

การบริหารจัดการด้านไอทีโดยการนำไอทิล 3 มาประยุกต์ใช้ในการสนับสนุน
ระบบการรับแจ้งปัญหา กรณีศึกษา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร
**IT MANAGEMENT WITH ITIL 3 APPLY TO SUPPORT RECEPTION
PROBLEM CASE STUDY : BANGKOK DISTRICT OFFICE**

นงลักษณ์ ทรรพนันท์

NONGLUK THUPPANUN

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

การบริหารจัดการด้านไอทีโดยการนำไอทิล 3 มาประยุกต์ใช้ในการสนับสนุน
ระบบการรับแจ้งปัญหา กรณีศึกษา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร

นางลัทษณ์ ทรรพนันท์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ. 2560
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

**IT MANAGEMENT WITH ITIL 3 APPLY TO SUPPORT RECEPTION
PROBLEM CASE STUDY : BANGKOK DISTRICT OFFICE**

NONGLUK THUPPANUN

**A THEMATIC SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF SCIENCE IN INFORMATION TECHNOLOGY
SCHOOL OF INFORMATION TECHNOLOGY
SRIPATUM UNIVERSITY**

2017

COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY

หัวข้อสารนิพนธ์

การบริหารจัดการด้านไอทีโดยการนำไอทิล 3 มาประยุกต์ใช้ในการสนับสนุนระบบการรับแจ้งปัญหา กรณีศึกษา สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

IT MANAGEMENT WITH ITIL 3 APPLY TO SUPPORT RECEPTION PROBLEM CASE STUDY : BANGKOK DISTRICT OFFICE

นักศึกษา

นงลักษณ์ ทรรพนันท์ รหัสประจำตัว 58501474

หลักสูตร

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะ

เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิเวศ จิระวิชิตชัย

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้นำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาามหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนา สุขวารีย์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

คณะกรรมการการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ นาวาอากาศเอก ดร.สัลยุทธ์ สว่างวรรณ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เทพฤทธิ์ บัณฑิตวัฒนวงศ์)

..... กรรมการ
(ดร.สุขสวัสดิ์ ณีภูฐานุติสิทธิ์)

หัวข้อสารนิพนธ์	การบริหารจัดการด้านไอทีโดยการนำไอทิล 3 มาประยุกต์ใช้ ในการสนับสนุนระบบการรับแจ้งปัญหา กรณีศึกษา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร
คำสำคัญ	ไอทิล 3
นักศึกษา	นงลักษณ์ ทรพนันท์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิเวศ จิระวิชุดชัย
หลักสูตร	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
คณะ	เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ.	2560

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานำมาตรฐาน ไอทิล 3 มาประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการด้านไอทีระบบการรับแจ้งปัญหา ของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร เพื่อลดเวลาดำเนินการดำเนินงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการจากผู้ให้บริการ โดยนำกระบวนการจัดการระดับบริการ การจัดการรูปแบบการบริการ การจัดการการเปลี่ยนแปลง การจัดการ โครงแบบ การจัดการปัญหา และการรับแจ้งปัญหา เมื่อทำการประเมินจากผู้รับบริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของการประยุกต์ใช้มาตรฐานไอทีกับการบริหารจัดการด้านไอทีระบบการรับแจ้งปัญหาอยู่ในระดับดี ช่วยทำให้การแจ้งปัญหาของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

THEMATIC TITLE	IT MANAGEMENT WITH ITIL 3 APPLY TO SUPPORT RECEPTION PROBLEM CASE STUDY : BANGKOK DISTRICT OFFICE
KEYWORDS	ITIL 3
STUDENT	NONGLUK THUPPANUN
ADVISOR	ASST. PROF. DR.NIVET CHIRAWICHITCHAI
LEVEL OF STUDY	MASTER OF SCIENCE IN INFORMATION TECHNOLOGY
FACULTY	SCHOOL OF INFORMATION TECHNOLOGY SRIPATUM UNIVERSITY
YEAR	2017

ABSTRACT

The Objective of this research to study and apply IT management with ITIL Version 3 standard to support reception problem of the Bangkok district office to decrease time, working processes, in addition to increase service efficiency and customer satisfaction. By using Service Level Management, Service Catalogue Management, Chang Management, Configuration Management, Problem Management and Service Desk. The overall result can be improved service efficiency. The system's efficiency results found mean equaled 3.65, thus grading the system efficiency at good level. It can identify the problems of the Bangkok district office has more efficiently.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้นั้น ต้องกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิเวศ จิระวิจิตชัย อาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าช่วยให้คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อคิดเห็นต่าง ๆ และตรวจสอบข้อบกพร่องในการจัดทำงานวิจัยนี้ อันเป็นผลสำเร็จ อีกทั้งรวมถึงท่านคณาจารย์ภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่คอยให้คำแนะนำถึงข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำงานวิจัย ขอขอบคุณครอบครัวและเพื่อน ๆ ที่คอยให้ความช่วยเหลือและเป็นที่กำลังใจให้เสมอมา

นงลักษณ์ ทรพนนันท์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	III
กิตติกรรมประกาศ.....	IV
สารบัญ	V
สารบัญตาราง	VII
สารบัญภาพ	VIII

บทที่

1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์.....	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย	3
โครงสร้างสารนิพนธ์	4
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
การวางแผนนโยบายและการจัดการระบบสารสนเทศ (Planning Policy and.....	5
Management Information System)	
ไอทีภิบาล	6
ความเป็นมาของไอทีล	8
ประโยชน์ของไอทีล	8
โครงสร้างของไอทีล เวอร์ชัน 3.0 (ITIL version 3.0).....	9
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
GLPI	16
3 การดำเนินงาน	18
การให้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน	18
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานบริการ	20

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
แนวคิดในการนำไอทีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	20
การจัดการระดับการบริการ (Service Level Management).....	21
การจัดการรูปแบบการบริการ (Service Catalogue Management).....	26
การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)	33
การจัดการ โครงแบบ (Configuration Management)	36
การจัดการปัญหา (Problem Management)	45
การรับแจ้งปัญหา (Service Desk)	48
4 ผลการดำเนินงาน	55
การกำหนดการตั้งค่าเริ่มต้น โดยผู้ดูแลระบบ	55
การจัดการปัญหา (Problem Management)	58
การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)	61
การจัดการ โครงแบบ (Configuration Management)	63
การรับแจ้งปัญหา (Service Desk)	65
สรุปผลการดำเนินงาน	66
5 บทสรุป	69
สรุปผลการดำเนินงานวิจัย	69
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	71
ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานวิจัย.....	71
ข้อเสนอแนะ	72
บรรณานุกรม.....	73
ภาคผนวก	75
ภาคผนวก ก	76
ภาคผนวก ข	79
ภาคผนวก ค	81
ภาคผนวก ง	87
ประวัติผู้วิจัย	89

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ	22
3.2 แสดงผู้มีหน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับบริการระบบสารสนเทศต่าง ๆ	26
3.3 แสดงรายละเอียดบริการบัญชีรายชื่อ (User Account)	27
3.4 แสดงรายละเอียดงานบริการซอฟต์แวร์แอนตี้ไวรัส	28
3.5 แสดงรายละเอียดบริการฮาร์ดแวร์/อุปกรณ์ IT	29
3.6 แสดงรายละเอียดบริการแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์/เครื่องพิมพ์	30
3.7 แสดงรายละเอียดบริการดูแลการใช้งานโปรแกรมระบบที่ใช้ภายในสำนักงานเขต	31
3.8 แสดงการประเมินผลข้อตกลงระดับบริการ	33
3.9 แสดงบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ	34
3.10 แสดงบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ	38
3.11 แสดงบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ	46
3.12 แสดงบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ	50
4.1 หลักการตั้งชื่ออุปกรณ์ที่ติดตั้ง	64
4.2 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการดำเนินงาน	67
5.1 สรุปผลการดำเนินงาน	69

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
2.1 Service Lifecycle	10
3.1 แสดงกระบวนการการดำเนินงานของกองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์	18
ในปัจจุบัน	
3.2 แสดงกระบวนการจัดทำเอกสารข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)	23
3.3 แสดงกระบวนการติดตามผลการดำเนินงาน	24
3.4 แสดงกระบวนการตรวจสอบ และแก้ไขการปรับปรุงเอกสารข้อตกลง	25
3.5 แสดงกระบวนการขั้นตอนการร้องขอการเปลี่ยนแปลง.....	35
3.6 แสดงการวางแผนการสำหรับการบริหารจัดการองค์ประกอบของระบบ	39
เทคโนโลยีสารสนเทศ	
3.7 แสดงการระบุองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	40
3.8 แสดงการบริหารจัดการเพื่อควบคุมการเปลี่ยนแปลงต่อระบบเทคโนโลยี	41
สารสนเทศ	
3.9 แสดงการรายงานข้อมูลสถานการณ์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	42
3.10 แสดงกระบวนการทบทวนสถานะภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	43
3.11 แสดงกระบวนการตรวจสอบปัญหา	47
3.12 แสดงกระบวนการร้องขอใช้บริการ (Service Request)	51
3.13 แสดงกระบวนการแจ้งปัญหา	53
4.1 หน้าจอ Login เข้าใช้งาน	55
4.2 หน้าจอแสดงการสร้าง Account และกำหนดสิทธิ์ให้กับผู้ใช้งาน	56
4.3 หน้าจอแสดงรายชื่อกลุ่มงาน	57
4.4 หน้าจอแสดงประเภทการให้บริการ	57
4.5 หน้าจอแสดงบริการต่าง ๆ ที่มีการกำหนด KPI	58
4.6 หน้าจอแสดงการ Create Problem.....	59
4.7 หน้าจอแสดงการวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา	60
4.8 หน้าจอแสดงการสร้างวิธีการแก้ไขปัญหา	60
4.9 หน้าจอแสดงการสร้างหัวข้อการเปลี่ยนแปลง	61
4.10 หน้าจอแสดงการสร้างรายการผลกระทบ	62

สารบัญญภาพ (ต่อ)

ภาพประกอบที่	หน้า
4.11 หน้าจอแสดงการสร้างแผนการหลัก และแผนสำรอง	63
4.12 หน้าจอแสดงการอนุมัติให้มีการเปลี่ยนแปลง	63
4.13 รายการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่บันทึกในระบบ	64
4.14 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน IT	65
4.15 กราฟแสดงผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน IT	66
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	
4.16 กราฟแสดงผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน IT	66
ด้านคุณภาพการให้บริการ	
4.17 กราฟแสดงผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน IT	66
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานครในฐานะเมืองหลวงของประเทศไทย เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีหน้าที่จัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็นสำนักงานเขต 50 เขต ดังนั้นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนของกรุงเทพมหานครถือเป็นสิ่งสำคัญ กรุงเทพมหานครมีทิศทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการมุ่งสู่การเป็นมหานครอิเล็กทรอนิกส์ (Digital City) โดยมีวิสัยทัศน์ “กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรชั้นนำในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาเมืองบริการประชาชนบริหารจัดการและมุ่งสู่มหานครอิเล็กทรอนิกส์” หมายถึง มหานครที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการบริหารจัดการเมืองอย่างทันสมัย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ ประชาชนสามารถรับบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย อีกทั้งบริการสาธารณะให้ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลเทคโนโลยีได้อย่างเท่าเทียม และยกระดับการบริหารการบริการของเมืองให้รองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้มหานครแห่งนี้มีการพัฒนาที่สมดุล และน่าอยู่อย่างยั่งยืน ในฐานะเมืองและเป็นศูนย์กลางทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษา และการคมนาคม จึงมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยสนับสนุนในการดำเนินงานของสำนักงานเขต เช่น โครงการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กเพื่อใช้กับงานของสำนักงานเขต 50 เขต เป็นต้น โดยมีการบริการระบบสำคัญหลัก คือ บริการบัญชีรายชื่อ (User Account) บริการซอฟต์แวร์แอนด์ไวร์ส บริการยืม/คืนอุปกรณ์ไอที บริการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์/เครื่องพิมพ์ และบริการดูแลการใช้งานโปรแกรมระบบที่ใช้ภายในสำนักงานเขต คือ ระบบสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ระบบปกครอง ระบบการศึกษา ระบบพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระบบเทศกิจ ระบบสารบรรณ ระบบรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ระบบโยธา โดยการบริหารจัดการด้านไอทีของระบบการรับแจ้งปัญหาต่าง ๆ จะเป็นไปได้ในรูปแบบเดิม เช่น

1. การจัดเก็บข้อมูลของการแจ้งปัญหาหรือการขอใช้บริการระบบสารสนเทศต่าง ๆ เป็นแบบจัดเก็บแบบแยกข้อมูล จึงทำให้เกิดความไม่สะดวกในการเรียกดูข้อมูล

2. การบันทึกข้อมูลเป็นการบันทึกแค่เพียงหัวข้อของการแก้ไขปัญหา ทำให้ไม่ทราบถึงรายละเอียดของปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อเกิดปัญหาที่ซ้ำแบบเดิมอีกก็จะต้องทำการหาวิธีการแก้ไขปัญหาใหม่ จึงเกิดความล่าช้า

3. การส่งมอบงานแบบไม่เป็นระบบ บางครั้งทำให้เกิดความผิดพลาดในการส่งต่องานให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินงาน ไม่สามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานได้ ทำให้เกิดการดำเนินงานที่ล่าช้า และผู้ขอใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจ

4. การดำเนินงานแบบไม่มีรูปแบบระยะเวลากำหนด ทำให้เกิดความล่าช้า และอาจส่งผลกระทบต่องานอื่น ๆ ด้วย

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยสังเกตเห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการด้านไอที จึงทำการศึกษาและมีแนวความคิดในการนำกระบวนการทางมาตรฐานไอที 3 (Information Technology Infrastructure Library : ITIL) เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการด้านไอทีของระบบการรับแจ้งปัญหา เพื่อนำมาเป็นต้นแบบ ช่วยองค์กรในการจัดการกับขั้นตอนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับองค์กรภายใต้กรอบงานไอที 3

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการปัญหาในกรอบงานของไอที 3 มาใช้ในการบริหารจัดการด้านไอทีของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อนำกระบวนการจัดการของไอทีมาประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการด้านไอทีของระบบการรับแจ้งปัญหาของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ให้เกิดการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. เพื่อประเมินคุณภาพของการบริหารจัดการด้านไอทีของระบบการรับแจ้งปัญหาของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยเพื่อศึกษาความเป็นได้ในการนำกระบวนการของไอที 3 มาใช้ กำหนดขอบเขตการดำเนินงาน 6 กระบวนการ ดังนี้

1. การจัดการระดับการบริการ (Service Level Agreement : SLA)
2. การจัดการรูปแบบการบริการ (Service Catalogue Management)
3. การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)
4. การจัดการ โครงแบบ (Configuration Management)

5. การจัดการปัญหา (Problem Management)

6. การรับแจ้งปัญหา (Service Desk)

ทั้งนี้การนำกระบวนการไอที 3 ทั้ง 6 กระบวนการเข้ามาประยุกต์ใช้กับบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ ได้แก่

1) บริการบัญชีรายชื่อ (User Account)

2) บริการซอฟต์แวร์แอนตี้ไวรัส

3) บริการยืม/คืนอุปกรณ์ไอที

4) บริการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์/เครื่องพิมพ์

5) บริการดูแลการใช้งานโปรแกรมระบบที่ใช้ภายในสำนักงานเขต คือ ระบบสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ระบบปกครอง ระบบการศึกษา ระบบพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระบบเทศกิจ ระบบสารบรรณ ระบบรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ระบบโยธา

ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย

1. เพื่อให้มีการบันทึกข้อมูลการให้บริการเป็นระบบอย่างชัดเจน โดยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกันควรอยู่ในแหล่งเดียวกัน หรือแบบรวมศูนย์ที่เดียวกัน และมีการจัดบันทึกข้อมูลบริการต่าง ๆ เช่น

1) การแบ่งประเภท

2) จัดหมวดหมู่

3) การลำดับความสำคัญ

4) ระยะเวลาการดำเนินงานตามข้อตกลง

2. เพื่อให้การบริการและการแก้ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีรูปแบบ และมีแนวทางการดำเนินงานบริการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ เช่น

1) มีขั้นตอนการดำเนินงาน

2) มีความชัดเจน

3) มีประสิทธิภาพ

4) สามารถตรวจสอบได้

3. เพื่อสร้างแบบอย่างกรณีศึกษาให้ได้มีการนำไปใช้วางแผนในการพัฒนา และปรับปรุงระบบการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนอื่นต่อไป

โครงสร้างสารนิพนธ์

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นการกล่าวถึงการอธิบายถึงความรู้พื้นฐาน และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสำหรับใช้ในการวิจัย และการอ้างอิงสำหรับทำสารนิพนธ์

บทที่ 3 การดำเนินงาน และออกแบบระบบ เป็นการกล่าวถึงการวิเคราะห์และออกแบบ กรอบขั้นตอนการดำเนินงาน โดยการนำความรู้พื้นฐานและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้ 6 กระบวนการ ดังต่อไปนี้

1. การจัดการระดับการบริการ (Service Level Agreement : SLA)
2. การจัดการรูปแบบการบริการ (Service Catalogue Management)
3. การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)
4. การจัดการ โครงแบบ (Configuration Management)
5. การจัดการปัญหา (Problem Management)
6. การรับแจ้งปัญหา (Service Desk)

บทที่ 4 ผลการดำเนินงาน เป็นการกล่าวถึงการดำเนินงานจริงตามขั้นตอนที่ได้ออกแบบไว้ ในบทที่ 3 และมีการรวบรวมข้อมูลเพื่อสรุปผลการดำเนินงาน

บทที่ 5 บทสรุป เป็นกล่าวถึงผลการดำเนินการวิจัย ประโยชน์ที่ได้รับ ปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินงานวิจัย และข้อเสนอแนะ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไอทีมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานซึ่งไอทีมีส่วนช่วยสนับสนุนกระบวนการทำงานต่าง ๆ ให้กับองค์กร เพื่อให้บรรลุสู่เป้าหมายที่ต้องการ ปัจจุบันการบริหารจัดการงานทางด้านไอทีเริ่มมีความซับซ้อนและยุ่งยากมากขึ้น ดังนั้นเพื่อให้สามารถรองรับการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา จะต้องมีการกระบวนการหรือวิธีการที่มาช่วยตอบสนองความต้องการทางด้านไอทีที่เพิ่มขึ้น เพื่อให้งานบริการทางด้านไอทีมีคุณภาพสูงขึ้น และทำให้การทำงานทางด้านไอทีมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการที่จะทำให้การบริการไอทีสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และพัฒนางานบริการทางด้านไอที ควรมีความรู้ความเข้าใจในด้านการบริหารจัดการระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้มากพอ และควรมีการจัดการที่เป็นระเบียบ มีความโปร่งใสในการทำงาน เพื่อที่จะนำความรู้มาปรับใช้ให้เข้ากับองค์กรของตนเองได้

เพื่อให้เข้าใจถึงการบริหารจัดการงานทางด้านไอทีที่เหมาะสมกับงานทางด้านงานบริการไอทีภายในองค์กรที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้ เพื่อเห็นถึงประโยชน์ของการนำไอทีเข้ามาใช้ในองค์กร รวมถึงวิธีการประยุกต์ใช้งานหรือการนำระบบมาปรับใช้ในองค์กรว่ามีวิธีการแบบใดบ้าง โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวางแผนนโยบายและการจัดการระบบสารสนเทศ (Planning Policy and Management Information System)

ในการดำเนินงานในองค์กรต่าง ๆ ถ้าต้องการจะนำระบบงานหรือสิ่งต่าง ๆ เข้ามาใช้ภายในองค์กรนั้น ถ้าจะให้สำเร็จได้นั้นส่วนหนึ่งย่อมจะต้องเกิดจากการมีนโยบายไม่ว่าจากระดับผู้บริหารหรือระดับหน่วยงาน และจะต้องมีการจัดการที่ดีตามไปด้วย จึงจะสามารถทำให้ไปสู่ความสำเร็จได้ ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในองค์กรธุรกิจทุกขนาดไม่ว่าขนาดใหญ่หรือขนาดเล็กก็ตาม ซึ่งในการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ก็เกิดการแข่งขันสูงมากขึ้น จึงทำให้บุคลากรภายในองค์กรที่ทำงานเกี่ยวกับทางด้านคอมพิวเตอร์จำเป็นต้องมีพื้นฐานและความรู้ในด้านคอมพิวเตอร์เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะต้องรู้ว่าจะต้องทำอย่างไรจะนำเอาระบบสารสนเทศไปช่วยสนับสนุนการปฏิบัติการในองค์กรให้เกิดประโยชน์มากที่สุดกับองค์กร รวมไปถึงการวางแผน

นโยบายต่าง ๆ ในการดำเนินงานทางด้านระบบสารสนเทศ เช่น การจัดทำแผนแม่บทหรือการกำหนดแนวทางกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถดำเนินการไปควบคู่และสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรได้ โดยทำให้องค์กรดำเนินต่อไปได้โดยให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร

สุพล พรหมมาพันธุ์ (2547 : 1) ได้กล่าวไว้ว่า สาเหตุที่องค์กรธุรกิจนำเอาระบบสารสนเทศเข้าไปช่วยในการบริหารงานกันมากขึ้นนั้น มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (2) เพื่อเพิ่มผลผลิต (3) เพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการลูกค้า (4) เพื่อผลิตสินค้าใหม่และขยายผลิตภัณฑ์ (5) เพื่อที่จะสามารถสร้างทางเลือกในการแข่งขันได้ (6) เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจและ (7) เพื่อดึงดูดลูกค้าเอาไว้ และป้องกันคู่แข่ง ซึ่งจากที่กล่าวมาก็แสดงให้เห็นแล้วว่าในการจัดการระบบสารสนเทศภายในองค์กรมีความสำคัญมากเพียงใด และจะแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบสำคัญของนโยบายในการจัดการสารสนเทศขององค์กรว่าควรมีเรื่องใดบ้าง และในการจัดการระบบสารสนเทศหรือไอทีภายในองค์กรนั้นต้องอาศัยองค์ประกอบหลายอย่าง ซึ่งมีความสัมพันธ์กัน เช่น นโยบายหรือการวางแผนกลยุทธ์ที่ดี บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความซื่อสัตย์สุจริต เทคโนโลยีอันทันสมัย ตลอดจนมีงบประมาณอย่างเพียงพอ และที่สำคัญต้องพร้อมด้วยองค์ประกอบของการจัดการที่ดีคือ มีการวางแผน การจัดการองค์กร การจัดบุคคลเข้าทำงาน การตั้งการและการควบคุม

ไอทีภิบาล (IT Governance)

ปัจจุบันบทบาทหน้าที่ของเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ เป็นอย่างมาก การกำหนดกลยุทธ์ในด้านไอทีจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเช่นที่ผู้จัดการทางด้านไอทีหรือผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ จำเป็นที่จะต้องเข้าใจถึงไอทีภิบาลที่เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการที่ดีทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศควบคู่กันไปกับความสามารถด้านอื่น ๆ ของผู้บริหารด้วย โดยจะใช้เป็นกรอบการทำงานและองค์ประกอบของกระบวนการบริหารงานในการปฏิบัติตามนโยบาย กลยุทธ์เพื่อสร้างศักยภาพ คุณค่าเพิ่ม และการเติบโตอย่างยั่งยืน อยากรู้คุณค่าให้กับองค์กรควบคู่กันไปกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่แยกกันไม่ได้ ซึ่งในคำว่า “ไอทีภิบาล” หรือ “ธรรมาภิบาลไอที (IT Governance)” เป็นคำ ๆ เดียวกัน มีความหมายเหมือนกัน โดยคำว่า “ธรรมาภิบาล” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Good Governance” ซึ่งหมายถึง การปกครองด้วยความซื่อสัตย์สุจริตยุติธรรม โปร่งใส คือ รวบรวมสิ่งดี ๆ เกี่ยวกับพฤติกรรมที่ควรจะมีมาไว้รวมกันหมด และรวมไปถึงการปกครองที่ทำให้หน่วยงานเติบโตก้าวหน้าด้วย ไม่ใช่แค่ประทับประคองให้อยู่ได้ไปวัน ๆ

เมธา สุวรรณสาร (2548 : 4) ได้ให้คำนิยามของคำว่า IT Governance หรือ ธรรมาภิบาลทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ คือ รูปแบบโครงสร้างของความสัมพันธ์และกระบวนการจัดการและการปฏิบัติในองค์กรที่กำกับและควบคุมองค์กรให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์โดยการสร้างมูลค่าเพิ่มให้เกิดขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็สามารถสร้างความสมดุลในการจัดการกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นเทียบกับสิ่งที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศจากกระบวนการที่เกี่ยวข้องด้วย และในการศึกษาถึงความหมายของคำว่า “ธรรมาภิบาลด้านไอที (IT Governance)” ปัจจุบันมีองค์กรหลายแห่ง และนักวิจัยหลายท่าน ได้ให้คำจำกัดความหรือ ความหมายของคำว่า ธรรมาภิบาลด้านไอที ซึ่งมีความหลากหลายโดย (กัลยา ใจรักษ์ และประสงค์ ประณีตพลกรัง, 2554 : 4) ยกตัวอย่างเช่น

IT Governance Institute (ITGI) ได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาลไอทีว่า เป็นส่วนหนึ่งของการกำกับดูแลกิจการ และประกอบด้วยความเป็นผู้นำ และโครงสร้างองค์กร และกระบวนการที่ทำให้แน่ใจว่ามีส่วนช่วยสนับสนุนองค์กร และช่วยขยายกลยุทธ์ และวัตถุประสงค์ขององค์กร

Gartner Group ได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาลด้านไอที ไว้ว่า เป็นเรื่องของด้านการตัดสินใจเพื่อกำหนดกลุ่มของกระบวนการเพื่อที่จะทำให้มั่นใจประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

จากที่กล่าวมาเป็นเพียงบางส่วนของผู้ที่ให้ความหมายของคำว่า ธรรมาภิบาลไอที ซึ่งต่างให้ความหมายที่คล้ายคลึงกัน คือ เป็นการกำกับดูแลทางด้านไอทีให้สามารถดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและเป้าหมายต่าง ๆ ที่ทางองค์กรตั้งไว้ โดยใช้ไอทีเป็นเครื่องมือในการช่วยในการตัดสินใจ และดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

มาตรฐานและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับธรรมาภิบาลทางด้านไอที (กัลยา ใจรักษ์ และประสงค์ ประณีตพลกรัง, 2554 : 6 - 7) ได้ทำการศึกษาถึงงานวิจัยเกี่ยวกับมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับธรรมาภิบาลทางด้านไอทีอยู่ด้วยกันหลายมาตรฐาน ซึ่งแต่ละงานวิจัยก็จะได้จำนวนตัวแบบเครื่องมือที่ไม่เท่ากัน แต่หนึ่งในตัวแบบเครื่องมือของงานวิจัยที่พบก็จะมีตัวแบบ ITIL (Information Technology Infrastructure Library) อยู่ในนั้นด้วย ซึ่ง ITIL เป็นเครื่องมือหนึ่งที่เน้นทางด้านการจัดการงานทางด้านบริการ โดยมีลักษณะเด่น คือ ให้ความสำคัญกับกระบวนการทางธุรกิจและคุณภาพของการบริการ ซึ่ง ITIL ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายว่าเป็นรูปแบบการปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) จากนักปฏิบัติหรือผู้ดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั่วโลก ต่อไปจะกล่าวถึงกรอบงานไอทีล หรือ ITIL Framework

ความเป็นมาของไอทิล

ไอทิล (Information Technology Infrastructure Library หรือ ITIL) เป็นกรอบมาตรฐาน การพัฒนาระบบบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งรวบรวมองค์ความรู้ และ วัตถุประสงค์ที่ดีที่สุด (Best Practice) ในรูปของหนังสือหรือคู่มือที่อธิบายถึงแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด ที่ได้รับการยอมรับเป็นมาตรฐาน IT Service Management สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการเตรียมระบบสารสนเทศของ องค์กรให้พร้อมเข้าสู่ยุค IT Governance และเหมาะสำหรับการบริหารจัดการงานบริการด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลชัดเจน

ช่วงปลายทศวรรษ 1980 ITIL ได้ถือกำเนิดขึ้นครั้งแรกในประเทศอังกฤษ โดยการร่วมมือ กันระหว่างภาครัฐบาลและเอกชนที่ตระหนักว่าคุณภาพของการบริการด้าน IT นั้นไม่เพียงพอ รัฐบาลอังกฤษและกลุ่มเอกชนด้าน IT จึงได้มีการจัดประชุมกันเพื่อหาแนวทางแก้ไข และมีการ กำหนดหลักการด้านการจัดการ IT ในองค์กรขึ้นมาในชื่อของ The Information Technology Infrastructure Library (ITIL) โดยข้อกำหนดนี้จะเป็นแนวทางการจัดการระบบ IT ในการควบคุม และพัฒนาโดยองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรที่เรียกว่า CCTA (The Central Computer and Telecommunication Agency) ซึ่งได้กลายเป็น OGC (United Kingdom's Office of Government Commerce) ในปี 2000 และทำการพัฒนากรอบความรู้ขึ้นสำหรับการบริหารทรัพยากรด้าน IT ที่มี ประสิทธิภาพให้แก่ภาครัฐและเอกชน

ในช่วงปี 1992-1998 CCTA ได้เผยแพร่ ITIL Version 1 เป็นตำรากว่า 30 เล่ม และในปี 2000-2004 ได้เผยแพร่ ITIL Version 2 ประกอบด้วยตำราหลักทั้งหมด 10 เล่ม จนกระทั่งในปี 2007 OGC (Office of Government Commerce) ได้เผยแพร่ ITIL ใหม่ที่พัฒนาต่อออกมาจาก ITIL Version 2 เรียกว่า ITIL Version 3 ที่นิยมใช้งานกันอยู่ในปัจจุบัน

ประโยชน์ของไอทิล

ไอทิลเป็นกรอบมาตรฐานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศในหลาย ๆ ด้าน ดังนี้

1. มีประโยชน์ในการช่วยบริหารทรัพยากรในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ เช่น ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่าย และยังช่วยในเรื่องของการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่ามากขึ้น
2. ช่วยให้การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเป็นระบบ ดำเนินไปตาม แบบแผนที่วางไว้ เกิดความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ช่วยลดความซ้ำซ้อนที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน ส่งผลให้การแก้ปัญหา และการดำเนินงานเกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

4. ช่วยให้องค์กรมีมาตรฐานในการให้บริการและมีความเป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ลูกค้าผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันทางธุรกิจอีกด้วย

จากประโยชน์ที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ไอทิลเป็นกรอบมาตรฐานในการพัฒนาระบบบริหารจัดการ งานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพหลายด้าน ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ และช่วยส่งเสริมการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรให้เป็นที่ยอมรับในมาตรฐานสากลได้อีกด้วย

โครงสร้างของไอทิล เวอร์ชัน 3 (ITIL version 3)

ไอทิลมีการปรับปรุงอยู่เสมอ โดยไอทิลได้ปรับปรุงเป็น ITIL Version 3 ซึ่งในเวอร์ชัน 3 ของ ITIL หรือที่รู้จักกันในนามชื่อ “ITIL Refresh” ได้ปรับปรุงการออกแบบเพื่อองค์กรนำไปใช้ได้เร็วและง่ายกว่าเดิม เพิ่มการปรับเปลี่ยนที่ดีกว่าเดิม และปรับปรุงเพื่อมุ่งกระบวนการบริหารงานทางด้านบริการให้เกิดความเป็นเลิศในด้านการดำเนินงาน ซึ่งในเดือนธันวาคม ปี 2005 ทาง OGC (Office of Government Commerce) ได้เผยแพร่ ITIL ตัวใหม่ที่ได้พัฒนาต่อยอดมาจาก ITIL Version 2 กับ Version 3 ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการทำงานที่แต่เดิมมีการแยกกันระหว่างทางด้าน Service Delivery และ Service Support อย่างชัดเจน แต่ในเวอร์ชัน 3 ได้เน้นในรูปแบบวงจรชีวิตของกระบวนการ และปรับแต่งให้ไอทิลสามารถเข้ากันได้กับธุรกิจได้ง่ายขึ้น โดยในเวอร์ชันนี้มีการบริหารการให้บริการเชิงปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเน้นคำว่า “Best Practice” หรือวิธีการทำงานเชิงปฏิบัติที่ดีที่สุด ITIL Version 3 ซึ่งได้แบ่งหัวข้อหลักไว้เป็น 5 ข้อ ดังต่อไปนี้

1. Service Strategy
2. Service Design
3. Service Transition
4. Service Operation
5. Continual Service Improvement



ภาพประกอบที่ 2.1 Service Lifecycle (วรินทร์ เมฆประดิษฐ์สิน, 2558 : 24)

1. Service Strategy (Core of ITIL V3) เป็นกลยุทธ์ในด้านบริการ เป็นการกำหนดแนวทางโดยให้หลักไว้ว่า Service Management จะเป็นพื้นฐานในการกำหนดแผนนโยบาย แนวทางปฏิบัติและกระบวนการในการบริหารอย่างครบวงจร เพื่อให้สอดคล้องตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการไอทีในองค์กร และเกิดผลลัพธ์ของวิธีการบริการที่ดีที่สุด รวมทั้งการออกแบบวิธีการนำเอาระบบที่ให้บริการที่มีประสิทธิภาพไปใช้งาน ตลอดจนการดูแลรักษาและการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการบริการที่ต่อเนื่อง ภายใต้อาณัติของ Service Strategy ได้แก่ Service Portfolio Management และ Financial Management โดยใน Service Strategy จะแบ่งออกเป็น

1) Financial Management การจัดการบริหารการเงินกับการให้บริการด้าน IT เพื่อรองรับการจัดการมูลค่าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทรัพย์สินด้าน IT และทรัพยากรที่ถูกใช้ในการให้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า และรองรับข้อมูลอย่างแม่นยำเพื่อนำไปสู่การลงทุน

2) Strategy Generation เพื่อให้ฝ่ายบริการทราบเหตุผลในโครงการต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องการบริการงานด้าน IT มีการสำรวจยุทธศาสตร์ การกำหนดวัตถุประสงค์ วิเคราะห์คู่แข่ง เป็นต้น

3) Service Portfolio Management เป็นการดูแลการลงทุนในการจัดการบริการที่มีรูปแบบไดนามิกที่มีการข้ามโครงสร้างภายในองค์กรและการจัดการมูลค่า จะทำให้เกิดประโยชน์

4) Demand Management เพื่อให้ผู้รับผิดชอบบริการด้าน IT ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. Service Design เน้นการออกแบบเพื่อให้เกิดการพัฒนาในด้านการบริการ อีกทั้งพัฒนากลยุทธ์การให้บริการ การจัดการ รวมถึงความพร้อมการให้บริการ โดยมีคุณลักษณะอยู่ที่ Availability Management หรือความพร้อมที่จะให้บริการ Capacity Management หรือขีดความสามารถ

ในการให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง Continuity Management หรือความสามารถในการให้บริการที่ต่อเนื่อง และ Security Management หรือการบริหารระบบรักษาความปลอดภัย โดย Service Design จะแบ่งออกเป็น

1) Service Catalogue Management เป็นกระบวนการใหม่ที่มีใน ITIL V.3 โดยทำหน้าที่จัดทำและดูแล Service Catalogue ให้มีความถูกต้องและทันสมัยอยู่เสมอ โดยจะเป็นการให้บริการเตรียมการเพื่อให้สามารถใช้งาน Service Catalogue Management ได้ และเป็นการให้ข้อมูลสำคัญสำหรับทุก ๆ บริการ รวมถึงการจัดการกระบวนการรายละเอียดการบริการต่าง ๆ ให้อยู่ในสถานะปัจจุบัน และข้อมูลที่ให้บริการเป็นปัจจุบันในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

2) Information Security Management เพื่อให้งานบริการมีความมั่นคงและปลอดภัยตามหลัก CIA โดยมีการจัดทำนโยบาย มาตรฐานและขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อทราบถึงความเสี่ยงในปัจจุบัน ลดช่องโหว่จากภัยคุกคามต่างๆ

3) Service Level Management ซึ่งมีหน้าที่เพื่อการเจรจาข้อตกลงระดับการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ขอใช้บริการ และเป็นการตรวจสอบว่ารูปแบบของการบริการที่ออกแบบไว้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตกลงกันไว้หรือไม่ โดยในการให้บริการจะจัดทำ และตรวจสอบการให้บริการ Service Level Agreement (SLA) ซึ่งเป็นเอกสารที่ใช้แสดงข้อตกลงของระดับการให้บริการ และเอกสาร Operation Level Agreement (OLAs) ที่ใช้แสดงข้อตกลงระหว่างหน่วยงานภายในที่มีหน้าที่สนับสนุนระดับการให้บริการที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า

4) Availability Management เพื่อกำหนดการวิเคราะห์แบบแผนวัดและปรับปรุงในทุกด้านให้พร้อมทั้งการบริการด้าน IT ให้มีการจัดการรับผิดชอบ เพื่อให้มั่นใจว่าโครงสร้างพื้นฐานไอทีทั้งหมดกระบวนการเครื่องมือ ฯลฯ ให้เหมาะสมสำหรับการตกลง ซึ่งเป้าหมายหลักก็เพื่อการเตรียมความพร้อมในทุกด้านของ IT และทำให้ทราบถึงการออกแบบโครงสร้างเพื่อรองรับความพร้อม ความเชื่อถือ ความถูกต้อง และความปลอดภัย

5) Capacity Management เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ให้บริการดำเนินการได้ตามที่ต้องการ เช่น เวลา ความสามารถของระบบ โดยรองรับการทำงานได้ในปัจจุบันและอนาคตตามข้อตกลงที่ลูกค้าต้องการ

6) IT Service Continuity Management เพื่อรองรับการจัดการแผนธุรกิจต่อเนื่องโดยรวมและมั่นใจได้ว่าโครงสร้างพื้นฐาน และ บริการสามารถครอบคลุมความต้องการและตอบรับกับข้อตกลงของเวลาในการดำเนินการของธุรกิจ ทำให้ธุรกิจที่ใช้ระบบสารสนเทศสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องจากภัยพิบัติ และเหตุการณ์ผิดปกติ ลดความเสียหายของธุรกิจ มีแผนรับมือความเสี่ยงที่จะเกิด และสร้างความพร้อมของทีมงานเมื่อเกิดภัยพิบัติขึ้น

7) Supplier Management เพื่อให้มั่นใจว่าทุกสัญญาที่ทำกับ Supplier จะสนับสนุนความต้องการของธุรกิจ และ Supplier ทั้งหมดจะต้องทำตามสัญญาข้อผูกพันของบริษัท ให้ได้รับบริการที่มีคุณภาพจากผู้ให้บริการที่มีความพร้อม และเหมาะสมกับความต้องการขององค์กร เพื่อประสิทธิภาพการติดต่อกับผู้ให้บริการ เพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานเนื่องจากได้ผู้ให้บริการที่มีความเหมาะสม

3. Service Transition เน้นที่การดำเนินการเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของการบริการที่ดีที่สุดเป็นบริการที่ส่งมอบเพื่อนำไปใช้ในระบบปฏิบัติงาน การรับข้อมูลจาก Service Design การส่งมอบสถานะการดำเนินงานในทุกรายการเพื่อให้ระบบปฏิบัติการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีกุญแจหลักของ Service Transition คือ Change Management Configuration Management Release and Deployment Management และ Knowledge Management โดยใน Service Transition จะแบ่งออกเป็น

1) Transition Planning and support เพื่อการวางแผนและประสานงานทรัพยากรรวมถึงการปรับใช้หลัก Release เข้ามาภายใต้ต้นทุนที่คาดการณ์ไว้ที่เวลาและการประเมินคุณภาพไว้แล้วได้แผนงานที่มีประสิทธิภาพก่อนที่จะดำเนินการ

2) Service Asset and Configuration Management เพื่อกำหนดและควบคุมส่วนประกอบของบริการ และโครงสร้างพื้นฐาน มีการบำรุงรักษา และจัดทำเวอร์ชันในการกำหนดการติดตั้ง

3) Change Management เพื่อมั่นใจว่าวิธีการมาตรฐาน และขั้นตอนปฏิบัติได้ถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมการรับมือกับการเปลี่ยนแปลง โดยต้องได้รับผลกระทบต่อคุณภาพน้อยที่สุด

4) Release and Deployment Management เพื่อวางแผนตารางเวลาและการควบคุมการเคลื่อนไหวของ Version ที่จะทดสอบและ Environment ที่จะใช้ ซึ่งเป้าหมายหลักของการจัดการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความสมบูรณ์ของสิ่งแวดล้อมอยู่ที่การป้องกันและส่วนประกอบที่มีความถูกต้อง เมื่อได้มีการเปิดตัวใช้งานระบบ ซึ่งภายใต้ Release and Deployment Management

5) Service Validation and Testing เพื่อให้แน่ใจว่าการติดตั้ง และบริการมีผลตามความคาดหวังของลูกค้าและยืนยันว่าการดำเนินงาน IT สามารถรองรับบริการใหม่ที่เกิดขึ้นมาได้

6) Evaluation เป็นกระบวนการทำงานทั่วไปที่มีจุดประสงค์เพื่อตรวจสอบดูว่าประสิทธิภาพของเซอร์วิสเป็นที่ยอมรับได้หรือไม่ ตัวอย่างเช่น อัตราส่วนของคุณภาพการใช้งาน

7) Knowledge Management เพื่อรวบรวมวิเคราะห์จัดเก็บและแบ่งปันความรู้และข้อมูลภายในองค์กร หรือเป็นการจัดการความรู้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพโดยการลดความจำเป็นในการที่จะต้องทำการค้นหาความรู้อีกครั้ง ซึ่งให้เป็นศูนย์รวมความรู้ทั้งหมดให้ทุกคนในองค์กรเข้ามาหาความรู้กัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการตอบปัญหาของ Service ที่ได้เปิดให้บริการอีกทางด้วย

4. Service Operation เน้นไปทางด้านกิจกรรมที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในการดูแลรักษาหน้าที่การทำงานหรือบริการที่เป็นไปตามข้อตกลงว่าด้วยพันธะสัญญาบริการ (Service Level Agreement) ที่มีต่อลูกค้า ภายใต้อาณัติของ Service Operation คือ Incident Management, Problem Management, Request Fulfillment และ Event Management โดยใน Service Operation จะแบ่งออกเป็น

1) Event Management เพื่อตรวจสอบเหตุการณ์ โดยดูความเหมาะสมของเหตุการณ์และพิจารณากิจกรรมควบคุมที่เหมาะสม เพื่อดำเนินการ Event Management และเพื่อใช้ในการกรองการจัดกลุ่มงานและการตัดสินใจในการดำเนินการที่เหมาะสม Event Management เป็นหนึ่งในกิจกรรมหลักของ Service Operations

2) Request Fulfillment เพื่อในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการคำร้องซึ่งในกรณีส่วนใหญ่เป็นรายย่อย (มาตรฐาน) การเปลี่ยนแปลง (เช่น ขอเปลี่ยนรหัสผ่าน) หรือขอข้อมูลต่าง ๆ

3) Access Management เพื่อให้ผู้ใช้มีอำนาจสิทธิในการใช้บริการขณะที่การป้องกันการเข้าถึงที่ไม่อนุญาตให้กับผู้ใช้ผู้จัดการกระบวนการอย่างเป็นธรรมชาติ ใช้นโยบายที่กำหนดใน IT Security Management

4) Service Desk เป็น “ศูนย์กลางในการติดต่อ” Single Point Of Contact (SPOC) ในการรับแจ้งปัญหา (Incident) ที่เกิดขึ้นจากผู้ใช้บริการ IT โดยแจ้งผ่านทางโทรศัพท์ เว็บบ์ อีเมล และเป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารและประสานงานระหว่างผู้ใช้งาน IT กับ IT Groups และทีมงาน Support เพื่อทำการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

5) Incident Management เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการจัดการ Incident ทั้งหมด ตั้งแต่การรับปัญหา Incident ข้อผิดพลาดของระบบงานบริการ IT ต่างๆ ที่เกิดขึ้น การตอบคำถาม หรือข้อซักถามต่าง ๆ จากผู้ใช้งาน การแก้ไขปัญหา การส่งต่อการติดตามความคืบหน้า ของปัญหา Incident ที่เกิดขึ้นเพื่อคืน Service ให้กลับคืนสู่สภาวะปกติให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้และลดผลกระทบที่ส่งผลต่อการดำเนินทางธุรกิจให้น้อยที่สุด และต้องอยู่ภายในระดับการให้บริการที่ตกลงไว้ (SLA)

6) Problem Management เพื่อในการจัดการวงจรของปัญหาทั้งหมด และถึงการจัดการปัญหาในแง่ป้องกันเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และเพื่อการลดผลกระทบของเหตุการณ์ที่ไม่สามารถทำให้เชิงรุกวิเคราะห์ปัญหา การจัดการบันทึกเหตุการณ์ และใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยอื่น ๆ IT Service Management กระบวนการเพื่อระบุแนวโน้มหรือปัญหาสำคัญต่าง ๆ

7) Monitoring and Control การตรวจวัดและการควบคุมเซอร์วิส โดยต้องมีการตรวจสอบการจัดทำรายงานและการริเริ่มงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีความปรับปรุงเซอร์วิส อีกทั้งทดสอบการทำงานของเซอร์วิสและได้รับผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจ

8) IT Operations เพื่อที่จะเน้นไปที่การส่งมอบเซอร์วิสตามที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้าหรือผู้ใช้งาน

5. Continual Service Improvement เน้นที่การเพิ่มขีดความสามารถในการปรับปรุงการให้บริการที่มีคุณภาพอยู่แล้วให้มีความต่อเนื่อง รวมทั้งแนวคิดในการพัฒนาปรับปรุงระบบบริการที่อาจเปลี่ยนแปลงไปตามการพัฒนาของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ซอฟต์แวร์ใหม่ ๆ หรือความต้องการใหม่ ๆ จากผู้ใช้บริการ โดยกุญแจหลักอยู่ที่ Service Reporting Service Measurement และ Service Level Management และ The 7 steps Improvement Process (CSI Improvement Process)

ดังนั้นการที่นำไอทิลมาประยุกต์ใช้งานนั้น มีวัตถุประสงค์หลัก คือ เพื่อช่วยในการจัดการธุรกิจและไอทีให้เข้าไปในทิศทางเดียวกัน กระบวนการ IT Service Support ของ ITIL ได้ช่วยให้องค์กรสามารถบริหารจัดการซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และให้บริการทางด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและไม่หยุดชะงัก และไอทิลได้กำหนดฟังก์ชันหลักของ IT Service คือ งานด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและเป็นไปได้ดีที่สุดให้กับผู้ใช้ทั้งหมด และไอทิลก็ไม่ใช่อะไรที่ซับซ้อนต่าง ๆ แต่ไอทิลจะช่วยให้การดำเนินงานให้เป็นระบบ ระเบียบ และมีการทำงานที่เป็นอัตโนมัติต่อไปได้ ในการเลือกใช้งานไอทิลจึงมีอิสระในการเลือกไปใช้งานได้ ดังนั้นจึงเป็นหนึ่งในเหตุผลสำคัญว่าทำไม ITIL ยังคงมีความเกี่ยวข้องกับองค์กรทุกขนาด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาสิต บุญเกียรติ (2551) ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลงสำหรับการสนับสนุนบริการตามมาตรฐานไอทิล (Change Management Process) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงซีไอเป็นไปตามความต้องการทางธุรกิจ งานวิจัยในครั้งนั้นได้ออกแบบกระแสรองสำหรับกิจกรรมของกระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลงอ้างอิงตามมาตรฐาน ไอทิล ทำให้ได้กระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน เข้าใจ และปฏิบัติงานตามได้ง่าย นอกจากนี้ได้พัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีเว็บเซอร์วิส และการจำลองแบบกระบวนการธุรกิจ จากการศึกษางานวิจัย พบว่า งานวิจัยเป็นการเจาะลึกในด้านของการจัดการการเปลี่ยนแปลงในองค์กรในขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ซึ่งขั้นตอนในการดำเนินงานต่าง ๆ จะมีหลายขั้นตอน และถึงแม้จะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงแต่ก็ยังต้องเกี่ยวข้องกับกระบวนการอื่น ๆ

เช่น กระบวนการจัดการโครงการหรือซีเอ็ม (Configuration Management) อยู่ด้วย แต่ถึงแม้ว่าในงานวิจัยในครั้งนั้นจะเป็นการศึกษาเพียงกระบวนการการเปลี่ยนแปลงอย่างเดียว แต่ก็สามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้กับงานวิจัยครั้งนี้ได้เช่นกัน โดยทำการศึกษากระบวนการจากงานวิจัย และทำการวิเคราะห์เพื่อให้เหมาะสมกับองค์กร ให้มีความกระชับและเข้าใจง่ายขึ้น

ขจรวุฒิ น้อยอนุสนธิกุล (2551) ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการจัดการอินเซเด็นท์ และการจัดการปัญหาสำหรับการสนับสนุนบริการตามมาตรฐาน ไอทิล ซึ่งในงานวิจัยได้พัฒนาระบบอำนวยความสะดวกสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการดังกล่าว โดยอ้างอิงข้อปฏิบัติที่แนะนำของมาตรฐานไอทิล ในการกำหนดบทบาทผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง และกระแสวิกฤตกรรมหลักต่าง ๆ การพัฒนาระบบได้ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเว็บเซอร์วิส และแบบจำลองกระบวนการธุรกิจ เพื่อให้ระบบสามารถกำหนดลำดับกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างเป็นขั้นตอน โดยได้กล่าวถึงซอฟต์แวร์อีเอ็มซีอินฟราที่บริษัท EMC Corporation เป็นผู้พัฒนาขึ้นมาอ้างอิงถึงการทำงาน จากการศึกษางานวิจัย พบว่า เป็นงานวิจัยที่ศึกษากระบวนการไอทิล โดยเน้นหรือเจาะลึกเข้าไปที่กระบวนการจัดการอินเซเด็นท์ และการจัดการปัญหา โดยได้ทำการออกแบบขั้นตอนที่เจาะลึก และละเอียด โดยมีระบบของเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งจากกระบวนการการออกแบบ พบว่า จะเหมาะสมกับองค์กรที่เจ้าหน้าที่ไอทิมากกว่า 2 คนขึ้นไป เพราะมีการส่งต่อการทำงานในหลายขั้นตอน

นภดล สิทธิเดชพร (2550) ศึกษาเกี่ยวกับระบบการจัดการ โครงแบบสำหรับการสนับสนุนบริการตามมาตรฐาน ไอทิล ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการ โครงแบบหรือซีเอ็ม (Configuration Management) เป็นกระบวนการหนึ่งในหนังสือการสนับสนุนบริการของกรอบงานไอทิล ได้พัฒนาระบบจัดการ โครงแบบ โดยใช้เทคโนโลยีเว็บเซอร์วิส เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถบริหารสารสนเทศโครงแบบ และเชื่อมโยงข้อมูลโครงแบบกับกระบวนการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ โดยไม่ขึ้นกับแพลตฟอร์ม ทำให้งานบริการไอทีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะมีการออกแบบและมีการจัดเก็บประเภทของข้อมูลต่าง ๆ โดยใช้เครื่องมือ Use Case และ E-R Diagram เพื่อให้เห็นถึงโครงสร้างของการทำงาน รวมทั้งพัฒนาโปรแกรมเพื่อติดต่อกับผู้ใช้งาน จากการศึกษาพบว่า จะเป็นการสร้างกระบวนการจัดการ โครงแบบหรือซีเอ็ม (Configuration Management) ก็จำเป็นที่จะต้องเกี่ยวข้องกับกระบวนการอื่น ๆ อีกเช่นกัน และเป็นการจัดการเกี่ยวกับ CI หรือ Configuration Item ที่มีอยู่เพื่อให้เป็นการจัดเก็บหรือเปลี่ยนแปลงที่มีระบบมากขึ้น ซึ่งงานวิจัยนี้สามารถช่วยให้เข้าใจถึงการจัดการทางด้านการจัดการ โครงแบบมากยิ่งขึ้น

อินทรีร่า จำพันธุ์ (2548) ได้ศึกษาถึงการวิเคราะห์และออกแบบระบบ และพัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารระบบงานแผนกบริการอุตสาหกรรมขนาดกลาง โดยพัฒนาไปตามหลักการ SDLC (System Development Life Cycle) และทำการออกแบบฐานข้อมูลเชื่อมสัมพันธ์ RDBMS (Relation Database Management System) และได้ทำการพัฒนาโปรแกรม โดยใช้เครื่องมือ Visual Foxpro และ ASP ในการช่วยพัฒนาส่วนติดต่อกับผู้ใช้ด้วย รวมทั้งมีการประเมินโดยแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานหาประสิทธิภาพของระบบ โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร และพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจากการสำรวจพบว่า จากการประเมินในทุกส่วนค่าเฉลี่ยโดยรวมจะอยู่ที่ 3.57 – 4.22 ซึ่งอยู่ในระดับประสิทธิภาพมาก จากการศึกษางานวิจัยนี้ พบว่า ได้อธิบายถึงแนวทางการวิเคราะห์ และกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศทางด้านการบริการได้เป็นอย่างดี แต่ยังคงขาดการอธิบายถึงกระบวนการให้บริการที่ชัดเจนและศึกษาในอุตสาหกรรมขนาดกลางเท่านั้น

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นนี้ จะทำให้เข้าใจถึงการบริหารจัดการงานบริการทางด้านไอทีอย่างมีหลักการ และมีการดำเนินงานที่มีความเป็นระเบียบแบบแผน และสามารถตรวจสอบได้ มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน และมีการพัฒนางานบริการให้ควบคู่ไปกับเป้าหมายขององค์กรได้ โดยการนำกรอบงานไอทีมาช่วยในการบริหารจัดการงานบริการทางด้านไอที เพื่อที่จะได้เป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไปได้ในอนาคต และนำกระบวนการมาประยุกต์ใช้กับองค์กรเพื่อให้เกิดความเหมาะสมได้

GLPI

1. GLPI เป็นระบบในการจัดการข้อมูลที่เพิ่มเติมหน้าจอของการบริหารจัดการ สามารถใช้สร้างฐานข้อมูล เพื่อทำ Inventory สำหรับใช้ในองค์กร อีกทั้งตัวโปรแกรมมีฟังก์ชันที่เอื้อประโยชน์ซึ่งง่ายต่อการจัดการ ซึ่งฟังก์ชันหลัก ๆ ของระบบ คือ

1) ประกอบไปด้วยข้อมูลที่แม่นยำของทรัพยากรทางเทคนิค ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะจะถูกจัดเก็บไว้ในระบบฐานข้อมูล

2) สามารถจัดเก็บ History หรือประวัติการดำเนินการที่เกิดขึ้นทั้งหมดคุณลักษณะโดยทั่วไป

3) มีความหลากหลายด้านภาษาซึ่งรองรับได้ถึง 45 ภาษา

4) อนุญาตการเข้าถึงและจัดการข้อมูลส่วนบุคคล

5) การค้นหาที่หลากหลายและซับซ้อน

6) คั่นหน้า (Bookmark) การค้นหาได้

- 7) นำเสนอการแจ้งเตือนเป็นแบบสาธารณะ (Public) หรือรายบุคคล (Private)
- 8) ขอบเขตข้อมูลแสดงอยู่ในรายการเลือก
- 9) สามารถแสดงข้อมูลในรูปแบบที่หลากหลาย
- 10) การทำ Inventory ของ Hardware และสามารถปรับแต่งได้ รวมถึงการทำ Template ไว้ใช้งานได้

- 11) การจัดเก็บข้อมูลการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลใน Inventory
- 12) สามารถจัดการการร้องขอการติดตามสำหรับทุกประเภท
- 13) การจัดการปัญหา
- 14) สามารถปรับแต่ง SLA ได้ตามต้องการ
- 15) การอนุมัติให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา
- 16) สามารถสำรวจความพึงพอใจ
- 17) การออกรายงานสามารถทำในรูปแบบที่หลากหลาย
- 18) เป็นฟรีเทคโนโลยี
- 19) มีส่วนเสริม (Plugin) มากมายให้เลือกใช้งาน
- 20) มีสื่อชุมชนออนไลน์ (Web Board) ในการถามตอบปัญหา

2. GLPI สามารถทำงานบนระบบปฏิบัติการ (OS) ที่เป็นระบบ Linux ที่มีการติดตั้งโปรแกรม Apache Web Server, PHP และ MySQL หรือระบบปฏิบัติการ (OS) Windows ที่มีการติดตั้งโปรแกรม IIS/Apache Web Server, PHP และ MySQL ทำให้ค่าลดค่าใช้จ่ายส่วนของ Application ซึ่งช่วยประหยัดงบประมาณขององค์กร

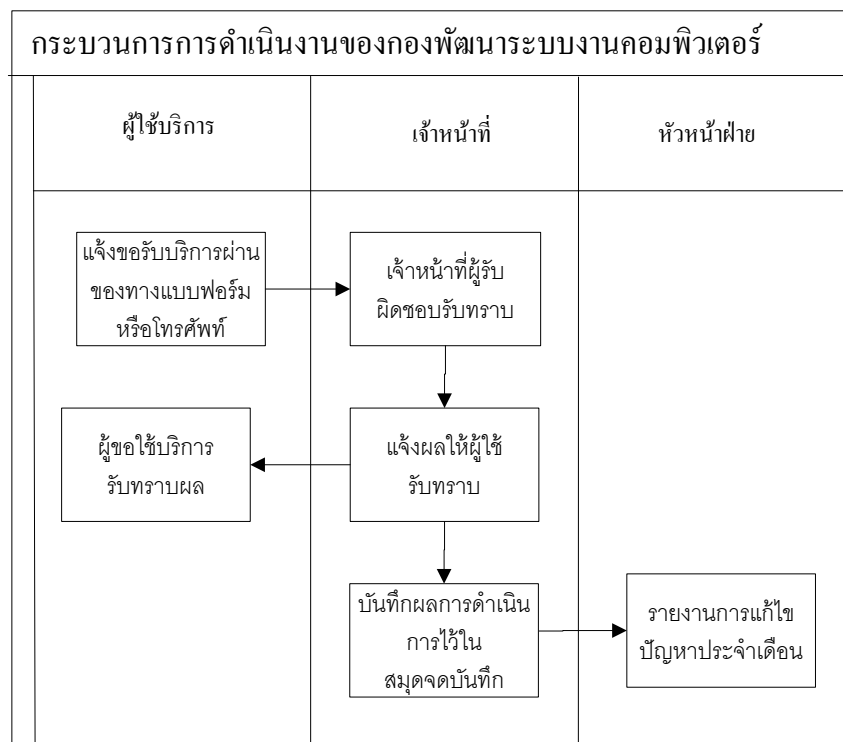
บทที่ 3

การดำเนินงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาขั้นตอนการทำงาน ปัญหา ข้อดี ข้อเสียของระบบงานปัจจุบัน ขอบเขต ข้อจำกัดต่าง ๆ ของระบบ และแนวทางประยุกต์ที่ใช้ไอทิล เพื่อนำมาช่วยแก้ไขในการทำงาน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

การให้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน

จากการศึกษากระบวนการในการให้บริการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันแสดงได้ดังภาพประกอบที่ 3.1



ภาพประกอบที่ 3.1 แสดงกระบวนการการดำเนินงานของกองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์

ในปัจจุบัน

ภาพประกอบที่ 3.1 แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนการแจ้งขอใช้บริการได้โดยตรง ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งข้อมูลได้ 2 ช่องทาง คือ

1. การแจ้งผ่านทางโทรศัพท์
2. การแจ้งทางเอกสาร หรือผ่านแบบฟอร์มการขอใช้บริการ

เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับข้อมูลที่รับแจ้งแล้วก็จะพิจารณาว่า อยู่ในส่วนความรับผิดชอบของตนเองหรือไม่ แต่ถ้าไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง ก็จะทำการส่งต่อไปยังผู้รับผิดชอบ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับทราบแล้วก็จะทำการดำเนินงาน เมื่อดำเนินงานเสร็จแล้วก็ทำการแจ้งผลการดำเนินการ ไปยังผู้ขอใช้บริการ

ข้อดีของระบบการให้บริการ

- ขั้นตอนการดำเนินงาน ไม่ยุ่งยาก เป็นการรับแจ้งปัญหา และแก้ไขปัญหาตามรายการที่ได้รับแจ้ง
- ไม่มีข้อจำกัดต่าง ๆ ที่ต้องดำเนินการกรอบที่จัดวางไว้
- การดำเนินการแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้สามารถดำเนินการได้รวดเร็วหลังจากได้รับแจ้ง

ข้อเสียของระบบการให้บริการ

- การดำเนินงานไม่เป็นขั้นตอน
- ไม่มีการนำปัญหาที่ได้รับแจ้ง มาทำการวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางจัดการที่เป็นขั้นตอน และเป็นรูปแบบของการแก้ปัญหา
- ไม่มีข้อตกลงการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการ และกรอบเวลาในการแก้ปัญหาต่าง ๆ
- ไม่มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่ได้รับแจ้ง ทำให้ปัญหาที่สำคัญ ๆ ไม่ได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที

ระบบการให้บริการในปัจจุบัน เป็นการให้บริการแก้ปัญหาตามรายการที่ได้รับแจ้ง และพยายามแก้ปัญหาเหล่านั้น ๆ ให้หมดไป ไม่มีขั้นตอน หรือข้อกำหนดที่แน่นอน และไม่มีการกำหนดตัวชี้วัดต่าง ๆ เพื่อใช้ประเมินผลการให้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลที่บันทึกไว้ไม่เคยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อหาขั้นตอนการแก้ไขปัญหาอย่างถูกวิธีและเป็นรูปแบบ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานบริการ

โครงการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กเพื่อใช้กับงานของสำนักงานเขต 50 เขต ได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนการดำเนินงานภายในสำนักงานเขตหลาย ๆ ด้าน เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการตอบสนองการทำงานของผู้ใช้งาน มีการให้บริการชั้นพื้นฐานต่าง ๆ ที่สำคัญดังนี้

- 6) บริการบัญชีรายชื่อ (User Account)
- 7) บริการซอฟต์แวร์แอนตี้ไวรัส
- 8) บริการยืม/คืนอุปกรณ์ไอที
- 9) บริการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์/เครื่องพิมพ์

10) บริการดูแลการใช้งานโปรแกรมระบบที่ใช้ภายในสำนักงานเขต คือ ระบบสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ระบบปกครอง ระบบการศึกษา ระบบพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระบบเทศกิจ ระบบสารบรรณ ระบบรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ระบบโยธา

แนวคิดในการนำไอทีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการระบบสารสนเทศด้วยไอที พบว่า ไอทีสามารถนำมาประยุกต์ใช้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และให้สอดคล้องกับการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน โดยประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2. การจัดการระดับการบริการ (Service Level Agreement : SLA)
3. การจัดการรูปแบบการบริการ (Service Catalogue Management)
4. การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)
5. การจัดการ โครงแบบ (Configuration Management)
6. การจัดการปัญหา (Problem Management)
7. การรับแจ้งปัญหา (Service Desk)

ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นการปฏิบัติงานการให้บริการที่จะสามารถให้บริการกับผู้ใช้งานได้อย่างดีที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรเป็นหลัก ประกอบกับปัจจัยการดำเนินงานที่เหมาะสมกับการประยุกต์ใช้งาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การจัดการระดับการบริการ (Service Level Management)

เป็นขั้นตอนที่มีการกำหนดข้อตกลงระดับการบริการ (Service Level Management) ซึ่งเป็นการจัดทำขึ้นโดยสร้างข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามข้อตกลงที่จัดทำ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ (Objective)

- 1) เพื่อให้ผู้ให้บริการเข้าใจถึงการให้บริการภายใต้เงื่อนไขที่ตกลงกัน
- 2) เพื่อระบุประเภทของการให้บริการให้ชัดเจน
- 3) เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบถึงบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจนทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
- 4) เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ โดยมีการใช้กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพ
- 5) เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐาน และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ

2. ขอบเขต (Scope)

- 1) การจัดการให้บริการต่าง ๆ แยกออกเป็นประเภทให้ชัดเจน
- 2) กำหนดหน้าที่ให้กับผู้รับผิดชอบ
- 3) จัดทำข้อตกลงการให้บริการ (SLA) และนำไปบรรจุใส่ไว้ใน Service Catalog
- 4) จัดทำรายงาน และติดตามผลการดำเนินการตามข้อตกลงการให้บริการ
- 5) มีกระบวนการทบทวน ตรวจสอบและแก้ไขการปรับปรุงเอกสารข้อตกลงการให้บริการ

3. ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI)

- 1) ร้อยละ 80 ของการให้บริการต่าง ๆ ให้สามารถดำเนินงานได้และเป็นไปตามข้อตกลงการให้บริการที่กำหนด
- 2) ร้อยละ 80 ของระยะเวลาในการแก้ปัญหาได้ทันเวลาตามกำหนดในข้อตกลงการให้บริการ

4. ผู้รับผิดชอบในกระบวนการ (Process ownership)

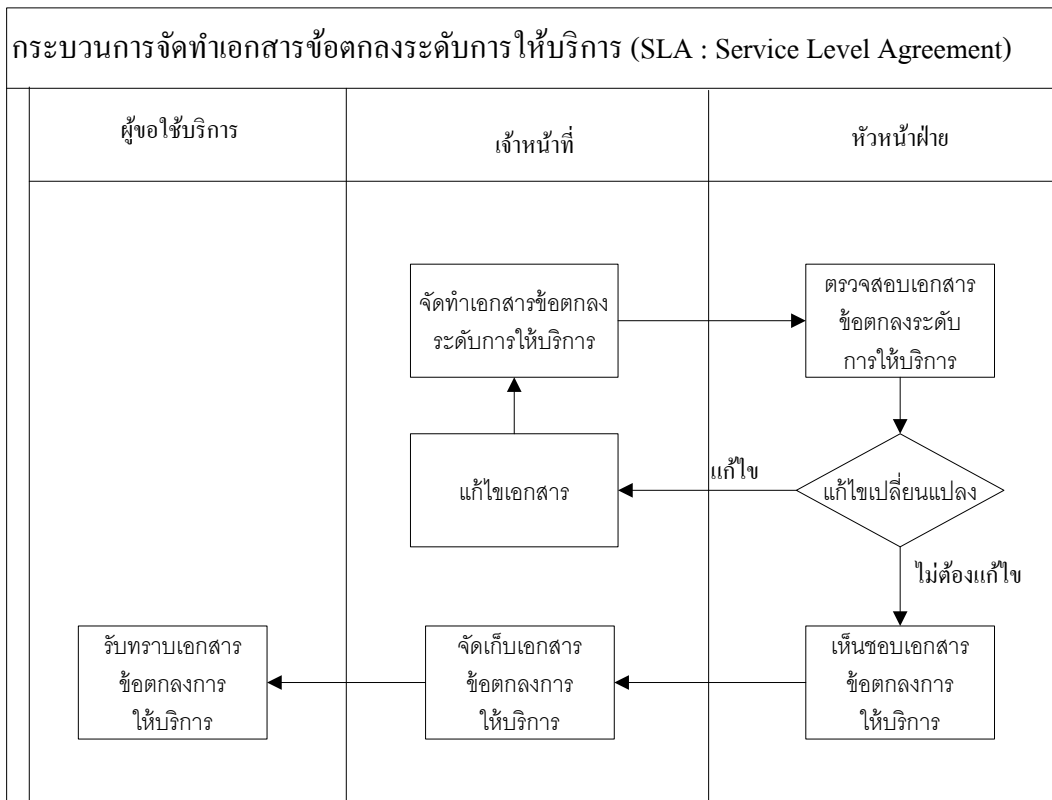
- 1) หัวหน้าฝ่าย
- 2) เจ้าหน้าที่
- 3) ผู้ขอใช้บริการ

5. บทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ (Role and Responsibility)

ตารางที่ 3.1 แสดงบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ

ตำแหน่ง	หน้าที่รับผิดชอบ
เจ้าหน้าที่	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำเอกสารข้อตกลงระดับการให้บริการ 2. แก้ไขเอกสารเมื่อมีการขอแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงจากหัวหน้าฝ่าย 3. ตรวจสอบเอกสารคำขอใช้บริการให้ถูกต้องตามข้อตกลงระดับการให้บริการ 4. ปฏิบัติงานตามเอกสารขอใช้บริการที่ได้รับให้เสร็จตามข้อตกลงระดับการให้บริการ 5. หากไม่สามารถดำเนินการแก้ไขตามเวลาที่กำหนดได้ จะต้องแจ้งหัวหน้าฝ่ายให้รับทราบทันที
หัวหน้าฝ่าย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบเอกสารข้อตกลงระดับการให้บริการ 2. ตรวจสอบเอกสารข้อตกลงระดับการให้บริการ ในกรณีที่มีการขอแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลง 3. ตรวจสอบและขอแก้ไข Service Catalogue กรณีที่มีการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลง 4. ตรวจสอบเอกสารข้อตกลงที่ไม่เป็นไปตามข้อตกลง 5. ตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานบริการของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการ
ผู้ขอใช้บริการ	รับทราบเอกสารข้อตกลงระดับการให้บริการ

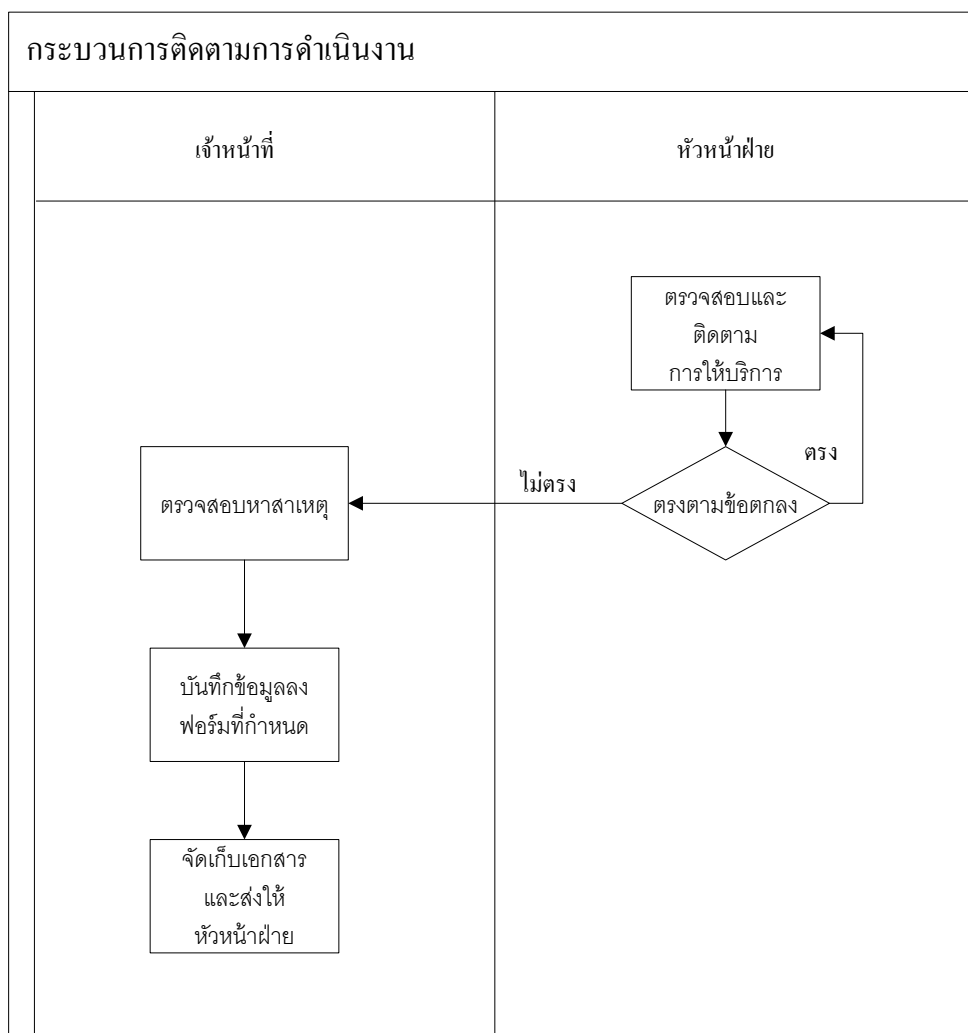
6. กระบวนการจัดทำเอกสารข้อตกลงระดับการให้บริการ



ภาพประกอบที่ 3.2 แสดงกระบวนการจัดทำเอกสารข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

ภาพประกอบที่ 3.2 แสดงถึงกระบวนการจัดทำเอกสารข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA : Service Level Agreement) เป็นการจัดทำข้อตกลงการทำงานในรูปแบบเอกสารสัญญา แรกเริ่มทางเจ้าหน้าที่จะเป็นผู้จัดทำเอกสาร แล้วนำเสนอให้หัวหน้าฝ่ายเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้อง ถ้าไม่ถูกต้อง หัวหน้าฝ่ายก็จะนำส่งกลับให้ทางเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้จัดทำการปรับปรุงแก้ไข แต่ถ้าเอกสารมีความถูกต้องหัวหน้าฝ่ายจะเห็นชอบเอกสารข้อตกลงให้บริการแล้วจะแจ้งให้ผู้ขอใช้บริการรับทราบ

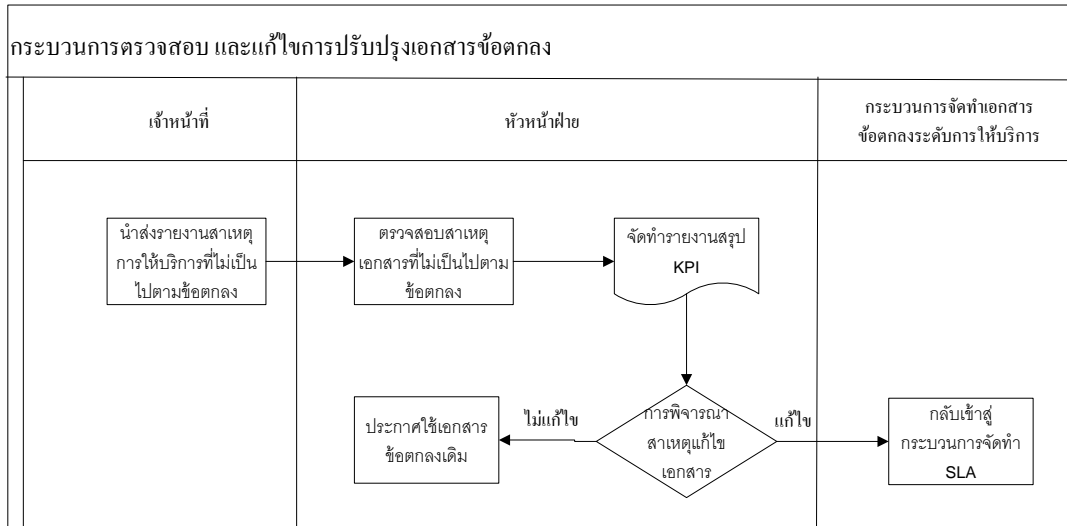
7. กระบวนการติดตามการดำเนินงาน



ภาพประกอบที่ 3.3 แสดงกระบวนการติดตามผลการดำเนินงาน

ภาพประกอบที่ 3.3 หัวหน้าฝ่ายต้องมีการติดตามผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามข้อตกลงหรือไม่ ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินงานได้ตามข้อตกลง หัวหน้าฝ่ายจะสั่งให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบหาสาเหตุที่ทำให้ไม่เป็นไปตามข้อตกลง และให้เจ้าหน้าที่ลงรายละเอียดสาเหตุที่ทำให้ไม่เป็นไปตามข้อตกลงและจัดเก็บเอกสารเพื่อส่งให้หัวหน้าฝ่าย

8. กระบวนการตรวจสอบ และแก้ไขการปรับปรุงเอกสารข้อตกลง



ภาพประกอบที่ 3.4 แสดงกระบวนการตรวจสอบ และแก้ไขการปรับปรุงเอกสารข้อตกลง

ภาพประกอบที่ 3.4 กระบวนการตรวจสอบ และแก้ไขการปรับปรุงเอกสารข้อตกลงการให้บริการ เป็นขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่นำรายงานสาเหตุการแก้ไขปัญหาที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขข้อตกลงส่งให้หัวหน้าฝ่าย เมื่อหัวหน้าฝ่ายได้รับรายงานแล้วจะทำการตรวจสอบ และสรุปรายงานตรวจสอบรายงานที่ไม่เป็นไปตามข้อตกลง กรณีหากการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเงื่อนไขข้อตกลงเพราะสาเหตุเกิดจากบุคลากรเอง เช่น ขาดหรือลาป่วย ๆ ก็จะทำให้ SLA เดิมยังคงสามารถใช้งานได้ตามปกติอยู่

9. นโยบายการบริหารจัดการระดับการให้บริการ (Service Management Policy)

- 1) หัวหน้าฝ่ายทำการตรวจสอบและติดตามการให้บริการระบบสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ หากไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ให้ตรวจสอบหาสาเหตุ และดำเนินการแก้ไขให้มีความเหมาะสมและถูกต้องต่อไป
- 2) เจ้าหน้าที่ต้องให้บริการตามข้อตกลงการให้บริการ โดยให้อยู่ในระดับการให้บริการตามที่ตกลงไว้
- 3) เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งผลการปฏิบัติงานตามที่ได้รับคำร้องขอบริการเมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้นลงแล้ว
- 4) หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติงานตามคำร้องขอบริการตามข้อตกลงการให้บริการจะต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ และส่งต่อปัญหาให้กับผู้เชี่ยวชาญต่อไป

5) เจ้าหน้าที่ต้องทำการจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไว้แต่ละงานให้เป็นระเบียบ และสะดวกต่อการสืบค้น

6) บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคนต้องปฏิบัติตามข้อตกลงในเอกสารข้อตกลงการให้บริการ เพื่อสอดคล้องกับแนวทางของการให้บริการและสอดคล้องกับนโยบาย

การจัดการรูปแบบการบริการ (Service Catalogue Management)

การจัดทำเอกสารบัญชีรายการจัดเก็บข้อมูลที่แสดงรายละเอียดของการให้บริการระบบสารสนเทศหลัก ๆ ที่ให้บริการพร้อมทั้งระบุถึงผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ และสิทธิ์การเข้าใช้งานต่าง ๆ แสดงรายละเอียดตามตารางรายชื่อการให้บริการและผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ซึ่งจะต้องปรับให้เป็นปัจจุบันเสมอ

ตารางที่ 3.2 แสดงผู้มีหน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับบริการระบบสารสนเทศต่าง ๆ

บริการ	ผู้ดูแลระบบ	ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง		
		บุคลากรในสำนักงานเขต	เจ้าหน้าที่	หัวหน้าฝ่าย
บริการบัญชีรายชื่อ	ฝ่ายพัฒนาระบบงาน	✓	✓	✓
บริการซอฟต์แวร์แอนตี้ไวรัส	ฝ่ายแผนงาน	✓	✓	✓
บริการยืม/คืน อุปกรณ์ IT	ฝ่ายแผนงาน	✓	✓	✓
บริการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์/เครื่องพิมพ์	ฝ่ายแผนงาน	✓	✓	✓
บริการดูแลการใช้งานโปรแกรมระบบที่ใช้ภายในสำนักงานเขต	ฝ่ายพัฒนาระบบงาน	✓	✓	✓

1. รายละเอียดการให้บริการด้านต่าง ๆ มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.3 แสดงรายละเอียดบริการบัญชีรายชื่อ (User Account)

Business Unit : ฝ่ายพัฒนาระบบงาน	
Service statement Title : บริการบัญชีรายชื่อ (User Account)	Contact Point : คุณสุพัตรา งามเสาวรส เบอร์โทร. 1572
Service Hour : วันทำการ : จันทร์-ศุกร์ (เวลาราชการ) เวลาทำการ : 8.30-16.30 น.	
Service Target : เพื่อสร้างบัญชีรายชื่อให้กับผู้ใช้งานได้เข้าใช้งานระบบต่าง ๆ ได้ (โครงการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กเพื่อใช้กับงานของสำนักงานเขต 50 เขต)	
Service Description : สร้างบัญชีรายชื่อให้กับเจ้าหน้าที่ใหม่ เพื่อให้เข้าใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศตามที่ได้รับสิทธิ์	
Service User : เจ้าหน้าที่สำนักงานเขต	
KPI : สร้าง แก้ไข หรือลบ บัญชีรายชื่อให้เสร็จภายใน 2 วันทำการ	
Remark : <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ขอต้องจัดทำเอกสารขอใช้บริการ - เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบงานทำการตรวจสอบข้อมูลและดำเนินการจัดทำบัญชีรายชื่อ โดยจะระบุ Username และ Password ลงในเอกสารที่ส่งมา - เมื่อดำเนินการเสร็จแล้วเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบงานจะทำหนังสือส่งพร้อมแนบ Username และ Password ผ่านงานธุรการ 	
Exceptions to terms and Conditions of SLA : <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำเอกสารให้ถูกต้อง - ปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ใน KPI 	
Security Requirement : การส่งเอกสารที่มี Username และ Password ต้องการลายเซ็นรับเพื่อยืนยันตัวตนของเจ้าของรหัสผู้ใช้	

ตารางที่ 3.4 แสดงรายละเอียดงานบริการซอฟต์แวร์แอนตี้ไวรัส

Business Unit : ฝ่ายแผนงาน	
Service statement Title : บริการซอฟต์แวร์แอนตี้ไวรัส	Contact Point : คุณณัฏ นามชุ่ม เบอร์โทร. 1572
Service Hour : วันทำการ : จันทร์-ศุกร์ (เวลาราชการ) เวลาทำการ : 8.30-16.30 น.	
Service Target : เพื่อให้ผู้ใช้งานมีการติดตั้งโปรแกรมแอนตี้ไวรัสบนเครื่องของตนเอง	
Service Description : เพื่อให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องมีการติดตั้งโปรแกรมแอนตี้ไวรัส (Antivirus Software) ที่สามารถพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา	
Service User : เครื่องคอมพิวเตอร์สำนักงานเขต (โครงการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กเพื่อใช้กับงานของสำนักงานเขต 50 เขต)	
KPI : Update และติดตั้งให้เสร็จไม่เกิน 1 วัน หลังจากได้รับใบการแจ้ง	
Remark : <ul style="list-style-type: none"> - บริการติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ - บริการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่สามารถทำการติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัส - ทำการปรับปรุงโปรแกรมป้องกันไวรัสและข้อมูลป้องกันไวรัสอย่างสม่ำเสมอ 	
Exceptions to terms and Conditions of SLA : <ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ใน KPI 	
Security Requirement : ประสานกับหน่วยงานหรือเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ขอรับการติดตั้งโปรแกรมแอนตี้ไวรัส	

ตารางที่ 3.5 แสดงรายละเอียดบริการยืม/คืนอุปกรณ์ IT

Business Unit : ฝ่ายแผนงาน	
Service statement Title : บริการยืม/คืนอุปกรณ์ IT	Contact Point : คุณเฉลิมวุฒิ บุญหลัง เบอร์โทร. 1572
Service Hour : วันทำการ : จันทร์-ศุกร์ (เวลาราชการ) เวลาทำการ : 8.30-16.30 น.	
Service Target : เพื่อให้ผู้ที่ต้องการยืมของใช้อุปกรณ์ในกรณีที่ยืมเป็นชั่วคราว	
Service Description : <ul style="list-style-type: none"> - บริการให้ยืมเครื่องคอมพิวเตอร์ - บริการให้ยืมเครื่องพิมพ์ 	
Service User : เจ้าหน้าที่สำนักงานเขต (โครงการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กเพื่อใช้กับงานของสำนักงานเขต 50 เขต)	
KPI : เตรียมอุปกรณ์ให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน หลังจากได้รับใบขอยืมอุปกรณ์ IT	
Remark : <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้บริการมีหนังสือขอยืมอุปกรณ์ IT - ผู้ขอใช้บริการแจ้งวัน เวลา ที่ยืม และวันเวลาที่ส่งคืนอุปกรณ์ - เจ้าหน้าที่เช็คอุปกรณ์ว่ามีเพียงพอตามที่มีการขอใช้บริการหรือไม่ 	
Exceptions to terms and Conditions of SLA : <ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ใน KPI - หากอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการยืมใช้จะแจ้งกลับในทันทีหลังจากได้ทำการตรวจเช็คอุปกรณ์แล้ว 	
Security Requirement : <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจเช็คสภาพอุปกรณ์ทั้งก่อนและหลังการขอยืมอุปกรณ์ IT - ก่อนส่งมอบอุปกรณ์ ทั้งผู้ขอยืมใช้อุปกรณ์และผู้ให้ยืมต้องมีการเซ็นใบรับอุปกรณ์ - ก่อนนำอุปกรณ์ส่งคืน ทั้งผู้ขอยืมใช้อุปกรณ์และผู้ให้ยืมต้องมีการเซ็นใบรับอุปกรณ์ 	

ตารางที่ 3.6 แสดงรายละเอียดบริการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์/เครื่องพิมพ์

Business Unit : ฝ่ายแผนงาน	
Service statement Title : บริการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์/เครื่องพิมพ์	Contact Point : คุณมนตรี อุดมพงษ์ เบอร์โทร. 1572
Service Hour : วันทำการ : จันทร์-ศุกร์ (เวลาราชการ) เวลาทำการ : 8.30-16.30 น.	
Service Target : เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้งานได้ตามปกติ	
Service Description : บริการตรวจเช็คและซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์/เครื่องพิมพ์	
Service User : เครื่องคอมพิวเตอร์/เครื่องพิมพ์ของสำนักงานเขต (โครงการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กเพื่อใช้กับงานของสำนักงานเขต 50 เขต)	
KPI : การแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์/เครื่องพิมพ์ ดำเนินการให้เสร็จภายใน 3 วันหลังจากได้รับใบแจ้ง	
Remark :	
<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้บริการต้องกรอกแบบฟอร์มแจ้งการขอใช้บริการเกี่ยวกับอาการของเครื่องคอมพิวเตอร์เท่าที่พอจะทราบ - ผู้ใช้บริการจะได้รับแบบฟอร์มที่มีลายเซ็นของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลกลับไปเพื่อยืนยันการเป็นบุคคลที่นำเครื่องเข้ามาใช้บริการ 	
Exceptions to terms and Conditions of SLA :	
<ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ใน KPI - การรับเครื่องการแจ้งบริการจะสมบูรณ์ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบรายละเอียด การแจ้ง และเซ็นกำกับ พร้อมทั้งคืนเอกสารสำเนาให้กับผู้ให้บริการ - หากเอกสารยังไม่มีลายเซ็นของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลจะถือว่าไม่สามารถดำเนินการได้ - หากเครื่องได้ถูกดำเนินการเสร็จแล้ว เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งผู้ให้มารับได้ทันที 	
Security Requirement :	
<ul style="list-style-type: none"> - การรับเครื่องการแจ้งบริการจะสมบูรณ์ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบรายละเอียด การแจ้ง และเซ็นเอกสารสำเนาให้กับผู้ให้บริการ - การมารับเครื่องต้องนำใบแบบฟอร์มที่มีลายเซ็นของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลมาคืนกับเจ้าหน้าที่ 	

ตารางที่ 3.7 แสดงรายละเอียดบริการดูแลการใช้งาน โปรแกรมระบบที่ใช้ภายในสำนักงานเขต

Business Unit : ฝ่ายพัฒนาระบบงาน	
Service statement Title : บริการดูแลการใช้งาน โปรแกรมระบบต่าง ๆ ที่ใช้ภายในสำนักงานเขต	Contact Point : คุณศิริวรรณ นีรุตติชานา เบอร์โทร. 1572
Service Hour : วันทำการ : จันทร์-ศุกร์ (เวลาราชการ) เวลาทำการ : 8.30-16.30 น.	
Service Target : เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีโปรแกรมสำหรับใช้งานภายในหน่วยงาน	
Service Description : <ul style="list-style-type: none"> - บริการการใช้งานของโปรแกรมระบบที่ใช้ภายในสำนักงานเขต คือ ระบบ สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ระบบปกครอง ระบบการศึกษา ระบบพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระบบเทศกิจ ระบบสารบรรณ ระบบรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ระบบโยธา 	
Service User : เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขต	
KPI : แก้ไขปัญหาคำเนิการให้เสร็จภายใน 2 วันหลังจากได้รับใบแจ้ง	
Remark : <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้บริการ โทรแจ้งหรือกรอกแบบฟอร์มแจ้งการขอใช้บริการที่ต้องการ 	
Exceptions to terms and Conditions of SLA : <ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ใน KPI 	
Security Requirement : <ul style="list-style-type: none"> - การแก้ไขปัญหาจะสมบูรณ์ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบรายละเอียดการแจ้งให้กับผู้บริการ ทั้งทางโทรศัพท์หรือเอกสาร 	

2. ข้อกำหนดการให้บริการ

1) ชั่วโมงการทำงานให้บริการ

- ช่วงเวลาทำการปกติตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น.ในวันหยุดราชการ
- มีการรองรับการแก้ปัญหาทางโทรศัพท์
- กรณีเกิดปัญหาเร่งด่วนจะดำเนินการแก้ไขตามความจำเป็น
- การให้บริการของ Service ต่าง ๆ จะอยู่ในช่วงเวลา 8.30 – 16.30 น.

2) การรับแจ้งขอใช้บริการมี 2 ช่องทาง ดังนี้

- แจ้งทางโทรศัพท์
- ทำเอกสารหรือกรอกแบบฟอร์มคำขอใช้บริการ

3) การให้บริการช่วยเหลือและสนับสนุน แบ่งเป็นลักษณะดังนี้

- ปัญหาการใช้งาน หมายถึง มีเหตุเสียหาย ขัดข้อง ติดขัด ความล่าช้าในระบบงานที่ทำให้ผู้ขอหรือเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตไม่สามารถปฏิบัติงานได้ จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือเพื่อแก้ไขปัญหา

- การให้บริการตามคำขอใช้บริการ (Service request) หมายถึง การขอใช้งานบริการต่าง ๆ จากระบบสารสนเทศ

- การให้บริการที่ให้ใช้งานชั่วคราว หมายถึง ผู้ขอใช้บริการหรือเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตจะขอเป็นครั้งคราวตามที่ต้องการใช้งาน

- การให้บริการที่ให้โดยตามตำแหน่งและหน้าที่ หมายถึง การขอใช้บริการตามสิทธิ์ในตำแหน่งหน้าที่ โดยได้รับอนุมัติมาจากหัวหน้าฝ่ายเรียบร้อยแล้ว

3. การกำหนดตัวชี้วัด (KPI)

บริการแต่ละบริการจะมีการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานการขอใช้บริการหรือการแก้ไขปัญหาว่าเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดตามข้อตกลงระดับการให้บริการหรือไม่ ตามรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 3.8

ตารางที่ 3.8 แสดงการประเมินผลข้อตกลงระดับบริการ

บริการ	ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI)
บริการบัญชีรายชื่อ	- สร้าง แก้ไข หรือลบ บัญชีรายชื่อให้เสร็จภายใน 2 วันทำการ
บริการซอฟต์แวร์แอนตี้ไวรัส	- Update และติดตั้งให้เสร็จไม่เกิน 1 วันหลังจากได้รับใบการแจ้ง
บริการยืม/คืน อุปกรณ์ IT	- เตรียมอุปกรณ์ให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันหลังจากได้รับใบขอยืมอุปกรณ์ IT
บริการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์	- ดำเนินการให้เสร็จภายใน 3 วัน หลังจากได้รับใบแจ้ง
บริการดูแลการใช้งานโปรแกรมระบบต่าง ๆ ที่ใช้ภายในสำนักงานเขต	- ดำเนินการให้เสร็จภายใน 2 วัน หลังจากได้รับใบแจ้ง

4. นโยบาย

1) มีกำหนดระดับการให้บริการระบบสารสนเทศขั้นพื้นฐานหลัก ๆ ที่ให้บริการ และต้องบรรจุไว้ในบัญชีระดับการให้บริการ (Service Catalogue)

2) ทำการตรวจสอบ และแก้ไขปรับปรุงระดับการให้บริการในบัญชีระดับการให้บริการตามการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็น

การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

เป็นกระบวนการป้องกันผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงต้องมีแผนการรองรับควบคุมการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับระบบงานการให้บริการ เพื่อป้องกันการส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการ และขบวนการทำงานให้น้อยที่สุด

1. วัตถุประสงค์ (Objective)

1) เพื่อให้กระบวนการวางแผนการรองรับการควบคุมการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่ถูกนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นให้น้อยที่สุด

2) เพื่อให้มีการควบคุมการเปลี่ยนแปลง โดยมีการอนุมัติให้มีการเปลี่ยนแปลงก่อนที่จะมีการดำเนินการเปลี่ยนแปลงต่อระบบงาน

2. ขอบเขต (Scope)

1) การจัดแผนการดำเนินงานและขั้นตอนการรองรับการเปลี่ยนแปลงต่อระบบงานที่มีการจัดบันทึกเก็บไว้

- 2) จัดหมวดหมู่ของการเปลี่ยนแปลง
- 3) การขออนุมัติก่อนการเปลี่ยนแปลง
- 4) ทำการประสานงานและควบคุมการดำเนินการเปลี่ยนแปลง
- 5) สรุปผลรายงานการเปลี่ยนแปลง

3. ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI)

- 1) จำนวนร้อยละของการเปลี่ยนแปลงดำเนินการเป็นไปตามแผนการรองรับที่ถูกต้อง
- 2) จำนวนร้อยละของการดำเนินการเปลี่ยนแปลงที่สำเร็จตามเวลาที่กำหนด

4. ผู้รับผิดชอบกระบวนการ (Process Ownership)

- 1) เจ้าหน้าที่
- 2) หัวหน้าฝ่าย

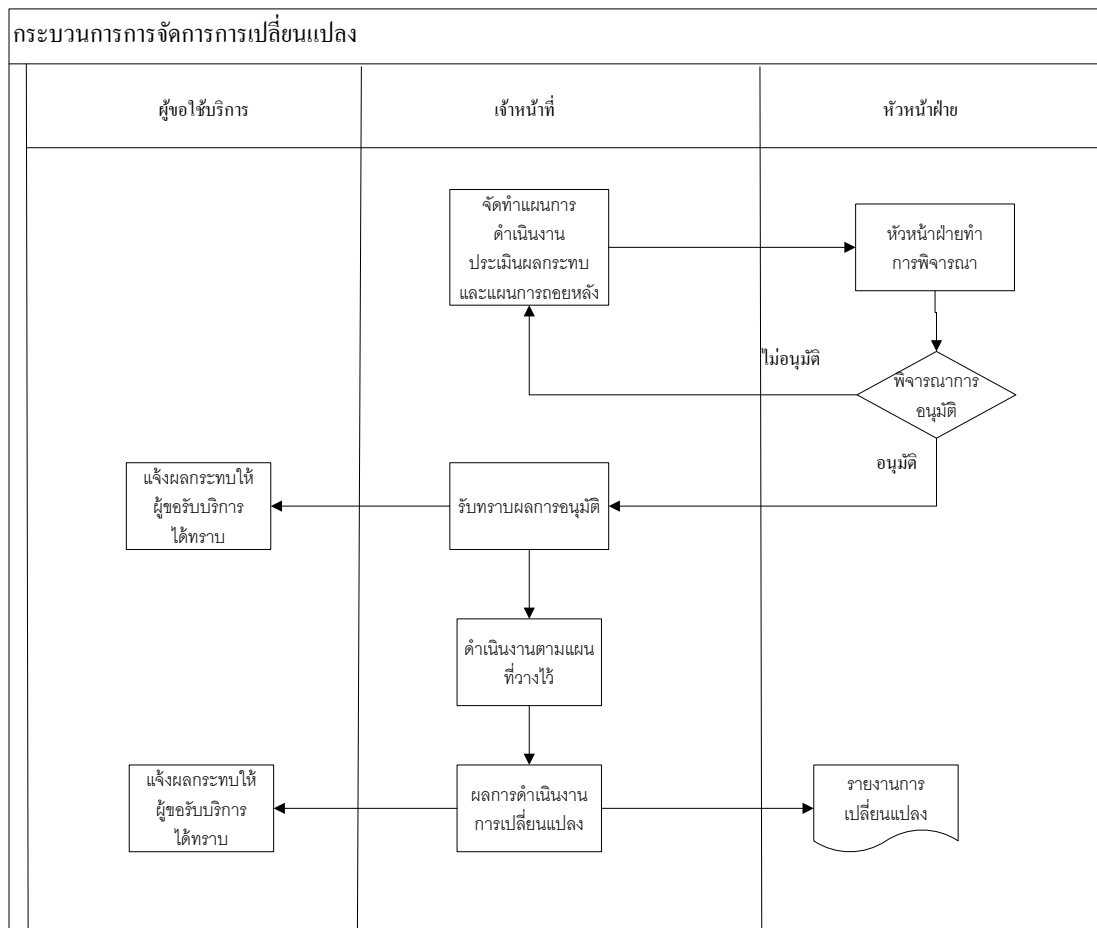
5. บทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ (Role and Responsibility)

ตารางที่ 3.9 แสดงบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ

ตำแหน่ง	หน้าที่รับผิดชอบ
หัวหน้าฝ่าย	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาคำร้องขอการเปลี่ยนแปลงในเอกสาร - อนุมัติเอกสารตามที่เห็นสมควร - จัดลำดับความสำคัญ - ประเมินผลกระทบต่อขอเปลี่ยนแปลง - วางแผนการดำเนินการการเปลี่ยนแปลง
เจ้าหน้าที่	<ul style="list-style-type: none"> - จัดแยกหมวดหมู่ของการเปลี่ยนแปลง - ดำเนินการเปลี่ยนตามแผนการที่หัวหน้าฝ่ายได้กำหนดไว้ - แจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ใช้บริการและตรวจสอบผลการเปลี่ยนแปลง - รายงานผลการเปลี่ยนแปลง

6. กระบวนการดำเนินงาน

กระบวนการดำเนินงานการจัดการการเปลี่ยนแปลงแสดงดังรูปที่ 3.5 ดังนี้



ภาพประกอบที่ 3.5 แสดงกระบวนการขั้นตอนการร้องขอการเปลี่ยนแปลง

- 1) เริ่มจากเจ้าหน้าที่ที่ดูแลรับผิดชอบจัดทำแผนการดำเนินงาน โดยเจ้าหน้าที่ทำการประเมินถึงผลกระทบและความสำคัญของการขอเปลี่ยนแปลง
- 2) เจ้าหน้าที่ดำเนินการวางแผนการถอยหลังในกรณีที่การเปลี่ยนแปลงทำไม่สำเร็จเพื่อส่งให้หัวหน้าฝ่ายพิจารณาในการอนุมัติหรือไม่อนุมัติแผนการที่ได้จัดทำไว้
 - ถ้าในกรณีที่ unsuccessful จะทำแผนการถอยหลังกลับ และรายงานผลการเปลี่ยนแปลงให้หัวหน้าฝ่ายได้รับทราบ
 - ในกรณีที่ดำเนินการสำเร็จจะแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ขอรับบริการได้รับทราบเพื่อทำการตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงทำการปิดงาน และรายงานผลการเปลี่ยนแปลงให้หัวหน้าฝ่ายได้รับทราบ

7. นโยบายและระเบียบการควบคุมการเปลี่ยนแปลง

- 1) มีการจัดหมวดหมู่ของการขอเปลี่ยนแปลงแล้วบันทึกลงระบบ
- 2) ดำเนินงานต้องมีการวางแผน ประเมินผลกระทบ และมีการวางแผนสำรองไว้ด้วย
- 3) การอนุมัติจะต้องพิจารณาจากความสำคัญของปัญหา และกระทบและความเร่งด่วนของงาน
- 4) การเปลี่ยนแปลงที่คาดว่าจะกระทบต่อผู้ใช้งานควรมีการแจ้งให้ผู้ใช้งานได้รับทราบทุกครั้ง
- 5) ต้องรายงานสรุปผลการดำเนินงานให้หัวหน้าฝ่ายรับทราบทุกครั้ง

การจัดการโครงแบบ (Configuration Management)

เพื่อที่จะทำให้ระบบสามารถจัดเก็บข้อมูลด้านต่าง ๆ ได้อย่างครบสมบูรณ์ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดการรับการดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อใช้ในการอ้างอิงสถานะ และการดำเนินการต่าง ๆ

1. วัตถุประสงค์ (Objective)

- 1) เพื่อรวบรวมโครงสร้างและส่วนประกอบต่าง ๆ ของเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร
- 2) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการดำเนินการต่าง ๆ
- 3) เพื่อควบคุมการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 4) เพื่อรายงานข้อมูลและสถานการณ์ขององค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 5) เพื่อทบทวนสถานภาพขององค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ขอบเขต (Scope)

- 1) ต้องเก็บข้อมูลการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Service) ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบเครือข่าย บุคลากร กระบวนการทำงาน เป็นต้น
- 2) ต้องสามารถจัดเก็บและแสดงข้อมูลองค์ประกอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้ ชื่อประเภท รุ่น ยี่ห้อ เลขทะเบียน (Serial Number) วันที่ได้มา มูลค่า สถานที่ติดตั้ง ผู้ดูแล การรับประกัน การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การซ่อมบำรุง ข้อมูลของปัญหา หรือเหตุขัดข้องที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่ปัญหาหรือเหตุขัดข้องมีความสัมพันธ์กับข้อมูลองค์ประกอบที่มีอยู่
- 3) ต้องสามารถทำการควบคุมการเข้าถึงการกำหนดสิทธิ์การใช้งานได้

4) ต้องสามารถเชื่อมโยงข้อมูลเข้ากับระบบการบริการแก้ไขปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ เพื่อสามารถเรียกดูคุณสมบัติของข้อมูลองค์ประกอบ แต่ละชนิดได้จากระบบการบริการแก้ไขปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ได้

5) ต้องสามารถทราบข้อมูลการใช้งาน ความรับผิดชอบ และแสดงการรายงานสถานะ รายงานการใช้งาน และปัญหาที่เกี่ยวข้อง

3. ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI)

1) ร้อยละ 90 ของข้อมูลด้านองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องตรงตามจริง

2) ร้อยละ 90 จะต้องมามีข้อมูลปัญหา และการดำเนินการ เพื่อทราบสถานะปัจจุบัน

4. ผู้รับผิดชอบกระบวนการ (Process Ownership)

1) ผู้ให้บริการ

2) เจ้าหน้าที่

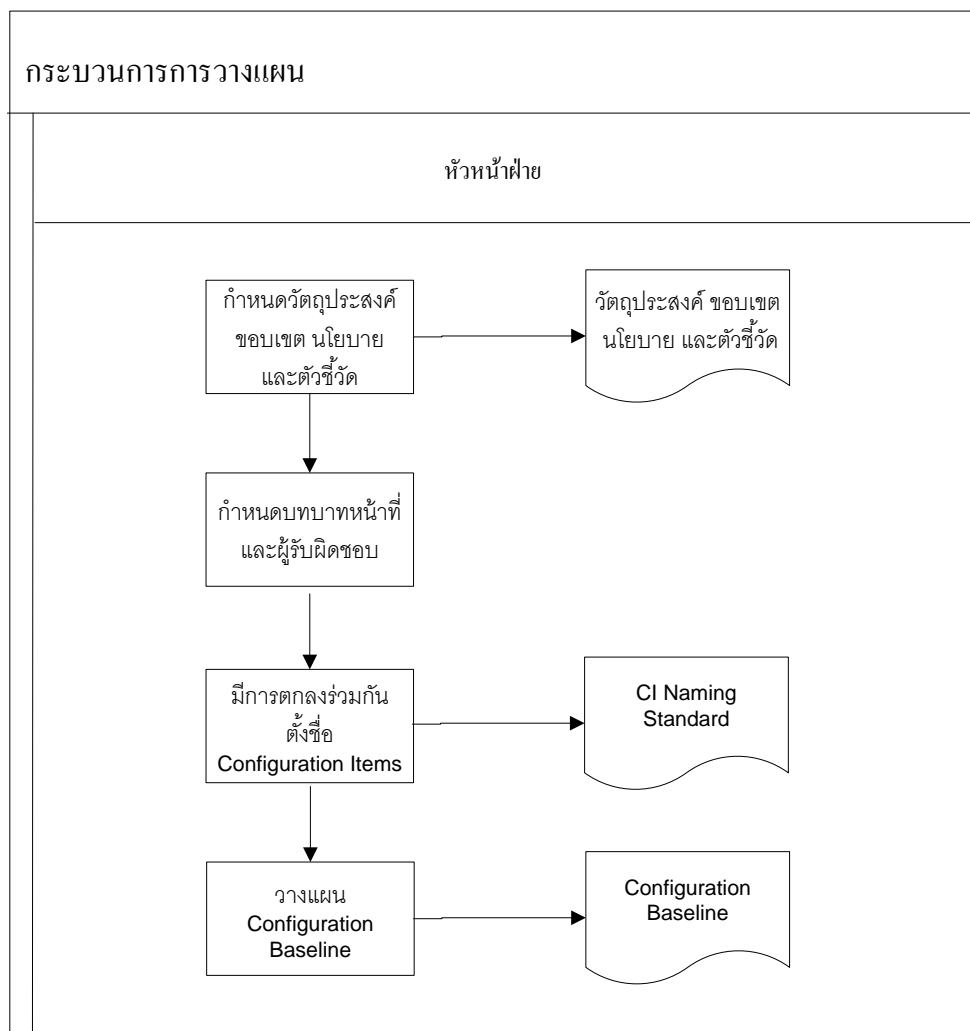
3) หัวหน้าฝ่าย

5. บทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ (Role and Responsibility)

ตารางที่ 3.10 แสดงบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
ผู้ให้บริการ	แจ้งและติดตามการขอใช้บริการ
เจ้าหน้าที่	<p>จัดเก็บ ทบทวน และปรับปรุงข้อมูลองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและแก้ไขตามงานที่ได้รับมอบหมาย - ตรวจสอบความถูกต้องของซอฟต์แวร์ที่ใช้งาน - ตรวจสอบอุปกรณ์ทางด้านฮาร์ดแวร์ - รายงานผลการตรวจสอบเป็นระยะ ๆ ให้ผู้บังคับบัญชา
หัวหน้าฝ่าย	<p>วางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศภายในองค์กร จัดทำและเสนองบประมาณและค่าใช้จ่ายทางด้านระบบสารสนเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนและติดตามระดับการให้บริการด้านระบบสารสนเทศ - จัดทำข้อตกลงในการให้บริการทางด้านระบบสารสนเทศ - จัดทำแบบประเมินของการให้บริการทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - อนุมัติแผนการดำเนินการทางด้านระบบสารสนเทศ - กำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต นโยบาย และตัวชี้วัดของฝ่ายสารสนเทศ

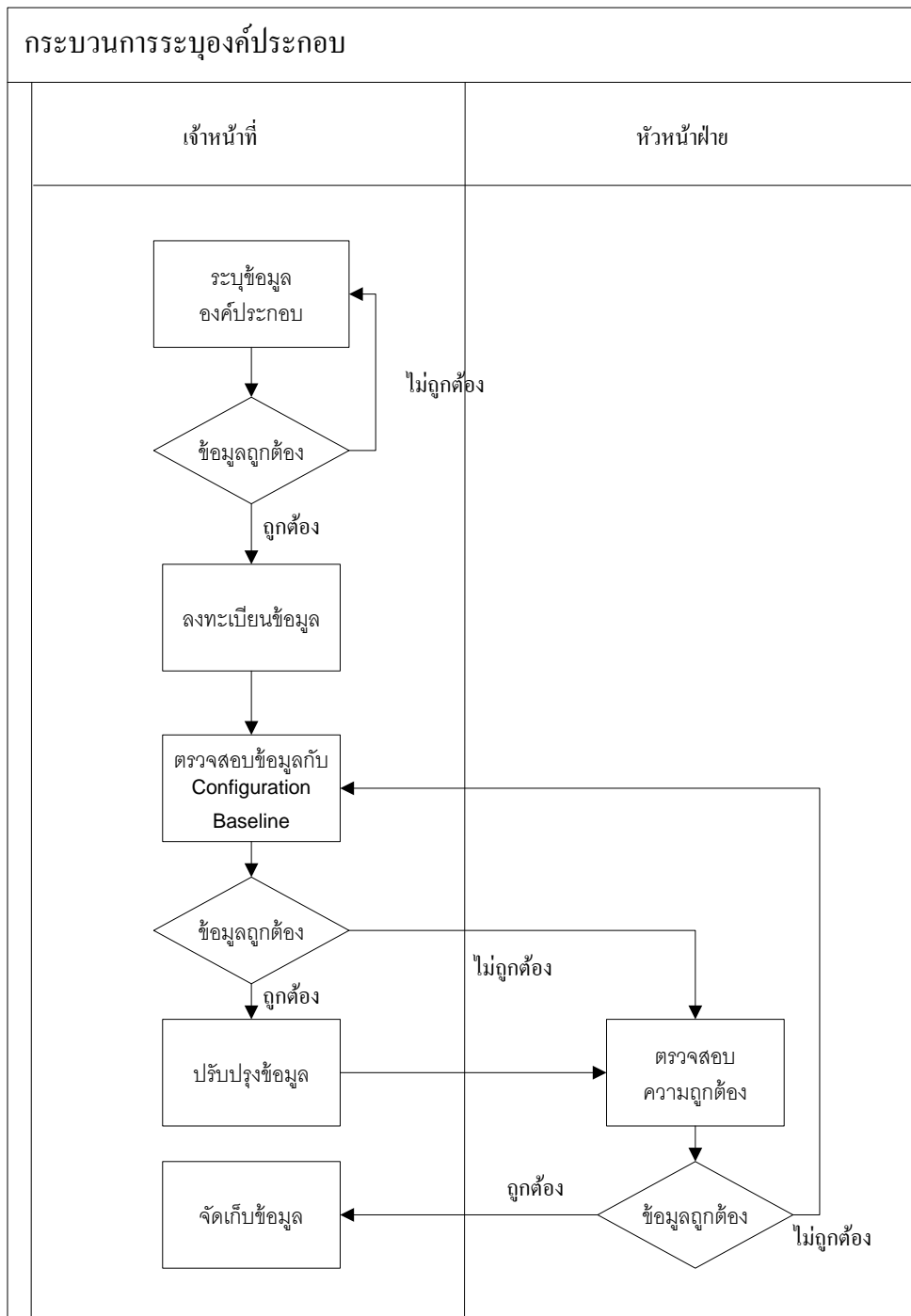
6. การวางแผนการสำหรับการบริหารจัดการองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Configuration Management Planning)



ภาพประกอบที่ 3.6 แสดงการวางแผนการสำหรับการบริหารจัดการองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากภาพประกอบที่ 3.6 แสดงการวางแผนโดยจะเป็นการปรึกษาร่วมกันระหว่างหัวหน้าฝ่ายและเจ้าหน้าที่ เพื่อหาข้อสรุปร่วมกันในการตั้งชื่อ Items ต่าง ๆ โดยสำคัญเพื่อเป็นรูปแบบในการจัดทำองค์ประกอบของระบบ

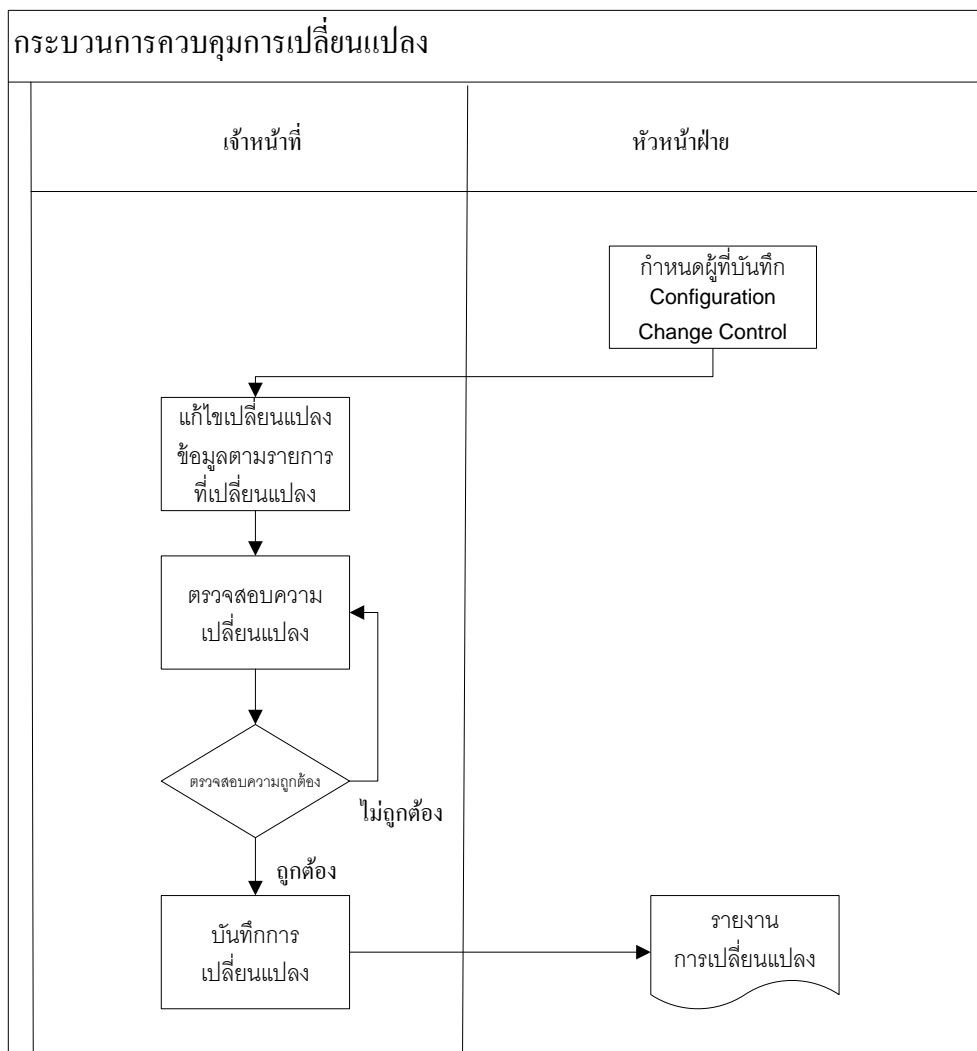
7. การระบุองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Configuration Identification)



ภาพประกอบที่ 3.7 แสดงการระบุองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากภาพประกอบที่ 3.7 แสดงการระบุองค์ประกอบที่ได้จากการตั้งชื่อ CI และระบุส่วนประกอบต่าง ๆ ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตั้งแต่องค์ประกอบด้าน Software เป็นต้น

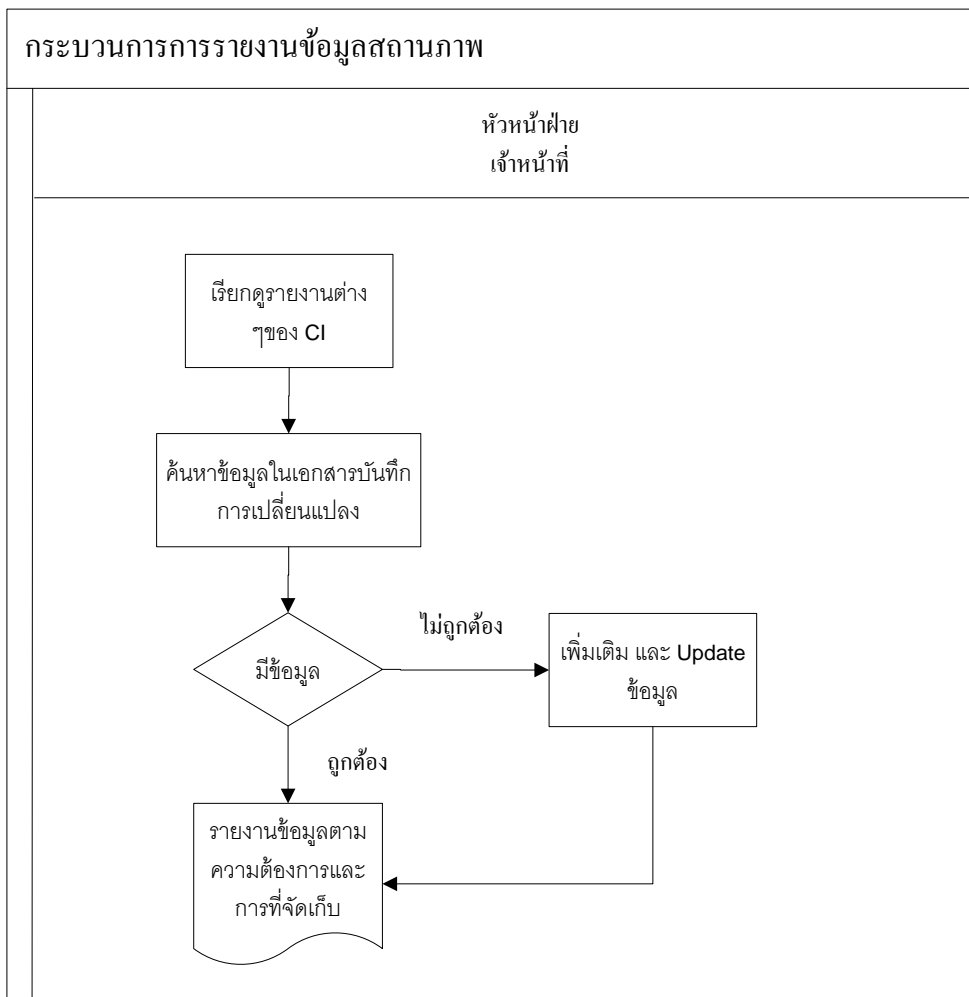
**8. การบริหารจัดการเพื่อควบคุมการเปลี่ยนแปลงต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
(Configuration Change Control)**



ภาพประกอบที่ 3.8 แสดงการบริหารจัดการเพื่อควบคุมการเปลี่ยนแปลงต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากภาพประกอบที่ 3.8 การบริหารจัดการเพื่อควบคุมการเปลี่ยนแปลงต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจะต้องตรวจสอบความถูกต้องก่อนที่จะรายงานไปให้กับหัวหน้างานและหัวหน้าฝ่ายทราบ

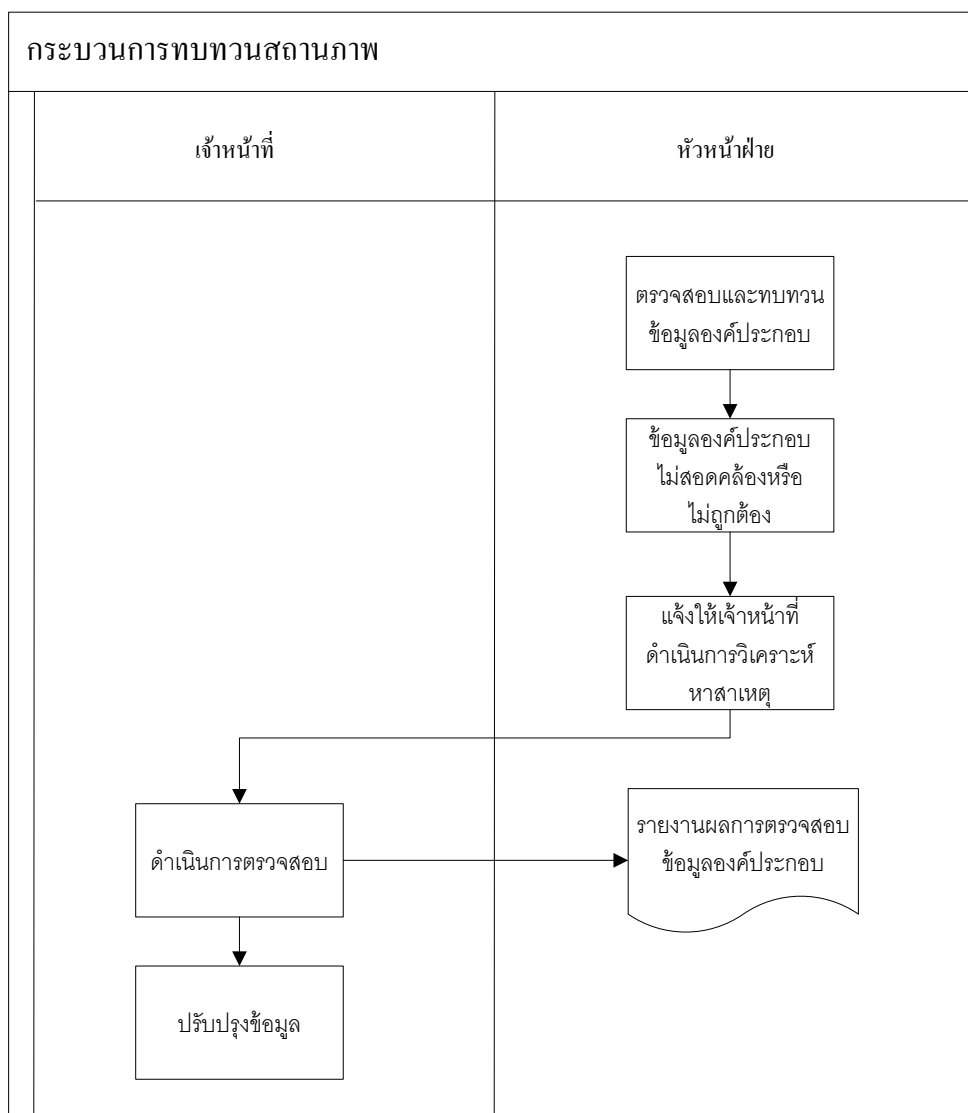
9. การรายงานข้อมูลสถานะการณ้ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Configuration Status Accounting)



ภาพประกอบที่ 3.9 แสดงการรายงานข้อมูลสถานะการณ้ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากภาพประกอบที่ 3.9 แสดงการออกรายงานต่างๆ ที่จัดเก็บไว้ และสามารถเรียกได้ตามระบบรายงาน โดยเจ้าหน้าที่หรือหัวหน้าฝ่ายส่วนที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

10. การทบทวนสถานภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Configuration Review)



ภาพประกอบที่ 3.10 แสดงกระบวนการทบทวนสถานภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากภาพประกอบที่ 3.10 แสดงกระบวนการทบทวนสถานภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพิจารณาจากข้อมูลจริงและรายงาน กรณีไม่ถูกต้องจะต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้ตรงกับความจริง และส่งรายงานอีกครั้ง

11. นโยบายการบริหารจัดการข้อมูลองค์ประกอบ (Configuration Management Policy)

1) การวางแผนสำหรับการบริหารการจัดการองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Configuration Management Planning)

- กำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต นโยบาย และตัวชี้วัด
- กำหนดบทบาทหน้าที่ และผู้รับผิดชอบ
- กำหนดให้มีการจัดเตรียมสถานที่จัดเก็บทรัพยากรทางด้านสารสนเทศ
- กำหนดให้มีการตกลงร่วมกันสำหรับการตั้งชื่อทรัพยากรทางด้านสารสนเทศ
- กำหนดให้มีการออกแบบระบบฐานข้อมูล GLPI สำหรับจัดเก็บข้อมูล

องค์ประกอบ

- กำหนดให้มีการวางแผนจัดทำ Configuration Baseline

2) การระบุองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Configuration Identification)

- กำหนดให้มีการระบุและจำแนกหมวดหมู่ข้อมูลให้ชัดเจน โดยมีความสอดคล้องกันในแต่ละประเภท

- กำหนดให้มีการจัดเก็บข้อมูลที่มีความสอดคล้องกันให้อยู่ในแหล่งเดียวกัน

3) การเปลี่ยนแปลงต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Configuration Change Control)

- กำหนดให้มีการควบคุมการเข้าถึง เพื่อให้มั่นใจได้ว่า กำหนดว่าผู้ใดสามารถบันทึกและเปลี่ยนแปลง รวมถึงการทำลายทิ้ง

- กำหนดให้มีการบันทึกข้อมูลทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไขหรือปรับปรุงข้อมูลองค์ประกอบเพื่อให้แน่ใจได้ว่า ข้อมูลมีความถูกต้องและตรงกับข้อมูลที่ปรากฏจริง

- กำหนดให้มีการเฝ้าดูสถานภาพของข้อมูลองค์ประกอบ ต้องตรงกันกับระบบจริง

4) การรายงานข้อมูลสถานภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Configuration Status Accounting)

- กำหนดให้มีการบันทึกของการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไข รวมถึงเหตุขัดข้องหรือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลองค์ประกอบ

- กำหนดให้มีการจัดทำข้อมูลองค์ประกอบที่ผ่านการอนุมัติแล้วนำมาใช้งานจริง เก็บลงใน GLPI

- กำหนดให้มีการรายงานสถานภาพของข้อมูลทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง

5) การทบทวนสถานภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Configuration Review)

- มีการตรวจสอบข้อมูลองค์ประกอบตามรายการที่มีอยู่จริง นำไปเปรียบเทียบกับข้อมูลที่อยู่ใน CMDB โดยมีรอบระยะเวลาตามแผนงาน
- ทำการแก้ไขปรับปรุงข้อมูลองค์ประกอบที่มีการเปลี่ยนแปลง
- จัดทำการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลง (Change Management) ทุกครั้งที่มีการร้องขอการเปลี่ยนแปลง (Request for Change) ที่มีผลข้อมูลองค์ประกอบ

การจัดการปัญหา (Problem Management)

เป็นการจัดการกับปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานของทั้งผู้ให้บริการด้าน IT โดยเน้นไปที่การหาต้นเหตุที่แท้จริงของการเกิดปัญหา และมีการแก้ไขปัญหานั้นที่ตรงจุด เพื่อป้องกันไม่ให้ปัญหานั้นเกิดขึ้นมาอีก และให้ระบบสารสนเทศกลับมาให้บริการงานได้ตามปกติ อีกทั้งเป็นการเตรียมหาวิธีช่วยป้องกันการที่จะเกิดปัญหาเหล่านี้ที่มีแนวโน้มอาจจะเกิดขึ้นได้อีก

1. วัตถุประสงค์ (Objective)

- 1) เพื่อนำปัญหาที่เข้ามาจัดหมวดหมู่ ลำดับความสำคัญ และบันทึกลงระบบ
- 2) เพื่อหาต้นเหตุที่มาของการเกิดปัญหา และหาแนวทางแก้ไขปัญหานั้น
- 3) เพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหานั้นที่ตรงจุด และมีขั้นตอน

2. ขอบเขต (Scope)

- 1) การวิเคราะห์หาต้นเหตุของปัญหา และหาแนวทางการแก้ไขปัญหานั้นที่ตรงจุด
- 2) การบันทึกแนวทางการแก้ไขปัญหานั้นจัดเก็บไว้ในระบบ

3. ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI)

ร้อยละของการแก้ไขปัญหานั้นที่อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด

4. ผู้รับผิดชอบกระบวนการ (Process Ownership)

- 1) หัวหน้าฝ่าย
- 2) เจ้าหน้าที่

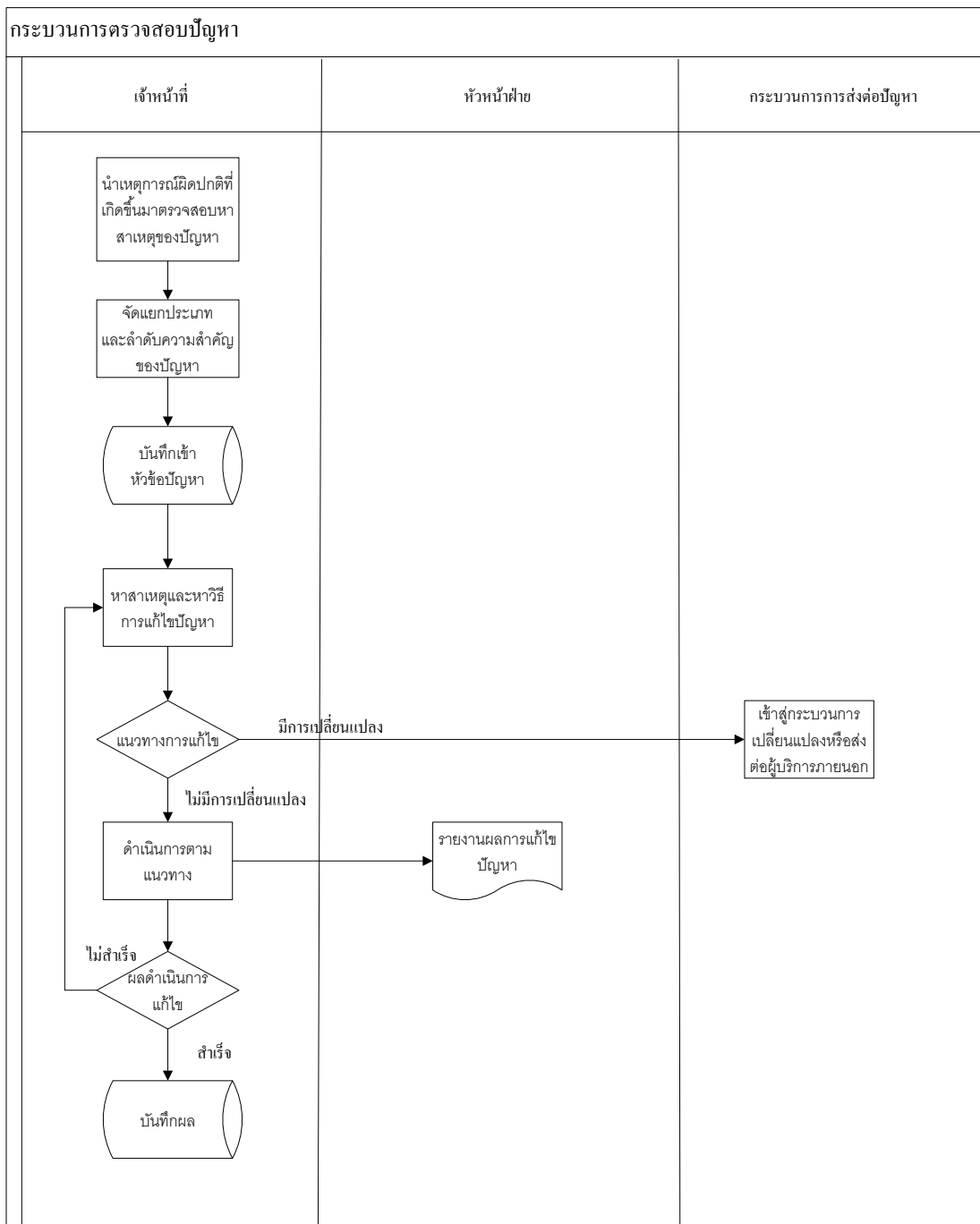
5. บทบาทและหน้าที่ของผู้ที่รับผิดชอบ

ตารางที่ 3.11 บทบาทและหน้าที่ของผู้ที่รับผิดชอบ

ตำแหน่ง	หน้าที่รับผิดชอบ
หัวหน้าฝ่าย	<ol style="list-style-type: none"> วางแผนแนวทางแก้ไขปัญหารวมทั้งวิธีป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก ควบคุมให้การดำเนินงานอยู่ในระยะเวลาที่กำหนด
เจ้าหน้าที่	<ol style="list-style-type: none"> จัดประเภทของปัญหาและนำข้อมูลบันทึกลงในระบบ นำข้อมูลที่มีอยู่มาวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น นำแนวทางการแก้ไขมาที่ได้รับไปปฏิบัติตาม รายงานผลจากการติดตามให้หัวหน้าฝ่ายได้รับทราบ ประสานงานส่งต่อปัญหาให้กับผู้ที่รับผิดชอบ ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหา

6. กระบวนการดำเนินการ

จะเป็นกระบวนการตรวจสอบปัญหา (Major Problem Review) แสดงดังรูปที่ 3.11



ภาพประกอบที่ 3.11 แสดงกระบวนการตรวจสอบปัญหา

ภาพประกอบที่ 3.11 ขั้นตอนการตรวจสอบปัญหา (Major Problem Review) มีดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่จะนำรายงานประจำเดือนที่มีเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident) ที่มีการเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นบ่อย มาตรวจสอบหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่เกิดขึ้น
 - ในกรณีที่ปัญหานั้นมีผลกระทบและความเร่งด่วนของระบบงานที่สูงมากก็จะดำเนินการแก้ไขทันที
- 2) เจ้าหน้าที่จะมีการจัดแยกประเภทและลำดับความสำคัญของปัญหา และบันทึกข้อมูลลงระบบในหัวข้อปัญหา
- 3) เจ้าหน้าที่ทำการหาสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหา
- 4) แนวทางแก้ไขปัญหานั้นอาจต้องมีการส่งต่องาน เช่น
 - ในกรณีที่ปัญหานั้นต้องมีการเปลี่ยนก็จะเข้าสู่กระบวนการเปลี่ยน
 - ในกรณีที่วิธีการแก้ไขปัญหายังอยู่ภายใต้ผู้บริการภายนอก ก็จะส่งต่อไปให้ผู้บริการภายนอกได้ดำเนินงานต่อไป
- 5) เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินงานทำตามวิธีการแก้ไขปัญหาที่ได้ทำการวางแผนไว้
- 6) เจ้าหน้าที่ทำการสรุปผลการแก้ไขปัญหา เพื่อรายงานแจ้งให้หัวหน้าฝ่ายได้รับทราบ
- 7) หากผลการดำเนินงานสำเร็จก็ทำการบันทึกข้อมูลวิธีการแก้ปัญหานั้นไว้
- 8) หากผลการดำเนินงานไม่สำเร็จก็จะหาวิธีการแก้ไขหรือป้องกันต่อไป

7. นโยบาย

- 1) เมื่อมีการรับแจ้งเข้ามาต้องมีการนำมาบันทึกลงระบบทุกครั้ง
- 2) มีการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาและจัดหาแนวทางการแก้ไข และต้องไม่เกินระยะเวลาที่กำหนด
- 3) มีการรายงานผลการสรุปผลต่าง ๆ ให้หัวหน้าฝ่ายได้รับทราบ

การรับแจ้งปัญหา (Service Desk)

เป็นหน่วยงานที่ต้องคอยรับการติดต่อกับผู้ใช้บริการในการรับแจ้งปัญหา และการร้องขอใช้บริการ (Service Request) และต้องประสานงานกับผู้ดำเนินงานเพื่อทำการส่งต่องานไปให้กับผู้รับผิดชอบ เพื่อช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการให้สามารถกลับมาใช้ระบบได้ตามปกติโดยเร็วที่สุด และเป็นหน่วยงานที่ต้องนำข้อมูลดังกล่าวบันทึกลงระบบให้ถูกต้อง

1. วัตถุประสงค์ (Objective)

- 1) เพื่อช่วยเหลือ ติดตาม และแก้ปัญหาตามความต้องการของผู้ใช้งาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อจำแนกและส่งมอบปัญหาไปยังผู้ดูแลระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการได้อย่างถูกต้อง

2. ขอบเขต (Scope)

- 1) รับแจ้ง และบันทึกปัญหาเข้าสู่ระบบ
- 2) จัดลำดับความสำคัญในการดำเนินการแก้ปัญหา
- 3) ดำเนินการวิเคราะห์ และส่งมอบปัญหา เพื่อแก้ไขปัญหาให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ได้อย่างถูกต้อง และตรงตามวัตถุประสงค์ของการใช้งาน
- 4) ตรวจสอบติดตามปัญหาที่แก้ไขไม่แล้วเสร็จ
- 5) รายงานผลการดำเนินการต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้ และผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

3. ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI)

- 1) การสำรวจเพื่อหาร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้งาน
- 2) จำนวนในการบันทึกข้อมูลการแจ้งลงในระบบ

4. ผู้รับผิดชอบกระบวนการ (Process Ownership)

- 1) เจ้าหน้าที่ศูนย์กลาง
- 2) เจ้าหน้าที่
- 3) ผู้ใช้งานและผู้รับบริการ
- 4) หัวหน้าฝ่าย

5. บทบาทและหน้าที่ของผู้ที่รับผิดชอบ

ตารางที่ 3.12 บทบาทและหน้าที่ของผู้ที่รับผิดชอบ

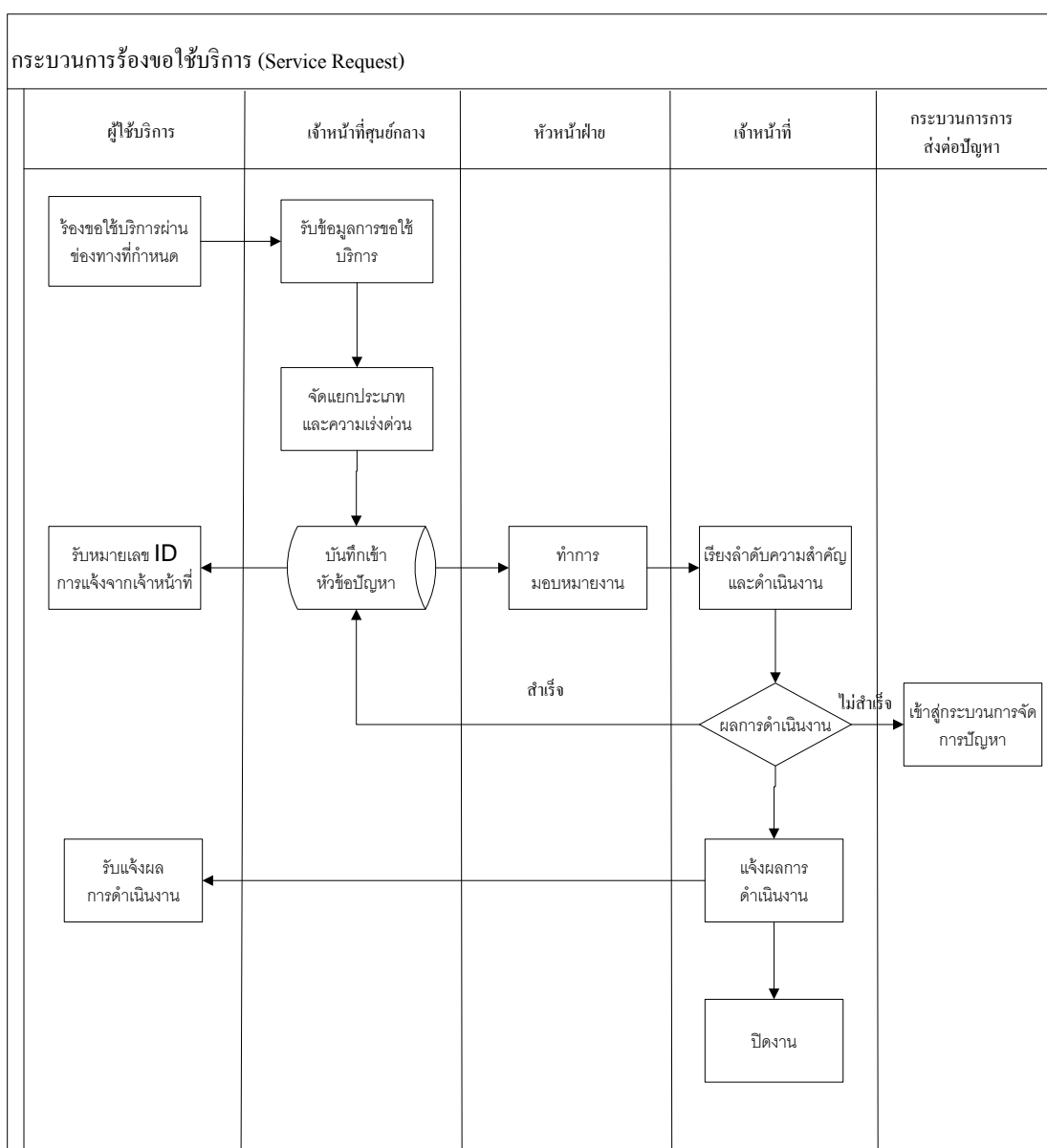
ตำแหน่ง	หน้าที่รับผิดชอบ
หัวหน้าฝ่าย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทำการมอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ 2. จัดทำตัวชี้วัดประสิทธิภาพเพื่อนำมาใช้วัดผลการดำเนินงาน 3. วางแผนการดำเนินงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่อยู่ในขอบเขต และตัวชี้วัดประสิทธิภาพที่กำหนดไว้ 4. ส่งต่อปัญหาให้กับหน่วยงานภายนอกกรณีเมื่อไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเองได้ และมีผลกระทบต่อการทำงานหลัก
เจ้าหน้าที่ศูนย์กลาง	<ol style="list-style-type: none"> 1. รับแจ้งปัญหาหรือการร้องขอใช้บริการจากผู้ใช้บริการบนที่กลงระบบ 2. แจ้งเลข Job ID ให้กับผู้ขอใช้บริการ
เจ้าหน้าที่	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทำการประเมินตามคำร้องที่เข้ามาในเบื้องต้น พยายามให้ความช่วยเหลือแก้ไขเพื่อให้ผู้ใช้งานกลับมาใช้งานได้เร็วที่สุดด้วยความเสียหายที่ต่ำที่สุดภายใต้ข้อกำหนดของ SLA 2. บันทึกและรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นที่เกี่ยวกับ โปรแกรมระบบที่ใช้ภายในสำนักงานเขต 3. หากดำเนินการตามคำร้อง ไม่เสร็จตามกำหนดให้ทำการแจ้งถึงปัญหาแก่ผู้ที่ขอคำร้อง ภายใน 1 วัน
ผู้ให้บริการ	แจ้งปัญหาการใช้งาน หรือการร้องขอใช้บริการตามช่องทางที่กำหนด

6. กระบวนการดำเนินงานการแจ้งขอใช้บริการ

กระบวนการดำเนินงานของการแจ้งการขอใช้บริการแบ่งเป็น 2 กระบวนการ คือ

1) การร้องขอใช้บริการ (Service Request) หมายถึง การขอใช้งานการบริการต่าง ๆ จากระบบสารสนเทศ แสดงดังภาพประกอบที่ 3.12

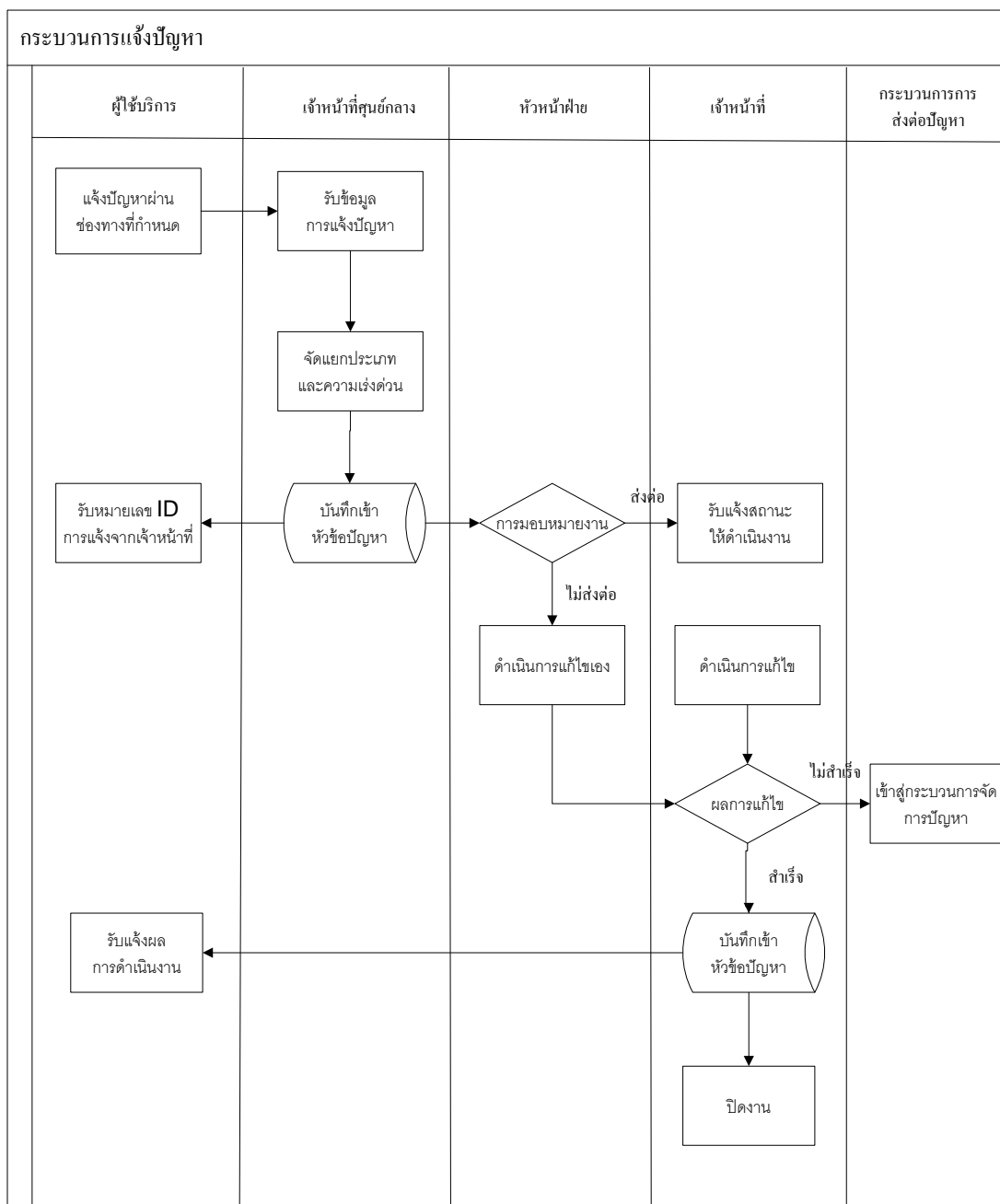
2) การแจ้งปัญหา หมายถึง มีเหตุเสียหาย ขัดข้อง ติดขัด ความล่าช้าในระบบงานที่ทำให้ผู้ใช้งานในระบบไม่สามารถปฏิบัติงานได้ จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือเพื่อแก้ไขปัญหา แสดงดังภาพประกอบที่ 3.13



ภาพประกอบที่ 3.12 แสดงกระบวนการร้องขอใช้บริการ (Service Request)

ภาพประกอบที่ 3.12 แสดงขั้นตอนกระบวนการร้องขอใช้บริการดังต่อไปนี้

- 1) ผู้ขอใช้บริการ สามารถแจ้งการขอใช้บริการได้ 2 ช่องทาง ดังนี้
 - การแจ้งผ่านทางโทรศัพท์
 - การแจ้งทางเอกสาร หรือผ่านแบบฟอร์มการขอใช้บริการ
- 2) เจ้าหน้าที่ศูนย์กลาง
 - นำข้อมูลที่ได้รับจากผู้ใช้บริการก็ข้อมูลเพื่อบันทึกเข้าระบบ
 - จัดประเภทและแยกหมวดหมู่การให้บริการ
 - จัดลำดับความเร่งด่วนของการขอใช้บริการ
- 3) หัวหน้าฝ่ายดำเนินการมอบหมายให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในส่วนงานบริการที่ได้รับแจ้ง
- 4) เจ้าหน้าที่
 - ดำเนินงานตามคำร้องขอใช้บริการ
 - แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ขอใช้บริการได้รับทราบ
 - บันทึกข้อมูลลงระบบ
 - ทำการปิดงานในระบบที่ดำเนินงานสำเร็จ
 - กรณีที่ดำเนินงานไม่สำเร็จจะถูกส่งต่อเข้าสู่กระบวนการจัดการปัญหา



ภาพประกอบที่ 3.13 แสดงกระบวนการแจ้งปัญหา

ภาพประกอบที่ 3.13 แสดงขั้นตอนกระบวนการแจ้งปัญหา ดังต่อไปนี้

- 1) ผู้ขอใช้บริการสามารถแจ้งปัญหาได้ 2 ช่องทาง ดังนี้
 - การแจ้งผ่านทางโทรศัพท์
 - การแจ้งทางเอกสาร หรือผ่านแบบฟอร์มการขอใช้บริการ

2) เจ้าหน้าที่ศูนย์กลาง

- นำข้อมูลการแจ้งปัญหาที่ได้รับจากผู้ให้บริการคีย์ข้อมูลเพื่อบันทึกเข้าระบบ
- จัดประเภทและแยกหมวดหมู่ของปัญหา
- จัดลำดับความเร่งด่วนของปัญหา

3) หัวหน้าฝ่าย

- ดำเนินการมอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในส่วนของระบบที่ได้รับแจ้ง กรณีที่มีผลกระทบมากหรือกระทบงานหลักสำคัญ หัวหน้าฝ่ายสามารถพิจารณาได้ด้วยตนเองว่าจะดำเนินการแก้ไขเองหรือส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบ

4) เจ้าหน้าที่

- ดำเนินงานแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
- แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ขอใช้บริการได้รับทราบ
- บันทึกข้อมูลลงระบบ
- ทำการปิดงานในระบบทั้งดำเนินงานสำเร็จ
- กรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ปัญหาจะถูกส่งต่อไปยังกระบวนการจัดการปัญหาเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา

7. การเรียกใช้บริการจากภายนอก (Outsource)

การเรียกใช้บริการภายนอกที่มีความชำนาญมาแก้ไขปัญหาให้ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ และปัญหามีความเร่งด่วนส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งานมาก

8. นโยบาย

- 1) รับแจ้งปัญหาในการใช้งานทางด้านสารสนเทศจากผู้ให้บริการ
- 2) ตรวจสอบ วิเคราะห์ และแยกแยะประเภทของปัญหา
- 3) บันทึกและรายงานผลการดำเนินการให้กับผู้ให้บริการทราบกรณีที่ได้รับการติดตามสอบถาม
- 4) ติดต่อประสานงานกับผู้ใช้งานหรือบุคคลอื่นด้วยความสุภาพ
- 5) ให้ความสำคัญต่อการให้บริการด้วยเต็มใจ และบริการอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 4

ผลการดำเนินงาน

จากที่ได้ทำการศึกษาการดำเนินงานและออกแบบระบบงานใหม่ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการด้านไอทีของระบบการรับแจ้งปัญหาการใช้งานของโครงการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กเพื่อใช้กับงานของสำนักงานเขต 50 เขต โดยจะดำเนินงานตามกระบวนการที่ได้จัดการวางแผนการดำเนินงานและออกแบบไว้ โดยนำซอฟต์แวร์ที่เรียกว่าโปรแกรม GLPI เข้ามาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลที่จำเป็นต่าง ๆ เพื่อสร้างความสะดวกในการนำข้อมูลที่จัดเก็บไว้มาใช้ในสรุปผลการดำเนินงาน

การกำหนดการตั้งค่าเริ่มต้นโดยผู้ดูแลระบบ

เป็นการกำหนดการตั้งค่าเริ่มต้น โดยผู้ดูแลระบบจะตั้งตามสิทธิ์ของแต่ละบุคคล ตามเงื่อนไขข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ที่ได้ทำการจัดเก็บไว้ในเอกสาร Service Catalogue ตามรายละเอียดดังนี้

1. ผู้ดูแลระบบ Login เข้าใช้งาน

ผู้ดูแลระบบจะต้องทำการกรอก Username และ Password ที่เป็นสิทธิ์ของ Super Admin เพื่อทำการสร้างและกำหนดสิทธิ์ต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้แต่ละส่วน แสดงตามรายละเอียดดังภาพประกอบที่ 4.1



ภาพประกอบที่ 4.1 หน้าจอ Login เข้าใช้งาน

2. แสดงการสร้าง Account และกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งานตามที่ได้กำหนดไว้

การสร้าง Account เพื่อกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งาน โดยมีการกรอกรายละเอียดข้อมูล ดังนี้

- 1) การสร้างข้อมูลทั่วไป เช่น ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์
- 2) การสร้าง Username และ Password ในการเข้า Login ใช้งาน
- 3) กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลให้กับผู้ใช้งานที่โปรไฟล์ แสดงตามรายละเอียดดัง

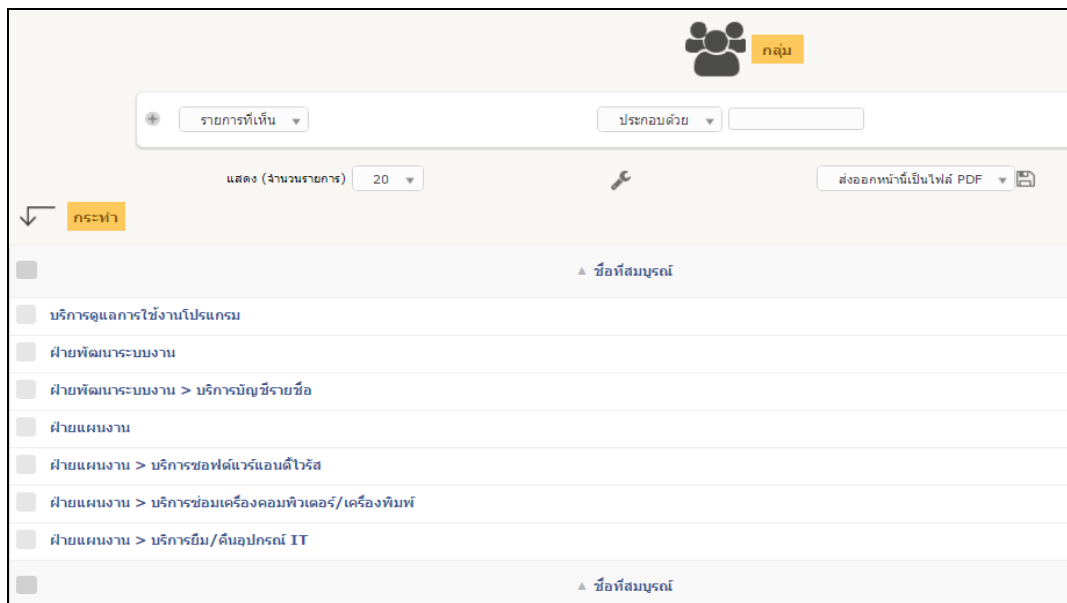
ภาพประกอบที่ 4.2

The screenshot shows a web form for creating a new user. The form is titled "รายการใหม่ - ผู้ใช้" (New Record - User). It includes the following fields and sections:

- เข้าสู่ระบบ** (Login): Input field with value "ss004".
- ชื่อ** (Name): Input field with value "อรรรรณ".
- นามสกุล** (Surname): Input field with value "นิตราจารย์".
- รหัสผ่าน** (Password): Input field with masked characters "****".
- ยืนยันรหัสผ่าน** (Confirm Password): Input field with masked characters "****".
- Active** (Active): Dropdown menu with value "ใช่" (Yes).
- Valid since** (Valid since): Date-time picker with value "2016-07-01 00:00".
- Valid until** (Valid until): Date-time picker with value "2016-10-31 00:00".
- โทรศัพท์** (Phone): Input field.
- มือถือ** (Mobile): Input field.
- โทรศัพท์ 2** (Phone 2): Input field.
- หมายเลขการบริหาร** (Management Number): Input field.
- ชื่อเรื่อง** (Subject): Dropdown menu with value "-----" and a plus icon.
- นโยบายการรักษาความปลอดภัยรหัสผ่าน** (Password Security Policy): Text area with value "ความยาวขั้นต่ำรหัสผ่าน: 8" (Minimum password length: 8).
- รหัสผ่านต้องมี** (Password must contain): Text area with value "เลข, ตัวพิมพ์เล็ก, พิมพ์ใหญ่, สัญลักษณ์พิเศษ" (Number, lowercase, uppercase, special characters).
- Authorizations** (Authorizations): Section with a dropdown menu set to "Self-Service".
- โปรไฟล์** (Profile): Input field with value "Self-Service".
- ตำแหน่ง** (Position): Input field with value "Root entity".
- เพิ่ม** (Add): Button at the bottom right.

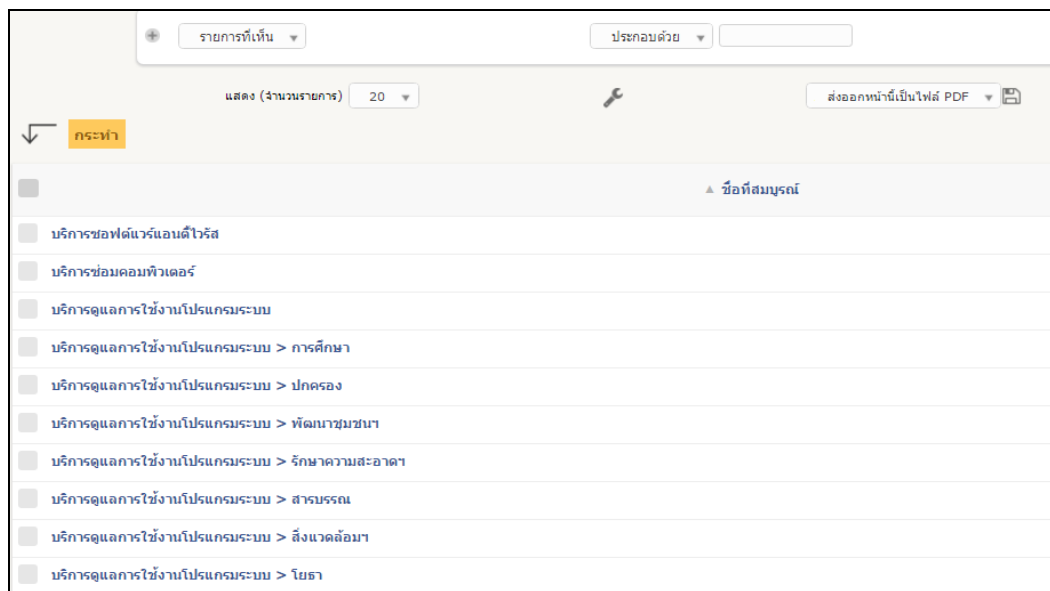
ภาพประกอบที่ 4.2 หน้าจอแสดงการสร้าง Account และกำหนดสิทธิ์ให้กับผู้ใช้งาน

3. แสดงรายชื่อกลุ่มงาน



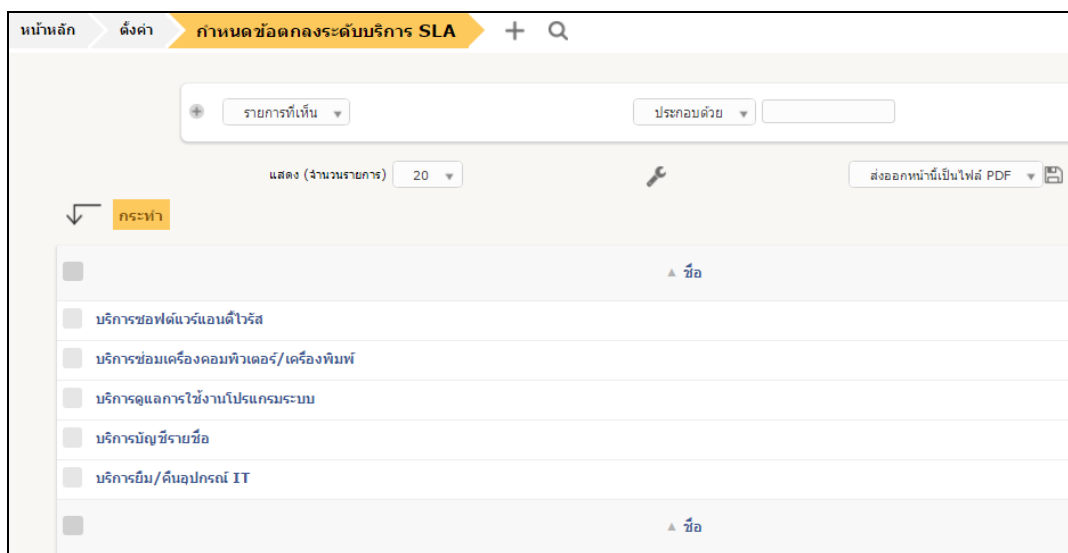
ภาพประกอบที่ 4.3 หน้าจอแสดงรายชื่อกลุ่มงาน

4. แสดงประเภทการให้บริการตามรายการที่จัดอยู่ใน Service Catalogue



ภาพประกอบที่ 4.4 หน้าจอแสดงประเภทการให้บริการ

ภาพประกอบที่ 5. แสดงบริการต่าง ๆ ที่มีการกำหนด KPI ที่ได้จัดเก็บไว้ใน Service Catalog



ภาพประกอบที่ 4.5 หน้าจอแสดงบริการต่าง ๆ ที่มีการกำหนด KPI

การจัดการปัญหา (Problem Management)

เป็นการจัดการกับปัญหา โดยเน้นไปที่การหาต้นเหตุที่แท้จริงของการเกิดปัญหา และมีการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด เพื่อป้องกันไม่ให้ปัญหานั้นเกิดขึ้นมาอีก และให้ระบบสารสนเทศกลับมาให้บริการงานได้ตามปกติ

1) แสดงการ Create Problem จะทำการกรอกรายละเอียดดังนี้

- กำหนดวันเสร็จงาน
- สถานะ คือ สถานะที่ได้ดำเนินการตามที่เป็นจริง เช่น อยู่ระหว่างการดำเนินการ รอดำเนินการ หรือปิด
- แรงดัน คือ ความเร่งด่วนของงานมีความเร่งด่วนระดับใด เช่น สูง กลาง และต่ำ
- ผลกระทบ คือ งานมีผลกระทบระดับใด เช่น สูง กลาง และต่ำ
- การมอบหมายงาน คือ การมอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินงานโดยตรง หรือมอบหมายงานให้ผู้บริการภายนอก
- เลือกหมวดหมู่ว่าเป็นงานบริการประเภทใด
- ชื่อเรื่องระบุปัญหาที่เกิดขึ้น
- คำอธิบายระบุเป็นรายละเอียดเกี่ยวกับต้นเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น

เมื่อทำการกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว เจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกข้อมูลลงในระบบตามรายละเอียดดังภาพประกอบที่ 4.6

รายการใหม่ - ปัญหา			
วันที่เปิด	2016-07-09 06:31	กำหนดวันเสร็จ	2016-07-09 00:00
สถานะ	ใหม่	เร่งรีบ	สูง
หมวดหมู่	บริการดูแลเครือข่าย	ผลกระทบ	สูง
เวลารวม	0 seconds	ความสำคัญ	สูง
ผู้กระทำ	ผู้แจ้ง	ผู้ดู	มอบหมายให้
	กิตติพรพรณ แสงอุไร	กิตติพรพรณ แสงอุไร	บริษัท ดีเลิศฯ จำกัด
ชื่อเรื่อง	การไฟฟ้างดการจ่ายกระแสไฟฟ้า		
คำอธิบาย	การไฟฟ้าแจ้งว่า จะทำการตรวจเช็คไฟฟ้า ของการจ่ายกระแสไฟฟ้าในวันเสาร์ที่ 10 ก.ค.59 ตั้งแต่เวลา 05.00 - 12.00 น. ทำให้ต้องปิดเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย		

ภาพประกอบที่ 4.6 หน้าจอแสดงการ Create Problem

จากภาพประกอบที่ 4.6 เป็นกรณีที่ปัญหาส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการจำนวนมาก และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเองได้ เพราะปัญหานั้นอยู่ในความรับผิดชอบของผู้ให้บริการภายนอก ทำให้ต้องมีการ Create Problem ข้อมูลที่เกิดขึ้นลงในระบบเพื่อทำการตรวจสอบติดตามการแก้ไขปัญหา และทำสถานการณ์ปิดงานเมื่อมีการแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว

2) การเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์หาต้นเหตุของปัญหา

- ผลกระทบ คือ ผลที่เกิดขึ้นจากปัญหา มีผู้ใช้บริการจำนวนเท่าใดที่ไม่สามารถใช้บริการได้

- สาเหตุ คือ สิ่งที่เกิดขึ้นจนทำให้ระบบไม่สามารถให้บริการได้ และเป็นต้นเหตุที่แท้จริงที่ทำให้เกิดปัญหา

- อาการ คือ อาการที่บ่งบอกถึงสาเหตุของการเกิดปัญหาขึ้น ตามรายละเอียดดังภาพประกอบที่ 4.7

ภาพประกอบที่ 4.7 หน้าจอแสดงการวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา

3) การเข้าสู่กระบวนการหาวิธีการแก้ไขปัญหา จะต้องทำการบันทึกวิธีการแก้ไขปัญหาลงในระบบ เพื่อเก็บข้อมูลไว้เป็นคลังความรู้ในกรณีที่เกิดปัญหาแบบนี้ขึ้นซ้ำอีก เจ้าหน้าที่จะได้ทราบถึงสาเหตุ และวิธีการแก้ไขปัญหาร่วมดำเนินการแก้ไขปัญหาคืออย่างรวดเร็ว ซึ่งมีการบันทึกวิธีการแก้ไขปัญหาดังนี้

- ชื่อกำหนดให้เป็นชื่ออุปกรณ์ที่มีปัญหา
- ประเภทโซลูชันกำหนดให้เป็น เช่น ปัญหาเครือข่าย หรือปัญหาคอมพิวเตอร์
- เนื้อหา คือ วิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยจะเป็นวิธีการแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุที่แท้จริงของการเกิดปัญหา เพื่อป้องกันไม่ให้ปัญหานั้นเกิดขึ้นอีกตามรายละเอียด ดังภาพประกอบที่ 4.8

ภาพประกอบที่ 4.8 หน้าจอแสดงการสร้างวิธีการแก้ไขปัญหา

การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

เป็นการป้องกันผลกระทบต่อระบบงานการให้บริการที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเปลี่ยนแปลงต้องมีแผนการหลัก และแผนการสำรองรองรับเพื่อป้องกันการส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการ และขบวนการทำงานให้น้อยที่สุด

1) การ Create Change คือ การเข้าสู่กระบวนการดำเนินงานเปลี่ยนแปลงอาจเกิดมาจากปัญหา หรือต่อเนื่องมาจากปัญหาที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นก็จะนำมาสร้างในหัวข้อเปลี่ยน จึงต้องมีการนำมาบันทึกลงในระบบ ดังนี้

- กำหนดวันเสร็จงาน
- สถานะ คือ สถานะที่ได้ดำเนินการตามที่เป็นจริง เช่น อยู่ระหว่างการดำเนินการ รอดำเนินการ หรือปิด

- แรงดัน คือ ความเร่งด่วนของงานมีความเร่งด่วนระดับใด เช่น สูง กลาง และต่ำ
- ผลกระทบ คือ งานมีผลกระทบระดับใด เช่น สูง กลาง และต่ำ
- การมอบหมายงาน คือ การมอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินงาน

โดยตรง

- เลือกหมวดหมู่ว่าเป็นงานบริการประเภทใด
- ชื่อเรื่องระบุปัญหาที่เกิดขึ้น
- คำอธิบายระบุเป็นรายละเอียดเกี่ยวกับต้นเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นที่ทำให้ต้องทำการขอเปลี่ยนแปลง

- เมื่อทำการกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว เจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกข้อมูลลงในระบบตามรายละเอียดดังภาพประกอบที่ 4.9

รายการใหม่ - เปลี่ยน			
วันที่เปิด	2016-07-20 07:01	กำหนดวันเสร็จ	2016-10-21 00:00
สถานะ	ใหม่	เร่งรีบ	กลาง
หมวดหมู่	บริการดูแลเครือข่าย	ผลกระทบ	กลาง
เวลารวม	0 seconds	ความสำคัญ	กลาง
ผู้กระทำ	ผู้แจ้ง	ผู้ดูแล	มอบหมายให้
	กิตติพรณ แสงอุไร	กิตติพรณ แสงอุไร	บริษัท ดีเอกซ์พี จำกัด
ชื่อเรื่อง	เปลี่ยนอุปกรณ์พัดลมระบายอากาศของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย		
คำอธิบาย	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายมีความร้อนสูง จึงตรวจสอบปรากฏว่า พัดลมระบายอากาศในทำงาน จึงทำการเปลี่ยนเพื่อให้สามารถทำงานได้ตามปกติ		

ภาพประกอบที่ 4.9 หน้าจอแสดงการสร้างหัวข้อการเปลี่ยนแปลง

2) การวิเคราะห์ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง เพื่อรายงานให้ผู้ใช้และหัวหน้าฝ่ายทราบ โดยเขียนไว้ที่รายการวิเคราะห์ ดังนี้

- ผลกระทบ คือ ผลที่เกิดขึ้นในขณะที่กำลังดำเนินงานเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้งานระบบในเวลานานเท่าใด

- รายการควบคุม คือ การแจ้งให้ผู้ใช้บริการที่จะได้รับผลกระทบได้รับทราบถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้า ตามรายละเอียดดังภาพประกอบที่ 4.10

ภาพประกอบที่ 4.10 หน้าจอแสดงการสร้างรายการผลกระทบ

3) การเปลี่ยนแปลงจะต้องมีการวางแผนใช้งานหลัก และการสำรองแผน เพื่อส่งให้หัวหน้าฝ่ายพิจารณาในการขออนุมัติทำการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

- แผนใช้งาน คือ แผนการหลักที่ใช้ในการดำเนินงานเปลี่ยนแปลง

- สำรองแผน คือ แผนการสำรองไว้สำหรับใช้ในกรณีที่แผนใช้งานหลักไม่สามารถดำเนินการได้สำเร็จ

- รายการเลือก คือ การทำการสำรองข้อมูลก่อนทำการเปลี่ยนแปลง ตามรายละเอียดดังภาพประกอบที่ 4.11

เปลี่ยน - เปลี่ยนอุปกรณ์พัดลมระบายอากาศของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย

เปลี่ยน

วิเคราะห์

แผน

โซลูชัน

สถิติ

อนุมัติ

งาน

มูลค่า

โปรเจค

ปัญหา

เปลี่ยน

แผนใช้งาน

1. แจ้งบริษัทฯ ที่มีหาคูแผลเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย เตรียมอุปกรณ์ไปเปลี่ยนและสำรองอุปกรณ์ด้วย
2. ประกาศแจ้งปิดระบบเพื่อปรับปรุงอุปกรณ์ให้ใช้งานทราบ ตั้งแต่วันที่ 12.00 น. - 13.30 น.

สร้างแผน

1. เตรียมเจ้าหน้าที่เพื่อตอบปัญหากรณีโปรแกรมระบบงานใช้งานไม่ได้ตามปกติ
2. เตรียมให้ผู้ใช้งานเข้าถึงค่าที่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ใช้งานได้อีกแทน

รายการเลือก

เตรียมเจ้าหน้าที่ดูแลระบบช่วยตอบปัญหา

ภาพประกอบที่ 4.11 หน้าจอแสดงการสร้างแผนการหลัก และแผนสำรอง

4) การส่งแผนการดำเนินงาน และผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ไปให้หัวหน้าฝ่ายพิจารณา เพื่อขออนุมัติก่อนการดำเนินงาน รายละเอียดดังภาพประกอบที่ 4.12

เปลี่ยน - เปลี่ยนอุปกรณ์พัดลมระบายอากาศของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย 1/1

เปลี่ยน

วิเคราะห์

แผน

โซลูชัน

สถิติ

อนุมัติ

งาน

มูลค่า

โปรเจค

ปัญหา

อนุมัติ

Global approval status

ที่ได้รับ

สถานะ: ที่ได้รับ (100%)

Minimum validation required

0%

บันทึก

ส่งการอนุมัติ

การอนุมัติสำหรับTicket

สถานะ	วันที่แจ้ง	ร้องขออนุมัติ	Request comments	สถานะ:การอนุมัติ	ผู้อนุมัติ	ความเห็นอนุมัติ
ที่ได้รับ	2016-10-13 07:37	กิตติพรณ แสงจรัส		2016-10-13 07:40	นงลักษณ์ ทรัพย์รินทร์	เห็นควรตามที่เสนอ
สถานะ	วันที่แจ้ง	ร้องขออนุมัติ	Request comments	สถานะ:การอนุมัติ	ผู้อนุมัติ	ความเห็นอนุมัติ

ภาพประกอบที่ 4.12 หน้าจอแสดงการอนุมัติให้มีการเปลี่ยนแปลง

การจัดการโครงแบบ (Configuration Management)

เพื่อที่จะทำให้ระบบสามารถจัดเก็บข้อมูลด้านต่าง ๆ ได้อย่างครบสมบูรณ์ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดการระบบการดำเนินงาน ทั้งนี้เพื่อใช้ในการอ้างอิงสถานะ และการดำเนินการต่าง ๆ ได้มีการจัดการระบบที่จะดำเนินการจัดเก็บ Configuration ของเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยมีการตั้งชื่ออุปกรณ์ เพื่อให้ง่ายต่อการเก็บข้อมูล วิธีการตั้งชื่ออุปกรณ์ดังนี้ จะใช้อักษรย่อแทน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย จะขึ้นต้นด้วย SV ตามด้วยรหัสเขต 2 หลัก และเลขลำดับ

ตารางที่ 4.1 หลักการตั้งชื่ออุปกรณ์ที่ติดตั้ง

XX	XX	XXXX
SV = เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	รหัสหน่วยงาน 4 ตัว	ลำดับ
MC = เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์		
PT = เครื่องพิมพ์		
SW – สวิตช์		
SF = ซอฟต์แวร์		
UP = เครื่องสำรองไฟ		

เมื่อบันทึกข้อมูลลงในระบบแล้ว ข้อมูลจะแสดงตามประเภทของอุปกรณ์ที่ถูกบันทึก
ดังภาพประกอบที่ 4.13

ชื่อ	สถานะ	ผู้ผลิต	Serial No.	ประเภท	รุ่น	ระบบปฏิบัติการ	ที่ตั้ง	อัปเดตล่าสุด
MC21071	ใช้งาน	DELL	7PY4G1S	เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์	Optiplex 170L	เซตบางบอน		2016-10-13 10:27
MC21071	ใช้งาน	ACER	PSV5400D38SE80644261	เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์	VERITON M261	เซตคูสิล		2016-10-13 10:27
MC50211	ใช้งาน	ACER	PSV5400D38SE80543751	เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์	VERITON M261	เซตภาชีเจริญ		2016-10-19 16:42
MC50271	ใช้งาน	DELL	6SY4G1S	เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์	Optiplex 170L	เซตลาดพร้าว		2016-10-19 16:44
MC50351	ใช้งาน	ACER	PSV5400D38SE80539772	เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์	VERITON M261	เซตบางพลัด		2016-10-19 16:41
MC50501	ใช้งาน	ACER	PSV5400D38SE80543701	เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์	VERITON M261	เซตบางบอน		2016-10-19 16:43
SV21071	ใช้งาน	SUN	1050FMN02T	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	BLADE X6270 M2	กองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์		2016-10-13 10:24
SV21072	ใช้งาน	SUN	1050FMN02U	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	BLADE X6270 M2	กองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์		2016-10-13 10:24
SV21073	ใช้งาน	SUN	1050FMN02V	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	BLADE X6270 M2	กองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์		2016-10-13 10:25
SV21074	ใช้งาน	SUN	1050FMN02W	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	BLADE X6270 M2	กองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์		2016-10-13 10:26
SV21075	ใช้งาน	SUN	BDL1048045	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	BLADE X6270 M2	กองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์		2016-10-13 10:26
SV21076	ใช้งาน	SUN	1050FMN30K	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	BLADE X6270 M2	กองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์		2016-10-13 10:26

ภาพประกอบที่ 4.13 หน้าจอรายการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ที่บันทึกในระบบ

การรับแจ้งปัญหา (Service Desk)

มีทีมงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะคอยรับแจ้งปัญหา รวมถึงรายงานถึงปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับหัวหน้าฝ่ายหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ เมื่อเริ่มจัดทำบริการตามแนวทางไอทิล จึงได้มีการทำแบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อหน่วยงาน โดยใช้เอกสาร ดังภาพประกอบที่ 4.14

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน IT

ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ 25 -30 ปี 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีขึ้นไป

ความพึงพอใจของการบริการ

โปรดทำเครื่องหมายลงในช่องว่างความคิดเห็นของท่าน

รายการ	ดีเยี่ยม	ดี	ปานกลาง	ปรับปรุง	ต้องปรับปรุง
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ					
1.1 มีการกำหนดหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม					
1.3 ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน					
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนด					
2.2 มีการติดตามการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
2.3 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 มีความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี					
3.2 สามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้อย่างถูกต้อง					
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

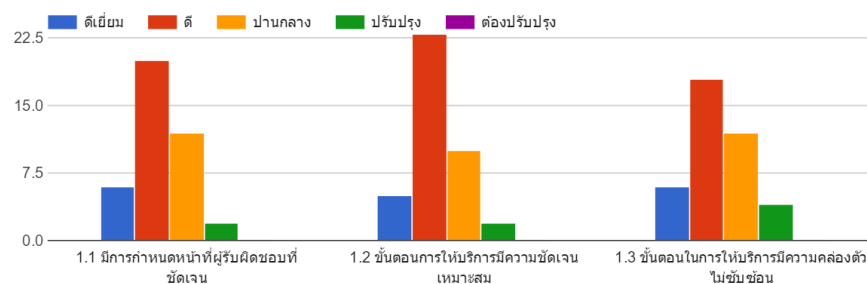
.....

ภาพประกอบที่ 4.14 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน IT

สรุปผลการดำเนินงาน

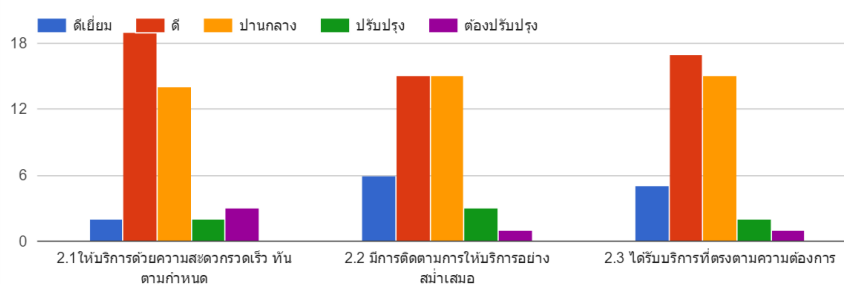
จากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน IT จากผู้ที่มาใช้บริการต่าง ๆ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 40 คน สามารถสรุปเป็นกราฟ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ



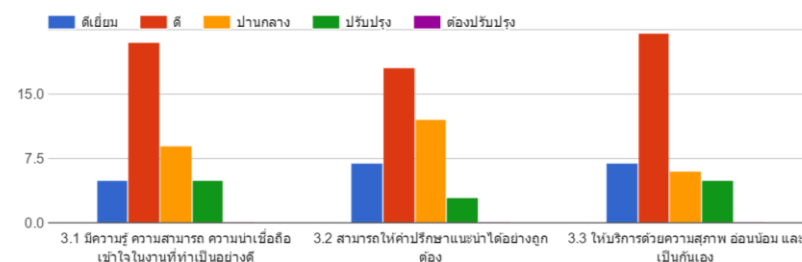
ภาพประกอบที่ 4.15 กราฟแสดงผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน IT ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

2. ด้านคุณภาพการให้บริการ



ภาพประกอบที่ 4.16 กราฟแสดงผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน IT ด้านคุณภาพการให้บริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ภาพประกอบที่ 4.17 กราฟแสดงผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน IT ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.2 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการดำเนินงาน

รายละเอียด	ก่อนนำมาใช้ (ค่าเฉลี่ย)	หลังนำมาใช้ (ค่าเฉลี่ย)	% ที่เพิ่มขึ้น/ ลดลง
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ			
1.1 มีการกำหนดหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน	3.56	3.75	5%
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม	3.55	3.78	6%
1.3 ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน	3.29	3.65	10%
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
2.1 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนด	3.17	3.38	6%
2.2 มีการติดตามการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.27	3.55	8%
2.3 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	3.36	3.58	6%
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 มีความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี	3.47	3.65	5%
3.2 สามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้อย่าง ถูกต้อง	3.15	3.50	10%
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และ เป็นกันเอง	3.76	4.00	6%
เฉลี่ยภาพรวม	3.40	3.65	7%

จากตารางที่ 4.2 เป็นการเปรียบเทียบระหว่างก่อนนำ ITIL เข้ามาใช้ และหลังนำ ITIL เข้ามาใช้ โดยการทำแบบประเมินจากผู้ขอใช้บริการ จำนวน 40 คน ซึ่งเมื่อมาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการที่ผู้ขอใช้บริการมีต่อผู้ให้บริการ พบว่า ก่อนนำ ITIL เข้ามาใช้ ค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.40 และหลังนำ ITIL เข้ามาใช้ ค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.65 เพิ่มขึ้นโดยประมาณ 7% ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปทางที่ดีมากขึ้นกว่าเดิม หลังจากที่น่ากระบวนการ ITIL เข้ามาใช้ในการบริหารงานด้านการให้บริการสารสนเทศ

บทที่ 5

บทสรุป

สรุปผลการดำเนินงานวิจัย

จากการดำเนินงานโดยการนำกระบวนการ ITIL ทั้ง 6 กระบวนการ และนำโปรแกรม GLPI เข้ามาใช้ในการเก็บบันทึกข้อมูลการดำเนินงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์ และเกิดประโยชน์ตามที่คาดว่าจะได้รับ ตามรายละเอียดดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการดำเนินงาน

รูปแบบการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในการนำกระบวนการการทำงานของ ITIL เข้ามาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับงานของตนเอง	<ul style="list-style-type: none"> - มีการให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงถึงกระบวนการทำงานที่นำมาใช้ และประโยชน์ของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ - ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาได้รับการตอบรับที่ค่อนข้างดีในการให้ความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่
มีการกำหนดข้อตกลงระดับการให้ SLA ระหว่างผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ และจัดเก็บไว้ในระบบ	<p>ผู้ให้บริการ ทราบถึง</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดเก็บประเภทการบริการออกเป็นหมวดหมู่ และระบุภายใต้แต่ละงานบริการที่ดูแล พร้อมทั้งระบุผู้มีหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน ไว้ใน Service Catalogue - มีการกำหนดเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ไว้ใน Service Catalogue - มีการกำหนด KPI ในระยะเวลาในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา หรือคำร้องขอไว้ใน Service Catalogue

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการดำเนินงาน (ต่อ)

รูปแบบการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
	<p>ผู้ขอใช้บริการ ทราบถึง</p> <ul style="list-style-type: none"> - เงื่อนไขข้อตกลงในการขอรับบริการโดยการกรอกเอกสารที่สำคัญหรือแจ้งปัญหาที่สามารถบอกรายละเอียดให้ได้มากที่สุด เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถทราบถึงปัญหาหรือคำร้องขอได้ชัดเจน - เวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่
มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน	<ul style="list-style-type: none"> - การกรอกข้อมูลในระบบ จะเห็นได้ชัดเจนว่า มีการดำเนินงานแบบมีรูปแบบที่ชัดเจนขึ้น เช่น การจัดการกับปัญหา เมื่อวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้แล้ว สามารถนำไปเก็บเป็นคลังความรู้ต่อไปได้
การจัดเก็บบันทึกข้อมูลเป็นระบบอยู่ในฐานข้อมูลที่จัดเก็บเดียวกัน	<ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดเก็บข้อมูลปัญหาไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน เพื่อง่ายต่อการติดตามตรวจสอบสถานะการดำเนินงาน การเข้าดูรายงานเพื่อคุณสถิติ หรือการค้นหาข้อมูล พร้อมแนวทางในการปฏิบัติงาน
เพื่อนำข้อมูลที่เก็บมาทำการประเมินผลงานการดำเนินการได้	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการได้มากขึ้น ทั้งในระยะเวลาการดำเนินงาน และการแจ้งผลการดำเนินงานที่มีแนวโน้มที่ดีขึ้น - สามารถนำ KPI ที่ตั้งไว้มาวิเคราะห์ระยะเวลาในการดำเนินงานว่า เป็นไปตามเงื่อนไขได้หรือไม่ ระยะเวลาเหมาะสมหรือไม่

ประโยชน์ที่ได้รับ

จากการดำเนินงานวิจัย พบว่า ในการนำกระบวนการ ITIL เข้ามาใช้กับการบริหารจัดการด้านไอทีของระบบการรับแจ้งปัญหา พบว่า มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ตั้งแต่การจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบมากขึ้น ง่ายต่อการสืบค้น และการช่วยในการตรวจสอบสถานการณ์ดำเนินงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน ได้ทราบถึงการทำหน้าที่ของตนเอง และหน้าที่ของส่วนอื่น ซึ่งช่วยให้มีการส่งต่องานกันอย่างเป็นระบบ มีการตรวจสอบงานที่เข้ามาใหม่เสมอ เพื่อทำการมอบหมายงานให้กับผู้ดำเนินงานต่อไป ซึ่งส่วนใหญ่เป็นไปตามเงื่อนไขข้อตกลง (Service Level Agreement) การให้บริการที่ได้กำหนดไว้ และสามารถวัดผลได้ตาม KPI ที่ได้จัดเก็บไว้ใน Service Catalogue

1) ประโยชน์ต่อองค์กร

- ใช้ข้อมูลและกระบวนการเดียวกันในการทำงาน และการตัดสินใจ
- ทำให้มีกรอบในการทำงานทางด้านไอทีที่ชัดเจน และมีขั้นตอนและมาตรฐานในการให้บริการที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร
- สามารถช่วยให้ผู้ใช้บริการภายในองค์กรมีความพอใจกับการให้บริการทางด้านไอที และยังสามารถทำเป็นแผนงานเพื่อสอดคล้องกับนโยบายทางด้านไอทีขององค์กรในปีถัดไปได้
- จัดเก็บข้อมูลในอดีต เพื่อใช้ในการพยากรณ์อนาคตได้

2) ประโยชน์ต่อบุคลากร

- เจ้าหน้าที่ไอทีสามารถใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์และหาสาเหตุในการแก้ไขปัญหาได้
- เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรและผู้บริหารจะได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และถูกต้องทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานวิจัย

จากการดำเนินงานวิจัยที่ผ่านมาพบปัญหา และอุปสรรค ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้ความร่วมมือ เนื่องจากไม่ยอมเปลี่ยนแปลง จึงต้องอธิบาย และทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องถึงขั้นตอนการดำเนินงานในส่วนของการบริการ และต้องมีการกำหนดหน้าที่ของแต่ละบุคคลที่แน่นอน ตามกระบวนการ ITIL
2. ต้องใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้การใช้โปรแกรม GLPI และทำความเข้าใจกับขั้นตอนการทำงานของโปรแกรม เพื่ออบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ใช้โปรแกรมและผู้ที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยที่สำคัญที่ในการนำ ITIL เข้ามาประยุกต์ใช้จะต้องมีการชี้แจงให้บุคลากรผู้ให้บริการ มีความเข้าใจต่อกระบวนการทำงาน และผู้รับบริการได้ทำตามเงื่อนไขข้อตกลงการให้บริการให้เห็นประโยชน์ของการนำกระบวนการ ITIL เข้ามาใช้ในหน่วยงาน จึงมีข้อเสนอแนะในการนำงานวิจัยไปพัฒนาต่อ เพื่อเป็นแนวทางนำไปปรับใช้กับการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ หรือปรับใช้กับหน่วยงานอื่น ๆ ดังนี้

1. หน่วยงานต้องส่งเสริมบุคลากรให้มีการศึกษาหรืออบรมถึงกระบวนการต่าง ๆ ของ ITIL และนำเครื่องมืออื่น ๆ ที่สามารถนำมาปรับใช้รองรับการทำงานเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางนำไปปรับใช้กับหน่วยงานอื่น ๆ ภายในองค์กรได้ต่อไป
2. เจ้าหน้าที่ควรมีความพร้อมทางด้านข้อมูล เพื่อใช้ในการสื่อสารและการประสานงานกับผู้ขอใช้บริการได้ทราบถึงเงื่อนไขการให้บริการ
3. ควรมีการขยายหรือเพิ่มกระบวนการอื่น ๆ เพิ่มขึ้นในอนาคต
4. ควรนำมาตรฐานหรือรูปแบบต่าง ๆ นำมาปรับใช้เพื่อให้เข้ากับองค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

บรรณานุกรม

- กัลยา ใจรักษ์ และประสงค์ ประณีตพลกรัง. (2554). **IT Governance: A Tutorial** ชรรมาภิบาลด้านไอที. สืบค้นเมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม 2559, จาก http://www.spu.ac.th/graduate/files/2011/03/IT-Governance-Tutorial_kallaya.pdf.
- ขจรวุฒิ น้อยอนุสนธิกุล. (2551). **กระบวนการจัดการอินซิดีนท์ และการจัดการปัญหาสำหรับกรสนับสนุนบริการตามมาตรฐานไอทิล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภคล สิทธิเดชพร. (2550). **ระบบจัดการรูปแบบสำหรับการสนับสนุนบริการตามมาตรฐานไอทิล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภาสิต บุญเกียรติ. (2551). **กระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลงสำหรับการสนับสนุนบริการตามมาตรฐานไอทิล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เมธา สุวรรณสาร. (2548). **IT Governance & Risk Management กับ ศักยภาพการแข่งขัน และการสร้างมูลค่าเพิ่มขององค์กร**. สืบค้นเมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม 2559, จาก http://www.theiiat.or.th/media/km/thumbnaill/47/90210161147/IT%20Governance_.pdf.
- วิรินทร์ เมฆประดิษฐสิน. (2558). **สู่ความเป็นเลิศด้านการบริการงานไอทีด้วยมาตรฐาน ITIL v.3**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สุพล พรหมมาพันธุ์. (2547). **นโยบายและการจัดการระบบสารสนเทศ**. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม 2559, จาก <http://dllibrary.spu.ac.th:8080/dspace/handle/123456789/1069>.
- อินทรีรา จำพันดุง. (2548). **การพัฒนาสารสนเทศการบริหารระบบงานแผนกบริการอุตสาหกรรมขนาดกลาง กรณีศึกษาบริษัท เอเชีย แปซิฟิคคอมโพเน้นท์ส จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- Malcolm Fry. (2010). **ITIL LITE A road map to full or partial ITIL implementation**. United Kingdom : The Stationery Office.
- OGC (the Office of Government Commerce). (2009). **ITIL V3 Small-scale Implementation**. United Kingdom : The Stationery Office.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ITSM (2016). **IT Service Management**. Retrieved August 25 2016, from www.itsm.info/ITSM.htm.

ITIL (2016). **ITIL Information Technology Infrastructure Library**. Retrieved August 25 2016, from <http://sudapornaimbunsuk.blogspot.com>.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ

ก. เอกสารแบบฟอร์มแจ้งปัญหาการใช้งานระบบ

ใบแจ้งปัญหาการใช้งานระบบ		เลขที่เอกสาร :
โครงการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กเพื่อใช้ปฏิบัติงานของสำนักงาน 50 เขต		วันที่ร้องขอ :
ระบบ :	ฝ่าย :	ผู้ร้องขอ :
กองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล		โทรศัพท์ :
ที่อยู่ : ชั้น 7 อาคาร 2 ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 2 ด.มิตร์ไนต์ เขตดินแดง กรุงเทพฯ		หน่วยงาน :
ปัญหาที่แจ้ง : () ขอบแก้ไขข้อมูล () เพิ่มข้อมูลพื้นฐาน () โปรแกรม () รายงาน () อื่นๆ.....		
การวิเคราะห์ผลกระทบ		
ส่วนที่ได้รับผลกระทบ : () Requirement () User Interface		ความสำคัญ : () สูง () กลาง () ต่ำ
() Report () Code Fault (x) Other		กำหนดเวลาแล้วเสร็จ : * นับตั้งแต่วันที่ทาง กพท. รับกลับมานา
รายละเอียดของปัญหา		
การแก้ไขปัญหา		
* ผู้ร้องขอ(ลงชื่อ)	* ฝ่าย	* กพท.
ผู้ดำเนินการร้องขอ:	ผู้อนุมัติให้ดำเนินการร้องขอ :	ผู้อนุมัติให้ดำเนินการเปลี่ยนแปลง:
วันที่ :	วันที่ :	วันที่ :

** ส่งเอกสารกลับที่ เบอร์โทรสาร 02-644-0009 ต่อ 507 และ 103**

ข. เอกสารแบบฟอร์มการแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์/เครื่องพิมพ์



กองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ รายงานการบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

หน่วยงาน _____ วันที่รับแจ้ง _____
ชื่อ - สกุลผู้แจ้ง _____ วันดำเนินการ _____
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ _____

ผู้ดำเนินการ นายมนตรี อุดมพงษ์ **ผู้อนุมัติ**
 ลงชื่อ.....
(นางสาวปราณี ตั้งตามนิมิต)

รายละเอียดการบำรุงรักษา

ลำดับ	รายการเครื่องซ่อม	รหัสครุภัณฑ์	รหัสเครื่อง	ปัญหา

รายละเอียดการเบิกอุปกรณ์ที่ใช้ในการบำรุงรักษา

ลำดับ	รายการ	จำนวน/หน่วย

สรุปการแก้ไขเครื่องซ่อม

รายละเอียดการดำเนินการ: _____

สถานะการซ่อม รอซ่อม บริษัทซ่อม อื่น _____

สำหรับเจ้าหน้าที่ (หน่วยงาน)	สำหรับเจ้าหน้าที่ (กพท.)
ลงชื่อ..... ()	ลงชื่อ..... (.....)
ตำแหน่ง	ตำแหน่ง
วันที่.....	วันที่.....

ภาคผนวก ข
สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน IT

รูปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน IT
จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 40 คน

ข้อ	รายละเอียด	คะแนน					รวม
		5	4	3	2	1	
1	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ						
1.1	มีการกำหนดหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน	6	20	12	2	0	150
1.2	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม	5	23	10	2	0	151
1.3	ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน	6	18	12	4	0	146
2	2. ด้านคุณภาพการให้บริการ						
2.1	ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนด	2	19	14	2	3	135
2.2	มีการติดตามการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	6	15	15	3	1	142
2.3	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	5	17	15	2	1	143
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1	มีความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ เข้าใจในงาน ที่ทำเป็นอย่างดี	5	21	9	5	0	146
3.2	สามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้อย่างถูกต้อง	7	18	12	3	0	149
3.3	ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	7	22	6	5	0	151
							1313
	หมายเหตุ : รวม = คะแนน * จำนวน						

ภาคผนวก ก
คู่มือการติดตั้งเว็บแอปพลิเคชัน GLPI

คู่มือการติดตั้งเว็บแอปพลิเคชัน GLPI

การเข้าใช้งานระบบ

1. การติดตั้งเว็บแอปพลิเคชัน GLPI (Web Application) สามารถติดตั้งผ่านเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) ได้ ทั้งนี้ผู้ที่ต้องการใช้งานระบบจำเป็นต้องดาวน์โหลดเว็บแอปพลิเคชัน GLPI ซึ่งสามารถดาวน์โหลดเวอร์ชันที่ต้องการได้จากเว็บไซต์ <http://www.glpi-project.org> ดังภาพประกอบที่ ข.1



ภาพประกอบที่ ข.1 หน้าเว็บไซต์สำหรับดาวน์โหลดเว็บแอปพลิเคชัน GLPI

2. เมื่อผู้ที่ต้องการใช้งานระบบดาวน์โหลดเว็บแอปพลิเคชัน GLPI เสร็จสิ้นแล้ว สามารถนำไฟล์ที่ดาวน์โหลด (glpi-x.xx.x.tar.gz) ไปติดตั้งบนเว็บเซิร์ฟเวอร์ที่ใช้ในการให้บริการเว็บแอปพลิเคชัน GLPI ได้ทันที
3. เมื่อนำไฟล์ที่ดาวน์โหลดติดตั้งบนเว็บเซิร์ฟเวอร์เสร็จเรียบร้อยแล้ว สามารถเข้าสู่กระบวนการการติดตั้งเว็บแอปพลิเคชัน GLPI ผ่านหน้าเว็บเบราว์เซอร์โดยหน้าแรกของการติดตั้ง GLPI จะให้ผู้ใช้งานเลือกภาษาที่ต้องการติดตั้ง ทั้งนี้ผู้ทดสอบเลือกติดตั้งภาษาไทย ดังภาพประกอบที่ ข.2



ภาพประกอบที่ ข.2 หน้าจอเลือกภาษาที่ต้องการติดตั้ง

4. เลือก “ข้าพเจ้าได้อ่านและยอมรับเงื่อนไขของใบอนุญาตที่เขียนข้างต้น” เพื่อยืนยันการยอมรับข้อตกลง และลิขสิทธิ์การใช้งานเว็บแอปพลิเคชัน GLPI ดังภาพประกอบที่ ข.3



ภาพประกอบที่ ข.3 หน้าจอยอมรับเงื่อนไขของใบอนุญาตในการใช้งาน GLPI

5. เลือก “ติดตั้ง” เพื่อทำการติดตั้งระบบใหม่ ในกรณีที่ต้องการอัปเดตเวอร์ชันของ GLPI ให้ใหม่ล่าสุดให้เลือก “อัปเดต” ดังภาพประกอบที่ ข.4



ภาพประกอบที่ ข.4 หน้าจอเลือกการติดตั้งหรืออัปเดต GLPI

6. กด “ต่อไป” หลังจากตรวจสอบสถานะความเข้ากันได้ของสภาพแวดล้อมของเว็บเซิร์ฟเวอร์ที่ให้บริการเว็บแอปพลิเคชัน GLPI ผ่านทั้งหมด ให้กรณีนีมีส่วนใดไม่แจ้งเตือนให้ทำการแก้ไข และตรวจสอบข้อมูลอีกครั้ง ดังภาพประกอบที่ ข.5



ภาพประกอบที่ ข.5 หน้าจอ ขั้นตอนที่ 0 สภาพแวดล้อมที่เข้ากันได้กับ GLPI

7. ทำการตั้งค่าการเชื่อมต่อฐานข้อมูลให้กับเว็บแอปพลิเคชัน GLPI ดังภาพประกอบที่ ข.6 โดยขั้นตอนที่ 1 “ตั้งค่าการเชื่อมต่อฐานข้อมูล” สามารถกำหนดค่าได้ ดังนี้
- 7.1 เซิร์ฟเวอร์ MySQL คือ localhost (การเชื่อมต่อฐานข้อมูลเข้าไปยัง localhost เนื่องจากเป็นการเชื่อมต่อฐานข้อมูลมายังเครื่องเซิร์ฟเวอร์ตัวเดียวกับเครื่องเว็บเซิร์ฟเวอร์ที่ให้บริการอยู่)
 - 7.2 ผู้ใช้ MySQL คือ root (ค่าตั้งต้นผู้ใช้งาน MySQL เพื่อขอเชื่อมต่อฐานข้อมูลไปยัง MySQL Server นั้นจะอนุญาตให้ผู้ใช้ root เท่านั้น)
 - 7.3 รหัสผ่าน MySQL คือ รหัสผู้ใช้ MySQL Server (รหัสผ่านต้องเป็นของผู้ใช้งานที่ระบุไว้ใช้ของผู้ใช้ MySQL เท่านั้น)

GLPI SETUP

Step 1
ตั้งค่าเชื่อมต่อฐานข้อมูล

พารามิเตอร์การเชื่อมต่อฐานข้อมูล

เซิร์ฟเวอร์ MySQL: localhost
 ผู้ใช้ MySQL: root
 รหัสผ่าน MySQL:

ต่อไป

ภาพประกอบที่ ข.6 หน้าจอ ขั้นตอนที่ 1 ตั้งค่าเชื่อมต่อฐานข้อมูล

8. ขั้นตอนที่ 2 “ทดสอบการเชื่อมต่อฐานข้อมูล” กรณีเชื่อมต่อฐานข้อมูลสำเร็จ ผู้ใช้ติดตั้งระบบสามารถเลือกฐานข้อมูลที่มีอยู่แล้ว หรือสามารถเลือกการสร้างฐานข้อมูลใหม่ พร้อมระบุชื่อฐานข้อมูลที่ต้องการติดตั้งระบบ GLPI ทั้งนี้ผู้ทดสอบเลือกสร้างฐานข้อมูลใหม่ โดยใช้ชื่อฐานข้อมูล คือ “itil” ดังภาพประกอบที่ ข.7

GLPI SETUP

Step 2
ทดสอบการเชื่อมต่อฐานข้อมูล
เชื่อมต่อฐานข้อมูลสำเร็จ

กรุณาเลือกฐานข้อมูล

cdcol.
 glpi.
 itop.
 phpmyadmin.
 test.
 webauth.
 สร้างฐานข้อมูลใหม่: itil

ต่อไป

ภาพประกอบที่ ข.7 หน้าจอ ขั้นตอนที่ 2 ทดสอบการเชื่อมต่อฐานข้อมูล

9. ขั้นตอนที่ 3 “เตรียมฐานข้อมูล” เมื่อผู้ติดตั้งระบบเลือกฐานข้อมูลที่ต้องการติดตั้งสำหรับเว็บแอปพลิเคชัน GLPI เสร็จสิ้น ระบบจะทำการยืนยันขั้นการสร้างฐานข้อมูล และเตรียมโครงสร้างข้อมูลให้กับฐานข้อมูล ดังภาพประกอบที่ ข.8



ภาพประกอบที่ ข.8 หน้าจอ ขั้นตอนที่ 3 เตรียมฐานข้อมูล

10. ขั้นตอนที่ 4 “ติดตั้งเสร็จสิ้น” เมื่อระบบติดตั้งเว็บแอปพลิเคชัน GLPI พร้อมสร้างฐานข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว หน้าจอการติดตั้งระบบจะแสดงรายละเอียดชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่านเริ่มต้น ดังภาพประกอบที่ ข.9 โดยมีรายละเอียดผู้ใช้แสดงรหัสผ่านเริ่มต้น ดังนี้
- 10.1 Glpi/Glpi สำหรับผู้ใช้งานระดับ “ผู้ดูแลระบบ”
 - 10.2 Tect/tect สำหรับผู้ใช้งานระดับ “นักวิชาการคอมพิวเตอร์ IT Support”
 - 10.3 normal/normal สำหรับผู้ใช้งานระดับ “บัญชีรายชื่อปกติ”



ภาพประกอบที่ ข.9 หน้าจอ ขั้นตอนที่ 4 ทดสอบการเชื่อมต่อฐานข้อมูล

ภาคผนวก ง
ใบตอบรับการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานในวารสาร

วันที่ 23 ธันวาคม 2559

เรื่อง ขอดอรับการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานในวารสาร

เรียน นางนงลักษณ์ ทรพนนันท์

ตามที่ท่านได้บทความวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการด้านไอทีโดยกรนำไอทีล 3 มาประยุกต์ใช้ในการสนับสนุนระบบการรับแจ้งปัญหา กรณีศึกษา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร” เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ลงวารสารวิชาการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม ตั้งแจ้งแล้วนั้น ทั้งนี้กองบรรณาธิการวารสารได้พิจารณาบทความ โดยคณะผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) ได้กลั่นกรอง และได้ประเมินคุณภาพบทความดังกล่าวแล้ว มีความเห็นว่าเหมาะสมให้สามารถลง ตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม ISSN 2286-7538 ซึ่งมีกำหนดออกใน ฉบับที่ 18 ประจำเดือนธันวาคม-มีนาคม 2560 ต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

หัวหน้ากองบรรณาธิการ
(ดร.ณัฐพันธ์ เฟ้าพันธ์)

ประวัติผู้วิจัย



ชื่อ-นามสกุล	นางสาวนงลักษณ์ ทรพนนันท์
วัน เดือน ปี เกิด	29 เมษายน 2506
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2549 คณะรัฐศาสตร์ สาขารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	8/1 ซอยสุวรรณคี 2 เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800
ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร