

มาตรฐานไอทีกับการดำเนินงานในห้องสมุดดิจิทัล Standard ITIL to the Operation of Digital Library

กนิฐา แสงกระจ่าง

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอแนวทางการปฏิบัติที่ดีมาตรฐานไอที เป็นมาตรฐานการจัดการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ตามนโยบาย และกลยุทธ์ขององค์กร ลดความเสี่ยงและความล้มเหลวที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพิ่มประสิทธิภาพ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรให้รองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มคุณภาพด้านการบริการ ด้วยการปรับปรุง พัฒนาการบริการให้เหมาะสมกับองค์กร สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด จากการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อความต้องการในงานบริการ ที่จำเป็นสำหรับในห้องสมุดดิจิทัลในการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำสำคัญ : มาตรฐานไอที, ห้องสมุดดิจิทัล

1. บทนำ

แนวทางการปฏิบัติในการเตรียมความพร้อมขององค์กร เพื่อเข้าสู่กรอบการทำงานตามหลักธรรมาภิบาลไอที (IT Governance) [1]เป็นส่วนหนึ่งของการกำกับดูแลกิจการ ความเป็นผู้นำ โครงสร้างองค์กร กระบวนการในการ สนับสนุนองค์กร การเพิ่มกลยุทธ์ และวัตถุประสงค์ของ องค์กร [2] อีกทั้งยังช่วยในเรื่องการตัดสินใจ เพื่อกำหนด กระบวนการ หาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ในการ สร้างความมั่นใจในด้านการลงทุนทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ในองค์กรต่อการได้รับผลตอบแทนที่ดี และลดความเสี่ยงที่จะ เกิดขึ้น พร้อมกับการหลีกเลี่ยงความล้มเหลวในอนาคต แนวทางในการปฏิบัติงานมาตรฐานสากลด้านเทคโนโลยี สารสนเทศในองค์กรให้มีความมั่นคงและปลอดภัยประกอบ ไปด้วยมาตรฐาน ISO 27001 : 2005, ISO 27001 : 2013,

ITIL(Information Technology Infrastructure Library), COBIT (Control Objectives for Information and related Technology: COBIT) และ COSO (Committee of Sponsoring Organizations)

ในบทความนี้จะกล่าวถึงมาตรฐาน ITIL ที่มุ่งเน้นในด้านการจัดการบริการ (Service Management) โดยมีลักษณะเด่นคือให้ความสำคัญกับกระบวนการทางธุรกิจ และคุณภาพของการบริการ ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายว่า เป็นรูปแบบการปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) ซึ่ง สอดคล้องสำหรับงานห้องสมุดดิจิทัล เป็นองค์กรที่จะต้อง ยึดกรอบการทำงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ในการบริการข้อมูลสารสนเทศบนดิจิทัลอย่างมี คุณภาพ เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ต่อไป

2. มาตรฐานไอทิล

เป็นกรอบแนวทางการปฏิบัติที่รวบรวมจากภาครัฐและเอกชนในองค์กรทั่วโลก โดยเน้นการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีคุณภาพ เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการบริหารการจัดการด้านบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management: ITSM) มาตรฐานไอทิลรวบรวมองค์ความรู้ในรูปแบบของตำราหรือคู่มือที่ได้รับการยอมรับเป็นมาตรฐานของโลก เน้นงานด้านบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ พัฒนาโดยองค์กรที่ไม่แสวงผลกำไรที่เรียกว่า Central Computer and Telecommunication Agency (CCTA) เป็นหน่วยงานภายใต้ของรัฐบาลประเทศอังกฤษ และกลายเป็น OGC (United Kingdom's Office of Government Commerce) [3]

จุดเริ่มต้นของการพัฒนาไอทิล คือการร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน ได้มีการประชุมหาแนวทางแก้ไขร่วมกันในปัญหาของคุณภาพการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงมีการกำหนดหลักการด้านการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้น

ระหว่างปี 1992-1998 ได้เผยแพร่การใช้ไอทิลเวอร์ชันแรก (ITIL Version 1) และในปี 2000-2004 ได้เผยแพร่ไอทิลในเวอร์ชันที่ 2 (ITIL Version 2) โดยการรวบรวมผลงาน 2 เรื่องคือ Availability Management ซึ่งเผยแพร่ในปี 1994 และ Service Level Management ในปี 1989 โดยแบ่งออกเป็น 2 เรื่องหลัก คือ Service Support และ Service Delivery รวมเป็น Service Management และในปี 2007 ได้เผยแพร่ไอทิลที่พัฒนาจากเดิมเป็นเวอร์ชันที่ 3 (ITIL Version 3) หลังจากนั้นในปี 2011 มีการปรับปรุงเวอร์ชันที่ 3 เพื่อเพิ่มความหลากหลายในหน้าที่ของการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การเรียงลำดับความสำคัญ การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสอดคล้องกับการดำเนินงานทางธุรกิจขององค์กร และสามารถสร้างคุณค่าจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ [4]

3. รูปแบบของมาตรฐานไอทิล

การบริหารตามมาตรฐานไอทิลในการให้บริการเชิงปฏิบัติที่ดีที่สุด โดยแบ่งการให้บริการดังต่อไปนี้ [5]

3.1 กลยุทธ์ด้านการบริการ (Service Strategy Process) ครอบคลุมถึงการจัดการด้านการบริการ ส่วนนี้จะพิจารณาถึง คำถาม อะไร ทำไม อย่างไรตามลำดับ ในการสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้น ทำการสร้างแบบจำลองตลาดบริการ มีการกำหนดลักษณะการให้บริการ โดยในกลยุทธ์ด้านการบริการมีดังนี้

3.1.1 Strategy Management for IT services กระบวนการที่เพิ่มเข้ามาในปี 2011 เป็นกระบวนการที่แยกออกจาก Service Portfolio Management เพื่อวางกลยุทธ์วิสัยทัศน์ งานบริการในภาพรวม และช่วยในเรื่องการตัดสินใจ

3.1.2 Service Portfolio Management กระบวนการที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการงานบริการด้านต่าง ๆ เช่น บริการที่มีการวางแผนการให้บริการและการได้รับอนุมัติจากผู้บริหาร บริการที่ให้บริการในปัจจุบัน และบริการที่หยุดให้บริการแล้ว อาจรวมถึงการดูแลทางด้านการลงทุนในการจัดการบริการที่มีรูปแบบไม่คงที่ตามโครงสร้างภายในองค์กรและการจัดการมูลค่า

3.1.3 Financial Management for IT services กระบวนการจัดการบริหารการเงินกับการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการงบประมาณทางด้านการบัญชี เพื่อรองรับการจัดการการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

3.1.4 Demand Management เป็นกระบวนการย่อยของ Capacity Management ในไอทิลเวอร์ชันที่ 2 แต่เวอร์ชันที่ 3 ได้ถูกแยกออกมาเป็นกระบวนการในกลยุทธ์ด้านการบริการ โดยการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อความต้องการของงานบริการ

3.1.5 Business Relationship Management กระบวนการช่วยสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและธุรกิจดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน

3.2 การออกแบบงานบริการ (Service Design Process) ด้านการจัดการการเข้าถึง ความพร้อมที่จะให้บริการ ชีตความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการจัดการให้บริการที่ต่อเนื่อง และการจัดการด้านความปลอดภัย โดยมีการออกแบบงานบริการ

ที่ดี ทำให้ธุรกิจสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ และช่วยลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นได้ โดยแบ่งออกเป็นดังนี้

3.2.1 Design Coordination กระบวนการที่รวมศูนย์กลางระหว่างการสื่อสารและการควบคุมกระบวนการทั้งหมดในออกแบบบริการ กระบวนการความร่วมมือด้านการออกแบบ โดยจะรวมอยู่ในทุกกิจกรรมของการออกแบบ

3.2.2 Service Catalogue Management กระบวนการช่วยในการจัดข้อมูลของงานบริการที่มีการบริการในปัจจุบัน เป็นส่วนที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการ และค่าใช้จ่าย

3.2.3 Service Level Management กระบวนการที่ช่วยให้มั่นใจในบริการสามารถให้บริการตามข้อตกลง และช่วยทำให้การสื่อสารและความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

3.2.4 Availability Management กระบวนการที่ทำให้มั่นใจในงานบริการมีความพร้อมใช้งานตามข้อตกลงของระดับการให้บริการ

3.2.5 Capacity Management กระบวนการที่ช่วยให้มั่นใจว่าทรัพยากรที่มีอยู่สามารถรองรับปริมาณการใช้บริการและเป็นไปตามข้อตกลงของระดับการให้บริการ

3.2.6 IT Service Continuity Management กระบวนการช่วยให้เกิดการวางแผนและทดสอบความต่อเนื่องของการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศให้ไปในทิศทางที่ตั้งไว้

3.2.7 Information Security Management กระบวนการที่ช่วยให้มั่นใจในนโยบายด้านความปลอดภัยของสารสนเทศไปในทิศทางเดียวกับความปลอดภัยของธุรกิจ

3.2.8 Supplier Management กระบวนการที่ช่วยให้องค์กรมั่นใจได้ว่าได้รับความคุ้มค่าแก่งบประมาณที่ให้ซัพพลายเออร์ เช่น การเจรจาต่อรอง การทำข้อตกลง การจัดการประสิทธิภาพซัพพลายเออร์

3.3 การส่งมอบงานบริการ (Service Transition Process) การจัดการความเปลี่ยนแปลงการบริการใหม่หรือการปรับเปลี่ยนการบริการเดิม เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ โดยแบ่งออกเป็นดังนี้

3.3.1 Transition Planning and Support กระบวนการสำหรับช่วยวางแผนการปรับเปลี่ยนและการบริการใหม่ที่มีผลกระทบ

3.3.2 Change Management กระบวนการที่ช่วยควบคุมการเปลี่ยนแปลงส่งผลกระทบต่อบริการ เพื่อลดปัญหาที่อาจจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อธุรกิจ

3.3.3 Service Asset and Configuration Management กระบวนการที่ช่วยจัดการข้อมูลรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการให้เป็นปัจจุบันและมีความถูกต้องเพื่อช่วยในการวิเคราะห์และตัดสินใจ

3.3.4 Release and Deployment Management กระบวนการต่อเนื่องมาจากกระบวนการ Change Management คือรับผิดชอบการสร้าง ทดสอบ และติดตั้งงานบริการใหม่หรืองานบริการที่ถูกปรับปรุง

3.3.5 Service Validation and Testing กระบวนการช่วยให้อุ่นใจได้ว่าบริการใหม่หรือที่ปรับปรุงใหม่ที่พร้อมใช้งานตามความคาดหวังเหมาะสมกับเป้าหมายการใช้งาน

3.3.6 Change Evaluation กระบวนการช่วยประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่มีขนาดใหญ่ ถ้าหากการเปลี่ยนแปลงนั้นมีขนาดเล็กสามารถประเมินได้ในกระบวนการ Change Management

3.3.7 Knowledge management กระบวนการจัดการความรู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการให้บริการ

3.4 การปฏิบัติงานบริการ (Service Operation Process) แนวทางการจัดการบริการในแต่ละวัน และสนับสนุนให้บริการต่าง ๆ สำเร็จลุล่วง มีการติดตามงานที่ส่งผลกระทบต่อบริการ พร้อมหาแนวทางการแก้ปัญหา โดยแบ่งกระบวนการเป็นดังนี้

3.4.1 Event management กระบวนการที่ช่วยติดตามเหตุการณ์ที่มีผลกับการให้บริการ อาจจะใช้ระบบในการตรวจสอบ

3.4.2 Incident management กระบวนการช่วยในการสนับสนุนการแก้ไขปัญหา โดยมุ่งไปที่การแก้ไขปัญหาให้เร็วที่สุด

3.4.3 Request fulfillment กระบวนการที่ช่วยรับเรื่องความต้องการของผู้ใช้งาน ที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้บริการ หรือ การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการ

3.4.4 Problem management กระบวนการที่ช่วยในการแก้ไขปัญหาจากสาเหตุที่แท้จริง โดยต่างจาก Incident management ในกระบวนการนี้สามารถดำเนินการได้ทั้งเชิงรุกและรับ

3.4.5 Access management กระบวนการที่ช่วยให้บริการเกี่ยวกับการระบุตัวตนในการเข้าใช้งานในระบบ

3.5 การพัฒนางานด้านบริการ (Continual Service Improvement) การแนะนำแนวทางการนำข้อมูลการให้บริการมาวิเคราะห์และจัดรายงานและสรุป เพื่อส่งต่อไปยังกระบวนการต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนา กระบวนการที่สำคัญในส่วนประกอบนี้ คือ

3.5.1 Seven-Step Improvement Process ประกอบไปด้วย 7 ขั้นตอนเป็นลักษณะ Plan-Do-Check-Ack ดังนี้

3.5.1.1 ระบุสิ่งที่จะปรับปรุง

3.5.1.2 กำหนดสิ่งที่วัดผล

3.5.1.3 รวบรวมข้อมูล

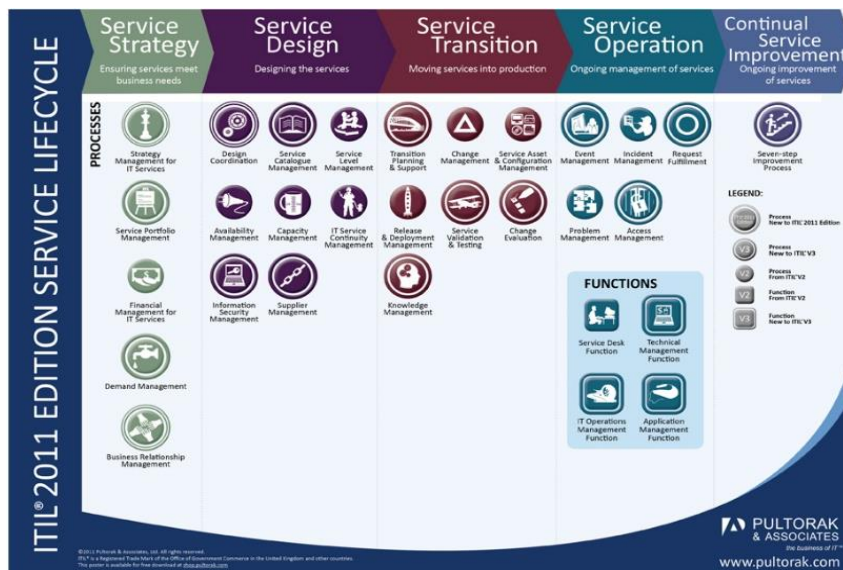
3.5.1.4 นำข้อมูลมาประมวลผล

3.5.1.5 วิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1.6 นำเสนอข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

3.5.1.7 เริ่มกระบวนการปรับเปลี่ยน

การบริการด้านปฏิบัติการฟังก์ชัน (Service Operation Functions) จะประกอบไปด้วยพื้นฐานเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ความต้องการด้านบริการ รูปแบบความต้องการปัญหาด้านเทคนิค การจัดการด้านเซิร์ฟเวอร์ การจัดการและพัฒนาด้านแอปพลิเคชัน การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกแบ่งออกเป็นดังนี้ ทีมงานให้บริการ (Service Desk), การจัดการด้านเทคนิค (Technical Management), การจัดการด้านปฏิบัติการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Operations Management) และ การจัดการด้านแอปพลิเคชัน (Application Management)



ภาพที่ 1 ITIL Service Lifecycle

4. ห้องสมุดดิจิทัล

ทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบดิจิทัลมาจากสื่อหรือทรัพยากรในรูปแบบของวัสดุสิ่งพิมพ์หรือดีพีเอ็ม เช่น หนังสือวารสาร หนังสือพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ กฤตภาค วิทยานิพนธ์ เป็นต้น โดยผ่านกระบวนการออกมาเป็นสื่อและข้อมูลใน

รูปแบบดิจิทัล รวมไปถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ สื่อการเรียนการสอนบนเครือข่าย ล้วนเป็นฐานข้อมูลออนไลน์ที่เป็นแหล่งรวมคลังข้อมูลขนาดใหญ่ในการเก็บข้อมูลและชี้แหล่งในการเข้าถึง สำหรับการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศนั้นมีการ

จัดเรียงอย่างมีระบบตามเนื้อหาวิชาและการจัดกลุ่มเนื้อหาที่เหมือนกัน ซึ่งในห้องสมุดมีการผสมผสานการให้บริการข้อมูลจากสื่อทุกประเภททั้งรูปแบบของการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติในการจัดการระบบงานห้องสมุดและการพัฒนาห้องสมุดดิจิทัล เพื่อจัดเก็บและให้บริการข้อมูลที่ใช้เข้าถึงเนื้อหาได้โดยตรง

4.1 หลักการทำงานของห้องสมุดดิจิทัล คือ การทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือในรูปแบบดิจิทัล จัดทำดัชนีสำหรับแต่ละเอกสารที่จัดเก็บเพื่อให้เกิดความสะดวกพลระวดเร็วในการค้นหา วิธีการแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล คือ (1) การแปลงข้อมูลจากเอกสารและรูปภาพให้อยู่ในรูปแบบไฟล์รูปภาพ ได้แก่ การสแกน การใช้โปรแกรมแปลงอักษรโอเอซีอาร์ และการพิมพ์แล้วใช้โปรแกรมโอเอซีอาร์แก้ไข แล้วแปลงข้อมูลเป็นเอกสาร (2) การแปลงข้อมูลจากไมโครฟิล์มให้เป็นไฟล์ดิจิทัล โดยการใช้กล้องถ่ายภาพดิจิทัล (3) การแปลงข้อมูลเสียงจากซีดี ใช้โปรแกรมแปลงเสียงให้เป็นไฟล์ดิจิทัล (4) การแปลงข้อมูลจากภาพเคลื่อนไหวหรือวิดีโอใช้โปรแกรมบีบอัดข้อมูลด้วยเทคโนโลยีที่เป็นมาตรฐานในการบีบอัดข้อมูลให้เป็นไฟล์ดิจิทัล นอกจากนี้ยังมีเครื่องมือในการผลิตหรือสร้างข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล โดยใช้โปรแกรมต่าง ๆ ในการสร้างงานกราฟิก และสร้างภาพเคลื่อนไหว [6]

4.2 ระบบงานห้องสมุด เป็นระบบที่จัดเก็บข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในห้องสมุดให้เป็นระบบตามหมวดหมู่และเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศมีหลักการสำคัญ คือ การรวบรวมและทำรายการให้กับสารสนเทศที่รวบรวมไว้ และสามารถแสดงในรูปแบบที่ต้องการองค์ประกอบของระบบงานห้องสมุดมีดังนี้ [7]

4.2.1 ทรัพยากรสารสนเทศ คือ สิ่งที่ได้รับการบันทึกเป็นหลักฐาน และได้คัดเลือกมาเพื่อการบริการสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศจึงครอบคลุมแหล่งช่วยค้นคว้าประเภทต่าง ๆ เช่น พจนานุกรม สารานุกรม แหล่งสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ หนังสือรายปี การพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะเว็บไซต์เว็บ ทำให้เกิดการเผยแพร่สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์หรือในรูปแบบดิจิทัลเพิ่มขึ้น

อย่างรวดเร็ว สารสนเทศบนเว็บไซต์เว็บมีลักษณะหลากหลาย บางส่วน

4.2.2 ฐานข้อมูล คือ ที่สำหรับเก็บข้อมูลจำนวนมากที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้ร่วมกันหรือในช่วงเวลาเดียวกันได้ ฐานข้อมูลต้องได้รับการออกแบบให้มีโครงสร้างข้อมูลที่ตรงกับความต้องการด้านสารสนเทศของผู้ใช้ โดยผู้ออกแบบฐานข้อมูลต้องบูรณาการข้อมูลทั้งหมดให้มีความเข้าซ้องกันน้อยที่สุด ในฐานข้อมูลนอกจากการจัดเก็บข้อมูลแล้วยังจัดเก็บโครงสร้างของฐานข้อมูล

4.2.3 ผู้ใช้บริการ ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่งในระบบงานห้องสมุด ภารกิจสำคัญของห้องสมุดเพื่อการอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงและใช้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการในปัจจุบัน ประเภทของผู้ใช้ สามารถแบ่งประเภทของผู้ใช้ได้หลายประเภทขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่ง และวัตถุประสงค์ของห้องสมุด

4.3 คุณลักษณะของระบบห้องสมุด คุณลักษณะที่ดีของระบบ เพื่อใช้ประกอบในการดำเนินงานจะต้องมีคุณลักษณะสำคัญดังนี้ [8]

4.3.1 สามารถเข้าถึงได้ (Accessible) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาสถานที่

4.3.2 ถูกต้อง (Accurate) ระบบที่ดีต้องมีความถูกต้อง และไม่มีข้อผิดพลาด เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

4.3.3 ครบถ้วนสมบูรณ์ (Complete) ประกอบด้วยข้อมูลสำคัญๆ ที่ครบถ้วนตรงตามความต้องการใช้งานและสามารถสนับสนุนให้การปฏิบัติงานเสร็จตามกำหนดหรือวัตถุประสงค์

4.3.4 ประหยัด (Economical) การได้มาระบบควรคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การได้มา การจัดเก็บ และการนำไปใช้งาน ที่ต้องมีความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลประโยชน์จะได้รับ

4.3.5 ยืดหยุ่น (Flexible) ควรมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับการนำไปใช้ได้หลากหลายรูปแบบ ครอบคลุมความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้

4.3.6 ตรงประเด็น (Relevant) สามารถนำไปใช้เพื่อตอบสนองความต้องการได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้

4.3.7 เชื่อถือได้ (Reliable) มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ และสามารถรับรองความถูกต้องของขั้นตอน

4.3.8 ปลอดภัย (Secure) มีระบบรักษาความปลอดภัย เพื่อให้มั่นใจได้ว่าอนุญาตให้เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลได้เท่านั้น

4.3.9 ไม่ซับซ้อน (Simple) ง่ายต่อการทำความเข้าใจและการนำไปใช้งาน

4.3.10 ทันต่อความต้องการใช้งาน (Timely) ควร มีรูปแบบและจัดเก็บให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อการนำไปใช้งานได้อย่างทันเวลา

4.3.11 ตรวจสอบได้ (Verifiable) สามารถตรวจสอบได้ตั้งแต่แหล่งที่มาของข้อมูลและกระบวนการประมวลผล ซึ่งจะต้องมีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ

5. มาตรฐาน ITIL กับมาตรฐานห้องสมุดดิจิทัล

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีผู้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานไอทิลดังนี้ [9] การวิเคราะห์วารสารสาขาวิทยาศาสตร์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับมาตรฐานไอทิลจากสำนักพิมพ์ที่มีการเผยแพร่ในระดับนานาชาติ โดยการใช้ฐานข้อมูล Scopus และ JISTEM ในการค้นหาบทความที่เกี่ยวข้องกับไอทิล และใช้วิธีการ webibliomining เพื่อการจัดลำดับผลลัพธ์ในการสืบค้น โดยมีการจำกัดการค้นหาบทความที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับไอทิล ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา พบว่ามีบทความที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับไอทิลเป็นจำนวนมากอาจที่จะส่งผลให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการขององค์กรที่มีผลลัพธ์ที่ดีและมีคุณภาพให้กับองค์กร [10] วิธีการดำเนินการที่ประสบความสำเร็จโดยนำมาตราฐานไอทิลมาใช้ในองค์กร กรณีศึกษาของบริษัทในสหรัฐอเมริกาที่ดำเนินงานล้มเหลว เพื่อระบุปัจจัยความสำเร็จในองค์กร (CSFs) สำหรับการดำเนินงานด้านมาตรฐานไอทิล ในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจโดยใช้กระบวนการวิเคราะห์แบบขั้นหวมวดหมุน (Analytical

Hierarchy Process: AHP) โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจากสถาบันการเงินในสหรัฐอเมริกาจำนวน 15 คน ผลสรุปพบปัจจัยความสำเร็จทั้งสิ้น 7 ปัจจัย [11] แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีและแผนการดำเนินการประสบความสำเร็จของมาตรฐานไอทิล ซึ่งเป็นการวิจัยต่อเนื่องจากบทความวิจัยวิธีการดำเนินการที่ประสบความสำเร็จโดยนำมาตราฐานไอทิลมาใช้ในองค์กร วัตถุประสงค์ในบทความวิจัยนี้ คือการเสนอรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี โดยใช้รูปแบบ UTAUT เป็นรูปแบบการยอมรับตามกรอบของกรอบธรรมาภิบาลไอทิล มีจุดมุ่งหมายที่จะช่วยให้การตัดสินใจในมาตรฐานไอทิล เพื่อการตัดสินใจที่ดีขึ้นในสิ่งๆ ในการดำเนินการและวิธีการใช้เทคโนโลยี โดยแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีแบ่งออกเป็นดังนี้ (1) การบริหารจัดการและความมุ่งมั่นของพนักงาน (2) การเลือกที่ปรึกษา (3) กระบวนการระบุและคัดเลือก (4) เข้าใจกระบวนการปัจจุบัน ฟังก์ชัน และบทบาท (5) การระบุและการทำความเข้าใจลูกค้าที่สำคัญ (6) โครงสร้างการวางแผนโครงการ (7) กระบวนการออกแบบให้ไปตามมาตรฐานไอทิล (8) เลือกเครื่องมือไอทิล (9) แผนการเปลี่ยนแปลงและการฝึกอบรมการออกแบบ (10) การฝึกอบรมพนักงาน (11) ดำเนินการตามกระบวนการไอทิล และเทคโนโลยี (12) การประเมินและปรับปรุง

6. สรุป

มาตรฐานไอทิลเป็นมาตรฐานที่ช่วยให้องค์กรมีกรอบการดำเนินงานตามมาตรฐานอย่างเป็นระบบ ช่วยดำเนินงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ แก้ปัญหาและตัดสินใจที่ดี อีกทั้งยังเพิ่มการจัดการบริการให้มีคุณภาพ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุดในองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- [1] AE, Brown. "Framing the Frameworks: A Review of IT Governance Research", Communication of the Association for Information Systems, Vol. 15, 2005, pp. 696-712.
- [2] The National Computing Centre. IT Governance

- Developing a Successful governance strategy A Best Practice guide for decision makers in IT. [Online]. Available: <https://www.isaca.org/Certification/CGEIT-Certified-in-the-Governance-of-Enterprise-IT/Prepare-for-the-Exam/Study-Materials/Documents/Developing-a-Successful-Governance-Strategy.pdf>. Access date: May 18, 2016.
- [3] The IT Service Management Forum. An Introductory Overview of ITIL® V3. [Online]. Available: <https://www.ucisa.ac.uk/~media/Files/members/activities/ITIL/Overview/Introductory%20Overview%20from%20itSMF%20pdf.aspx>. Access date: May 18, 2016.
- [4] ปริญญา หอมอนเนก. 360 IT Management กลยุทธ์สู่การบริหารไอทีให้ได้มาตรฐานโลก. กรุงเทพฯ : เออาร์ไอพี, 2554.
- [5] ปรัชญนันท์ นิลสุข และ จิระ จิตสุภา. การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา กรุงเทพฯ : ศูนย์ผลิตตำราเรียน มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2556.
- [6] นันทิพย์ วิภาวิน. ห้องสมุดยุคใหม่กับไอที. กรุงเทพฯ : แอล เอส, 2542.
- [7] สุนทร แก้วลาย. แนวคิดและหลักของการบริการและการเผยแพร่สารสนเทศ ในเอกสารการสอนชุดวิชาบริการและเผยแพร่สารสนเทศ หน่วยที่ 1. นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2553.
- [8] มาลี ล้ำสกุล และสมพร พุทธาพิทักษ์ผล. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศในประมวลสาระชุดวิชาการจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ (Information Storage and Retrieval) หน่วยที่ 1-4. นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545.
- [9] Ahmad, Norita and Shamsudin, Zulkifli M. “Systematic Approach to Successful Implementation of ITIL”, *Procedia Computer Science* 17, 2015, pp. 237–244.
- [10] Barros, Marta Duarte de. et al. “Mapping of the Scientific Production on the ITIL Application Published in the National and International Literature”, *Procedia Computer Science* 55, 2015, pp. 102–111.
- [11] Norita, Ahmad et al. “Technology Adoption Model and a Road Map to Successful Implementation of ITIL”, *Journal of Enterprise Information Management*, Vol. 26 No. 5, 15 February 2013, pp. 553-576.