



*DGA307* หลักสูตรการบริหารจัดการ  
บริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร

กฤษฎาภ อัครวิณฑวงศ์  
นักธรณีวิทยาชำนาญการพิเศษ  
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
กรมทรัพยากรธรณี

# DGA307

## หลักสูตรการบริหารจัดการบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร (IT Service Management: MIS001)



**หลักสูตร IT Service Management** สำหรับภาครัฐ เป็นแนวทางสำคัญที่ช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถบริหารจัดการบริการด้านไอทีได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมด้านธุรกิจเพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์กรภาครัฐให้ทันสมัยและตอบโจทย์ประชาชนมากขึ้น

1. ด้านความสามารถ
2. ด้านความรู้
3. ด้านประสบการณ์

## หลักสูตรการบริหารจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายในองค์กร



หลักการบริหาร มาตรฐานและแนวปฏิบัติที่ดีในการ  
ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพขององค์กร

การวิเคราะห์ และออกแบบกระบวนการให้บริการด้วย  
ระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการภาครัฐ

การจัดการแก้ไขปัญหา การควบคุมกำกับคุณภาพการ  
ให้บริการ

การปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบายและมาตรฐานการจัดการ  
ด้านดิจิทัล

ด้านความสามารถ



## ด้านความรู้

ความรู้เกี่ยวกับการเชื่อมโยงทิศทางนโยบาย ยุทธศาสตร์ของประเทศกับหน่วยงาน และแผนการดำเนินงาน  
ขององค์กรเพื่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)  
ความรู้เกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กรและการกำกับดูแล (Enterprise Architecture)

ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ  
ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)



## ด้านประสบการณ์

นำความรู้จากการอบรมออกแบบการบริหารจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ภายในองค์กรโดยการนำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน หรือกลยุทธ์ขององค์กรไปปฏิบัติ  
ให้เกิดผลสำเร็จ (Implementation)



Present: การออกแบบกระบวนการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการภาครัฐ  
ตลอดจนสามารถจัดการแก้ไขปัญหา การควบคุมกำกับคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามกฎหมาย  
นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล

## หัวข้อการฝึกอบรม

1. ภาพรวมการบริหารจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร
2. การยกระดับองค์กรมาตรฐาน และนวัตกรรมดิจิทัล
3. กระบวนการประเมินคุณภาพและปรับปรุงการให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กร
4. การวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อพัฒนาคุณภาพงานบริการภาครัฐ
5. การออกแบบและการให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล
6. การจัดการแก้ไขปัญหา การควบคุมกำกับ การบริหารจัดการ อุบัติการณ์
7. การควบคุมกำกับ และการบริหารจัดการความเสี่ยง
8. กฎหมายดิจิทัล

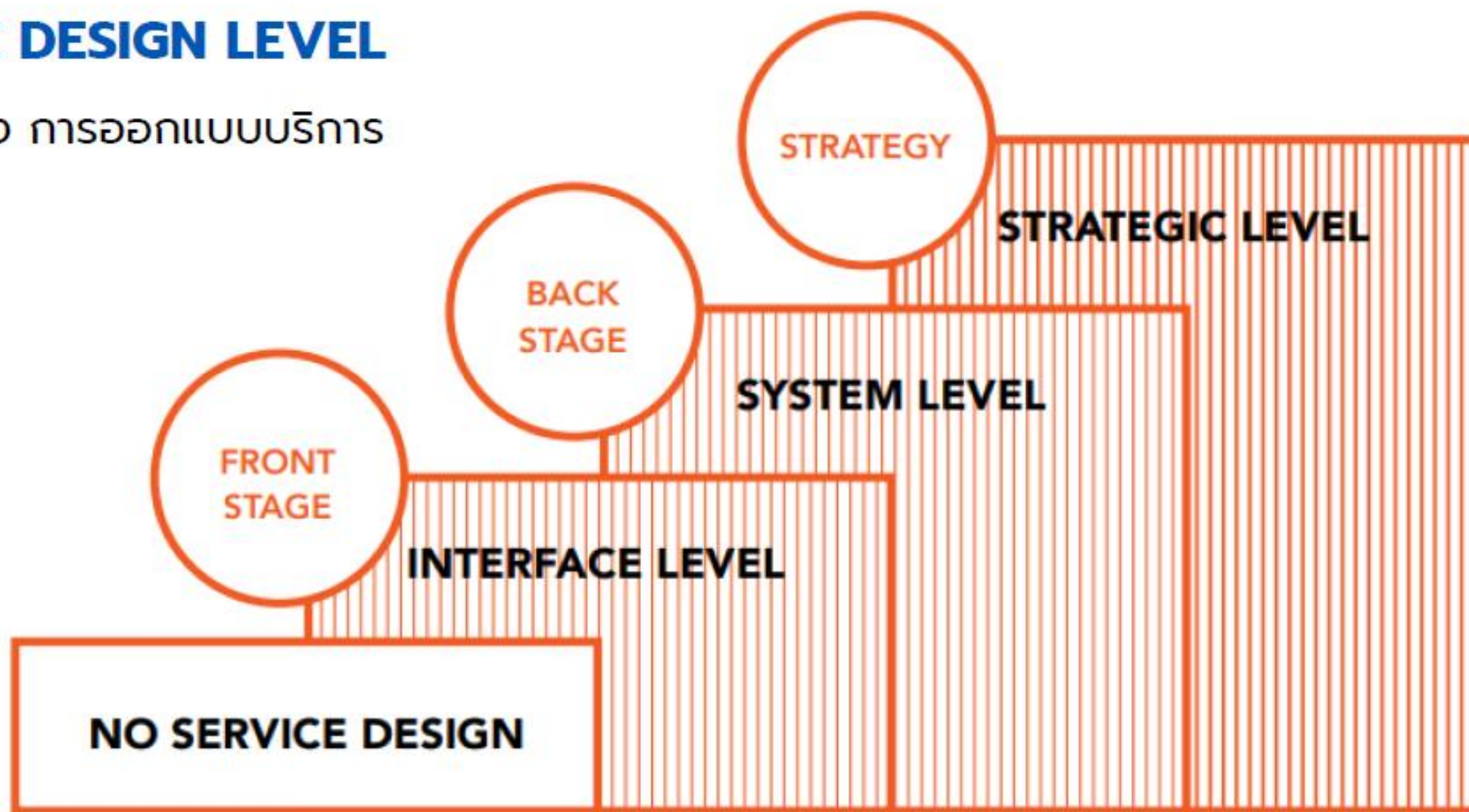
## เครื่องมือวัดผล สำหรับแผนการพัฒนาและเตรียมพร้อมสำหรับอนาคต

ทำไม IT Asset Management สำคัญ?

- ✓ ลดต้นทุน → ป้องกันการซื้อลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ซ้ำซ้อน
- ✓ ปรับปรุงความปลอดภัย → ตรวจสอบการใช้อุปกรณ์และซอฟต์แวร์ที่อาจมีช่องโหว่
- ✓ เพิ่มประสิทธิภาพการใช้งาน → บริหารจัดการสินทรัพย์ IT ให้ถูกต้องและเป็นระเบียบ
- ✓ สนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance) → ตรวจสอบลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์และข้อกำหนด
- ✓ ลดความเสี่ยงจากอุปกรณ์หมดอายุ → แจ้งเตือนอุปกรณ์ที่ต้องเปลี่ยนหรืออัปเดต

## SERVICE DESIGN LEVEL

ระดับชั้นของ การออกแบบบริการ



## SERVICE DESIGN LEVEL

ระดับชั้นของ การออกแบบบริการ

**01 NO SERVICE DESIGN :** ไม่คำนึงถึงการออกแบบบริการเลย

**02 INTERFACE LEVEL :** นำการออกแบบบริการไปใช้ในจุดที่องค์กร  
มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง

**03 SYSTEM LEVEL :** ประยุกต์การออกแบบบริการเข้าสู่งานระบบของ  
องค์กร เพื่อให้ทั้งองค์กรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

**04 STRATEGIC LEVEL :** ใช้การออกแบบบริการเพื่อช่วยสร้างกลยุทธ์ขององค์กร  
กำหนดทิศทาง การเติบโต และการพัฒนาในภาพรวม

# SERVICE DESIGN PROCESS

## กระบวนการออกแบบบริการ

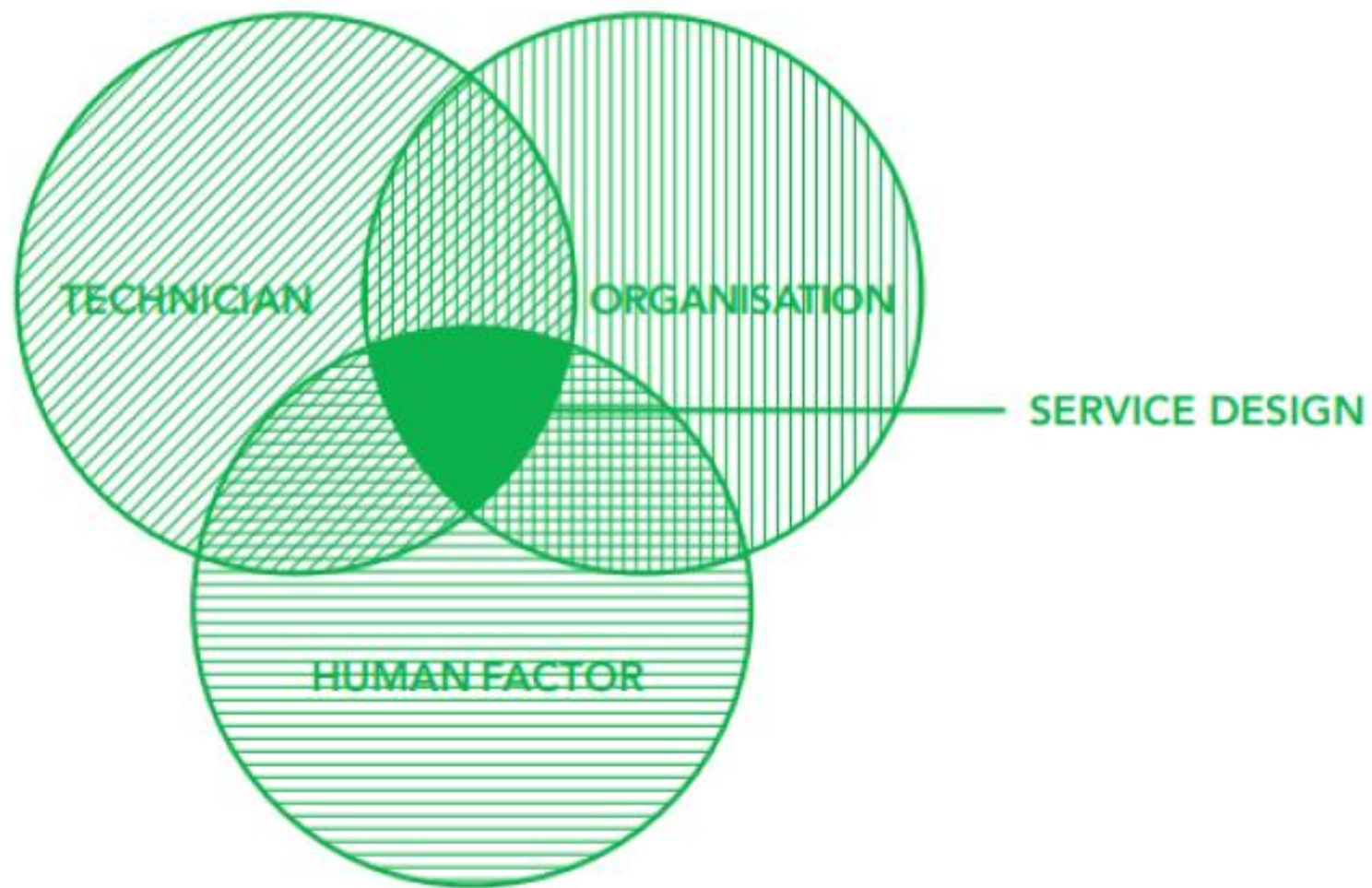


**PHASE 1 EXPLORATION :** การศึกษาค้นคว้าและเก็บข้อมูลเชิงลึกที่จะทำให้สามารถระบุถึง “ความต้องการที่แท้จริง” ของผู้บริโภค ซึ่งนำไปสู่การหาช่องว่างหรือโอกาสใหม่ๆที่เหมาะสมที่สุดได้

**PHASE 2 CREATION :** การสร้างแนวคิดงานบริการ คือ การนำผลวิจัยที่ได้จากขั้นตอนแรกมาออกแบบแนวคิดงานบริการ

**PHASE 3 REFLECTION & IMPLEMENTATION :** การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง นำแนวคิดเกี่ยวกับการบริการมาสร้างแบบจำลองเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ (PROTOTYPE) และทดสอบการทำงานของระบบการบริการเพื่อสร้างความสะดวกและความพึงพอใจให้เกิดขึ้นสูงสุด

## จุดร่วมของงานออกแบบบริการ





## ยกระดับองค์กรมาตรฐาน

### ความสำคัญของมาตรฐาน IT Service Management

มาตรฐาน IT Service Management เป็นกรอบการทำงานที่ช่วยให้องค์กรสามารถบริหารจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดความซับซ้อนของระบบ เพิ่มความน่าเชื่อถือ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้งาน

### ประโยชน์ของการนำมาตรฐาน IT Service Management มาใช้ในองค์กร

ช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของ IT Service

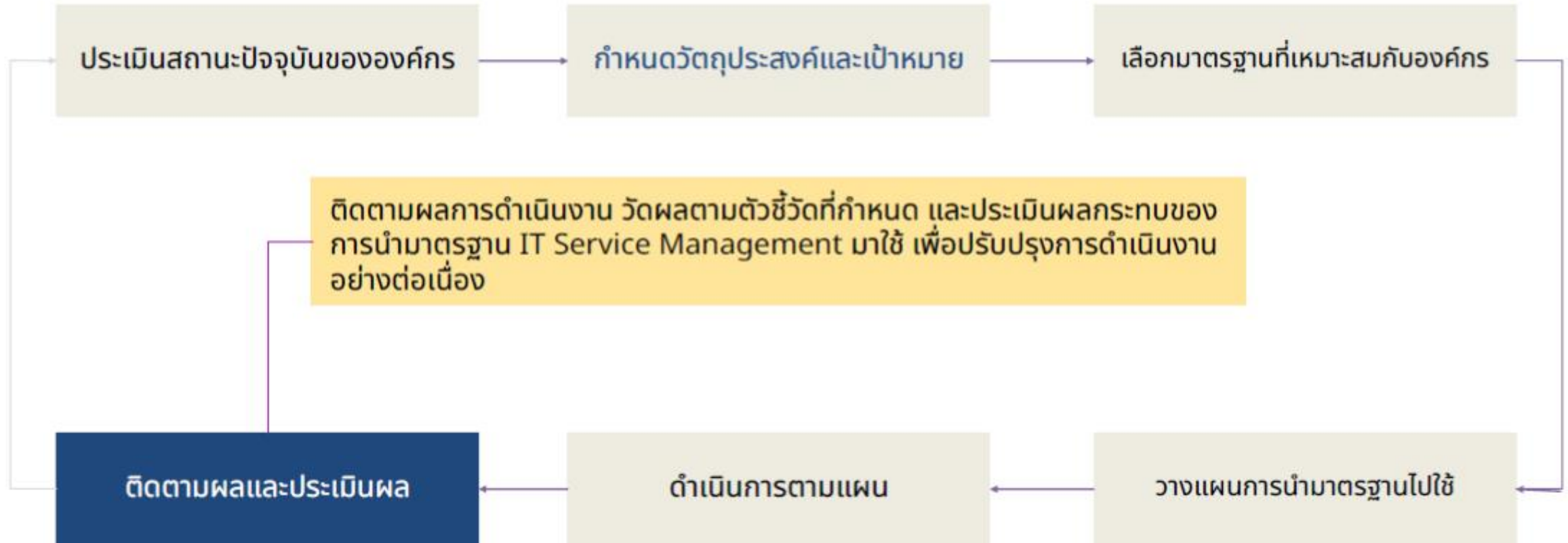
ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

เพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ

## ขั้นตอนการนำมาตรฐาน IT Service Management มาใช้ในองค์กร



## มาตรฐาน ITIL

### ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

เป็นกรอบการทำงานที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในการบริหารจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อจัดการบริการ IT ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ ITIL ประกอบด้วยแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) สำหรับกิจกรรมต่างๆ ของ IT เช่น การจัดการบริการ IT และการจัดการสินทรัพย์ IT มาตรฐาน ITIL เริ่มต้นพัฒนาขึ้นในช่วงปี 1980 โดยหน่วยงาน Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA) ของรัฐบาลอังกฤษ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างมาตรฐานแนวทางปฏิบัติในการจัดการ IT และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันสมัยกับสภาพแวดล้อมทาง IT ในปัจจุบัน



## หลักการสำคัญของ ITIL 4

---

1 Focus on value

มุ่งเน้นคุณค่า

2 Start where you are

เริ่มต้นจากจุดที่คุณอยู่

3 Progress iteratively with feedback

ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องด้วยการตอบรับ

4 Collaborate and promote visibility

ร่วมมือและส่งเสริมการมองเห็น

5 Think and work holistically

คิดและทำงานแบบองค์รวม

6 Keep it simple and practical

ทำให้เรียบง่ายและใช้งานได้จริง

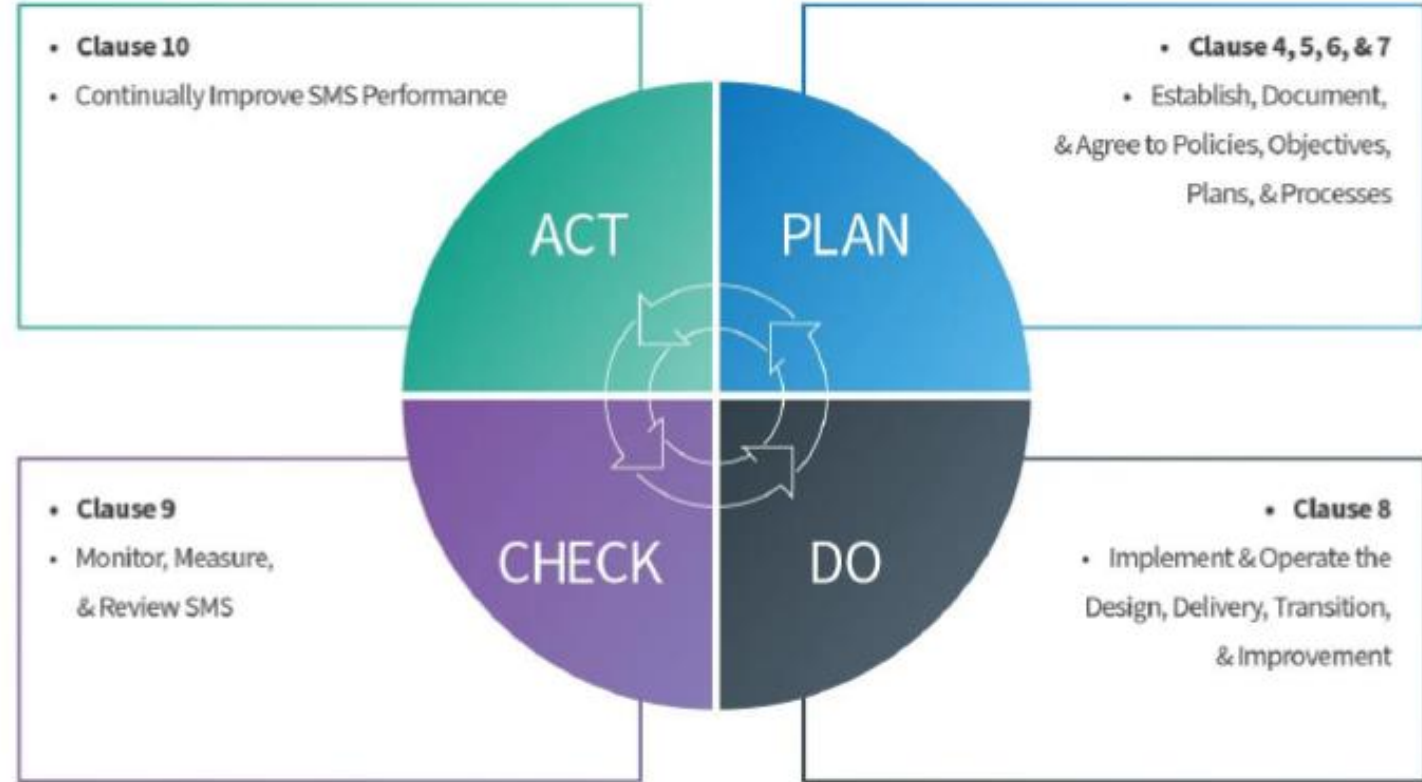
7 Optimize and automate

ปรับแต่งและทำให้เป็นอัตโนมัติ

# มาตรฐาน ISO 20000

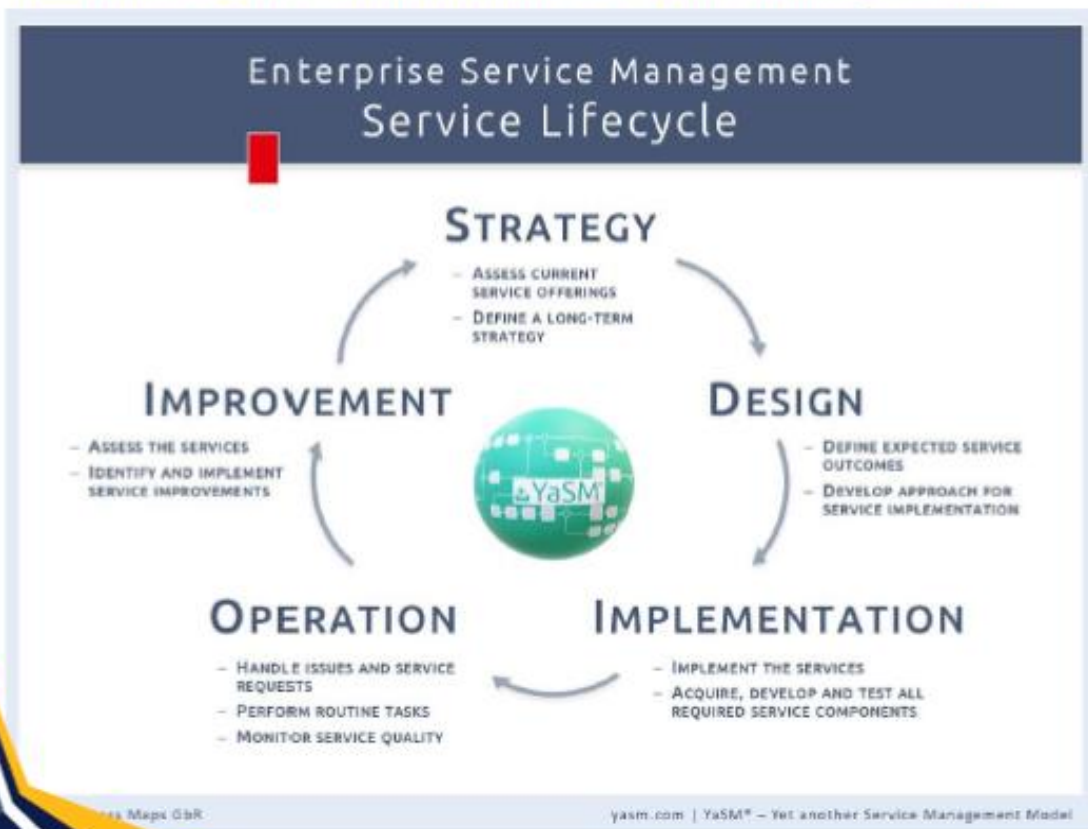
ISO/IEC 20000 เป็นมาตรฐานสากลสำหรับการบริหารจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management)

ได้รับการพัฒนาขึ้นในปี 2005 โดย ISO/IEC JTC1/SC7 และมีการปรับปรุงในปี 2011 และ 2018 โดยมีพื้นฐานมาจาก BS 15000 มาตรฐานนี้กำหนดข้อกำหนด แนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด เกณฑ์มาตรฐาน และคำแนะนำสำหรับการวางแผน ออกแบบ นำไปใช้ บำรุงรักษา และปรับปรุงระบบการจัดการบริการ (SMS) อย่างต่อเนื่อง



# นวัตกรรมดิจิทัล

## แนวโน้มของนวัตกรรมดิจิทัลในด้าน IT Service Management



### การจัดการบริการสำหรับองค์กร (Enterprise Service Management: ESM)

ESM ขยายแนวทางปฏิบัติของ ITSM ไปยังทุกแผนกภายในองค์กร โดยนำแนวทางปฏิบัติและเทคโนโลยีของ ITSM ไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่นๆ เช่น HR การเงิน กฎหมาย และการตลาด เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และประสบการณ์ของพนักงาน

# กระบวนการการประเมินคุณภาพและปรับปรุงการให้บริการเทคโนโลยี ดิจิทัลในองค์กร

การสร้างระบบการประเมินและพัฒนาบริการเทคโนโลยีดิจิทัลภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยจะครอบคลุมทั้งกระบวนการประเมินคุณภาพบริการที่มีอยู่ การระบุจุดแข็งจุดอ่อน และการวางแผนพัฒนาทักษะของบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

## ทำไมองค์กรต้องประเมินและปรับปรุงบริการดิจิทัล?

- ป้องกันระบบ IT ทำงานช้า
- เพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุน
- ลดความเสี่ยงจากภัยไซเบอร์
- ปรับปรุงประสบการณ์ของผู้ใช้ (UX)



# แนวคิดและหลักการของ การให้บริการภาครัฐแบบดิจิทัล

การให้บริการภาครัฐแบบดิจิทัลหมายถึงการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีหลักการที่สำคัญได้แก่:

## ❖ การเข้าถึงข้อมูล :

- ❖ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้อย่างรวดเร็วและสะดวก

## ❖ การส่งเสริมความโปร่งใส :

- ❖ การเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้

## ❖ การใช้เทคโนโลยี :

- ❖ การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานรัฐ

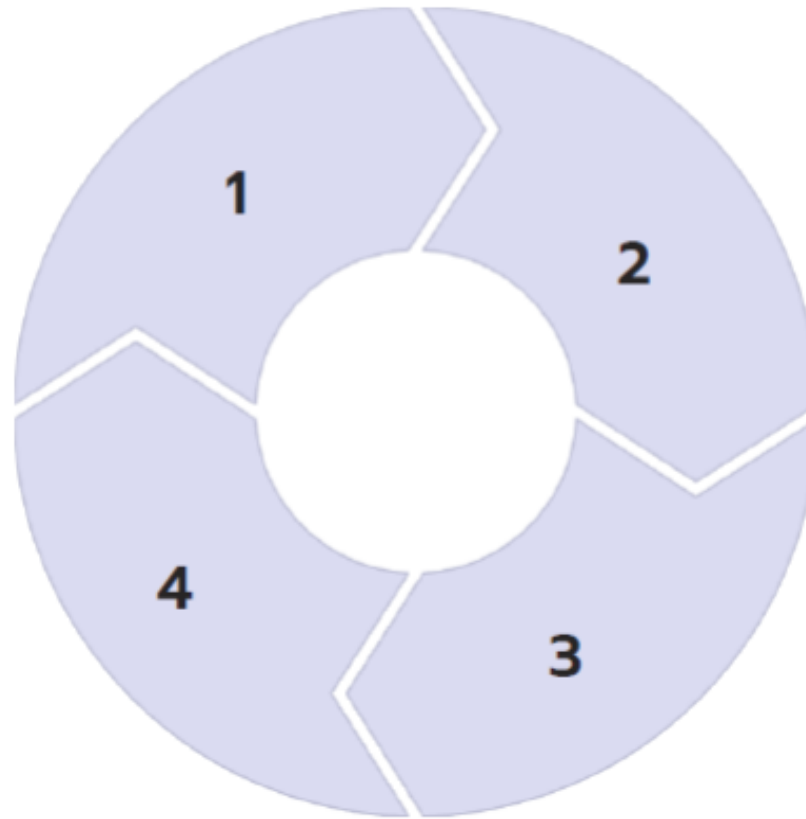
# ความสำคัญของการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพ

## เพิ่มประสิทธิภาพองค์กร

บริการ IT ที่มีคุณภาพช่วยให้พนักงานทำงานได้อย่างราบรื่น ลดเวลาที่สูญเสียไปกับปัญหาทางเทคนิค

## สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

องค์กรที่มีระบบ IT ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาดได้รวดเร็วกว่า



## สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการใช้บริการที่รวดเร็ว เสิร์ช และตอบสนองความต้องการได้ตรงจุด

## ลดต้นทุนระยะยาว

การลงทุนในบริการ IT ที่มีคุณภาพช่วยลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขปัญหาและการหยุดชะงักของธุรกิจ

# องค์ประกอบของบริการ IT ที่มีคุณภาพ

องค์ประกอบเหล่านี้เป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้บริการ IT มีคุณภาพ โดยเริ่มจากความพร้อมใช้งานเป็นฐานราก ตามด้วยความเสถียร ความปลอดภัย ประสิทธิภาพ และสุดท้ายคือการสนับสนุนลูกค้าที่ดี ทั้งหมดนี้ต้องทำงานประสานกันเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ใช้



## ความพร้อมใช้งาน

ระบบพร้อมให้บริการเสมอ



## ความเสถียร

ระบบทำงานต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก



## ความปลอดภัย

ป้องกันข้อมูลรั่วไหล



## ประสิทธิภาพ

ทำงานได้รวดเร็ว



## การสนับสนุน

มีทีมงานคอยช่วยเหลือบริการ IT ที่มีคุณภาพช่วยเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรและความพึงพอใจของผู้ใช้

# บทบาทของผู้ให้บริการดิจิทัลในองค์กร



## Product Manager

กำหนดทิศทางและกลยุทธ์ของบริการดิจิทัล วางแผนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และประสานงานระหว่างทีมต่างๆ เพื่อให้บริการตอบโจทย์ความต้องการของตลาดและองค์กร



## IT Support & Service Desk

จัดการและแก้ไขปัญหาการใช้งานที่ผู้ใช้พบเจอ ให้คำแนะนำและช่วยเหลือทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้การใช้บริการเป็นไปอย่างราบรื่น



## UX/UI Designer

ออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้และส่วนติดต่อกับผู้ใช้ให้ใช้งานง่าย สวยงาม และมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้เป็นหลัก



## Software Developer

พัฒนาระบบและซอฟต์แวร์ตามข้อกำหนด ดูแลโค้ดและโครงสร้างทางเทคนิค รวมถึงการทดสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ ในระบบ



## Service Level Agreement (SLA) คืออะไร ?

Service Level Agreement (SLA) คือข้อตกลงระดับการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการที่ระบุถึงมาตรฐานของบริการที่ผู้ใช้จะได้รับ เป็นเอกสารที่กำหนดความคาดหวังและความรับผิดชอบของทั้งสองฝ่ายอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับระดับคุณภาพของบริการ

1. กำหนดคุณภาพ
2. กำหนดประสิทธิภาพ
3. กำหนดมาตรฐาน และ
4. กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบ

## SLA Contracts

- This your as this contract to you uling when a SLA busines of amercation offers less, get of unlipite and wellin in and leceded.
- Contrraties on to this vider l...  
ave clated in the ein...  
what lig to...

# เป้าหมายระดับการให้บริการ (ความคาดหวังบริการ)

## เป้าหมายระดับบริการ (Service Level Objectives – SLOs)

SLOs เป็นองค์ประกอบพื้นฐานของข้อตกลงการให้บริการ โดยทำหน้าที่เป็นเป้าหมายด้านประสิทธิภาพที่เฉพาะเจาะจงซึ่งผู้ให้บริการตกลงว่าจะจัดส่งให้ เป้าหมายเหล่านี้มักเป็นค่าที่สามารถวัดได้และบรรลุผลได้จริง ซึ่งใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานที่ชัดเจนในการประเมินคุณภาพของบริการ

# การกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPIs) ใน SLA

KPI ที่สำคัญมีบทบาทสำคัญในการวัดความสำเร็จของข้อตกลงระดับบริการ (SLA) ตัวชี้วัดที่สำคัญเหล่านี้ครอบคลุมประเด็นสำคัญ เช่น ความพร้อมใช้งาน เวลาในการตอบสนอง และเวลาในการแก้ไขปัญหา ซึ่งให้ข้อมูลเชิงลึกที่มีค่าเกี่ยวกับคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการ

เมื่อเลือก KPI จำเป็นต้องจัดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่เฉพาะเจาะจง เพื่อให้แน่ใจว่าตัวชี้วัดที่เลือกนั้นมีส่วนโดยตรงต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร



# ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และบทลงโทษ

SLA คือข้อตกลงที่กำหนดมาตรฐานการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความไว้วางใจ

บทลงโทษใน SLA มีไว้เพื่อสร้างความรับผิดชอบ รับประกันคุณภาพบริการ และคุ้มครองสิทธิของลูกค้า

บทลงโทษมีหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับประเภทธุรกิจและความสำคัญของบริการนั้นๆ

# ความสัมพันธ์ระหว่าง SLA – SLOs – KPIs และบทลงโทษ (Penalty)



SLA: ข้อตกลงภาพรวมที่กำหนดเงื่อนไขการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า

SLOs: เป้าหมายเชิงปริมาณที่อยู่ภายใต้ SLA เช่น uptime  $\geq 99.9\%$

KPIs: ตัวชี้วัดผลลัพธ์จริงที่ใช้เปรียบเทียบกับ SLO เช่น uptime จริง = 99.2%

Penalty: บทลงโทษที่ถูกนำมาใช้เมื่อ KPI ต่ำกว่า SLO และถือว่าละเมิด SLA

## ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

1. พัฒนาคุณภาพการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ลดเวลาในการตอบสนองและแก้ไขปัญหาของผู้ใช้งาน เพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากร IT ลดต้นทุนและความสูญเสียจากระบบที่ไม่มีประสิทธิภาพ มีการจัดลำดับความสำคัญและจัดการทรัพยากรอย่างเหมาะสม
3. สร้างมาตรฐานและความโปร่งใสในกระบวนการทำงาน ระบบบริการมีความโปร่งใส ติดตาม ตรวจสอบ และรายงานผลได้อย่างเป็นระบบ
4. รองรับการเติบโตและการเปลี่ยนแปลงของกรมทรัพยากรธรณี สามารถปรับตัวและพัฒนา IT Services ให้รองรับการเปลี่ยนแปลงของระบบดิจิทัลภาครัฐ
5. ส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างทีม IT และหน่วยงานอื่น ๆ