



สำนักคอมพิวเตอร์

โครงการพัฒนาบุคลากร

เรื่อง “มาตรฐานบริการไอทีและการบริหารความคิด
สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้”

พฤศจิกายน 2553

สารบัญ

โครงการพัฒนาบุคลากร เรื่อง “มาตรฐานบริการไอทีและการบริหารความคิดสร้างสรรค์แห่งการเรียนรู้”	1
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	2
3. ผู้รับผิดชอบโครงการ	2
4. ระยะเวลาการดำเนินงาน	2
5. สถานที่จัดอบรม	2
6. คณะกรรมการดำเนินโครงการ	2
7. ผู้เข้าร่วมโครงการ	2
8. รูปแบบการจัดกิจกรรม	3
9. กำหนดการ	3
10. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	3
11. ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ	3



โครงการพัฒนาบุคลากร

เรื่อง “มาตรฐานบริการไอทีและการบริหารความคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้”

1. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันหน่วยงานจำนวนมากได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือระบบไอซีทีมาใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งสาเหตุหนึ่งที่หน่วยงานนำระบบไอซีทีมาใช้เพื่อมุ่งสร้างความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (stakeholder) เป็นหลัก โดยพุ่งประเด็นไปที่ “คุณภาพการให้บริการ” เป็นสำคัญ ซึ่งไอซีทีได้ถูกนำมาใช้เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานต่างๆ ของหน่วยงาน ดังนั้นการนำไอซีทีมาใช้ในการให้บริการโดยอ้างอิงจาก “กระบวนการบริหารจัดการงานบริการไอที (IT Service Management หรือ ITSM)” ที่เน้นเรื่องการบริหารจัดการทางด้านไอทีให้ตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงาน เพื่อมุ่งสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (Users) หรือ ลูกค้า (Customers) เป็นใหญ่ จึงเป็นเรื่องที่ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่ง **The Information Technology Infrastructure Library (ITIL)** เป็นมาตรฐานหนึ่งในเรื่องกรอบแนวคิด (Framework) ของกระบวนการ (process) ในการบริหารระบบ Information ที่จะช่วยปรับปรุงหน่วยงานที่ติดตั้งไอที เป็นตัวขับเคลื่อนการทำงาน โดยมีจุดประสงค์เพื่อปรับไอทีให้สามารถเข้ากับธุรกิจ ช่วยควบคุมต้นทุนค่าใช้จ่าย เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานไอที รวมทั้งสามารถใช้ทรัพยากรไอทีที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งตลอดระยะเวลา 2-3 ปีที่ผ่านมาได้มีหลายหน่วยงานได้นำแนวคิด ITIL ไปพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติในการบริหารไอที (Best practice) เช่น Microsoft, IBM, HP Procter & Gamble

ในการดำเนินงานในหน่วยงานต่างๆ โดยเฉพาะหน่วยงานด้านไอทีให้ประสบความสำเร็จ จะพบว่าการที่หน่วยงานให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในหน่วยงาน ซึ่งเป็นกลไกหนึ่งที่จะช่วยให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้อย่างดี ดังนั้น ศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงานจึงเป็นประเด็นที่หน่วยงานต้องเร่งดำเนินการ เพื่อช่วยให้พนักงานของหน่วยงานสามารถพัฒนาความคิดสร้างสรรค์และทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ดังนั้น นอกเหนือจากการพัฒนาบุคลากรให้ตระหนักถึงมาตรฐานการให้บริการแล้ว การจัดระบบความคิดในการทำงานใดๆ ถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับหน่วยงานอีกเรื่องหนึ่งที่ต้องดำเนินการ **เทคนิค Mind Map หรือ แผนที่ความคิด** ถือเป็นกระบวนการหนึ่งในการจัดระบบความคิดให้สามารถจัดวาง “ความคิด” ในการทำงานใดๆ ออกมาเป็น “รูปธรรม” ซึ่งจะช่วยให้ผู้นั้นหรือเพื่อนร่วมงานสามารถมองเห็นหรือเข้าใจ “ภาพรวม” ของงาน และ “เชื่อมโยง” องค์ประกอบต่างๆ ในความคิดนั้นให้สอดคล้องกันได้อย่างเป็นระบบ อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความคิด “สร้างสรรค์” สามารถมองประเด็นต่างๆ ได้อย่างรอบด้านอีก

งานพัฒนาบุคลากร (HR Development) และงานจัดการความรู้ (Knowledge Management) สำนักคอมพิวเตอร์ ซึ่งตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องมาตรฐานการให้บริการไอทีและการสร้าง Mind Map เพื่อนำไปสู่การให้บริการแห่งความเป็นเลิศ และหน่วยงานแห่งการเรียนรู้ จึงได้ร่วมกันจัดโครงการพัฒนาบุคลากร เรื่อง “มาตรฐานบริการไอที และการสร้าง Mind Map” ให้แก่ผู้บริหารและบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อให้สำนักคอมพิวเตอร์ได้ก้าวเข้าสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ได้อย่างยั่งยืนต่อไป



2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรสามารถนำความรู้ ความเข้าใจ ในกระบวนการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ "IT Service Management" หรือ "ITSM มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน
2. เพื่อให้บุคลากรสามารถนำความรู้ ความเข้าใจในเรื่อง Information Technology Infrastructure (ITIL) มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงระบบการให้บริการ ด้วยกระบวนการ หรือ ระเบียบขั้นตอนการทำงานเชิงปฏิบัติ
3. เพื่อให้บุคลากรสามารถนำความรู้ ความเข้าใจ มาสร้างมาตรฐานบริการไอทีที่เป็นเลิศได้
4. เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องกระบวนการสร้างแผนที่ความคิด (Mind Map) สามารถมองเห็นใน "ภาพรวม" และรู้จัก "เชื่อมโยง" ความคิดให้สอดคล้องกัน

3. ผู้รับผิดชอบโครงการ

งานพัฒนาบุคลากร (HR Development) และงานจัดการความรู้ (Knowledge Management) สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4. ระยะเวลาการดำเนินงาน

วันที่ 11 พฤศจิกายน 2553 ระหว่างเวลา 10.00 – 16.00 น.

5. สถานที่จัดอบรม

ห้องอเนกประสงค์ (ห้อง 16-406) ชั้น 4 อาคาร 16 ประสานมิตร และห้องประชุมทางไกล (VC2) ชั้น 3 อาคารเรียนรวม องครักษ์ ผ่านระบบ Video Conference

6. คณะกรรมการดำเนินโครงการ

6.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิรินุช	เทียนรุ่งโรจน์	ที่ปรึกษา
6.2 อาจารย์สาโรช	เมลาพันธ์	ที่ปรึกษา
6.3 นายสมบุญ	อุดมพรยิ่ง	ประธานกรรมการ
6.4 นายสันติ	สุขยานันท์	กรรมการ
6.5 นายนคร	บริพันธ์มงคล	กรรมการ
6.6 นายไพโรจน์	ผาสวรรณ์	กรรมการ
6.7 นายदनัย	มณฑาทิพย์กุล	กรรมการและเลขานุการ
6.8 นางสาวภักดิ์สรณ์	วงศ์จิรปภัทร	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

7. ผู้เข้าร่วมโครงการ

- 7.1 ที่ปรึกษาอธิการบดีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 7.2 ที่ปรึกษาสำนักคอมพิวเตอร์



- 7.3 ผู้บริหารและผู้ชำนาญการด้านคอมพิวเตอร์
- 7.4 บุคลากรในสังกัดสำนักคอมพิวเตอร์ และบุคลากรมาปฏิบัติราชการที่สำนักคอมพิวเตอร์
- 7.5 ตัวแทนจากสำนักหอสมุดกลางและสำนักสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา
- 7.5 วิทยากร

8. รูปแบบการจัดกิจกรรม

บรรยายและฝึกปฏิบัติ

9. กำหนดการ

วันที่ 11 พฤศจิกายน 2553

- | | |
|-----------------------|---|
| เวลา 9.30 – 10.00 น. | ลงทะเบียน |
| เวลา 10.00 - 12.00 น. | บรรยายเรื่อง "มาตรฐานการให้บริการ IT ด้วย ITIL"
โดย คุณสุวัฒน์ หลายเจริญทรัพย์
เลขานุการสื่อมวลชนสมาคม itSMF ประเทศไทย |
| เวลา 12.00 – 13.00 น. | พักรับประทานอาหารกลางวัน |
| เวลา 13.00 - 16.00 น. | บรรยายเรื่อง "การบริหารความคิด ด้วย Mind Map"
โดย อาจารย์ธงชัย โรจน์กังสดาล
ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์
คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |

หมายเหตุ : พักรับประทานอาหารว่าง เวลา 14.30 น.

10. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. บุคลากรสามารถนำความรู้ ความเข้าใจ ในกระบวนการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ "IT Service Management" หรือ "ITSM มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน
2. บุคลากรสามารถนำความรู้ ความเข้าใจในเรื่อง Information Technology Infrastructure (ITIL) มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงระบบการให้บริการ ด้วยกระบวนการ หรือ ระเบียบขั้นตอนการทำงานเชิงปฏิบัติ
3. บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องกระบวนการสร้างแผนที่ความคิด (Mind Map) สามารถมองเห็นใน "ภาพรวม" และรู้จัก "เชื่อมโยง" ความคิดให้สอดคล้องกัน

11. ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

1. จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
2. ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการต่อประโยชน์การนำมาใช้งาน ร้อยละ 85