำระบบไอที มาเป็นกลไกในการขับเคลื่อนให้ธุรกิจ ดังนั้น หากนำเอา ระบบไอทีมาใช้ในการบริการโดยอ้างอิงจากระบวนการบริหารจัดการงานบริการไอที (ITSM : IT Service Management) มาใช้ในการให้บริการให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุด (Customer Satisfaction) โดยเน้นไปที่คุณภาพการให้บริการ หรือ Quality Service เช่น การทำ SLA (Service Level Agreement) ย่อมจะทำให้การปฏิบัติเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ITSM เน้นการพัฒนาระบบการให้มีประสิทธิภาพ โดยสามารถใช้ร่วมกับหลักการ กรอบปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) อื่นๆ เช่น TQM , Six Sigma , CMMI , BPM มาใช้ร่วมกับ ITSM โดยจะไม่เน้นสินค้า หรือ เทคโนโลยี แต่จะเน้นด้านกระบวนการในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และ ลูกค้า เป็นหลัก ซึ่ง ITSM ยังได้สนับสนุนหลักการ IT Governance หรือ GRM (Governance , Risk Management and Compliance) อีกด้วย ยกตัวอย่างเช่น ในประเทศอังกฤษนิยมนำ Best Practices ด้าน Project Management ได้แก่ PRINCE2 (Projects in Controlled Environment) ของ OGC มาใช้ร่วมกับ ITIL ซึ่งปัจจุบันหลักการ ITSM มีหลากหลาย Framework ให้องค์กรเลือกนำมาใช้งาน ทั้ง ITIL , COBIT , Val IT Framework , ITUP และ MOF

3. องค์กรมาตรฐานสากล (ISO : International Standardization and Organization)

องค์กรมาตรฐานสากล หรือ องค์กรการระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน ก่อตั้งเมื่อ 14 ตุลาคม 1947 มีสำนักงานอยู่ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดระเบียบการค้า โลก ด้วยการสร้างมาตรฐานสากล องค์กรที่ดำเนินงานตามมาตรฐานนี้จึงจะผ่านการยอมรับ ได้รับรอง มาตรฐานสากล พัฒนาอุตสาหกรรมเศรษฐกิจ และ ขจัดข้อโต้แย้ง รวมถึงการกีดกัน ทางการค้าระหว่าง ประเทศ ตลอดจนการพัฒนาความร่วมมือระหว่างประเทศในด้านวิชาการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ช่วงที่สงครามโลกเพิ่งจบลง แต่ละประเทศต่างพยายามฟื้นฟูเศรษฐกิจในแต่ละประเทศ ทำให้มี มาตรฐานแตกต่างกัน จนกระทั่งในปี 1978 องค์กรมาตรฐานโลกได้จัดตั้งระบบ ISO/TC176 ขึ้นมาโดย มีประเทศเยอรมนี เป็นผู้นำ จากนั้นอีก 1 ปี ประเทศอังกฤษได้พัฒนาระบบ BS5750 ขึ้นมาใช้ในเชิง

พาณิชย์ได้สำเร็จ และ ในปี 1987 จึงได้จัดวางระบบการบริหารเพื่อประกันคุณภาพที่สามารถตรวจสอบได้ผ่านระบบเอกสาร เรียกว่า ISO 9000 โดยตัวเลข 9000 เป็นชื่อของอนุกรมหนึ่งที่แตกแยกย่อยความเข้มของมาตรฐานงานออกเป็น 3 ระดับ อันได้แก่ ISO 9001 , ISO 9002 และ ISO 9003 นอกจากนี้ยังมี ISO 14000 ที่เป็นเรื่องของสิ่งแวดล้อมและระบบคุณภาพ มีภารกิจหลักคือ

1. ให้การสนับสนุนพัฒนามาตรฐาน และ กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนองต่อการค้าขายแลกเปลี่ยนสินค้า และ บริการนานาชาติทั่วโลก
2. พัฒนความร่วมมือด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี เศรษฐศาสตร์ และ ภูมิปัญญาของมวลมนุษยชาติ

โครงสร้างของมาตรฐาน ISO9000 แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. กลุ่มมาตรฐานข้อกำหนด ใช้เพื่อขอรับการรับรอง
 - ISO 9001 มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ใช้สำหรับองค์กรที่มีความรับผิดชอบตั้งแต่การออกแบบ การผลิต การติดตั้งและ การบริการ
 - ISO 9002 มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ใช้สำหรับองค์กรที่มีความรับผิดชอบ ตั้งแต่การผลิต การติดตั้ง และ การบริการ
 - ISO 9003 มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ใช้สำหรับองค์กร ที่มีความรับผิดชอบเฉพาะการตรวจ และ การทดสอบขั้นสุดท้าย
2. กลุ่มมาตรฐานข้อแนะนำ ใช้เพื่อสนับสนุนการนำมาตรฐานไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีมาตรฐานหลัก 2 ฉบับคือ
 - ISO 9000 แนวทางเลือกและการใช้มาตรฐาน ISO 9000
 - ISO 9004 เป็นข้อแนะนำในการจัดระบบการบริหารงานคุณภาพ เพื่อให้องค์กรผู้ใช้มาตรฐานได้มีระบบที่มีประสิทธิภาพสูงสุด
 -

4. มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2015)

ISO 9001 คือ ระบบบริหารงานคุณภาพ (QMS : Quality Management System) ที่เป็นมาตรฐานสากลในเรื่องของระบบบริหารคุณภาพ ที่นำมาใช้กับกระบวนการออกแบบ/พัฒนา การผลิต

การติดตั้ง และการให้บริการ และ ยังสามารถนำไปใช้กับหน่วยงานราชการโดยไม่จำกัดขนาดขององค์กร เนื่องจากเป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่กำกับดูแลทั้งการออกแบบ การพัฒนาการผลิต การติดตั้ง จนกระทั่งถึงการให้บริการ ซึ่งบ่งบอกได้ถึงคุณภาพ และ ประสิทธิภาพที่ดีของการดำเนินงานภายในองค์กร โดยจะมีการควบคุม และ ตรวจสอบขั้นตอน รวมถึงวิธีการทำงานตามระบบอย่างละเอียด อยู่บนพื้นฐานแนวคิดในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และ เมื่อบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรต้องมีการประเมินใหม่เพื่อให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ช่วยให้องค์กรมีความสามารถในการผลิตสินค้า หรือ ให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า และ ข้อกำหนดกฎหมาย / กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐานนี้จะเหมาะกับองค์กรที่ต้องการแสดงความมั่นใจในความสามารถการบริหารว่ามีการป้องกันให้มีข้อกำหนดต่างๆ นับตั้งแต่กระบวนการออกแบบ พัฒนา การผลิต การติดตั้ง และ การบริการ เป็นไปตามข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐานสากล

4.1 ความหมายของ ISO 9001:2015

ISO ได้ถูกนำมาใช้ และ พัฒนามาอย่างต่อเนื่อง จาก Version 2008 มาสู่ปัจจุบันที่ Version 2015 โดยประกาศใช้เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2015 โดยการจัดการคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000: 2015 และ ISO 9001: 2015 นั้น จะตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักการจัดการ 7 ประการ ที่สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงองค์กร ได้แก่ Customer Focus, Leadership, Engagement of people, Process approach, Improvement, Evidence-based decision making และ Relationship management

แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ISO 9001 : 2015 ยังคงแนวทางในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เช่นเดิม ด้วยการบริหารงานคุณภาพองค์กรด้วยการบริหารงานเชิงกระบวนการ P-D-C-A Cycle (ดังภาพที่ 2.3) แต่ได้เพิ่มเติม

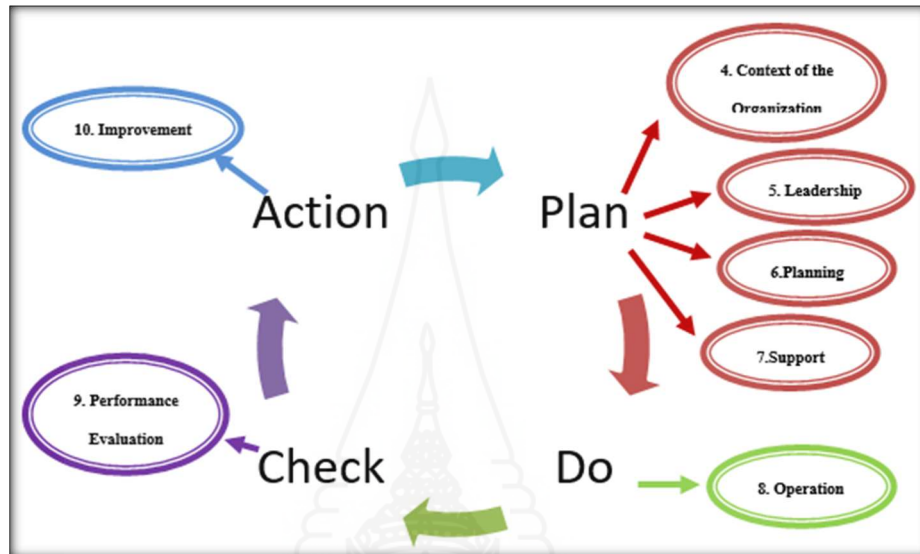
4.1.1 การวิเคราะห์ถึงปัจจัยความเสี่ยง ที่อาจจะเกิดขึ้น และ การเตรียมพร้อมเพื่อตอบสนองเหตุการณ์เหล่านั้น

4.1.2 ปรับปรุงโครงสร้างของข้อกำหนดใหม่ เพื่อง่ายต่อการนำไปประยุกต์ใช้ มีภาษาที่เข้าใจได้ง่ายขึ้น ยืดหยุ่นมากขึ้น ไม่ได้ยึดกรอบข้อจำกัดทางด้านเอกสารที่จะต้องมี Quality Manual , Procedure , Work Instruction

4.1.3 ออกแบบมาให้ง่ายต่อการควบคุมกับระบบอื่นๆ เช่น ISO 14001, ISO

4.1.4 *เพิ่มประสิทธิภาพของระบบ* ด้วยการขยายมุมมองด้านคุณภาพ ไปจนถึงการจัดการผู้ส่งมอบ

4.1.5 *มุ่งเน้นให้เกิดการเรียนรู้ในองค์กร* เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กร



ภาพที่ 2.3 แสดงวงจร PDCA ต่อข้อกำหนดของ ISO 9001:2015

4.2 ข้อแตกต่างระหว่าง ISO 9001:2008 กับ ISO 9001:2015

จากการศึกษา สามารถจำแนกข้อแตกต่างระหว่าง ISO 9001 เวอร์ชันปี 2008 เทียบกับปี 2015 ได้ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 2.1 ข้อแตกต่างระหว่าง ISO 9001:2008 กับ ISO 9001:2015

2018	2015
ข้อ 1-3 บทนำ	ข้อ 1-3 บทนำ
ข้อ 4-8 ข้อปฏิบัติ 5 ข้อ	ข้อ 4-10 ข้อปฏิบัติ 7 ข้อ
4 – Quality Management System	4 – Context of the Organization
5 – Management Responsibility	5 - Leadership
6 – Resource Management	7 - Support
7 – Product Realization	6 – Planning
	8 - Operation
8 – Measurement, Analysis & Improvement	9 – Performance Evaluation
	10 - Improvement
Product	Product & Services
การบริหารองค์กร (Organization)	บริบทขององค์กร (Context of Organization)
- ความเป็นมา	- ความเป็นมา

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

2018	2015
- วิสัยทัศน์ - พันธกิจ - ผู้นำองค์กร - โครงสร้าง / หน้าที่ / มองาน - นโยบายคุณภาพ - วัตถุประสงค์คุณภาพ - การสื่อสาร	- วิสัยทัศน์ (ตามกฎหมาย / QMS) - พันธกิจ (ตามกฎหมาย / QMS) - ผู้นำองค์กร - โครงสร้าง / หน้าที่ / มองาน - นโยบายคุณภาพ - วัตถุประสงค์คุณภาพ - ทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร โครงสร้างพื้นฐาน / วัสดุอุปกรณ์ สภาวะแวดล้อม สิ้นทรัพย์ / งบประมาณ องค์ความรู้ กฎระเบียบทางราชการ - แผนปฏิบัติการ / แผนยุทธศาสตร์ - การบริหารความเสี่ยงและโอกาส - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ บุคลากรในระบบบริหารคุณภาพ ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการภายนอก - การสื่อสาร - สมรรถนะขององค์กร

4.3 ประโยชน์ที่จะได้รับ

4.3.1 ลูกค้าเกิดความมั่นใจในการสั่งซื้อสินค้า และ บริการ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มลูกค้าในหรือต่างประเทศ เนื่องจากลูกค้ามั่นใจแล้วว่าสินค้าได้มาตรฐานโลก มีระบบการจัดการภายในที่เป็นมาตรฐานสากลเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับคู่แข่ง

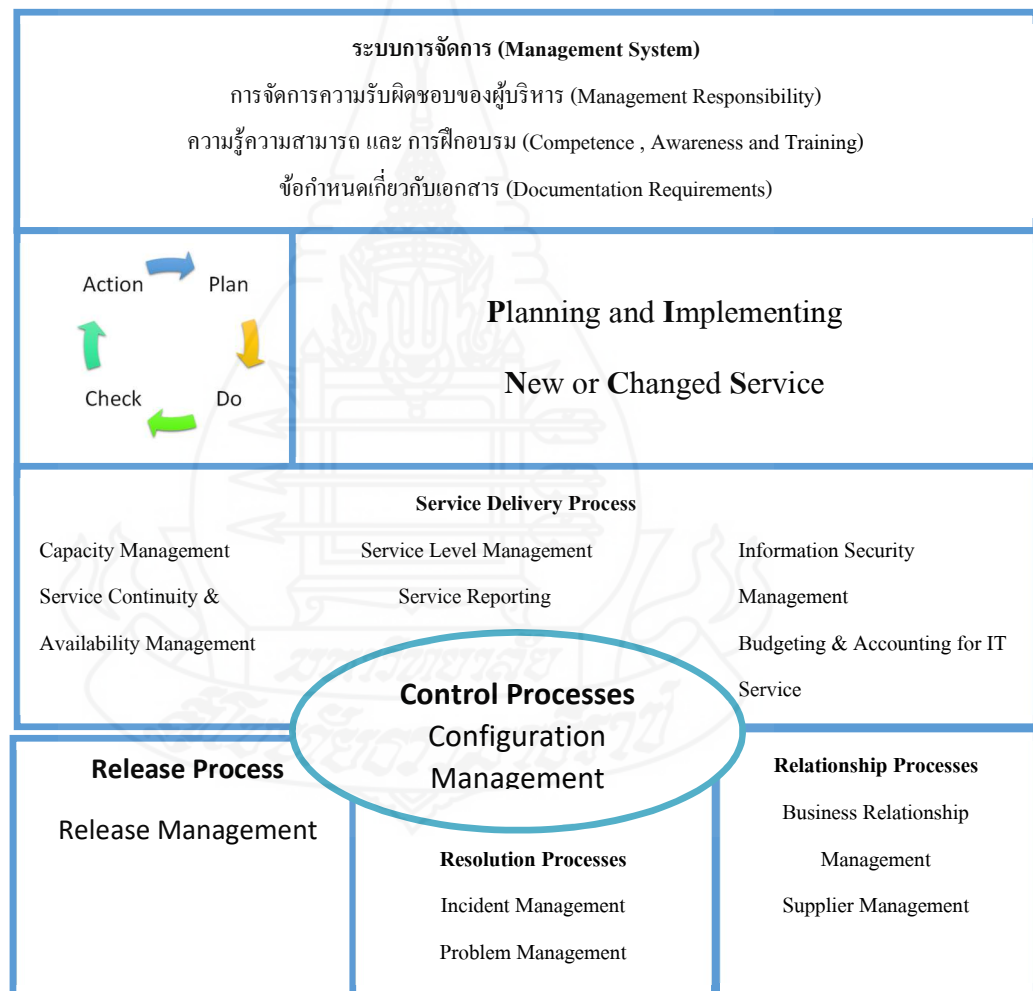
4.3.2 มีการบริหารเชิงกลยุทธ์ และ การบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร ทำให้เกิดการแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด มีประสิทธิภาพ มีระบบการจัดการกับความต้องการทั้งของลูกค้า และ บุคลากรภายในที่ถูกต้อง และ แม่นยำ ทำให้สามารถประเมิน หรือ ตัดสินใจได้อย่างแม่นยำ มีระบบสำหรับการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาอย่างยั่งยืน

5. มาตรฐานงานบริการด้านไอที (ISO 20000:2005)

ISO 20000 พัฒนาขึ้นมาจากมาตรฐาน BS 15000:2002 มีการประกาศใช้เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2015 กล่าวถึงมาตรฐานการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในยุคที่เกือบทุกอย่างถูกรอบคลุมและขับเคลื่อนด้วยระบบงานทางด้านไอที โดยจะมีรูปแบบคล้ายคลึงกับมาตรฐานการจัดการที่มีมาก่อนหน้านี้ ไม่ว่าจะเป็น ISO 9001, ISO14001 เป็นต้น แต่มีการปรับเนื้อหาให้เน้นไปทางด้าน

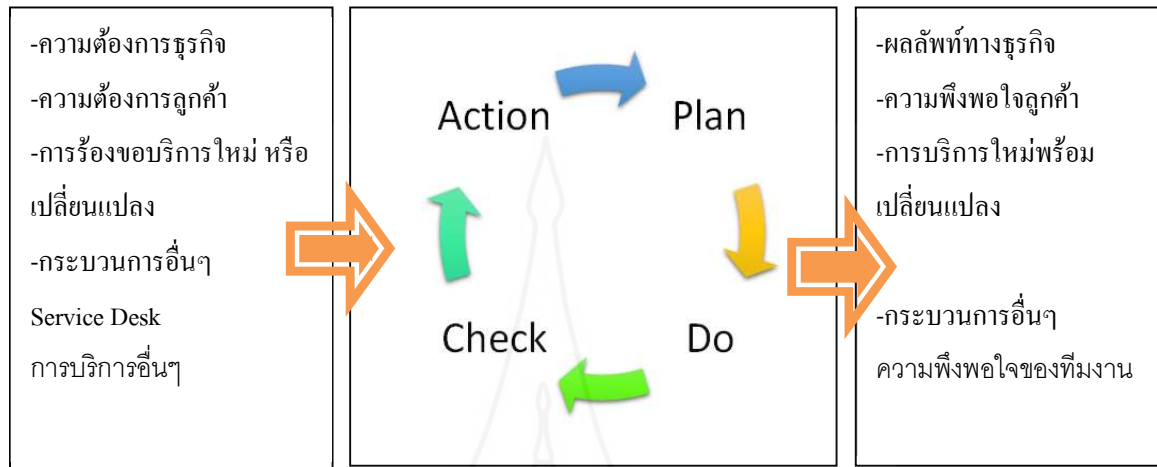
มาตรฐานการปฏิบัติงานทางด้าน IT Service Management (ITSM) เกณฑ์ชี้วัดว่าองค์กรมีการบริหารจัดการการให้บริการไอทีอย่างมีประสิทธิภาพแล้วหรือไม่ ทั้งนี้ ISO 20000 ประกอบไปด้วย 2 ส่วนคือ

- ISO 20000-1 Specification คือส่วนของข้อกำหนด เกณฑ์ในการตรวจประเมินความมีมาตรฐานของการบริหารการให้บริการทางด้านไอที โดยจะระบุข้อกำหนดของการบริหารงานบริการ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับการจัดทำ นำไปปฏิบัติ และ การดูแลรักษาการบริหารงานบริการภายในองค์กร
- ISO 20000-2 Code of Practice คือส่วนของคำอธิบายถึงการปฏิบัติให้สอดคล้องตามเกณฑ์การประเมินข้างต้น พร้อมทั้งเสนอข้อเสนอแนะ



ภาพที่ 2.4 องค์ประกอบของ ISO 20000

จากภาพที่ 2.4 จะแสดงถึงองค์ประกอบต่างๆของมาตรฐาน ISO20000 จะเห็นได้ว่าจะขับเคลื่อนด้วยหลักวงจร PDCA หรือ Plan – Do – Check – Action ดังภาพที่ 2.5



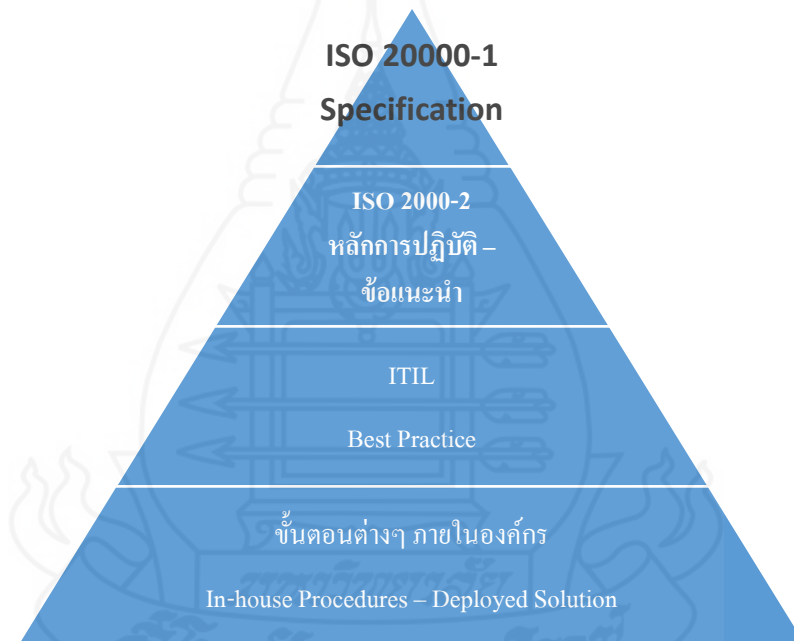
ภาพที่ 2.5 วงจร PDCA ในการบริหารงานบริการ

จากภาพที่ 2.4 แสดงถึงกระบวนการหลักที่สามารถแบ่งออกได้ดังนี้

1. กลุ่มกระบวนการให้บริการ (Service Delivery Process)
 - 1.1. การบริหารระดับการให้บริการ (Service Level Management)
 - 1.2. การจัดทำรายงานด้านการบริการ (Service Reporting)
 - 1.3. การบริหารความต่อเนื่องและความพร้อมใช้ในงานบริการ (Service Continuity and Availability Management)
 - 1.4. การจัดทำงบประมาณ และ บัญชีค่าใช้จ่ายในงานบริการ (Budgeting and Accounting for IT Service)
 - 1.5. การบริหารจัดการความสามารถในการให้บริการ (Capacity Management)
 - 1.6. การบริหารความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (Information Security Management)
2. กลุ่มกระบวนการควบคุม (Control Process)
 - 2.1. กระบวนการบริหารองค์ประกอบของระบบ (Configuration Management)
 - 2.2. กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)
3. กลุ่มกระบวนการส่งมอบ Release Process
 - 3.1. กระบวนการบริหารการส่งมอบ (Release Management)
4. กลุ่มกระบวนการแก้ไขปัญหา Resolution Process
 - 4.1. การบริหารความไม่ต่อเนื่องในการให้บริการ (Incident Management)

- 4.2. การบริหารการแก้ไขปัญหา (Problem Management)
- 5. กลุ่มการบริหารความสัมพันธ์ (Relationship Process)
 - 5.1. การบริหารความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (Business Relationship Management)
 - 5.2. การบริหารผู้ส่งมอบ (Supplier Management)

แต่ถึงแม้ว่ามาตรฐาน ISO 20000 จะกล่าวถึงข้อกำหนดต่างๆ แต่ก็ไม่ได้กล่าวถึงวิธีการหรือรายละเอียดว่าต้องดำเนินการอย่างไร ดังนั้นหน่วยงานที่จะนำไปใช้จะต้องเลือก Framework มาประยุกต์ใช้เป็น Best Practice อาทิเช่น MOF , ITIL เป็นต้น โดย ITIL เป็น Framework ที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายมาตั้งแต่ปลายทศวรรษที่ 80 จนถึงปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับมาตรฐาน ISO 20000 ดังภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 ความสอดคล้องกันระหว่าง ISO 20000 กับ ITIL

6. ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

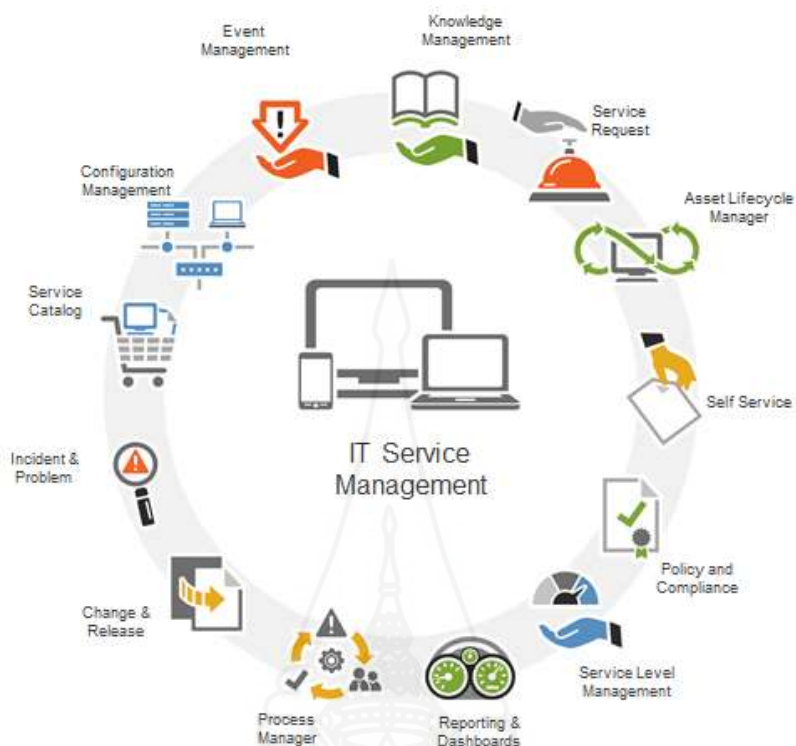
6.1 ความหมายของ ITIL

ITIL ถูกพัฒนามาในช่วงปลายทศวรรษที่ 1980 ด้วยแนวคิดที่ตระหนักอย่างยิ่งว่า คุณภาพของการให้บริการด้าน IT ยังไม่เพียงพอ เกิดความล่าช้าโดยที่ไม่ได้เกิดจากเทคโนโลยี หรือ บุคลากร แต่กลับเกิดจากการบริหารจัดการระบบทางด้านไอทีที่ไม่ดีพอ รัฐบาลประเทศอังกฤษได้ร่วมมือกับ

หน่วยงานเอกสาร และได้มอบหมายให้หน่วยงาน CCTA (The Central Computer and Telecommunication Agency) หรือที่ต่อมาเมื่อปี 2000 ได้กลายมาเป็นหน่วยงาน OGC (Office of Government Commerce) ร่วมกับ BSI (British Standard Institute) ทำการรวบรวมและพัฒนา กรอบความรู้ในการบริหารทรัพยากรด้าน IT ที่มีประสิทธิภาพให้แก่หน่วยงานทั้งภาครัฐ และ ภาคเอกชน ซึ่งความรู้ดังกล่าวได้รวบรวมมาจากการแนวทางการปฏิบัติจากหน่วยงาน IT ต่างๆทั่วโลก เพื่อนำมา กำหนดเป็น แนวการปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) ใช้ชื่อว่า “GITIMM” (Government Information Technology Infrastructure Management Method) มีผลงานแรกคือ Service Level Management ผลงานสุดท้ายคือ Availability Management หรือ ITIL V.1 จากนั้นจึงมีการรวบรวมผลงานทั้งหมดเข้าด้วยกัน และ แบ่งออกเป็น 2 เล่มอันได้แก่ หนังสือ Blue Book เนื้อหาเกี่ยวกับ Service Support และ Red Book เป็นเนื้อหาเกี่ยวกับ Service Delivery หนังสือทั้งสองเล่มนี้ได้กลายเป็นสองเล่มหลักของ ITIL Framework หรือ ITIL V.2

ในปี 1990 คณะทำงานดังกล่าวได้ทำการสรุปรายละเอียดต่างๆ ออกมาเป็นชุดหนังสือ เรียกว่า IT Infrastructure Library (ITIL) และประกาศเปิดตัวอย่างเป็นทางการ ซึ่งก็ได้รับการตอบรับที่ดี จนมีการตั้งกลุ่มสำหรับผู้สนใจขึ้นมาเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน เรียกว่ากลุ่ม ITIMF (IT Information Management Forum) เมื่อปี 1994-1995 จึงได้เปลี่ยนเป็นกลุ่ม กลายเป็น itSMF (IT Service Management Forum) มีการพัฒนาเรื่อยมาจนถึงปี 2007 จึงได้ปรับปรุงกลายเป็น ITIL V.3 และ ล่าสุดมีการประกาศเปิดตัว ITIL 2011 ขึ้นมา โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาทางด้าน Implementation Planning , Security Management , Infrastructure Management , Application Planning , Business Perspective

ITIL ได้กลายมาเป็นพื้นฐานในการพัฒนามาตรฐานการจัดการการให้บริการของ British Standard แต่เป็นเพียงการอธิบายว่าจะต้องทำอะไร แต่ไม่ได้กำหนดไว้ว่าทำได้อย่างไร ทุกๆหน้าที่ทำอะไร ใช้เครื่องมือหรือกระบวนการอย่างไร ดังนั้น จึงจะสามารถนำไปใช้อ้างอิงในการจัดการการให้บริการด้าน IT ได้ แต่ต้องนำไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม และ วัตถุประสงค์ของแต่ละองค์กร แตกต่างจาก ISO (International Standards Organization) ที่เป็นมาตรฐาน มีข้อบังคับที่จะต้องทำตามอย่างเคร่งครัด แต่สำหรับ ITIL องค์กรสามารถเลือกเพียงบางส่วน เฉพาะส่วนที่จำเป็นไปประยุกต์ใช้ได้ ดังภาพที่ 2.7 แสดงกระบวนการต่างๆ ที่อยู่ใน ITSM



ภาพที่ 2.7 แสดงถึงกระบวนการต่างๆที่อยู่ใน ITSM

ที่มา <https://itsmservicemanagement.files.wordpress.com/2015/05/itsm-circle.png>

6.2 ข้อแตกต่างระหว่าง ITIL กับ ITSM

ถึงแม้ว่าความหมายของ ITIL กับ ITSM จะมีความใกล้เคียงกันอย่างมาก แต่ทั้งสองก็แตกต่างกัน กล่าวคือ ITIL เป็นองค์ความรู้ที่ประกอบด้วยตำราหลากหลายเล่ม แต่สำหรับ ITIL นั้น Version 2 จะมีตำราทั้งหมด 9 เล่ม และ ITIL Version 3 มีตำราทั้งหมด 5 เล่ม ITSM จะเน้นที่ว่าทำอย่างไร เน้นหลักการ แต่ ITIL จะเน้นที่ว่าจะทำอะไร ซึ่งหากเรานำมาใช้งานร่วมกันก็จะสามารถทำให้เกิดประโยชน์ได้อย่างสูงสุด

6.3 คุณสมบัติของ ITIL

6.3.1 Non-Proprietary หมายถึง ITIL มีความสามารถในการนำมาปรับใช้ได้ในทุกๆ องค์กร เนื่องจาก ITIL ถูกสร้างมาให้ขึ้นตรงต่อเทคโนโลยีใดๆ และ ประเภทธุรกิจใดๆ ทำให้ไม่มีการผูกติดกับผู้ประกอบการรายใด Hardware หรือ Software ใดๆ

6.3.2 Non-Prescriptive หมายถึง ITIL จะแนะนำกรอบการทำงาน และ วิธีการปฏิบัติที่สมบูรณ์แบบสำหรับการบริหารจัดการบริการไอที ได้มีการพิสูจน์มาแล้วเป็นระยะเวลา ยาวนานว่า สามารถนำมาปรับใช้ได้ในทุกๆประเภทธุรกิจ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของธุรกิจนั้น

6.3.3 Best Practice หมายถึง ITIL สามารถสังสรรค์วิธีการปฏิบัติมากมาย สำหรับการบริหารจัดการการให้บริการด้านไอทีที่ดีที่สุด โดยกลุ่มองค์กรและบริษัทชั้นนำระดับโลก ที่ มีรวมกลุ่มพัฒนาต่อเนื่อง

6.3.4 Google Practice หมายถึง ITIL ไม่มีการระบุชี้ชัดว่าในทุกวิธีการที่ปฏิบัติ ในกรอบของ ITIL คือวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุด โดย ITIL เปิดกว้างให้มีการทบทวนเพื่อปรับปรุงอย่าง ต่อเนื่อง วิธีการที่ดีที่สุดในปัจจุบัน อาจจะไม่ใช่วิธีการที่ดีที่สุดในอนาคตก็เป็นได้เมื่อมีการคิดค้น วิธีการใหม่ๆ ที่ดีกว่าเดิมขึ้นมาได้ วิธีการเดิมก็จะถูกตีค่าลงไป

6.4 ประโยชน์ของ ITIL

จากการศึกษาพบว่าผู้นำ ITIL ไปใช้งานจริงแล้วพบว่าเกิดประโยชน์ต่อองค์กร ทั้ง ด้านของการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การลดต้นทุน อันจะยกตัวอย่างมากได้แก่

6.4.1 สามารถเพิ่มการพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เนื่องจากการให้บริการที่เป็น ระบบ เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ และ การให้บริการนั้นก็เป็นบริการที่มีคุณภาพ เนื่องจากการ ตกลงไว้ใน Service Level Agreement (SLA)

6.4.2 สามารถนำมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้สามารถวางแผนใช้งานทรัพยากรที่มีอยู่ใน คุ่มค่า อีกทั้งยังสามารถวางแผนก่อนการจัดซื้อทรัพยากร ทำให้องค์กรสามารถประหยัดต้นทุนด้านไอที

6.4.3 สามารถนำมาช่วยลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน หรือไม่จำเป็นลงได้ และ ยัง สามารถทำให้การทำงานแต่ละโครงการเป็นไปตามแผนที่วางไว้

6.4.4 สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านไอทีแบบมืออาชีพมากยิ่งขึ้น

7. ITIL Version 3 (ITIL V.3)

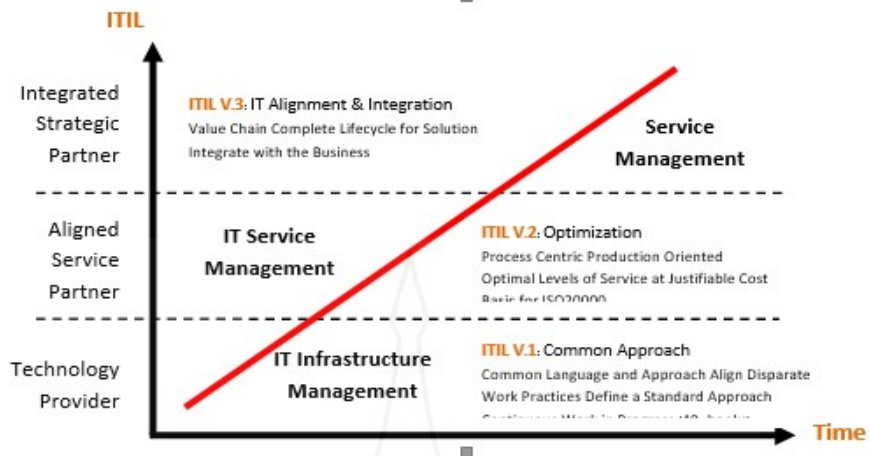
7.1 ความเป็นมา

ในช่วงปี ค.ศ. 1992-1998 หลังจากที่ทาง CCTA ได้ประกาศ ITIL Version 1 เป็นตำรากว่า 30 เล่ม หลังจากนั้นจึงได้ประกาศ ITIL Version 2 มาในปี 2000 ประกอบด้วยตำราหลักทั้งหมด 10 เล่ม เล่มแรกคือ Introduction to ITIL เล่ม 2 และ 3 ถือเป็น 2 เล่มหลักของ ITIL V.2 ที่เรียกว่า Service Management ประกอบด้วย 2 หัวข้อหลักคือ Service Support และ Service Delivery ประกอบด้วยการบริหารจัดการงานบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 11 กระบวนการ และในส่วนของ Service Support 6 กระบวนการ และ Service Delivery 5 กระบวนการ ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 กระบวนการของ ITIL

Service Support	Service Delivery
1. Service Desk	1. Service Level Management
2. Incident Management	2. Financial Management for all Service
3. Problem Management	3.Capacity Management
4. Change Management	4.IT Service Continuity Management
5. Release Management	5.Availability Management
6. Configuration Management	

เดือนธันวาคม ปี 2005 ทาง OGC ได้เผยแพร่ ITIL ที่ได้พัฒนาต่อออกมาจาก ITIL V.2 กลายเป็น ITIL V.3 ได้กำหนดมาตรฐานหลักออกเป็น 5 มาตรฐาน โดยจะเน้นวงจรชีวิตของกระบวนการต่างจากเดิมที่เน้นวงจรชีวิตของกระบวนการ และ ปรับแต่งให้หน่วยงานไอที สามารถเข้ากันได้กับธุรกิจ ไปเป็นการบริหารจัดการวงจรชีวิตของกระบวนการบริการ ที่หน่วยงานให้บริการด้านไอทีสามารถให้กับหน่วยงานธุรกิจ หรือ มีการบริหารการให้บริการเชิงปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยที่จะเน้นคำว่า Best Practice หรือ วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด ดังภาพที่ 2.8 แสดงถึงพัฒนาการของสถาปัตยกรรม Service Management



ภาพที่ 2.8 การพัฒนาของสถาปัตยกรรม Service Management

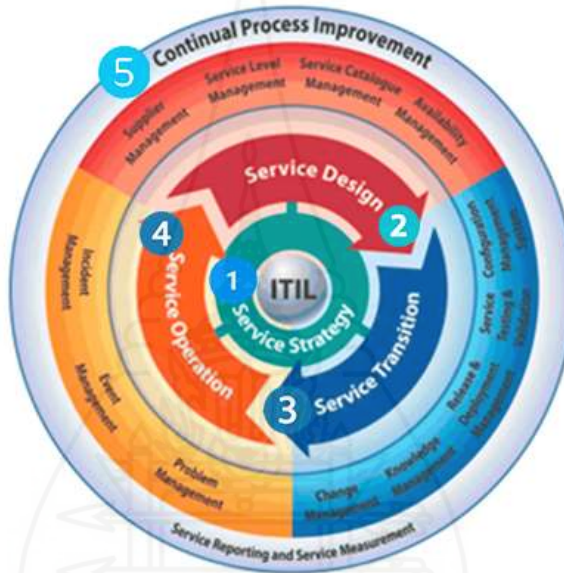
ใน ITIL V.3 จะมีการรวมตัวของ Service Support และ Service Delivery แตกต่างจาก V.2 ที่ทั้งสองส่วนจะแยกออกจากกัน โดย ITIL V.3 จะพัฒนาเป็น Service Lifecycle ไม่ได้ยึดติดกับ Service Support และ Service Delivery อีกต่อไป และ ยังจะเน้นเรื่องการ Alignment ระหว่างหน่วยงาน ให้บริการไอที กับองค์กรธุรกิจโดยจะมองในเรื่องการสร้าง Business Value มากกว่าแค่การ Process Execution เท่านั้น ดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 ความแตกต่างระหว่าง ITIL V.2 กับ ITIL V.3

ITIL V2	ITIL V3
มุ่งเน้นที่กระบวนการเป็นสำคัญ	มุ่งเน้นที่กระบวนการแบบ Lifecycle มากขึ้น
มากกว่าเรื่องของกระบวนการแล้ว ยังมุ่งไปที่โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร	มีการจัด โครงสร้างแบบ Hub และ เพิ่มความยืดหยุ่น
จำนวนเอกสารกว่า 700 หน้า	มี 5 Key หลักในเอกสารกว่า 1,400 หน้า อันได้แก่ - Service Strategy - Service Design - Service Transition - Service Operation - Continual Service Improvement
หน่วยงานไอทีมุ่งไปที่ Support และ Delivery	มุ่งเน้นการให้บริการแบบครบวงจรครอบคลุมทุกกระบวนการของหน่วยไอที
ให้ความช่วยเหลือเล็กน้อยตามกรอบของ ITSM เพื่อแสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการแบบมืออาชีพ	มีการกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบอย่างชัดเจน พร้อมให้การสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจพร้อมกัน
มุ่งตั้งคำถามว่า “อะไร” เพื่อให้ได้กระบวนการที่ควรปรับปรุง	มุ่งเน้นไปที่คำว่า “อย่างไร” เช่น เราควรจะทำอย่างไรกับกระบวนการนี้

7.2 โครงสร้างของ ITIL V.3

ข้อแตกต่างระหว่าง ITIL V.2 กับ ITIL V.3 ทำให้ทราบว่า ใน V.3 นี้ได้แบ่งขั้นตอนออกเป็นขั้นตอนย่อย เพื่อให้การกำหนดแนวทางปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนของวงรอบมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ดร.วิรินทร์ เมฆประดิษฐสิน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ ITIL V.3 ไว้ว่า ITIL V.3 เน้นไปที่ Service Life Cycle และ หนทางหรือวิธีการทำให้สามารถเชื่อมต่อส่วนประกอบต่างๆ เข้าด้วยกัน ประกอบไปด้วยหมวดหมู่หลัก และ หมวดหมู่ย่อยดังภาพที่ 2.9 และมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 2.9 โครงสร้างของ ITIL

7.2.1 กลยุทธ์การบริการ (Service Strategy)

หมายถึง การวางแผนกลยุทธ์ในด้านบริการ เป็นการกำหนดแนวทางหลัก นโยบายการบริหาร แนวทางปฏิบัติ และ กระบวนการบริหารการบริการอย่างครบวงจร เพื่อให้สอดคล้องต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในองค์กร รวมไปถึงจนถึงลูกค้าที่เข้ารับบริการ เป็นกระบวนการที่จะช่วยในการวางแผนงานบริการ ว่าอะไรบ้างที่ควรมี(What) ทำไมถึงต้องใช้บริการนี้(Why) รวมไปถึงจนถึงการช่วยวางแผนต้นทุน (Cost) จุดแข็ง(Strengths) และ จุดอ่อน(Weaknesses) ของบริการ เพื่อจะได้ตอบคำถามว่าการลงทุนนี้สำคัญหรือไม่ ควรลงทุนต่อหรือยกเลิกไป มีกลยุทธ์หลักได้แก่

- Financial Management เป็นกระบวนการช่วยในการจัดการต้นทุนของการบริการทางด้านไอทีให้มีต้นทุนมากที่สุด

- Service Portfolio Management (SPM) ระเบียบวิธีเพื่อจัดการบริการระบบบริการ มีวัตถุประสงค์หลักคือการจัดสร้างคุณค่าการบริการให้ได้มากที่สุด และยังสามารถจัดการกับปัญหาต้นทุนและความเสี่ยง
- Demand Management การวางแผนจัดการอุปสงค์ คาดการณ์ การจัดซื้อผลิตภัณฑ์ รวมทั้งแหล่งซื้ออย่างแม่นยำที่สุด เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการที่มีต่อทรัพยากร กับ ความต้องการงานไอที การสอบถามติดตามความต้องการของลูกค้าอย่างใกล้ชิด บันทึกข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อนำมาวิเคราะห์แนวโน้มการสั่งซื้อในอนาคต

7.2.2 การบริการออกแบบงานบริการ (Service Design)

หมายถึง จะครอบคลุมถึงวงจรของบริการ หน้าที่และความรับผิดชอบ การออกแบบวัตถุประสงค์ของการบริการและส่วนประกอบต่างๆ การคัดเลือกและการจัดสรรรูปแบบงานบริการ ค่าใช้จ่ายของงานบริการ การวิเคราะห์ผลประโยชน์และความเสี่ยง การพัฒนางานบริการ การวัดผลและควบคุม รวมถึงปัจจัยการประสบความสำเร็จและความเสี่ยงในงานบริการมีอยู่แห่งใด

- Service Catalogue Management การรวมเอารายละเอียดของสถานะของการปฏิบัติงานบนบริการ รวมถึงส่วนที่เตรียมจะปฏิบัติ และ กระบวนการทางธุรกิจที่ส่วนไอทีให้การสนับสนุน เพื่อจะได้พัฒนาและดูแลรักษาได้
- Service Level Management (SLM) การสร้างระดับการให้บริการไอที นำมารวมเป็นข้อตกลง
- Capacity Management การทำให้แน่ใจว่าขีดความสามารถที่มีอยู่นี้ตอบสนองต่อความต้องการในปัจจุบันและอนาคตที่ต้องการ
- Availability Management ระดับความพร้อมของการให้บริการที่สอดคล้องกับข้อตกลงที่มีต่อลูกค้า
- IT Service Continuity Management การทำให้แน่ใจว่าการบริการด้านไอทีจะดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง
- Information Security Management การทำให้แน่ใจว่ามีการจัดทำนโยบายรักษาความปลอดภัย
- Supplier Management การบริหารผู้ค้าเพื่อให้ได้สินค้าและบริการจากภายนอกที่มีคุณภาพ

7.2.3 การส่งมอบการบริการ (Service Transition)

กระบวนการในการจัดการต่อความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งในรูปแบบขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร การวิเคราะห์ความเสี่ยง การบริหารจัดการความรู้

- Transition Planning and Support การดำเนินการเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการวางแผนและการประสานงานการนำทรัพยากรมาใช้งานตรงกับข้อกำหนดของ Service Design
- Change Management การดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าการเปลี่ยนแปลงใดๆ ก็ตามที่จะถูกนำมาใช้สามารถควบคุมได้ มีการประเมิน การจัดลำดับความสำคัญ วางแผน ทดสอบ นำไปใช้งาน และ จัดทำเอกสาร
- Service Asset and Configuration Management มีการบริหารสินทรัพย์และ CIs (Configuration Items)
- Release and Deployment Management การดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าสามารถใช้บริการนี้อย่างมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายเพื่อจัดสร้าง ทดสอบ และ ใช้งานบริการที่ได้กำหนดไว้ใน Service Design
- Service Validation and Testing Evaluation การดำเนินการทดสอบและเฝ้าดูการให้บริการภายใต้เทคโนโลยีใหม่ เพื่อให้แน่ใจว่ายังสามารถรองรับการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานได้หรือไม่
- Knowledge Management การดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่ามีคุณภาพในการตัดสินใจ มีความน่าเชื่อถือ และ ข่าวสารที่ปลอดภัย มีความพร้อมเสมอ
- Evaluation กระบวนการทำงานทั่วไป มีจุดประสงค์เพื่อตรวจสอบว่าประสิทธิภาพของงานบริการเป็นที่ยอมรับได้หรือไม่ อาทิเช่น อัตราส่วนของคุณภาพการใช้งานเพียงพอหรือไม่ต่อความต้องการขององค์กร

7.2.4 การดำเนินงานบริการ (Service Operation)

หมายถึง การดำเนินการให้บริการทางด้านไอที แก่ผู้ใช้งานโดยตรง มีการเฝ้าดู เฝ้าระวัง และ มองหาจุดบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้น พร้อมทั้งปฏิบัติการ หรือ เตรียมความพร้อมต่อเหตุการณ์เมื่อเกิดขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานยังคงเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

- Event Management การดำเนินงานโดยการคอยสำรวจเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งหมดภายในโครงสร้างพื้นฐานระบบไอที เพื่อเฝ้าติดตามประสิทธิภาพการทำงานให้เป็นไปอย่างปกติ รวมทั้งยกระดับการแจ้งเตือนหากตรวจพบที่กำลังจะเกิดปัญหา

- Incident Management การดำเนินงานที่จะเน้นไปทางด้านการกู้คืนความล้มเหลวของการให้บริการอย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะดำเนินการได้ เพื่อลดผลกระทบต่อธุรกิจ
- Request Fulfillment การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการร้องขอใช้บริการจากผู้ใช้งาน โดยสร้างเป็นช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ รวมทั้งข้อมูลข่าวสารเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้งาน
- Problem Management การดำเนินงานที่ครอบคลุมไปถึงกิจกรรมทั้งหมดที่จำเป็นต่อการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา เพื่อหาแนวทางแก้ไข
- Access Management การดำเนินงานที่ยอมให้ผู้ใช้งานได้มีสิทธิ์ในการเข้าถึงบริการที่จัดให้ และป้องกันให้ผู้ไม่เกี่ยวข้องไม่สามารถเข้าถึงสิทธิ์นั้นๆได้
- Monitoring and Control การทำงานบนพื้นฐานของการเฝ้าระวังอย่างต่อเนื่อง ทั้งการจัดทำรายงานการดำเนินการตามภาระหน้าที่
- IT Operations การทำงานที่จะทำให้แน่ใจว่าเทคโนโลยีที่มีอยู่สามารถเข้ากันได้กับบริการที่มีอยู่ เช่น การบริหาร Mainframe, Server, Network, Database, Directory Service และ Middleware เป็นต้น
- Service Desk เป็นจุดที่ให้ผู้ใช้งานติดต่อเข้ามาขอใช้บริการ ร้องเรียนปัญหา

7.2.5 การพัฒนางานด้านบริการ (Continual Service Improvement)

หมายถึง การดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงการบริการที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีกฎเกณฑ์หลักคือ Service Reporting รายงานของการให้บริการด้านไอที เพื่อที่จะนำมาวิเคราะห์เพื่อการพัฒนาการให้บริการอีกต่อไป

8. องค์การธุรกิจ

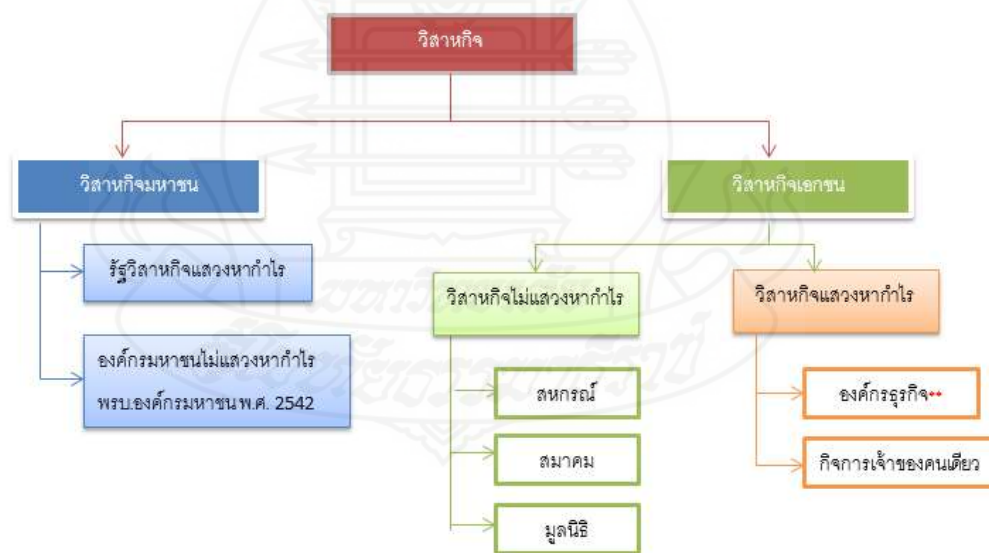
8.1 ความหมาย

ตามสารานุกรมวิกิพีเดีย ได้ให้ความหมายของคำว่าธุรกิจ หรือ กิจการ ว่า เป็นองค์การที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนสินค้า บริการ หรือทั้งสองอย่าง แก่ผู้บริโภค ธุรกิจโดยส่วนมากจะมีเอกชนเป็นเจ้าของ ทำการบริหารจัดการ เพื่อให้ได้ผลกำไรอย่างสูงสุด แต่ในขณะเดียวกันก็ยังมีธุรกิจที่ไม่ได้มุ่งเน้นไปในการแสวงผลกำไร หรือ อาจจะมีเจ้าของเป็นรัฐบาล

องค์กรธุรกิจมีการวิวัฒนาการตั้งแต่เริ่มเกิดสังคม ในยุคแรกเริ่ม ผู้คนเริ่มรู้จักการแลกเปลี่ยนสิ่งของระหว่างกัน จากนั้นจึงเริ่มมีการกำหนดสิ่งที้นำมาใช้เป็นตัวกลางในการแลกเปลี่ยนสินค้า จนกระทั่งพัฒนาถึงการใช้เงินตราเป็นสื่อแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการระหว่างกัน โดยจุดแรกเริ่มเกิดจากมนุษย์เองมีความต้องการในปัจจุบัน 4 อันได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และ ยา รักษาโรค ความต้องการนี้เองจึงทำให้เกิดสินค้า ที่จะนำมาตอบสนองสิ่งดังกล่าว

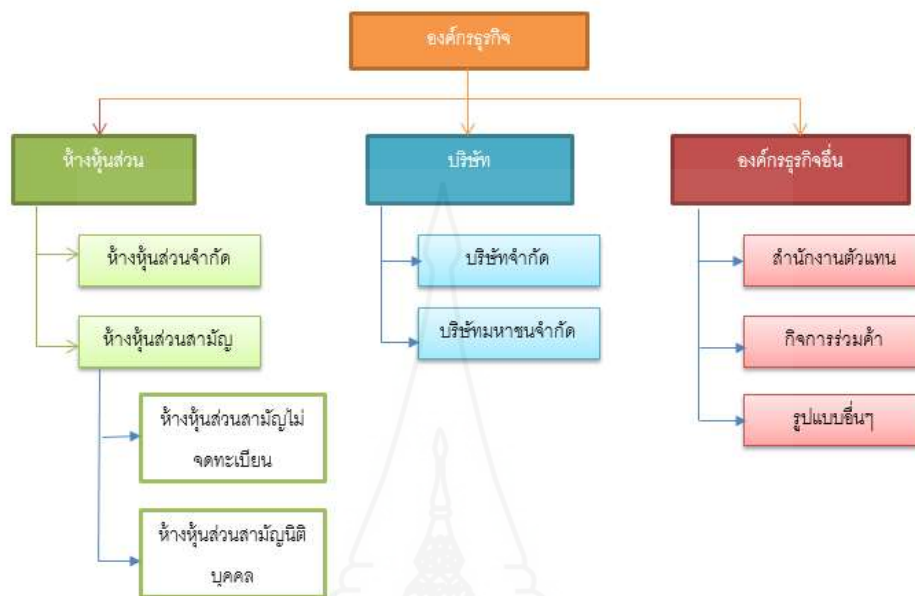
ต่อมาเมื่อสังคมมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น การสื่อสาร การเดินทางเป็นไปได้สะดวกขึ้นจึงทำให้เกิดการค้าระหว่างประเทศ ทำให้เกิดสกุลเงินต่างๆ เกิดการพัฒนากระบวนการต่างๆ เพื่อช่วยในการขาย ทั้งการโฆษณา การจัดการสินค้าคงคลัง การบริการจัดส่งสินค้า การรับประกันคุณภาพ เป็นต้น

รองศาสตราจารย์ศิริศักดิ์ สุขมนตรี ได้ให้แนวคิดของคำว่า วิสาหกิจ (Enterprise) ไว้ว่า คำว่าองค์กรธุรกิจในปัจจุบัน อาจมีความหมาย เหมือน หรือ แตกต่างกันไปตามแต่ละประเทศ หรือ แต่ละภูมิภาค หรือ อาจจะแต่ละนักวิชาการก็ไม่ได้ แต่นัยพื้นฐานที่สำคัญคือ การผลิต และ การจำหน่ายนั่นเอง ดังนั้น จึงให้คำนิยามของคำว่าวิสาหกิจไว้ว่า “หน่วยขององค์กรที่ประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจโดยมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ซึ่งส่วนใหญ่จะแสวงหาผลกำไร แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีวิสาหกิจที่ไม่แสวงหากำไรด้วย” ซึ่งจะจำแนกรูปแบบของวิสาหกิจได้ดังภาพที่ 2.10



ภาพที่ 2.10 การจำแนกประเภทของวิสาหกิจ

8.2 ประเภทของธุรกิจ



ภาพที่ 2.11 การจำแนกประเภทขององค์กรธุรกิจ

จากภาพที่ 2.10 จะเห็นได้ว่าวิสาหกิจแบ่งออกมาเป็นองค์กรธุรกิจ ซึ่งจะแบ่งย่อยจากดังภาพที่ 2.11 ภาพ จะสามารถแยกองค์กรธุรกิจออกเป็น 3 ลักษณะ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

8.2.1 ห้างหุ้นส่วน เป็นการลงทุนของบุคคลตั้งแต่ 2 บุคคลขึ้นไป เข้ามาร่วมกันรับผิดชอบร่วมกัน และ ดำเนินการภายใต้บทบัญญัติของกฎหมาย โดยประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตราที่ 1013 อันห้างหุ้นส่วน หรือ บริษัทนั้น ได้กำหนดเป็น

1) ห้างหุ้นส่วนสามัญ จำแนกเป็น ห้างหุ้นส่วนสามัญไม่จดทะเบียน และ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล

2) ห้างหุ้นส่วนจำกัด มี 2 ประเภทหุ้นส่วนที่รับผิดชอบโดยไม่จำกัดจำนวน และหุ้นส่วนที่รับผิดชอบจำกัดเพียงเท่าที่ตนได้ลงทุนไว้ในห้างหุ้นส่วนเท่านั้น และ มีความเป็นนิติบุคคลแยกต่างหากจากผู้เป็นหุ้นส่วน ลักษณะของทุนไม่จำเป็นต้องลงทุนเท่ากัน

8.2.2 บริษัท คือ การดำเนินธุรกิจที่ดำเนินการโดยบุคคลหลายคน เข้ามาเป็นเจ้าของร่วมกัน แบ่งหน่วยลงทุนจำนวนเท่าๆกัน เรียกว่า หุ้น การลงทุนเข้ามาจะเป็นในลักษณะของผู้ถือหุ้น แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

1) บริษัทเอกชน หรือ บริษัทจำกัด จำนวนผู้ร่วมลงทุนไม่ต่ำกว่า 3 คน ส่วนผู้ถือหุ้นมีแต่ไม่จำกัด แต่ห้ามทำหนังสือชี้ชวนเสนอขายหุ้นให้กับประชาชน ต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล การเรียกเก็บค่าหุ้นครั้งแรกต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 25

2) บริษัทมหาชนจำกัด จำกัดผู้ลงทุนไว้ไม่ต่ำกว่า 15 คน ต้องมีวัตถุประสงค์ในการก่อตั้งว่าจะเสนอขายหุ้นให้กับประชาชน ผู้ถือหุ้นทุกคนมีสิทธิในการเลือกคณะกรรมการบริหารอย่างน้อย 5 คน เพื่อมาดำเนินการ การเสนอขายหุ้นใหม่ให้กับประชาชน ต้องให้คณะกรรมการ ก.ล.ต. (คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์) เป็นผู้อนุญาตให้ทำการจำหน่ายได้ การชำระค่าหุ้นต้องชำระเต็มจำนวน

8.2.3 องค์กรธุรกิจอื่น นอกจากห้างหุ้นส่วน และ บริษัทแล้ว ยังคงมีธุรกิจอื่นๆ ที่ไม่ได้เป็นไปในลักษณะของห้างหุ้นส่วน หรือ บริษัท แต่เกิดขึ้นจากสัญญาระหว่างกัน มีรายละเอียดแตกต่างกันไป มักจะเกิดจากการลงทุนข้ามชาติโดยอาศัยสนธิสัญญาระหว่างประเทศเป็นส่วนใหญ่ เช่น กิจการร่วมค้า สำนักงานตัวแทน หรือ อื่นๆ ซึ่งหากจะพิจารณาตามความเป็นนิติบุคคลแล้วสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

- 1) องค์กรธุรกิจที่ไม่มีสภาพเป็นนิติบุคคล มีประเภทเดียวคือ ห้างหุ้นส่วนสามัญ
- 2) องค์กรธุรกิจที่มีสภาพเป็นนิติบุคคล มี 4 ประเภทคือ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล, ห้างหุ้นส่วนจำกัด, บริษัทจำกัด และ บริษัทมหาชนจำกัด

9. ธุรกิจเชรามิก

ธุรกิจเชรามิก หรือ อุตสาหกรรมเชรามิก เป็นธุรกิจที่อยู่คู่กับสังคมไทยมาเป็นระยะเวลานาน มีหลากหลายบริษัทที่ทำการผลิต และ จำหน่ายในประเทศไทย มักพบมากในแทบจังหวัดที่มีดินเชรามิกจำนวนมาก เช่น จังหวัดลำปาง จังหวัดสระบุรี เป็นต้น

คำว่าเซรามิก มีรากศัพท์มาจากคำว่า Keramos ในภาษากรีก หมายความว่า สิ่งที่ถูกเผา ในสมัยก่อนจะมีวัสดุหลักคือดินเหนียว(Plastic Materials) และ เรียกว่า ไชน่าแวร์ เพื่อเป็นการให้เกียรติแก่คนจีน ในฐานะผู้บุกเบิกในการผลิตเครื่องปั้นดินเผาในรุ่นแรก โดยเซรามิกสามารถนำมาประยุกต์เพื่อสร้างเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทต่างๆ มากมาย ทั้ง ถ้วยชาม หม้อไห เครื่องเคลือบดินเผา กระเบื้องเคลือบ ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ เครื่องครัว ภาชนะ เครื่องประดับ สุขภัณฑ์ ไปจนถึงชิ้นส่วนสำหรับยานอวกาศ หรือชิ้นส่วนในยานอวกาศเป็นต้น

ในการดำเนินธุรกิจทางด้านเซรามิก ส่วนใหญ่มักจะทำการตั้งโรงงานผลิตเซรามิกทั้งแบบดั้งเดิม และ แบบโรงงานสมัยใหม่ ซึ่งจะแล้วแต่จำนวนงบประมาณในการลงทุนของแต่ละโรงงาน แต่หากจำแนกผลิตภัณฑ์ตามประเภทของเนื้อดินแล้ว จะสามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภทดังนี้

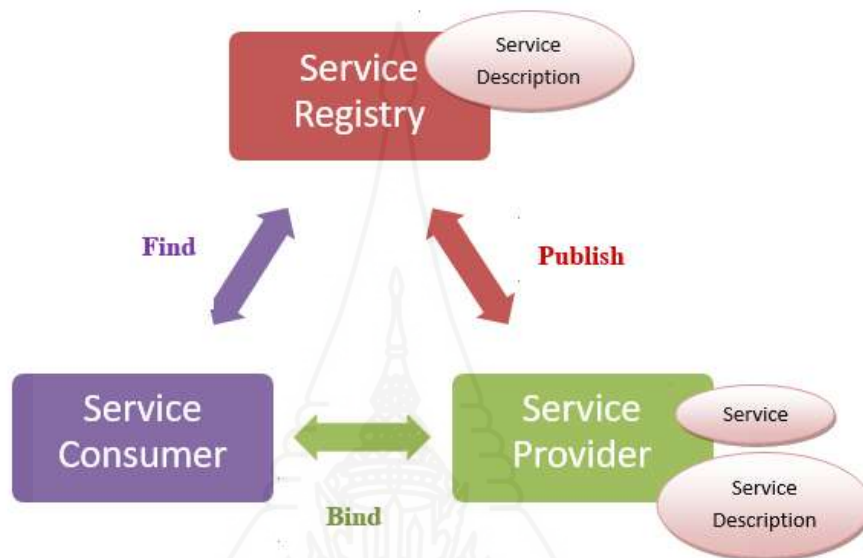
1. เอิร์ทเทนแวร์ (Earthen Ware) เรียกโดยทั่วไปว่าเครื่องปั้นดินเผา ทำจากดินเหนียวที่หาได้ในท้องถิ่นที่มีปริมาณธาตุเหล็กสูง นำมาปั้นเพื่อขึ้นรูป แล้วเผาในอุณหภูมิต่ำ ผลิตภัณฑ์ที่ได้จะมีเนื้อหยาบ สีน้ำตาลแดง รูพรุนมาก เนื่องจากการเผาไม่ถึงจุดสุกตัวทำให้แตกหักง่าย ส่งผลให้ผลิตภัณฑ์มีราคาถูก
2. สโตนแวร์ (Stone Ware) ผลิตจากเนื้อดินขาวผสมกับหินฟันม้า และ ทราช นามขึ้นรูปโดยการปั้นหรือหล่อ นำมาเผาในอุณหภูมิที่สูงกว่าเอิร์ทเทนแวร์ ทำให้ผลิตภัณฑ์มีรูพรุนน้อยกว่า สามารถดูดซึมน้ำได้ประมาณ 3% เนื้อหยาบ มีสีขาว และ ทนกว่าเอิร์ทเทนแวร์ ทำให้มีราคาที่สูง
3. พอร์ซเลน (Porcelain) จะมีการผสมกันคล้ายกับสโตนแวร์ แต่ซับซ้อน และ ยุ่งยากกว่ามาก จะเผาในอุณหภูมิที่สูงเพื่อให้ได้จุดสุกตัวของเนื้อดิน ทำให้มีความแข็งแกร่งที่สูงมาก ผลิตภัณฑ์ที่ได้จึงแน่นละเอียด ผิวเนียนเป็นมันวาว สวยงาม เหมาะแก่การเป็นของตกแต่ง หรือ เครื่องประดับ จึงทำให้มีราคาที่สูง

เซรามิกสำหรับใช้บนโต๊ะอาหาร (Tableware) คือชุดเซรามิกที่ผลิตมาเพื่อใช้สำหรับเป็นภาชนะบรรจุอาหาร นิยมทำจากสโตนแวร์ และ พอร์ซเลน โดยนอกจากจะเพื่อความสวยงามให้แก่มื้ออาหารแล้ว ยังบ่งบอกถึงรสนิยม ความชอบของผู้ใช้จัดโต๊ะอาหาร ร้านอาหาร หรือ กภัตตาคาร

10. เว็บเซอร์วิส (Web Service)

คือ Web Application หรือ Program ที่ประกอบด้วยส่วนงานย่อยๆ ที่มีความสมบูรณ์ในตัวเองในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง จะถูกเรียกใช้งานในรูปแบบ RPC (Remote Procedure Call) โดย

มีภาษา XML ในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน ทำให้ผู้ใช้งานสามารถเรียกใช้ Component ใดๆ ก็ได้ บน Protocol HTTP ซึ่งเป็น Protocol สำหรับ World Wide Web อันเป็นช่องทางที่ได้รับการยอมรับทั่วโลก ในการติดต่อสื่อสารระหว่าง Application กับ Application โดยที่จะเขียนด้วยภาษาใดก็ได้ แสดงผลใน Platform ใดก็ได้



ภาพที่ 2.12 สถาปัตยกรรมของ Web Service

Web Service สามารถถูกเรียกใช้ภายในองค์กรหรือจากภายนอกผ่าน Firewall และ ยังสามารถใช้ร่วมกับ Web Application โดยการส่งข้อมูลผ่านระบบ Internet ดังภาพที่ 2.12

- Requestor เมื่อต้องการเรียกใช้บริการจาก Provider ซึ่งสามารถค้นหาบริการที่ต้องการได้จาก UDDI Registry หรือ Service Registry หรือติดต่อจาก Provider โดยตรง
- Registryทำหน้าที่เป็นตัวกลางให้ Provider มาลงทะเบียนไว้ โดยใช้ WSDL ไฟล์ เพื่อบอกรายละเอียดของบริษัทและบริการที่มีให้ ซึ่งอาจจะมีหรือไม่ก็ได้
- Provider เป็นผู้ให้บริการที่มีหน้าที่รองรับทำขอใช้บริการจาก Requestor ที่เรียกเข้ามาขอใช้พื้นฐานของ Web Service คือ XML กับ HTTP โดยเบื้องหลังของ Web Service คือ ข้อความ XML ที่ถูกแปลงให้การขอบริการจาก Middle ware และ ผลที่ได้จะถูกแปลงกลับมาในรูปของ XML อีกครั้ง

11. ภาษาพีเอชพี (PHP Language)

เป็นภาษาคอมพิวเตอร์ในลักษณะ Server-Side Script มีลิขสิทธิ์เป็นแบบ Open Source มักใช้ในการจัดทำ Website และ Web Service แสดงผลออกมาในรูปแบบของ HTML มีรากฐานมาจาก

ภาษา C ภาษา Java และ ภาษา Perl มีความสามารถในการประมวลผล สร้างเนื้อหา จัดการคำสั่ง อ่านข้อมูลจากผู้ใช้และฐานข้อมูล ถึงแม้ว่าจุดประสงค์หลักจะใช้ในการแสดงผล HTML แต่ยังสามารถสร้าง XHTML หรือ XML สำหรับ Web Service ได้

ภาษา PHP ได้รับการพัฒนาขึ้นมาในปี 1994 โดย Rasmus Lerdorf โปรแกรมเมอร์ชาวอเมริกัน โดยใช้ข้อดีของภาษา C และ Perl สร้าง Personal Home Page พร้อมทั้งสร้างส่วนติดต่อฐานข้อมูลที่ชื่อว่า Form Interpreter (FI) ทำให้ผู้คนเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์และติดต่อขอทำโค้ดไปใช้ และนำไปพัฒนาต่อในลักษณะของ Open Source ภายหลังมีความนิยมขึ้นเป็นอย่างมาก ปัจจุบันพัฒนามาเป็น Version ที่ 5 หรือที่เรียกว่า PHP5 เผยแพร่มาตั้งแต่ปี 2007 จนถึงปัจจุบัน ได้มีการเพิ่ม Functions การทำงานในด้านต่างๆ อาทิ เช่น Object Oriented Model , การกำหนด Scope public/private/protected , Exception handling , XML และ Web Service , MySQLi และ SQLite , Zend Engine 2.0

โครงสร้างของภาษา PHP มีลักษณะเป็น Embedded Script หมายความว่า สามารถฝังคำสั่ง PHP ไว้ใน Webpage ร่วมกับ Tag ของ HTML ได้ และสร้างไฟล์ที่มีนามสกุล .php , .php3 หรือ .php4 โดยคำสั่งจะอยู่ภายในสัญลักษณ์ <?PHP และ ปิดด้วย ?> โดยที่จะสามารถฝังคำสั่ง PHP ไว้ที่ครั้งก็ได้ อีกทั้งยังสนับสนุนการเขียนโปรแกรมเชิงวัตถุ (Object Oriented Programming) และ อนุญาตให้ผู้ใช้ทำงานผ่าน Protocol ชนิดต่างๆ อาทิเช่น LDAP , IMAP, SNMP ,POP3 และ HTTP ได้

12. ระบบฐานข้อมูล (MySQL)

ระบบฐานข้อมูล (Database System) คือ การนำเอาแฟ้มข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กัน มาเก็บไว้ที่เดียวกัน เพื่อนำมาสนับสนุนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ระบบฐานข้อมูลเงินเดือนพนักงาน ระบบฐานข้อมูลคลังสินค้า ระบบฐานข้อมูลประชากร เป็นต้น

ระบบฐานข้อมูลแบ่งองค์ประกอบเป็น 4 ส่วนหลักๆ คือ ข้อมูล (Data) , ฮาร์ดแวร์ (Hardware) , ซอฟต์แวร์ (Software) และ ผู้ใช้งานระบบ (User)

ในการจัดทำระบบฐานข้อมูลนั้น นอกจากจะเป็นการรวมเอาข้อมูลที่สัมพันธ์กันมาไว้ด้วยกันเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้ข้อมูลในฐานเดียวกันแล้ว ยังสามารถลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล กำหนดความปลอดภัย และ ยังส่งผลให้ข้อมูลมีความถูกต้องอีกด้วย แต่ทั้งนี้ผู้ออกแบบฐานข้อมูลจะต้องคำนึงถึง วงจรชีวิตของการพัฒนาระบบสารสนเทศ (System Development Life Cycle) , วงจร

ชีวิตของการพัฒนาระบบฐานข้อมูล (Database Life Cycle) และ ขั้นตอนการออกแบบฐานข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

12.1 วงจรชีวิตของการพัฒนาระบบงานสารสนเทศ (System Development Life Cycle) ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

12.1.1 ประเมินความคุ้มค่า (Feasibility Study) ทำการประเมินความคุ้มค่าในแต่ละทางเลือกของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ว่าทางเลือกใดมีความคุ้มค่ามากที่สุด

12.1.2 จัดเก็บความต้องการ (Requirement Collection and Analysis) ขั้นตอนการรวบรวมความต้องการของผู้ใช้งานมาวิเคราะห์ปัญหา และ ความต้องการที่พบ เพื่อจะได้นำมากำหนดขอบเขตของระบบงานที่จะพัฒนา

12.1.3 ออกแบบสารสนเทศ (Design) ให้ตรงกับความต้องการตามที่ได้ทำการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล

12.1.4 พัฒนาระบบต้นแบบ (Prototype) ตามการออกแบบสารสนเทศ

12.1.5 ทดลองใช้งาน (Implementation) เพื่อประเมินผลในการพัฒนาระบบต้นแบบ

12.1.6 ตรวจสอบความใช้งาน (Validation and Testing) เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานจริง

12.1.7 เริ่มนำระบบมาใช้งานจริง (Operation)

12.2 วงจรชีวิตของการพัฒนาระบบฐานข้อมูล (Database Life Cycle) เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบฐานข้อมูล ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

12.2.1 วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้งาน (Database Initial Study)

12.2.2 ออกแบบฐานข้อมูล (Database Design)

12.2.3 สร้างตัวฐานข้อมูล (Implementation and Loading)

12.2.4 ทดสอบระบบฐานข้อมูล (Testing and Evolution)

12.2.5 ใช้งานจริง (Operation)

12.2.6 ปรับปรุง และ บำรุงรักษา (Maintenance and Evolution)

12.2.7 ขั้นตอนการออกแบบฐานข้อมูล การออกแบบฐานข้อมูลประกอบด้วย การออกแบบระดับ Conceptual และ การออกแบบระดับ Logical

13. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

13.1 กระบวนการจัดการอินซิดนต์ และการจัดการปัญหาสำหรับการสนับสนุนบริการตามมาตรฐานไอทิล (Incident Management Process and Problem Management Process for Service Support Based on ITIL Standard)

ขจรวุฒิ น้อยอนุสนธิกุล (2551) ได้กล่าวถึงการทำมาตรฐาน ITIL ซึ่งเป็นกรอบมาตรฐานในการจัดการการให้บริการไอที และได้มุ่งเน้นไปที่การจัดการ Incident และ Problem ตามกระบวนการในหนังสือ Service Support (การสนับสนุนบริการ) ส่วนของ Incident Management และ Problem Management มีการออกแบบสถาปัตยกรรมออกมาในรูปแบบของกระแสนงาน (Workflow) ของแต่ละกิจกรรม และนำ Web Service มาใช้เป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงสารสนเทศระหว่างการจัดการ Incident และ Problem ของระบบ มุ่งเน้นไปในการพัฒนาระบบสำหรับนำมาอำนวยความสะดวกในการจัดการกับขั้นตอนการให้บริการไอทีตามกรอบงานไอทิล จากการศึกษางานวิจัยนี้ ทำให้พบได้ว่าผู้วิจัยใช้กรอบงานมาตรฐาน ITIL V.2 ในการเป็นแนวทางในการวิจัย ร่วมกับแผนภาพอริคควาในการเรียงลำดับความสำคัญ แสดงความสัมพันธ์และโครงสร้างของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้เห็นภาพของเหตุการณ์ต่างๆ ได้สะดวก และ หากนำระบบดังกล่าวไปพัฒนาเพิ่มกระบวนการทำงาน ก็จะทำให้สามารถครอบคลุมกระบวนการการให้บริการได้อย่างยิ่ง

13.2 ระบบระบบจัดการโครงแบบสำหรับสนับสนุนบริการตามมาตรฐานไอทิล (A Configuration Management System for Service Support Based on ITIL Standard)

นพดล สิทธิเดชพร (2550) ได้กล่าวถึงกรอบมาตรฐานไอทิลว่าเป็นแบบจำลองการบริการงานด้านไอที ที่แสดงให้เห็นถึงเป้าหมาย (Goals) กิจกรรมทั่วไป (General Activities) จึงได้นำ Configuration Management (การจัดการโครงแบบ) ซึ่งอยู่ในหนังสือ Service Support (การสนับสนุนบริการ) ของกรอบงานไอทิลที่กล่าวถึงการควบคุมการเปลี่ยนแปลงต่อโครงสร้างพื้นฐานไอที (IT Infrastructure) การระบุส่วนประกอบที่มีความสำคัญทั้งหมดในโครงสร้างพื้นฐาน การเฝ้าติดตามสถานะ จัดเก็บ จัดบันทึก และ จัดการรายละเอียดเกี่ยวกับส่วนประกอบนั้นๆ และ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแต่

ละส่วนประกอบแก่กระบวนการอื่น กิจกรรมหลักของกระบวนการนี้คือ การกำหนด CMDB (Configuration Management Database) หรือ การกำหนดฐานข้อมูลการจัดการโครงสร้าง

ผู้วิจัยได้ใช้กรอบมาตรฐาน ITIL V.2 เป็นแนวทางในการวิจัย แต่ไม่ได้มีเพียงแค่กระบวนการ Configuration Management เพียงเท่านั้น หากแต่นำกระบวนการ การจัดการอินซิเดนซ์ (Incident Management) , การจัดการปัญหา (Problem Management) , การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) , การจัดการรีลีส (Release Management) มาร่วมในการออกแบบสถาปัตยกรรมร่วมด้วย ทำให้ผู้วิจัยสามารถพัฒนา Web Service มาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลโครงสร้างขององค์กร ซึ่งแตกต่างจากฐานข้อมูลของสินทรัพย์ โดยฐานข้อมูลนี้จะสามารถช่วยในเรื่องของการตัดสินใจและการวิเคราะห์ความเสี่ยงอีกด้วย นอกจากนี้ยังจะแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างซีไอต่างๆ และระหว่างซีไอกับการบริการไอที เช่น กรณีที่เครื่องแม่ข่ายผิดปกติ Service Desk จะสามารถระบุได้ทันทีว่าลูกค้ายกุ่มใด หรือ บริการใดที่จะได้รับผลกระทบ

13.3 กระบวนการงานประกันภัยรถยนต์ตามมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัท สินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาระนอง (The Auto Insurance Work Process Based on ISO 9001: 2000 Quality System Standards Concept of Sinmankong Insurance Public Company Limited, Ranong Branch)

มาลินี ลุ่มกุลอนันต์ (2550) ผู้วิจัยได้นำเอามาตรฐาน ISO 9001 เวอร์ชันปี 2000 มาทำการวิจัยเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการงานประกันภัยรถยนต์ของบริษัท สินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาระนอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างพนักงาน กับ ลูกค้า ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาในการทำงาน กำหนดตัวชี้วัดเป็น 3 ด้าน อันได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านการจัดการกระบวนการให้บริการ และ ด้านงานประกันภัยที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย โดยจะเปรียบเทียบระหว่างช่วงก่อนทำการวิจัย เทียบกับภายหลังการทำการวิจัย ภายหลังการวิจัย ผู้วิจัยได้พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จากเดิมที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด จึงสามารถสรุปได้ว่า แนวคิดมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้กับองค์กรได้

13.4 การศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน เกี่ยวกับการดำเนินงานโดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 บริษัท ซี แอนด์ ที เมทอล โปรดักส์ จำกัด (A Study of C&T Metal Product Co.,Ltd. Personnel's Opinion Towards Utilizing ISO 9001: 2000)

ประหยัด เชิดชูชาติ (2552) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้แนวคิดมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2005 โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน อันได้แก่ การรับทราบนโยบายขององค์กร การฝึกอบรมก่อนดำเนินการ การศึกษาคู่มือคุณภาพ การดำเนินการตามขั้นตอน และ ผลของงาน หรือ คุณภาพงานที่เกิดขึ้น จากนั้นจึงนำมาเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคคลที่เกี่ยวข้อง จำแนกตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล คือ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง และการเข้าร่วมฝึกอบรม จำนวนทั้งสิ้น 95 คน ผ่านเครื่องมือแบบสอบถาม จากการทำการวิจัย และ วิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ค้นพบว่า ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก จึงสามารถแสดงได้ว่า มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2005 สามารถนำมาใช้ภายในองค์กร และ ทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพได้ดียิ่งขึ้น

13.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการนำระบบมาตรฐานการให้บริการ IT Infrastructure Library (ITIL) เข้ามาใช้ในหน่วยงาน IT กรณีศึกษา บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (The Factors Influencing ITIL Adoption : A Case Study of a Mobile Phone Operator)

พุทธชาติ ปัญญา (2553) ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานตามแนวคิด ITIL ในความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อการนำแนวคิด ITIL มาใช้งาน ในความคิดเห็นของผู้บริหาร และ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อเสนอแนะในการนำระดับ ITIL ไปใช้งานในองค์กร ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือคือแบบสอบถาม พร้อมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติสำหรับผลที่ได้จากแบบสอบถาม และ วิเคราะห์ข้อมูลสรุปสำหรับผลการสัมภาษณ์ จากการวิจัยพบว่า การนำแนวคิด ITIL มาเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานของพนักงาน ทำให้พนักงานส่วนใหญ่ยอมรับและปฏิบัติตาม พบว่าสามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ด้านทุนการใช้ทรัพยากรลดลง ลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในหน่วยงาน การทำงานมีความชัดเจน ทำให้ผลผลิตมีคุณภาพมากขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้น พบว่าปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ และ ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร มีผลต่อการนำระบบมาตรฐานการให้บริการ ITIL เข้ามาใช้งาน