

การปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านไอทีด้วย ไอทีิล 3
กรณีศึกษา บริษัท ดาต้า โปรดักส์ ทอปปันฟอร์ม จำกัด
**IT SERVICE OPERATION IMPROVEMENT WITH ITIL
CASE STUDY: DATA PRODUCT TOPPAN FORMS LTD**

ชัชวาลย์ ตูพิจิตร

CHATCHAWAN TUPHIJIT

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ. 2560
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

การปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านไอทีด้วย ไอทีล 3
กรณีศึกษา บริษัท ดาต้า โปรดักส์ ทอปันฟอรัม จำกัด

ชัชวาลย์ ผู้พิจิตร

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ. 2560
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

**IT SERVICE OPERATION IMPROVEMENT WITH ITIL
CASE STUDY: OF DATA PRODUCT TOPPAN FORMS LTD**

CHATCHAWAN TUPHIJIT

**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	การปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านไอทีด้วย ITIL กรณีศึกษา บริษัท ดาต้า โปรดักส์ ทอปันฟอร์ม จำกัด IT SERVICE OPERATION IMPROVEMENT WITH ITIL CASE STUDY: DATA PRODUCT TOPPAN FORMS LTD
นักศึกษา	ชัชวาลย์ ตู้อิทธิกร รหัสประจำตัว 58503481
หลักสูตร	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
คณะ	เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิเวศ จิระวิจิตรชัย

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้แนบสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

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

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

คณะกรรมการการสอบสารนิพนธ์

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

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เทพฤทธิ์ บัณฑิตวัฒนาวงศ์)

..... กรรมการ
(ดร.สุขสวัสดิ์ ัญญะวุฒิสิริ)

หัวข้อสารนิพนธ์	การปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านไอทีด้วย ITIL
คำสำคัญ	กรณีศึกษา บริษัท ดาต้า โปรดักส์ ทอปปีนฟอรัม จำกัด
นักศึกษา	ไอทิล การปรับปรุงกระบวนการ ระบบสารสนเทศ
นักศึกษานักศึกษา	ชัชวาลย์ ตู้อิจิตร
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิเวศ จิระวิจิตรชัย
หลักสูตร	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
คณะ	เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ.	2560

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา หลักการของไอทิล เข้ามาช่วยในการพัฒนา ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในระบบการแจ้งแก้ไขปัญหา สำหรับการทำงานด้านระบบ สารสนเทศและศึกษาประสิทธิภาพ หลังจากนำ ITIL ปรับปรุงกระบวนการทำงานในระบบการ แจ้งแก้ไขปัญหาสำหรับการทำงานด้านระบบสารสนเทศ โดยใช้กรณีศึกษาของกรณีศึกษา บริษัท ดาต้า โปรดักส์ ทอปปีนฟอรัม โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ที่ด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน จากการศึกษาปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านไอ ทีด้วย ITIL โดยมุ่งเน้น 6 ด้านดังนี้ 1) Even Management 2) Incident Management 3) Service Desk 4) Request Fulfillment 5) Problem Management 6) Access Management จากการสำรวจ พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจหลังปรับปรุงประสิทธิภาพเท่ากับ 4.26 ระดับความพร้อมด้านไอที ลของบริษัทมีความพร้อมอยู่ในระดับดี

THEMATIC TITLE	IT SERVICE OPERATION IMPROVEMENT WITH ITIL (CASE STUDY: DATA PRODUCT TOPPAN FORMS LTD)
Keyword	ITIL, PROCESS IMPROVEMENT, INFORMATION SYSTEM
STUDENT	CHATCHAWAN TUPHIJIT
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 aims to study the principles of ITIL to help in developing the performance of the staff in the notification system solutions and study the performance. After leading ITIL process improvements in the running and notification system on Data product toppan form Ltd. The researchers collected data from the personnel and staff as a sample of 50 cases and analyzed by percentage, mean and standard deviation. Focusing consists of six areas such as 1) Event Management 2) Incident Management 3) Service Desk 4) Request Fulfillment 5) Problem Management 6) Access Management. The system efficiency results found mean equaled 4.26, thus the availability of ITIL at a good level.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้เกิดขึ้นและสามารถลุล่วงได้ เนื่องจากได้รับการสนับสนุนและคำแนะนำเกี่ยวกับแนวทางในการศึกษาค้นคว้าข้อมูลและวิธีการปฏิบัติงานจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิเวศ จิระวิเศษชัย อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เป็นอย่างดี ทางผู้จัดทำต้องขอขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษาและถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้อันเป็นประโยชน์ต่อสารนิพนธ์ฉบับนี้มาตลอด

นอกจากนี้ ทางผู้จัดทำต้องขอขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้จนสามารถสำเร็จการศึกษาในระดับมหาบัณฑิตได้ ขอขอบคุณครอบครัว คุณพ่อ คุณแม่ ผู้ให้กำเนิด ให้การเลี้ยงดู ให้การศึกษา ให้คำแนะนำ ให้กำลังใจอย่างดีเสมอมา และเพื่อนร่วมชั้นเรียนที่คอยให้คำปรึกษาและเป็นกำลังใจโดยตลอด

ที่สำคัญเป็นอย่างยิ่ง สารนิพนธ์ฉบับนี้จะเกิดขึ้นไม่ได้เลย หากไม่ได้รับการสนับสนุนจาก ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ บริษัท ดาต้า โปรดักส์ ทอปปีนฟอรัม จำกัด ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจ อีกทั้งยังให้การสนับสนุนในเรื่องการดำเนินการในทุกขั้นตอนอย่างเต็มที่ ทางผู้จัดทำต้องขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ชัชวาลย์ ผู้พิจิตร

สารบัญ

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

บทที่

1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์.....	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
ขั้นตอนการดำเนินงาน.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
ประวัติของไอทิล	6
ความหมายของไอทิล.....	6
ประโยชน์ของไอทิล	14
ธรรมาภิบาลด้านไอซีที	16
ความหมายของ IT Governance	16
ความสำคัญของ IT Governance	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
GLPI.....	19
3 ดำเนินการวิจัย.....	22
การดำเนินการวิจัย	22
กำหนดแนวทางการทำแบบสอบถาม	23
กระบวนการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมประยุกต์	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
วิธีการรวบรวมข้อมูล	25
การจัดการปัญหา (Problem Management)	31
การบริหารจัดการการให้บริการ (Service Desk).....	32
การจัดการระดับบริการ (Service Level Agreement : SLA).....	33
การวิเคราะห์.....	34
ระยะเวลาในการดำเนินการ.....	38
4 ผลการวิจัย.....	39
ผลการวิจัยตามหัวข้อ Event Management	40
ผลการวิจัยตามหัวข้อ Incident Management.....	41
ผลการวิจัยตามหัวข้อ Request Fulfillment.....	44
ผลการวิจัยตามหัวข้อ Problem Management.....	45
ผลการวิจัยตามหัวข้อ Access Management.....	46
ผลการวิจัยตามหัวข้อ Service Desk.....	48
5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	51
สรุปผลการวิจัย.....	51
ข้อดีของการดำเนิน โครงการ.....	51
ข้อควรปรับปรุงของการดำเนิน โครงการ.....	58
ข้อจำกัด.....	58
ข้อเสนอแนะ.....	58
บรรณานุกรม	55
ภาคผนวก	54
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	58
ภาคผนวก ข คู่มือการใช้งานระบบ.....	60
ภาคผนวก ค แบบตอบรับการตีพิมพ์บทความวิจัย.....	64
ประวัติผู้วิจัย	66

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 รายละเอียดบริการ E-Mail Service	27
3.2 รายละเอียดบริการ Terminal Service	28
3.3 รายละเอียดบริการ File Server	29
3.4 รายละเอียดบริการระบบ Internet Service	30
4.1 แสดงข้อมูลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม.....	49

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
2.1 แสดงโปรเซสภายใต้เฟสต่างๆ ของ ITIL.....	7
2.2 แสดงโปรเซสการทำงานของ Service Strategy.....	8
2.3 แสดงโปรเซสการทำงานของ Service Design.....	9
2.4 แสดงโปรเซสการทำงานของ Service Transition.....	11
2.5 แสดงโปรเซสการทำงานของ Service Operation.....	13
2.6 แสดงโปรเซสการทำงานของ Service Level Agreement.....	15
2.7 แสดงองค์ประกอบการทำงานด้านไอทีของธรรมาภิบาล.....	17
3.1 แสดง การ Login เข้าใช้งานโปรแกรม GLPI.....	31
3.2 แสดง การบันทึกข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับอุปกรณ์	31
3.3 แสดง การจัดการความช่วยเหลือในการบริการทางระบบสารสนเทศ.....	32
3.4 หน้าจอแสดงรายงานผลการแก้ไขปัญหา สามารถแสดงรายงานได้หลายแบบ.....	33
ในที่นี้แสดงผลการแก้ไขปัญหาแยกตามประเภทบริการ	
3.5 แสดงผลการแก้ไข (แยกตามประเภทการให้บริการ)	33
4.1 ภาพรวมของการทำงาน.....	39
4.2 หน้าจอการเข้าระบบการเข้าใช้งาน.....	40
4.3 การแจ้งเตือนเมื่อเมื่อเจ้าหน้าที่เข้าใช้งานในระบบ.....	41
4.4 การบันทึกการรับแจ้ง Incident.....	42
4.5 การมอบหมายงาน Incident ให้กับผู้รับผิดชอบ.....	42
4.6 การมอบหมายงาน Incident ให้กับผู้รับผิดชอบ (ต่อ).....	42
4.7 การมอบหมาย Incident ให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง.....	43
4.8 หน้าจอแสดงสถานะของ Incident ในระบบรับแจ้ง.....	43
4.9 กราฟแสดงสถานะของ Incident ของการทำงานภายในระบบ.....	44
4.10 การร้องขอในการใช้งานซอฟต์แวร์เพิ่มเติม.....	45
4.11 ผู้ที่ดูแลการใช้งานได้รับเรื่องที่ร้องขอ.....	45
4.12 การสร้าง Problem เพื่อแก้ปัญหา.....	46
4.13 การตั้งค่าพื้นฐานทั่วไปของการเข้าใช้งาน.....	47
4.14 แสดงการตั้งค่าการกำหนดคสิทธิแต่ละคนในการเข้าใช้งาน.....	47

สารบัญญภาพ (ต่อ)

ภาพประกอบที่	หน้า
4.15 การตั้งค่าการรักษาความปลอดภัยในการกำหนดผู้เข้าใช้งาน.....	48
4.16 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน (เพศ)	50
4.17 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน (อายุ)	51
4.18 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน (การศึกษา).....	51
4.19 ความพึงพอใจด้าน การติดตามประสิทธิภาพการทำงานให้เป็นไปตามปกติ.....	52
4.20 การแจ้งเตือนหากตรวจพบว่าระบบเกิดปัญหา.....	52
4.21 การกู้คืนความล้มเหลวของการให้บริการอย่างรวดเร็วที่สุด เพื่อลดผลกระทบต่อ..... การใช้งานของลูกค้า.....	53
4.22 การสร้างช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ.....	53
4.23 การตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ.....	54
4.24 การนำปัญหาที่ลูกค้าแจ้งมาวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น.....	54
4.25 การกำหนดสิทธิในการเข้าถึงบริการที่จัดให้.....	55
4.26 การรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาของการบริการ เช่น สาเหตุของการเกิดปัญหา.....	55
การร้องขอให้เข้ามาแก้ไขปัญหา ตลอดจนการทำให้ระบบกลับสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด....	

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการให้บริการทางด้านเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทาง อิเล็กทรอนิกส์ มีการพัฒนา เป็นอย่างมาก มีการเพิ่มประสิทธิภาพ และนวัตกรรมต่างๆ ขึ้นมาอย่างไม่มีขีดจำกัด เพื่อรองรับ ความต้องการในการใช้งานของมนุษย์ และองค์กรสมัยใหม่ ที่จะต้องเสริมสร้างศักยภาพขององค์กร และตนเองเพื่อให้เกิดความได้เปรียบมากกว่าคู่ต่อสู้ในการแข่งขัน รวมถึงสร้างภาพลักษณ์และ จุดยืนของตนให้ทัดเทียม หรือนำหน้ากว่าองค์กรอื่นๆ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ปัจจุบัน เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ทาง อิเล็กทรอนิกส์ จึงถูกนำมาใช้สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการทำงาน

การพัฒนากระบวนการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการพัฒนารูปแบบการให้บริการผู้ใช้งาน หลังจากการติดตั้งอุปกรณ์ นับว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เพราะเป็นการบริหารจัดการ กระบวนการที่จะทำให้ผู้ดูแล สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทำให้ธุรกิจดำเนินงาน ต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง ความซับซ้อนและยุ่งยากในการบริหารจัดการจะขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กร ธุรกิจ และฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้องกับระบบการทำงาน ดังนั้นมาตรฐาน หรือเครื่องมือที่จะนำมา พัฒนาการบริการหลังจากการติดตั้งอุปกรณ์จึงมีความจำเป็น เพื่อที่จะพัฒนารูปแบบการให้บริการให้อยู่ในจุด ที่ทุกความต้องการของผู้ใช้งาน

มาตรฐานหนึ่งที่เป็นทั้งแนวคิดและแนวทางปฏิบัติ (Framework) เพื่อการควบคุมภายในที่ ดีด้านเทคโนโลยีสำหรับองค์กรธุรกิจต่างๆ คือ Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Framework เป็นวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด หรือ Best Practices ใช้เป็นแนวทางในการออกแบบ กระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้ขั้นตอนการทำงานที่สามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ ทำงานเดิมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อนำมาตรฐานไอทิล (ITIL) มาช่วยในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรและพัฒนาระบบการบริการจัดการสารสนเทศ

2. เพื่อจัดทำรูปแบบการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

3. เพื่อจัดระดับการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การให้บริการหลังการขาย

4. เพื่อลดความซ้ำซ้อนของการให้บริการ

5. เพื่อนำข้อมูลการให้บริการมาบันทึกลงระบบเพื่อนำไปวิเคราะห์และประเมินคุณภาพ

การให้บริการได้

ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษากระบวนการสนับสนุนและการให้บริการหลังการขายเครื่องมือวัดและทดสอบในปัจจุบัน และวิเคราะห์ว่าการให้บริการส่วนใดที่ทำให้เกิดความล่าช้า กระบวนการทำงานใดที่ไม่เป็นระบบ การแก้ปัญหาที่ไม่ตรงจุด หรือการวางคนไม่ตรงกับงาน

2. นำกรอบงานของไอทิล (ITIL Framework) มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการให้บริการหลังการขาย

- **Event Management** เพื่อตรวจสอบเหตุการณ์ โดยดูความเหมาะสมของเหตุการณ์และพิจารณากิจกรรมควบคุม ที่เหมาะสมเพื่อดำเนินการ Event Management และเพื่อใช้ในการกรองการจัดกลุ่มงานและการตัดสินใจในการดำเนินการที่เหมาะสม Event Management เป็นหนึ่งในกิจกรรมหลักของ (ITIL)

- **Incident Management** เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการจัดการ Incident ทั้งหมด ตั้งแต่การรับปัญหา Incident ข้อผิดพลาดของระบบงานบริการ IT ต่างๆ ที่เกิดขึ้นการตอบคำถาม หรือข้อซักถามต่าง ๆ จากผู้ใช้งาน การแก้ไขปัญหา การส่งต่อการติดตามความคืบหน้า ของปัญหา Incident ที่เกิดขึ้นเพื่อคืน Service ให้กลับคืนสู่สภาวะปกติให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้และลดผลกระทบที่

ส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจ ให้น้อยที่สุด และต้องอยู่ภายในระดับการให้บริการที่ตกลงไว้ (SLA) เป็นการนำกรอบแนวคิดของ ITIL พื้นฐานในการกำหนดขอบเขตของการจัดทำโครงการ

- **Service Desk** เป็น “ศูนย์กลางในการติดต่อ” Single Point Of Contact (SPOC) ในการรับแจ้งปัญหา (Incident) ที่เกิดขึ้นจากผู้ใช้บริการไอที โดยแจ้งผ่านทางโทรศัพท์ เว็บบอร์ด อีเมลล์ และ เป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารและประสานงานระหว่างผู้ใช้งานไอที กับ IT Groups และทีมงาน Support เพื่อทำการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

- **Request Fulfillment** เพื่อในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการร้องซึ่งในกรณีส่วนใหญ่เป็นรายย่อย (มาตรฐาน) การเปลี่ยนแปลง (เช่น ขอเปลี่ยนรหัสผ่าน) หรือขอข้อมูลต่าง ๆ

- **Problem Management** เพื่อในการจัดการวงจรของปัญหาทั้งหมด และถึงการจัดการปัญหาในแง่ป้องกันเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และเพื่อการลดผลกระทบของเหตุการณ์ที่ไม่สามารถทำให้เชิงรุกวิเคราะห์ปัญหา การจัดการบันทึกเหตุการณ์และใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมโดยอื่นๆ IT Service Management กระบวนการเพื่อระบุแนวโน้มหรือปัญหาสำคัญต่าง ๆ

- **Access Management** เพื่อให้ผู้ใช้อำนาจสิทธิในการใช้บริการขณะที่การป้องกันการเข้าถึงที่ไม่ อนุญาตให้ผู้ใช้เข้าจัดการกระบวนการอย่างเป็นทางการใช้นโยบายที่กำหนดใน IT Security Management เข้า Management เป็นบางครั้ง เรียกว่า ยัง Rights Management หรือ Identity Management

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ศึกษาแนวคิดและหลักการทางานของกรอบงานไอที
2. รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานบริการหลังการขาย เช่น แบบฟอร์มสำหรับการรับเรื่อง เมื่อเกิดปัญหา และแบบฟอร์มเมื่อพนักงานให้บริการลูกค้าเสร็จสิ้น เพื่อหาความสัมพันธ์ของข้อมูล
3. ศึกษาวิธีการแก้ไขปัญหา เครื่องมือหรือบุคคลที่เข้ามาแก้ไขปัญหา
4. วิเคราะห์และประเมินผลการทดลอง
5. สรุปผลการทดลอง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ช่วยให้องค์กรลดความเสี่ยงต่อภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น และยังสามารถเตรียมความพร้อมทำให้การบริหารจัดการ และการดำเนินงานมีประสิทธิภาพนำไปสู่การพัฒนาและแข่งขัน
2. ทำให้การทำงานในด้านการบริการมีเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อปรับปรุงคุณภาพระบบการบริการและการแก้ปัญหาทางด้านการใช้งาน
4. เพื่อให้มีการวางแผนระยะยาวและเตรียมการปรับปรุงการให้บริการทางด้านการใช้งาน ให้มีการบริการที่เพียงพอในอนาคต
5. ได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการมากขึ้น อันเนื่องมาจากประสิทธิภาพในการให้บริการที่เป็นระบบ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันโลกของธุรกิจทุกประเภทมีการขยายและเติบโตอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ทำให้ต้องมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนช่วยในการทำงาน เพื่อให้เกิดการบริการและดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ระบบสารสนเทศจึงเป็นอีกทางเลือกที่เจ้าของธุรกิจไม่ควรมองข้ามในการพัฒนาธุรกิจ ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด (Customer Satisfaction) โดยเน้นไปที่ “คุณภาพในการให้บริการ” หรือ “Quality of Service” เช่น เรื่อง Service Level Agreement (SLA) คือ สัญญาการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น การกำหนดแผนงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความจำเป็น เพื่อให้หน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถพัฒนาและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในองค์กร

โดยมุ่งเน้นเรื่องการบริหารจัดการ “งานบริการด้านเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ” เพื่อลดค่าใช้จ่ายเพิ่มรายได้ และต้องไม่ส่งผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์หรืองานบริการที่มีอยู่มีประสิทธิผลลดลง ซึ่งถือเป็นแนวทางช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ดังนั้นการพัฒนาระบบการบริการด้านสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานและทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงมีการนำกระบวนการทางเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อเป็นการยกระดับงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีการนำไอทิล (ITIL : Information Technology Infrastructure Library) มาประยุกต์ใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และ เป็นไปอย่างมีระบบ มีข้อมูลเพียงพอต่อการวิเคราะห์ปัญหา ผลลัพธ์ ของกระบวนการ การกำหนดกฎเกณฑ์ที่ใช้วัดระดับการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้วยบริการที่มีคุณภาพภายใต้ข้อตกลงร่วมกัน เพื่อให้เข้าใจถึงการบริหารจัดการทางด้านการบริการหลังการติดตั้งที่เหมาะสม เพื่อให้เห็นประโยชน์ของการนำ ไอทิล (ITIL) มาใช้ในองค์กรรวมไปถึงวิธีการประยุกต์ใช้งานหรือการนำมาปรับใช้ในองค์กรว่ามีวิธีการแบบใดบ้าง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1 ประวัติของไอทิล
- 2.2 ความหมายของ (ITIL V.3)
- 2.3 ประโยชน์ของไอทิล
- 2.4 ธรรมชาติของไอทิล
- 2.5 ความหมายของ IT Governance
- 2.6 IT Governance สำคัญอย่างไร
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 GLPI

ประวัติของ (ITIL V.3)

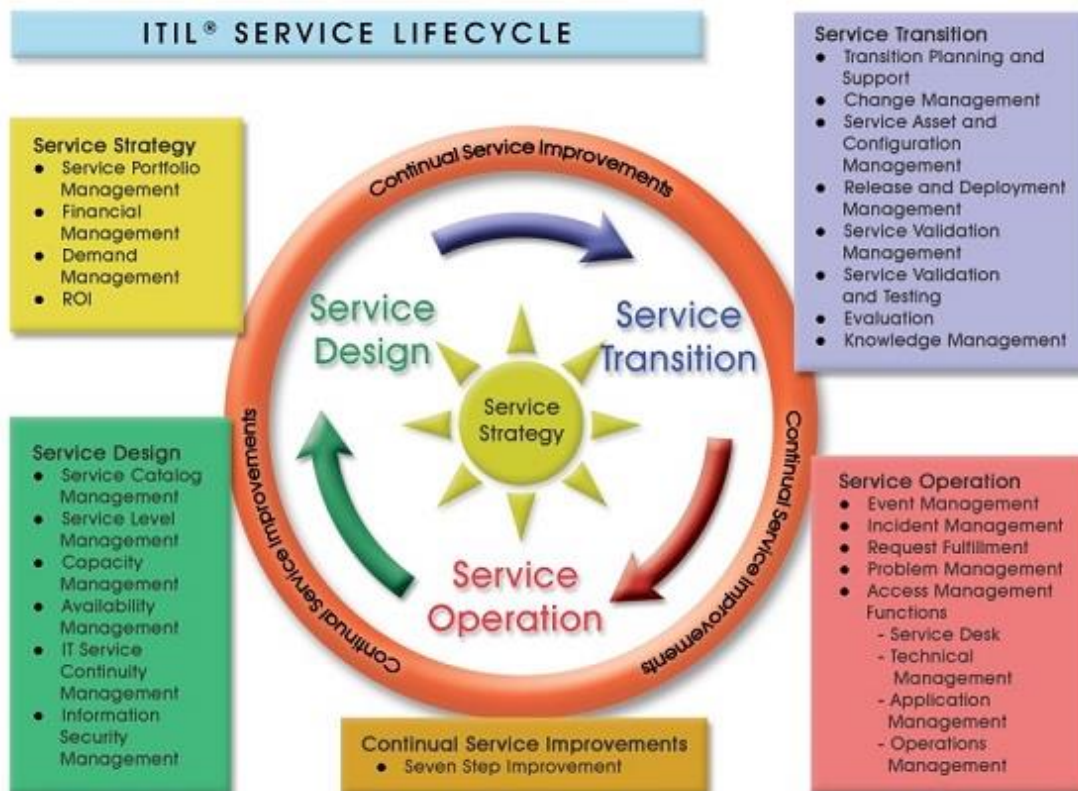
ในเดือนธันวาคม ปี 2005 OCG ได้เผยแพร่ ITIL ใหม่ ที่ได้พัฒนาต่อมาจาก ITIL Version 2 เรียกว่า ITIL Version 3 ซึ่งได้กำหนดมาตรฐานหลักออกเป็น 5 มาตรฐาน ข้อแตกต่างระหว่าง ITIL Version 2 กับ ITIL Version 3 ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการทำงาน ที่แต่เดิมเน้นวงจรชีวิตของกระบวนการและปรับแต่งให้ไอทีสามารถเข้ากันได้กับธุรกิจ ไปเป็นการบริหารจัดการวงจรชีวิตของกระบวนการบริการ ที่แผนกไอทีสามารถให้กับหน่วยธุรกิจ หรือพูดง่ายๆ คือ มีการบริหารการให้บริการเชิงปฏิบัติ ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเน้นคำว่า “วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด” หรือวิธีการทำงานเชิงปฏิบัติที่ดีที่สุด

มาตรฐาน (ITIL) ถือเป็นแบบแผนวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด และเป็นมาตรฐานที่ควรนำมาใช้เป็นแนวทางในการเตรียมระบบสารสนเทศขององค์กร ให้พร้อมเข้าสู่ยุคธรรมชาติทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเหมาะสมสำหรับการบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลชัดเจน

ความหมายของ (ITIL)

กระบวนการ (ITIL) เป็นมาตรฐานการพัฒนาระบบบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ได้รับการยอมรับกว้างขวางที่สุดในปัจจุบัน ถือเป็นแบบแผนการปฏิบัติ ที่เป็นที่ยอมรับของทั้งภาครัฐและภาคเอกชนทั่วโลก การบริหารจัดการงานบริการด้านสารสนเทศ จึงกลายเป็นระเบียบปฏิบัติสำคัญสำหรับองค์กรที่ใช้ไอทีหรือระบบสารสนเทศ เป็นตัวขับเคลื่อนการเติบโตของธุรกิจ และเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการ

1. ส่วนประกอบของ ITIL Version 3 ประกอบด้วย ส่วนหลักๆ 5 ส่วน



ภาพประกอบที่ 2.1 แสดงโปรเซสภายใต้เฟสต่างๆ ของ ITIL v.3

1.1 กลยุทธ์การบริการ (Service Strategy) หมายถึงกลยุทธ์และการวางแผนที่สร้างคุณค่าหน้าที่และความรับผิดชอบ การวางแผนและพัฒนากลยุทธ์ แผนงานธุรกิจที่เชื่อมโยงกับระบบไอที ปัจจัยที่เป็นโอกาสในการประสบความสำเร็จและความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น กุญแจหลัก ได้แก่

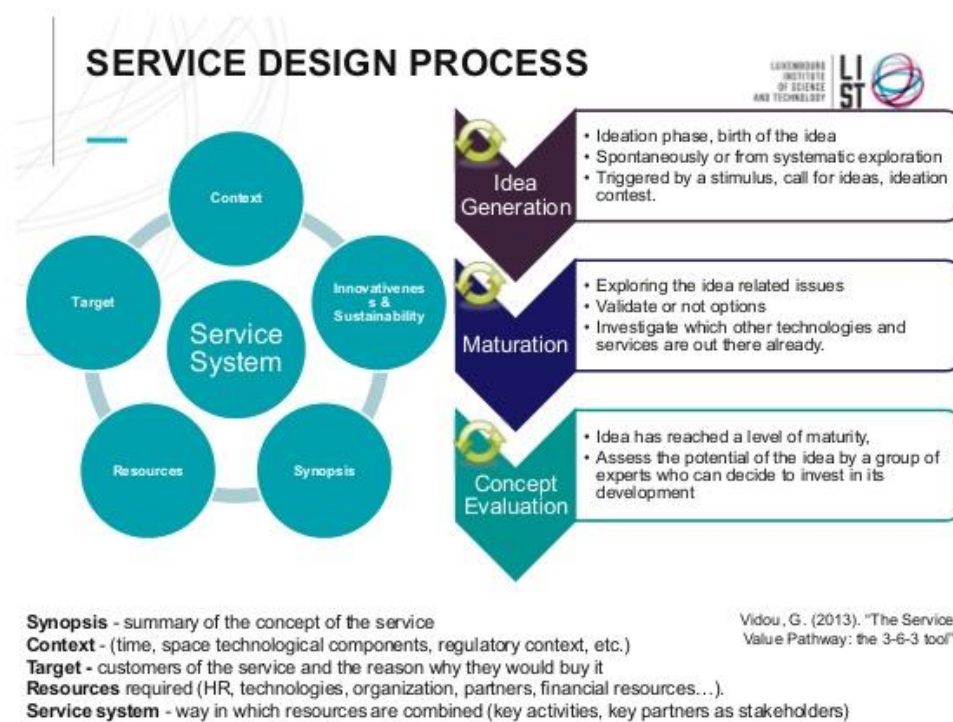
Service Strategy processes



ภาพประกอบที่ 2.2 แสดงโปรเซสการทำงานของ Service Strategy

- Financial Management การจัดการบริหารการเงินกับการให้บริการด้านไอที เพื่อรองรับการจัดการมูลค่าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทรัพย์สินด้านไอทีและทรัพยากรที่ถูกใช้ในการให้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า และ รongรับข้อมูลอย่างแม่นยำเพื่อนำไปสู่การลงทุน
- Strategy Generation เพื่อให้ฝ่ายบริการทราบเหตุผลใน โครงการต่างๆ ที่จำเป็นต่อการบริการงานด้านไอทีที่มีการสำรวจยุทธศาสตร์ การกำหนดวัตถุประสงค์วิเคราะห้คู่แข่ง เป็นต้น
- Service Portfolio Management เป็นการดูแลการลงทุน ในการจัดการบริการที่มีรูปแบบไดนามิกที่มีการข้ามโครงสร้างภายในองค์กรและการจัดการมูลค่า จะทำให้เกิดประโยชน์
- Demand Management เพื่อให้ผู้รับผิดชอบบริการด้าน ไอทีใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

1.2 บริการออกแบบงานบริการ (Service Design) หมายถึงวงจรของการบริการ หน้าที่และความรับผิดชอบ การออกแบบวัตถุประสงค์ของการบริการและส่วนประกอบต่างๆ การคัดเลือกและการจัดสรรรูปแบบงานบริการ ค่าใช้จ่ายของงานบริการ การวิเคราะห์ผลประโยชน์และความเสี่ยง การพัฒนางานบริการ การวัดผลและควบคุม รวมถึงปัจจัยการประสบความสำเร็จและความเสี่ยง โดยมีกลยุทธ์หลักอยู่ที่



ภาพประกอบที่ 2.3 แสดงโปรเซสการทำงานของ Service Design

- Service Catalogue Management คือ คาอธบายหน้าที่บริการต่อธุรกิจ เพื่อให้บริการ Catalogue การผลิตและการเก็บมีข้อมูลที่ต้องการในการปฏิบัติงานด้านบริการ และมีการเตรียมการเพื่อใช้ให้สามารถใช้งาน Service Catalogue Management ได้และเป็นการให้ข้อมูลสำคัญสำหรับทุกบริการอื่นๆ รวมถึงการจัดการกระบวนการรายละเอียด Service สถานะปัจจุบันและจุดที่ให้บริการในด้านต่างๆ

-Information Security Management เพื่อให้งานบริการมีความมั่นคงและปลอดภัยตามหลัก CIA โดยมีการจัดทำนโยบาย มาตรฐานและขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อทราบถึงความเสี่ยงในปัจจุบันลดช่องโหว่จากภัยคุกคามต่างๆ

- Service Level Management (SLM) เพื่อการเจรจาข้อตกลงระดับบริการกับลูกค้าและการบริการออกแบบตามเป้าหมายที่ตกลงกัน โดยในการให้บริการจะแบ่งระดับการให้บริการออกเป็น Service Level Management ยังรับผิดชอบในการตรวจสอบให้แน่ใจว่าปฏิบัติระดับข้อตกลง และการหมุนสัญญาที่เหมาะสมกับการตรวจสอบและรายงานระดับบริการ มีความชัดเจนสามารถวัดผลการดำเนินงานด้านสารสนเทศจากระดับการให้บริการ

- Availability Management เพื่อกำหนดการวิเคราะห์แบบแผนวัดและปรับปรุงในทุกด้านให้พร้อมทั้งการบริการด้านไอทีให้มีการจัดการรับผิดชอบ เพื่อให้มั่นใจว่าโครงสร้างพื้นฐานไอทีทั้งหมดกระบวนการเครื่องมือ ฯลฯ ให้เหมาะสมสำหรับการตกลง ซึ่งเป้าหมายหลักก็เพื่อการเตรียมความพร้อมในทุกด้านของไอที และทำให้ทราบถึงการออกแบบโครงสร้างเพื่อรองรับความพร้อม ความเชื่อถือ ความถูกต้อง และ ความปลอดภัย

- Capacity Management เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ให้บริการดำเนินการได้ตามที่ต้องการเช่น เวลาความสามารถของระบบ โดยรองรับการทำงานได้ในปัจจุบันและอนาคตตามข้อตกลงที่ลูกค้าต้องการ

- IT Service Continuity Management เพื่อรองรับการจัดการแผนธุรกิจต่อเนื่องโดยรวมและมั่นใจได้ว่าโครงสร้างพื้นฐาน และ บริการสามารถครอบคลุมความต้องการและตอบรับกับข้อตกลงของเวลาในการดำเนินการของธุรกิจ ทำให้ธุรกิจที่ใช้ระบบสารสนเทศสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องจากภัยพิบัติ และเหตุการณ์ผิดปกติ ลดความเสียหายของธุรกิจ มีแผนรับมือความเสี่ยงที่จะเกิดและสร้างความพร้อมของทีมงานเมื่อเกิดภัยพิบัติขึ้น

- Supplier Management เพื่อให้มั่นใจว่าทุกสัญญาที่ทำกับซัพพลายเออร์ (Supplier) จะสนับสนุนความต้องการของธุรกิจและซัพพลายเออร์ทั้งหมดจะต้องทำตามสัญญาข้อผูกพันของบริษัท ให้ได้รับบริการที่มีคุณภาพจากผู้ให้บริการที่มีความพร้อม และเหมาะสมกับความต้องการขององค์กร เพื่อประสิทธิภาพการติดต่อกับผู้ให้บริการ เพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานเนื่องจากได้ผู้ให้บริการที่มีความเหมาะสม

1.3 การส่งมอบการบริการ (Service Transition) หมายถึงการจัดการความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นรูปแบบองค์กรหรือวัฒนธรรมองค์กร การบริหารจัดการความรู้ การวิเคราะห์ความเสี่ยง ข้อควรปฏิบัติในการบริการ สถานการณ์การงานบริการแนวทาง การฝึกฝนเครื่องมือในการบริการ การวัดผลและควบคุม คุณูญแจสำคัญของการเปลี่ยนบริการ ได้แก่



ภาพประกอบที่ 2.4 แสดงโปรเซสการทำงานของ Service Transition

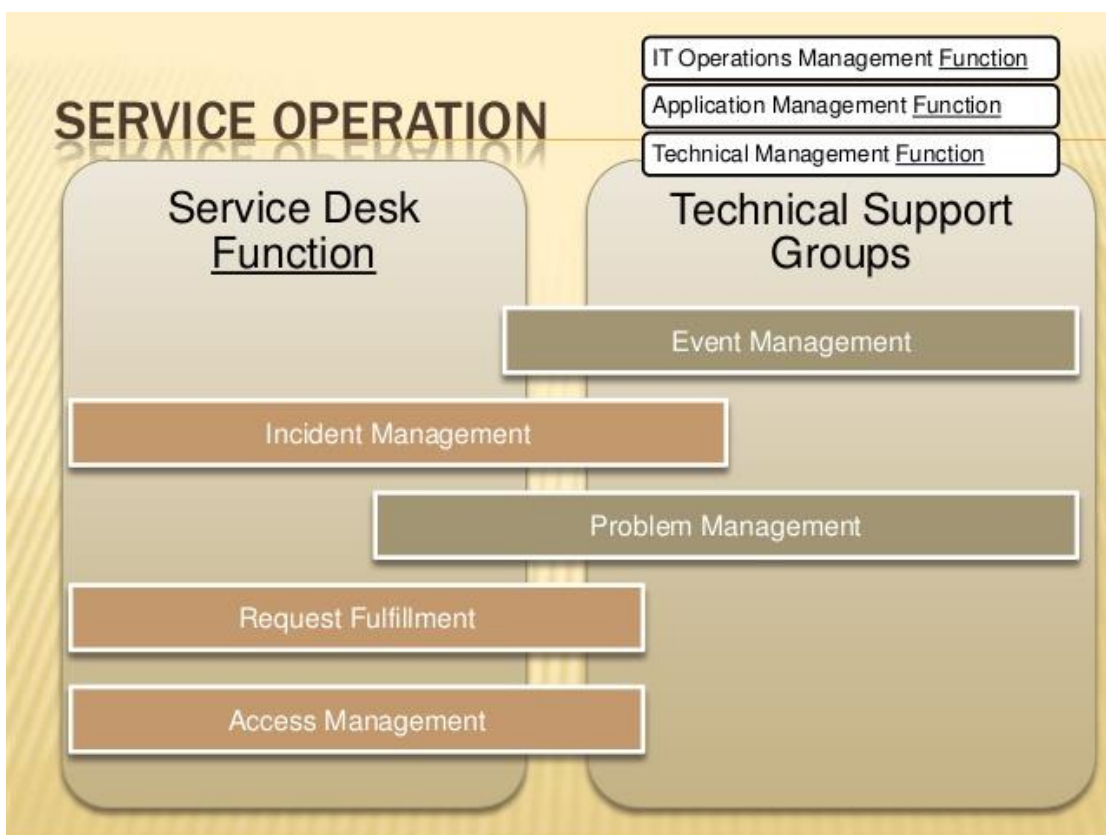
- Transition Planning and Support เพื่อการวางแผนและประสานงานทรัพยากรรวมถึงการปรับใช้หลัก Release เข้ามา ภายใต้ต้นทุนที่คาดการณ์ไว้ที่เวลาและการประเมินคุณภาพไว้แล้ว ได้แผนงานที่มีประสิทธิภาพก่อนที่จะดำเนินการ
- Service Asset and Configuration Management เพื่อกำหนดและความคุมส่วนประกอบของบริการและโครงสร้างพื้นฐาน มีการบำรุงรักษา และจัดทำเวอร์ชันในการกำหนดการติดตั้ง
- Change Management เพื่อมั่นใจว่าวิธีการมาตรฐาน และขั้นตอนปฏิบัติได้ถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงโดยต้องได้รับผลกระทบต่อคุณภาพน้อยที่สุด

- Release and Deployment Management เพื่อวางแผนตารางเวลาและควบคุมการเคลื่อนไหวของเวอร์ชันที่จะทดสอบ และสภาพแวดล้อม (Environment) ที่จะใช้ ซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของการจัดการ

- Service Validation and Testing Evaluation เพื่อให้แน่ใจว่าการติดตั้ง และบริการมีผลเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าและยืนยันว่าการดำเนินงานไอที สามารถรองรับบริการใหม่ที่เกิดขึ้นมาได้

- Knowledge Management เพื่อรวบรวมวิเคราะห์จัดเก็บและแบ่งปัน ความรู้และข้อมูลภายในองค์กร หรือเป็นการจัดการความรู้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ โดยการลดความจำเป็นในการที่จะต้องทำการค้นหาความรู้อีกครั้ง และให้เป็นศูนย์รวมความรู้ทั้งหมด ทุกคนในองค์กรเข้ามาหาความรู้ได้ ซึ่งจะเพิ่มประโยชน์ในการตอบปัญหาของ Service ที่ได้เปิดให้บริการอีกด้วย

1.4 การดำเนินงานบริการ (Service Operation) หมายถึงแนวทางและสถานะของวงจรการบริการ พื้นฐานและขบวนการงานบริการ การประยุกต์ใช้ การจัดการ โครงสร้าง การจัดการ ขบวนการ ปัจจัยความสำเร็จและความเสี่ยงในงานบริการ



ภาพประกอบที่ 2.5 แสดงโปรเซสการทำงานของ Service Operation

- Event Management เพื่อตรวจสอบเหตุการณ์ โดยดูความเหมาะสมของเหตุการณ์และพิจารณากิจกรรมควบคุม ที่เหมาะสมเพื่อดำเนินการ Event Management และเพื่อใช้ในการกรองการจัดกลุ่มงาน และการตัดสินใจในการดำเนินการที่เหมาะสม Event Management เป็นหนึ่งในกิจกรรมหลักของ Service Operations

- Request Fulfillment เพื่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการคำร้อง โดยให้เป็นมาตรฐานการเปลี่ยนแปลง เช่นขอเปลี่ยนรหัสผ่าน หรือขอข้อมูลต่าง ๆ

- Access management เพื่อให้ผู้ใช้อำนาจสิทธิในการใช้บริการในขณะที่มีการป้องกันการเข้าถึงที่ไม่อนุญาตให้ผู้ใช้บริการอื่นเข้าใช้ได้ ใช้นโยบายที่กำหนดใน IT Security Management เข้า Management เป็นบางครั้งเรียกว่า Rights Management หรือ Identity Management

- Service Desk เป็น “ศูนย์กลางในการติดต่อ” Single Point Of Contact (SPOC) ในการรับแจ้งปัญหา (Incident) ที่เกิดขึ้นจากผู้ใช้บริการไอที โดยแจ้งผ่านทางโทรศัพท์ เว็บบอร์ด อีเมล และเป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารและประสานงานระหว่างผู้ใช้งานไอที กับ IT Groups และทีมงาน Support เพื่อทำการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

- Incident Management เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการจัดการ Incident ทั้งหมดตั้งแต่การรับปัญหา Incident ข้อผิดพลาดของระบบงานบริการไอทีต่างๆ ที่เกิดขึ้น การตอบคำถาม หรือข้อซักถามต่าง ๆ จากผู้ใช้งาน การแก้ไขปัญหา การส่งต่อการติดตามความคืบหน้าของปัญหา Incident ที่เกิดขึ้นเพื่อผู้คืน Service ให้กลับคืนสู่สภาวะปกติให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้และลดผลกระทบที่ส่งต่อการดำเนินทางธุรกิจให้น้อยที่สุด และต้องอยู่ภายในระดับการให้บริการที่ตกลงไว้ (SLA)

- Problem Management เพื่อใช้ในการจัดการวงจรของปัญหาทั้งหมด และการจัดการปัญหาในแง่ป้องกันเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และเพื่อการลดผลกระทบของเหตุการณ์ที่ไม่สามารถทำให้เชิงรุกวิเคราะห์ปัญหาการจัดการบันทึกเหตุการณ์ และใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมโดย IT Service Management กระบวนการเพื่อระบุแนวโน้มหรือปัญหาสำคัญต่างๆ

1.5 การส่งมอบบริการ

- Service Level Agreement การจัดการระดับบริการ เป็นกระบวนการของการวางแผน การร่วมมือ การร่าง การตกลง การเฝ้าสังเกต การรายงาน ของข้อตกลงระดับบริการ และการพิจารณาถึงความสำเร็จหรือการบรรลุผลของบริการ เพื่อที่จะแน่ใจว่าคุณภาพของบริการที่ต้องการนั้น ได้รับการรักษาไว้และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้วยต้นทุนที่เหมาะสม การจัดการระดับบริการ มีความสำคัญอย่างมากในองค์กร เพื่อที่จะสามารถกำหนดระดับของบริการไอทีที่ต้องการ

เพื่อที่จะสนับสนุนธุรกิจ และสามารถที่จะมีสิ่งที่เอาไว้เฝ้าสังเกตดูว่า ระดับของบริการที่ต้องการนั้น บรรลุได้หรือไม่



ภาพประกอบที่ 2.6 แสดงโปรเซสการทำงานของ Service Level Agreement

ข้อตกลงระดับบริการ คือข้อตกลงระดับบริการระหว่างผู้ที่ให้บริการกับผู้รับ บริการ เป็นการระบุเป้าหมายของบริการที่สำคัญและหน้าที่ความรับผิดชอบของทั้งสองฝ่าย

ข้อตกลงระดับบริการ ถูกจัดการผ่านกระบวนการจัดการระดับบริการ เป็นข้อตกลงที่ให้เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงกับแต่ละบริการ และวัดผลได้ว่า องค์กรไอทีนั้น สามารถให้บริการได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้หรือไม่ จึงทำให้สามารถตัดสินความสามารถ หรือสมรรถนะขององค์กรไอทีได้

ประโยชน์ของ (ITIL)

การนำ (ITIL) มาใช้ในองค์กร ให้คุณประโยชน์มากมายหลายประการได้แก่ การประหยัดค่าใช้จ่ายในการบริการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ คุณประโยชน์หลักของ(ITIL) คือการทำให้เกิดการจัดระบบการทำงานของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งการบริหารจัดการวิธีการดำเนินงานของแผนกที่แตกต่างกันหลายระดับให้เป็นหนึ่งเดียว ช่วยให้เกิดความคล่องตัว

และสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว (ITIL) จึงเป็นเครื่องมือที่ถูกนิยมนำมาใช้งานในชีวิตจริง และพบว่าสามารถทำงานได้ดี

ประโยชน์ของการนำ (ITIL) มาใช้งาน

- ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ช่วยปรับปรุงระบบการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยกระบวนการ หรือระเบียบขั้นตอนการทำงานเชิงปฏิบัติ
- ช่วยให้หน่วยงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับความพึงพอใจจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมากขึ้น อันเนื่องมาจากประสิทธิภาพในการให้บริการที่เป็นระบบ และมีความเป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น
- ช่วยให้องค์กรในส่วนของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับมาตรฐานสากล เป็นที่ยอมรับจากองค์กร หรือหน่วยงานจากนานาประเทศ
- ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และทักษะการทำงานมากขึ้น
- ช่วยให้บริการอันเป็นมาตรฐานที่มีอยู่แล้วขององค์กร มีความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากคุณลักษณะพิเศษที่มีอยู่แล้วของ(ITIL)

ไอทิล เป็นระเบียบวิธีการที่ใช้เพื่อบริหารจัดการ ในด้านการให้บริการของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรขนาดเล็กไปจนถึงขนาดใหญ่ พัฒนาขึ้นโดย OGC (Office of Government Commerce) ซึ่งเป็นสำนักงานหรือองค์กรของรัฐบาลแห่งสหราชอาณาจักร ไอทิลได้รับการสนับสนุนโดย การตีพิมพ์ การพิสูจน์คุณภาพ ตลอดจนการได้รับการยอมรับจากหน่วยงานระหว่างประเทศต่างๆ ไอทิลถูกออกแบบมาเพื่อช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาแผนงานหรือแผนแม่บทในการจัดบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการของไอที

การนำไอทิลมาใช้ในองค์กร จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องมองการณ์ไกลไปในระยะยาวว่า ประโยชน์ที่สามารถวัดออกมาได้เป็นตัวเงินนั้น ช่วยให้เกิดความคุ้มค่าต่อการลงทุนอย่างไร อย่างไรก็ตาม ไอทิลที่จัดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) นั้น เป็นเพียงหลักการมาตรฐานที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย ไม่ได้หมายความว่าเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการในองค์กร แต่เป็นการนำความรู้ด้านการจัดการกระบวนการต่างๆ มาใช้ได้โดยตรง จุดสำคัญจึงอยู่ที่ความเข้าใจในกระบวนการและความสามารถในการปรับประยุกต์ความรู้เหล่านี้ให้เข้ากับองค์กรได้อย่างไร

ธรรมาภิบาล ไอซีที (ICT Governance)



ภาพประกอบที่ 2.7 แสดงองค์ประกอบการทำงานด้านไอทีของธรรมาภิบาล

IT Governance เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการที่ดีทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศควบคู่กันไปกับความสามารถด้านอื่น ๆ ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงที่ใช้เป็นกรอบและองค์ประกอบของกระบวนการบริหารงานในการปฏิบัติตามนโยบาย กลยุทธ์เพื่อสร้างศักยภาพ คุณค่าเพิ่ม และการเติบโตอย่างยั่งยืนอย่างรู้คุณค่าให้กับองค์กรควบคู่กันไปกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่แยกกันไม่ได้ ในกระบวนการบริหารความเสี่ยงตามองค์ประกอบของการจัดการตั้งแต่การวางแผน การจัดองค์กร การจัดพนักงาน การดำเนินการและการควบคุม

ความหมายของ IT Governance

IT Governance / ITG หรือ ธรรมาภิบาลทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ รูปแบบโครงสร้างของความสัมพันธ์และกระบวนการการจัดการและการปฏิบัติในองค์กร ที่กำกับและควบคุมองค์กรให้บรรลุถึงเป้าประสงค์ โดยการสร้างมูลค่าเพิ่มให้เกิดขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็สามารถสร้างความสมดุลในการจัดการกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นเทียบกับสิ่งที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และจากกระบวนการที่เกี่ยวข้อง หรือ ITG คือ การบริหารดุลยภาพทางการลงทุนและ

กระบวนการจัดการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารความเสี่ยง และประโยชน์ที่ได้รับในรูปแบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ Intangible Assets / Value และ Tangible Assets / Value เพื่อสร้างคุณค่าเพิ่มผ่าน Business process ผู้ Business objectives ขององค์กร ได้อย่างมั่นใจ หรือเป็นการบริหารกระบวนการความสัมพันธ์ และคุณภาพ ระหว่าง เป้าประสงค์ทางธุรกิจกับเป้าประสงค์ทางด้านการจัดการสารสนเทศ เพื่อให้มีการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นกระบวนการตามหลักการของ COSO-ERM อย่างผสมผสาน และ อย่างบูรณาการ กับมาตรฐานต่างๆที่เกี่ยวข้อง

IT Governance สำคัญอย่างไร

IT Governance ทำให้เกิดการบริหารและการบูรณาการที่เป็นระบบ มีระเบียบ เป็นขั้นตอน ลดความซ้ำซ้อน ลดความเสี่ยง เพิ่มศักยภาพโดยทางงานข้ามสายงานได้ และประสานงานระหว่างองค์กรได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา มีประสิทธิภาพสอดคล้องประสานกับ การดำเนินงานระดับต่าง ๆ จากการใช้ความสามารถและศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อการผลักดันความสำเร็จ ของการจัดการทั่วทั้งองค์กรอย่างเป็นกระบวนการ

เทคโนโลยีสารสนเทศสร้างความเสี่ยงใหม่ ๆ การสูญเสียโอกาสที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพในการดำเนินการ การปฏิบัติตามนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ฯลฯ รวมทั้งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของการตรวจสอบและการจัดทารายงาน ซึ่งเป็นหัวใจของการบริหารและการควบคุมภายในอย่างคาดไม่ถึง ในการบริหารงานระดับต่าง ๆ ขององค์กรควบคู่กันไปด้วย ดังนั้น การผสมผสานความสามารถด้านต่าง ๆ ขององค์กรกับศักยภาพของระบบงานและการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี จึงเป็นทั้งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงขององค์กรในปัจจุบัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริสุดา สุภาวรรณ (2555) นำเสนอกระบวนการจัดการเหตุการณ์ไม่ปกติ และการจัดการปัญหาสำหรับการสนับสนุนบริการตามมาตรฐานไอทิล โดยเน้นพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกสำหรับการปฏิบัติงาน โดยมีการออกแบบขั้นตอนการดำเนินงานของกระบวนการจัดการอินซิเด็นท์ และการจัดการปัญหาในการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ร่วมกับเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิสตามกระบวนการธุรกิจความยืดหยุ่นของระบบขึ้นอยู่กับความต้องการและประเภทการให้บริการไอทีของแต่ละองค์กร

อิทธิศาสตร์ นาคบุญคง (2555) นำเสนอระบบการจัดการโครงสร้างสำหรับการสนับสนุนบริการตามมาตรฐานไอทิล โดยเน้นไปที่การจัดการ โครงแบบเป็นกระบวนการจัดการ โครงแบบให้

ข้อมูลของคอนฟิเจอร์ชันไอเท็มหรือซีไอมีความถูกต้องเพื่อสนับสนุนกระบวนการจัดการบริการในการสนับสนุนบริการมีการออกแบบและพัฒนาระบบจัดการโครงการ โดยใช้เทคโนโลยี เว็บเซอร์วิส พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างซีไอกับเจ้าของซีไอในกระบวนการจัดการกับเหตุการณ์ไม่ปกติและกระบวนการ จัดการปัญหา สามารถนำข้อมูลมาช่วยในการพิจารณาการส่ง มอบปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับซีไอได้

คณัฎ สุปญณะ(2556) นำเสนอกระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลงสำหรับการสนับสนุนบริการตามมาตรฐานไอทิล โดยเน้นไปที่การจัดการการเปลี่ยนแปลงเป็นการสร้างมาตรฐานในการทำการเปลี่ยนแปลงสถานะของไอซีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจการเปลี่ยนแปลงอาจเป็นผลมาจากกระบวนการจัดการปัญหา มีการออกแบบและพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกให้องค์กรปฏิบัติงานของกระบวนการการเปลี่ยนแปลงตามมาตรฐาน ไอทิล โดยใช้เทคโนโลยีเว็บเซอร์วิส และการจำลองแบบกระบวนการธุรกิจ ซึ่งใช้แนวคิดกระแสงานพบว่าสามารถเชื่อมโยงและให้บริการข้อมูลการเปลี่ยนแปลงของซีไอในระบบรวมไปถึงข้อมูลข้อกำหนดการเปลี่ยนแปลงล่วงหน้า

Shaohua Z. และคณะ(2554) นำเสนอการบูรณาการกระบวนการไอทิลภายในองค์กรบนพื้นฐานของเว็บเซอร์วิส โดยมีการวิเคราะห์การแก้ไขปัญหาและนำเสนอโครงสร้างซึ่งเป็นการบูรณาการร่วมกันของกระบวนการ ไอทิลและระบบในองค์กรกับเว็บเซอร์วิส เน้นการใช้ประโยชน์มาตรฐานในการทำงานร่วมกันของเว็บเซอร์วิสกับกระบวนการ ไอทิลซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกในการทำงานร่วมกันและการแบ่งปันองค์ความรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พบว่า การใช้คุณสมบัติการทำงานร่วมกันของเว็บเซอร์วิสในการรวมหลาย ๆ แอปพลิเคชันไว้ด้วยกัน ทำให้การนำสถาปัตยกรรมการบูรณาการกระบวนการของไอทิลไปใช้ได้ง่ายขึ้น

GLPI



ภาพประกอบที่ 2.8 แสดงหน้าโปรแกรม GLPI

GLPI เป็น opensource software ใช้ license แบบ GNU/GPL version 2 ที่เป็นเครื่องมือบริหารจัดการด้านไอที หรือ ไอทิล GLPI เป็นโปรแกรมประยุกต์ที่ใช้งานบนเว็บที่มีประสิทธิภาพ มีเครื่องมือการจัดการบริการ ระบบช่วยเหลือเรื่องการจัดการเอกสารที่ง่ายดาย ทำให้การบริหารจัดการสารสนเทศง่ายขึ้น

คุณสมบัติ

- เป็นระบบ multi-entities โครงสร้างยืดหยุ่นต่อการพัฒนาเสริม (plugin)
 - รองรับหลายภาษา (45 ภาษา)
 - ระบบการจัดการหน้า (pagintion) ใช้งานสะดวก
 - ระบบค้นหาออกแบบได้ตามความต้องการ
 - มีระบบ Bookmark ในตัว
 - ปรับแต่ง filed การแสดงผลได้ตามต้องการ
 - Export ข้อมูลจาก database ให้อยู่ในรูปแบบ XML ได้
 - Dropdown สามารถเพิ่มลด แก้ไขข้อมูลได้ง่าย
 - เก็บข้อมูล SSL Certificate ได้ พร้อมแจ้งเตือนเมื่อใกล้หมดอายุ
 - เก็บข้อมูล domain ได้ พร้อมแจ้งเตือนเมื่อใกล้หมดอายุ
 - เก็บข้อมูลชิ้นส่วน, ชุดคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เสริมของคอมพิวเตอร์ได้
- เช่น PC, Server, Notebook, Network devices, Monitor, Mouse, Keyboard, Printer,

Projector, VGA Card, memory เป็นต้น

- บอกสถานะของอุปกรณ์ได้ เช่น เสีย (fail) ใช้งานอยู่ (in use) หรือพร้อมใช้ (stock)
- บอกสถานการณ์จัดเก็บของอุปกรณ์
- สามารถระบุไอพี ระบบปฏิบัติการต่างๆ ของระบบเครือข่ายได้

บทที่ 3

ดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ มีลักษณะการศึกษาที่ใช้การวิจัยพื้นฐานเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ถึงความต้องการในเบื้องต้นรวมถึงขั้นตอนการทำงาน ปัญหา ข้อดี ข้อเสียของระบบงานในปัจจุบันของฝ่าย SERVICE ENGINEER และ ข้อจำกัดต่างๆ ของระบบ ความต้องการของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และแนวทางประยุกต์ใช้ไอทีล เพื่อนำมาช่วยแก้ไขการทำงาน พร้อมทั้งดำเนินการทดลอง และ สรุปผลของการศึกษา โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 การดำเนินการวิจัย
- 3.2 การกำหนดแนวทางการทำแบบสอบถาม
- 3.3 กระบวนการออกแบบและพัฒนาโปรแกรม
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การจัดการปัญหา (Problem Management)
- 3.7 การบริหารจัดการการให้บริการ (Service Desk)
- 3.8 การจัดการระดับบริการ (Service Level Agreement : SLA)
- 3.9 การวิเคราะห์
- 3.10 ระยะเวลาการดำเนินการ

ดำเนินการวิจัย

จากการเก็บข้อมูลพบว่า การให้บริการงานด้าน SERVICE ENGINEER ในปัจจุบันนั้น ยังมีจุดที่ต้องปรับปรุงแก้ไขหลายส่วน เช่น ระบบเอกสาร ขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ การให้บริการ มีความล่าช้า และมีความซ้ำซ้อน

ขั้นตอนการรับแจ้งปัญหาของฝ่าย SERVICE ENGINEER จะรับแจ้งปัญหาจากผู้ใช้งานผ่าน โทรศัพท์ อีเมลล์ หรือ เอกสาร ก็จะดำเนินการแก้ไขให้ทันที หรือตามขั้นตอน การแก้ไข เมื่อแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ผู้ให้บริการจะส่งอีเมลล์กลับไปยังผู้ให้บริการได้รับทราบถึงผลการแก้ไขที่เกิดขึ้น และทำการบันทึกปัญหาที่ได้รับแจ้ง และระบุผลการแก้ไขปัญหานั้นๆ พร้อมกับปิดงาน

ข้อดีของระบบการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน

- ขั้นตอนการดำเนินงานไม่ยุ่งยาก เป็นการรับแจ้งปัญหา และแก้ไขปัญหาตามรายการที่ได้รับแจ้ง
- การดำเนินการแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้สามารถดำเนินการได้รวดเร็วหลังจากได้รับแจ้งปัญหา
- ไม่มีกรอบ หรือข้อจำกัด เพื่อแบ่งระดับความสำคัญของปัญหา

ข้อเสียของระบบการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน

- การดำเนินงานไม่เป็นขั้นตอน
- ไม่มีการนำปัญหาที่ได้รับแจ้ง มาทำการวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางจัดการที่เป็นขั้นตอนและเป็นรูปแบบของการแก้ปัญหา เป็นแค่การบันทึกเพื่อปิดงาน
- ไม่มีข้อตกลงการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการ และกรอบเวลาในการแก้ปัญหาต่างๆ

ระบบการให้บริการในปัจจุบัน เป็นการให้บริการแก้ปัญหาตามรายการที่ได้รับแจ้ง และพยายามแก้ปัญหานั้นๆ ให้หมดสิ้นไป ไม่มีขั้นตอน หรือข้อกำหนดที่แน่นอน และไม่มีการกำหนดตัวชี้วัดต่างๆ เพื่อใช้ประเมินผลการให้บริการ ข้อมูลที่บันทึกไว้ไม่เคยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อหาขั้นตอนการแก้ไขปัญหาอย่างถูกวิธี และเป็นรูปแบบ

กำหนดแนวทางการทำแบบสอบถาม

1. ศึกษาจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) เป็นการศึกษาจากบทความหนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจด้าน (Service Operation) และการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

2. ศึกษาจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่ได้โดยการออกแบบสอบถามไปยัง พนักงาน และบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

3. กลุ่มตัวอย่างในการดำเนินการวิจัย ได้แก่พนักงาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับฝ่าย SERVICE ENGINEER ภายในบริษัท ดาต้า โปรดักส์ ทอปปิ่น ฟอรัม จำกัด กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เป็นตัวแทนในการตอบแบบสอบถาม

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

- n. คือ จำนวนของขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%
- N. คือ จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
- e. คือ ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง (เท่ากับ 0.05)

กระบวนการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมประยุกต์

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษารายละเอียดจากเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ๖ (Service Operation) รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ขั้นตอนที่ 2 ทำการสร้างแบบสอบถามแล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาและตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อคำถาม พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาแล้ว มาออกแบบโดยการพัฒนาโปรแกรม และสร้างให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์สามารถใช้งานได้จริงผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ขั้นตอนที่ 4 ติดตั้งโปรแกรมประยุกต์ที่พัฒนาเสร็จแล้วลงบนเครื่องเซิร์ฟเวอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ขั้นตอนที่ 5 ทำการทดสอบโปรแกรม เพื่อหาข้อบกพร่องของโปรแกรม จากนั้นจึงปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมให้มีความพร้อมสำหรับการนำไปใช้งานจริง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์แบบสอบถามออนไลน์ โดยจะใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยลักษณะของภาษาที่ใช้ในการออกแบบสอบถามเป็นภาษาเข้าใจง่ายเพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างกลุ่มตัวอย่างและผู้วิจัย ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถาม 3 ส่วนหลักๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ประเภทหน่วยงาน

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความพร้อมด้าน (Service Operation) เป็นแบบสอบถามลักษณะการตอบเป็นมาตรฐาน (Rating Scale)

ตอนที่ 3 ข้อคำถามปลายเปิด เป็นข้อคำถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา/อุปสรรคในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ในหน่วยงาน

ข้อคำถามในตอนที่ 2 ผู้วิจัยได้กำหนดความคิดเห็นไว้ 5 ระดับ ซึ่งได้แก่ มีความพร้อมมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยการแปลค่าความหมาย แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

5	หมายถึง	มีความพร้อมมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพร้อมมาก
3	หมายถึง	มีความพร้อมปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพร้อมน้อย
1	หมายถึง	มีความพร้อมน้อยที่สุด

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน โดยกำหนดให้แบ่งช่วงคะแนนออกเป็น 5 ช่วงได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงชั้นคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

การแปลความหมายของข้อมูล จึงได้กำหนดเกณฑ์โดยใช้ค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความพร้อมมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความพร้อมมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความพร้อมปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความพร้อมน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความพร้อมน้อยที่สุด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์โดยที่กลุ่มตัวอย่างจาก บริษัท ดาต้า โปรดักส์ ทอปปีน ฟอรัม จำกัด ได้ทำการประเมินแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ รวมจำนวนทั้งหมด 50 คน การให้บริการช่วยเหลือและสนับสนุน แบ่งเป็น 3 ลักษณะดังนี้

- ปัญหาการใช้งาน (Incident) หมายถึง มีเหตุเสีย ชัดข้อง ดิดขัด ความล่าช้าในระบบงาน คอมพิวเตอร์ หรือเครือข่าย ที่ทำให้ผู้ขอหรือพนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือเพื่อแก้ไขปัญหา

- การให้บริการตามคำขอใช้บริการ (Service request) หมายถึงการขอใช้บริการต่างๆ จากระบบสารสนเทศ โดยผู้ขอหรือพนักงานจะขอเป็นครั้งคราวตามที่ต้องการใช้งาน บริการที่ขอใช้จะเกี่ยวข้องกับระบบดังนี้

1. บริการ E-Mail Service
2. บริการ Terminal
3. บริการ File Server
4. บริการระบบ Internet Service
5. บริการแก้ไขปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์

- การให้บริการสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Infrastructure Support) หมายถึงการดูแล เตรียมระบบงาน คอมพิวเตอร์ เครื่องข่าย หรือ โครงสร้างพื้นฐาน สารสนเทศอื่นๆ เพื่อให้มีสภาพพร้อมใช้อย่างต่อเนื่อง และเพียงพอต่อความต้องการใช้งาน

ตารางที่ 3.1 รายละเอียดบริการ E-Mail Service

Business Unit : MIS Department	
Service Statement Title : บริการ E-Mail Service	Contact Point : MIS Support
Service Targets : เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกันโดยผ่านระบบ Electronic Mail	
Service Description : เป็นระบบที่ให้บริการด้านอีเมลล์ในบริษัท โดยมีเซฟเวอร์ทำหน้าที่จัดเก็บและรับส่งอีเมลล์	
Service : ผู้ขอใช้บริการ	
MIS Support : <ol style="list-style-type: none"> ฝ่าย SERVICE ENGINEER จะต้องจัดเตรียมระบบอีเมลล์, เซฟเวอร์ให้บริการให้เพียงพอต่อการใช้งาน จัดเตรียมพื้นที่สำหรับการจัดเก็บและใช้งานอีเมลล์คนละ 500 MB จัดเตรียมระบบ Backup เพื่อสำรองข้อมูลของอีเมลล์ในกรณีที่เกิดความเสียหาย เปลี่ยนรหัสผ่านอีเมลล์หลังจากพนักงานลาออกโดยทันที จัดเก็บ Log ไฟล์ของอีเมลล์ย้อนหลังไม่น้อยกว่า 90 วัน จัดเตรียมระบบ Anti-Virus, Anti-Spam 	
Remark : <ol style="list-style-type: none"> พนักงาน SERVICE ENGINEER ทุกคนจะได้รับอีเมลล์สำหรับการติดต่อประสานงานภายในองค์กร กรณีที่ต้องมีการปิดระบบเพื่อปรับปรุง แก้ไข เปลี่ยนแปลง จะมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน กรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการพื้นที่จัดเก็บอีเมลล์เพิ่ม ต้องเขียนเอกสารแจ้งความความต้องการ แล้วนำส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผ่านการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานผู้ร้องขอ 	
Exceptions to terms and Conditions of SLA : การกรอกเอกสารต้องครบถ้วนตามข้อกำหนด จึงจะดำเนินการตามคำขอ	
Security Requirement : ตรวจสอบเอกสารคำขอเพื่อยืนยันการเป็นพนักงาน การอนุมัติของผู้บังคับบัญชาต้องครบถ้วนสมบูรณ์	

ตารางที่ 3.2 รายละเอียดบริการ Terminal Service

Business Unit : MIS Department	
Service Statement Title : บริการ Terminal Machine	Contact Point : MIS Support
Service Targets : เพื่อให้พนักงาน/ผู้ขอใช้บริการ สามารถเข้าใช้งานในระบบหลัก	
Service Description : เป็นการแก้ไขปัญหา การใช้งาน Terminal Machine ให้แก่ลูกค้า/ผู้ขอใช้บริการ	
Service : ผู้ขอใช้บริการ	
<p>Remark :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ทางลูกค้า/ผู้ขอใช้บริการจะลงรายละเอียดขอรับบริการพร้อมระบุฝ่ายที่ทางลูกค้า/ผู้ขอใช้บริการสังกัดอยู่ 2. กรณีที่ต้องมีการปิดระบบ เพื่อปรับปรุง แก้ไข เปลี่ยนแปลง จะมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน 	
Exceptions to terms and Conditions of SLA : การลงรายละเอียดไม่ครบถ้วนจะไม่ได้รับการพิจารณาคำเนินการ/ล่าช้ากว่าปกติ	

ตารางที่ 3.3 รายละเอียดบริการ File Server

Business Unit : MIS Department	
Service Statement Title : บริการ File Server	Contact Point : MIS Support
Service Targets : เพื่อจัดเก็บไฟล์ของทางลูกค้า	
Service Description : เป็นการสร้างโพลเดอร์ขึ้นบน File Server โดยแบ่งออกเป็นฝ่ายสำหรับทำหน้าที่ในการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าแต่ละที่ร่วมกัน และสามารถที่จะเรียกใช้งานไฟล์ ต่างๆ ที่ทำการบันทึกไว้ขึ้นมาใช้งานร่วมกันได้	
Service : ผู้ขอใช้บริการ	
<p>Remark :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SERVICE ENGINEER ทุกคนจะได้รับสิทธิในการเข้าถึงโพลเดอร์ของลูกค้าได้ 2. พนักงานทุกคนจะได้รับพื้นที่สำหรับจัดเก็บไฟล์ คนละ 500 MB 3. พนักงาน/ผู้ขอ ที่ต้องการพื้นที่จัดเก็บไฟล์เพิ่ม จะต้องกรอกเอกสารร้องขอและให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้อนุมัติ 4. กรณีที่ต้องมีการปิดระบบ เพื่อปรับปรุง แก้ไข เปลี่ยนแปลง จะมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน 	
Exceptions to terms and Conditions of SLA : การกรอกเอกสารไม่ครบถ้วนจะไม่ได้รับการพิจารณาดำเนินการ	

ตารางที่ 3.4 รายละเอียดบริการระบบ Internet Service

Business Unit : MIS Department	
Service Statement Title : บริการระบบ Internet Service	Contact Point : MIS Support
Service Targets : เพื่อให้พนักงาน/ผู้ขอใช้บริการสามารถติดต่อสื่อสารใช้งานอินเทอร์เน็ตได้	
Service Description : เป็นระบบที่ช่วยให้ SERVICE ENGINEER สามารถค้นหาข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ หรือปฏิบัติงานให้แก่องค์กร	
Service : ผู้ขอใช้บริการ	
Remark : <ol style="list-style-type: none"> พนักงาน/ผู้ขอ จะต้องกรอกเอกสารการขอใช้บริการ และได้รับการอนุมัติจากหัวหน้าแผนกหรือผู้บังคับบัญชา แล้วนำส่งเอกสารร้องขอที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ สิทธิ์การใช้งานจะขึ้นอยู่กับอนุมัติของหัวหน้าแผนกหรือผู้บังคับบัญชาเท่านั้น กรณีที่ต้องมีการปิดระบบ เพื่อปรับปรุง แก้ไข เปลี่ยนแปลง จะมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน 	
Exceptions to terms and Conditions of SLA : <ol style="list-style-type: none"> การกรอกเอกสารไม่ครบถ้วนจะไม่ได้รับการพิจารณาดำเนินการ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถพิจารณายกเลิกการใช้งานได้ เมื่อตรวจสอบพบ ว่ามีการใช้งานไม่ถูกต้อง เหมาะสม 	
Security Requirement : เมื่อกรอกเอกสารขอใช้บริการครบถ้วนและถูกต้องจะได้รับพิจารณาให้ใช้งานโดยแบ่งออกเป็นระดับดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> ระดับผู้ใช้งานทั่วไปสามารถใช้ได้เฉพาะเว็บไซต์ที่กำหนดให้เท่านั้น ระดับ Advance User สามารถใช้งานได้มากกว่า แต่ไม่สามารถใช้งาน โปรแกรมประเภท Social Network ได้ ระดับ Manager สามารถใช้งานได้ทุกอย่าง 	

การจัดการปัญหา (Problem Management)

เป็นการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นต่อส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีจุดมุ่งหมายเพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงของเหตุเสียแต่ละประเภทที่เกิดขึ้น และทำการแก้ไขให้ระบบงานกลับมาทำงานได้ถูกต้องตามเดิม ในเวลาอันรวดเร็ว ซึ่งเหตุเสียเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อการทำงานต่างๆ ของระบบ โดยการบริหารจัดการปัญหาต่างๆ เหล่านี้จะช่วยให้ผู้ที่ทำการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีระบบ มีการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด อีกทั้งยังช่วยให้มีการเตรียมการป้องกันต่างๆ ก่อนที่จะเกิดปัญหาเหล่านั้นได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้ใช้งานระบบ ได้รับผลกระทบจากปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานน้อยที่สุด
- เพื่อให้มีการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา
- เพื่อให้มีการกำหนดขั้นตอน และวิธีการในการแก้ปัญหาที่ได้รับแจ้งอย่างถูกต้อง
- เพื่อให้มีการกำหนดแผนการป้องกัน ลดการเกิดปัญหาเดิมซ้ำอีก

ขอบเขต

- การวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาต่างๆ ที่ได้รับ
- การแก้ปัญหาโดยมุ่งเน้นที่การแก้ที่ต้นเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่ได้รับ
- การกำหนดขั้นตอนการจัดเก็บปัญหาต่างๆ ที่ได้รับแจ้งอย่างเป็นระบบ
- การแบ่งการแก้ปัญหาออกตามลำดับความสำคัญของปัญหาที่ได้รับ
- การวิเคราะห์แนวโน้มต่อปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นซ้ำ
- การหาทางป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นซ้ำ

ดัชนีตัวชี้วัด

- จำนวนปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริษัท
- จำนวนร้อยละของปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด
- การรายงานปัญหาประจำเดือน โดยสรุปตามความรุนแรงของปัญหา

นโยบาย

- เมื่อได้รับปัญหา ต้องบันทึกลง GLPI ทุกครั้ง
- จัดทำและปรับปรุงขั้นตอนปฏิบัติสำหรับการบริหารจัดการปัญหา ตามความเหมาะสม
- ระบุสาเหตุของปัญหาและกำหนดแนวทางในการแก้ไข อย่างน้อยถ้ายังไม่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างถาวร ให้กำหนดแนวทางแก้ไขชั่วคราวไว้ก่อน
- ดำเนินการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ หรืออื่นๆ ตามความเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อปิดปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างถาวร

- ถ้าผลกระทบมีความรุนแรง ให้แจ้งผู้จัดการแผนกสารสนเทศได้รับทราบเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขต่อไป
- สรุปและปิดปัญหา และให้บันทึกขั้นตอนการแก้ปัญหาทั้งหมดไว้ด้วย
- ตรวจสอบกับผู้แจ้งปัญหาว่าปัญหานั้นได้รับการแก้ปัญหาแล้วหรือไม่
- สรุปปัญหาทั้งหมดและรายงานให้ผู้จัดการแผนกสารสนเทศได้รับทราบ

การบริหารจัดการการให้บริการ (Service Desk)

เป็นหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในที่นี่จะหมายถึง แผนก MIS Support ของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งรับผิดชอบโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ หน้าที่ของ แผนก MIS Support คือ รับแจ้งปัญหาและดำเนินการแก้ไขเบื้องต้นให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยการให้คำแนะนำการใช้งาน แนวทางการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานเบื้องต้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินกิจกรรม หรือปฏิบัติงานได้

วัตถุประสงค์

- เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- เพื่อทำหน้าที่แก้ปัญหาต่างๆ ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและจำแนกปัญหาต่างๆ ให้เป็นหมวดหมู่เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์

ขอบเขต

- รับแจ้ง และบันทึกปัญหาเข้าสู่ระบบ
- จัดลำดับความสำคัญในการดำเนินการแก้ปัญหา
- ดำเนินการวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ

- ตรวจสอบติดตามปัญหาตั้งแต่เริ่ม จนกระทั่งปัญหาได้รับการแก้ไข
- สรุปผลการแก้ไข รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้องรับทราบ
- ปิดปัญหา

ดัชนีตัวชี้วัด

- การสำรวจหาร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้งาน
- จำนวนปัญหาที่ได้รับการแก้ไขได้ตามที่ SLA กำหนด
- จำนวนปัญหาที่ใช้เวลาแก้ปัญหาเกิน SLA กำหนด

การจัดการระดับบริการ (Service Level Agreement : SLA)

ในส่วนนี้เป็นส่วนของการให้บริการทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการให้บริการต่างๆ ที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับมอบหมายนั้น ได้มีการกำหนดระดับของการบริการ ระดับของปัญหาที่เกิดขึ้น การสร้างข้อตกลงเหล่านี้ เป็นการกระทัาระหว่างผู้ให้บริการกับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างความเข้าใจ และสามารถให้บริการและใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้ให้บริการเข้าใจถึงการให้บริการของหน่วยงาน
- เพื่อระบุประเภทของการให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจนเพื่อระบุความรับผิดชอบที่

ชัดเจน

- เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างเป็นระบบ และถูกต้องตามข้อกำหนด
- เพื่อให้เกิดการชี้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการ
- เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐาน และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับ

บริการ

ขอบเขต

- จัดหมวดหมู่การให้บริการต่างๆ ออกเป็นประเภท
- กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ
- จัดทำข้อตกลงการให้บริการ (SLA)
- บันทึก ทารายงาน และติดตามผลการปฏิบัติว่าได้ตามข้อตกลงการให้บริการ
- ปรับปรุง ทบทวน แก้ไข เอกสารข้อตกลงการให้บริการ

ดัชนีตัวชี้วัด

- ร้อยละ 85 ของการให้บริการต่างๆ เป็นไปตามข้อตกลงการให้บริการที่กำหนด
- ร้อยละ 85 ของระยะเวลาในการแก้ปัญหาได้ทันเวลาตามกำหนดในข้อตกลงการ

ให้บริการ

การวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการโดยนำผลการประเมินแบบสอบถามออนไลน์ มาวิเคราะห์ แล้วประเมินผลข้อมูลจากแบบสอบถาม ลงรหัส (Coding Form) ตรวจสอบรหัสป้อนข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป GLPI เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และรายงานผลค่าทางสถิติ และประมวลผลหาความสัมพันธ์ทางสถิติด้วยระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ และมีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 เปอร์เซ็นต์ เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการศึกษา

การติดตั้ง GLPI

GLPI เป็น Web Application ที่ทำงานบน Web Server โดยเราสามารถใส่คอมพิวเตอร์ของเราทำเป็น Web Server โดยการใช้โปรแกรมจำลอง Web Server ซึ่งสามารถ Download และนำมาติดตั้งได้

วิธีการติดตั้งโปรแกรม GLPI มีดังนี้

- 1.ติดตั้งโปรแกรมจำลอง web server ใช้งานได้หมด ทั้ง IIS, Appserv, [xampp](#)
- 2.ดาวน์โหลดไฟล์ GPLI >> [GLPI Version 0.84.8](#) (เป็นไฟล์ zip)
- 3.แตกไฟล์ ลงใน Folder ของ Web Server ของเรา ถ้าใช้ Appserv จะอยู่ใน folder ที่ชื่อว่า wwwเปิด Web Browser ขึ้นมาและพิมพ์ <http://127.0.0.1/gpli> <<(gpli คือชื่อ โฟลเดอร์ อาจจะประยุกต์เปลี่ยนไปเป็นชื่ออื่น ๆ ที่สอดคล้อง เช่น Support , helpdesk, inventory เป็นต้น

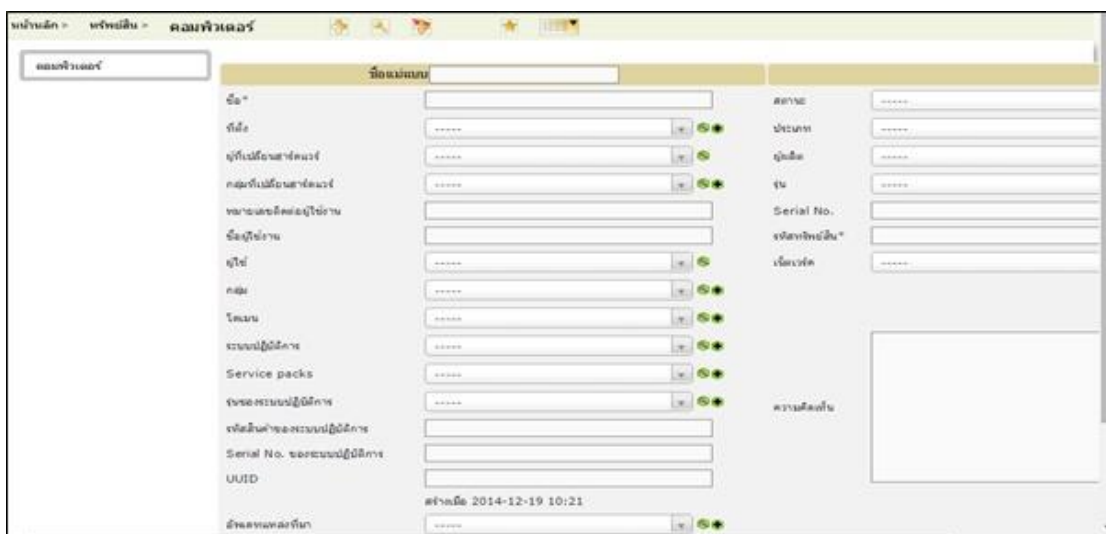
การใช้งาน GLPI

- เริ่มต้นใช้งาน โดยใส่ชื่อเข้าสู่ระบบ gpli และรหัสผ่าน gpli (สามารถเปลี่ยนแปลงในภายหลังได้)

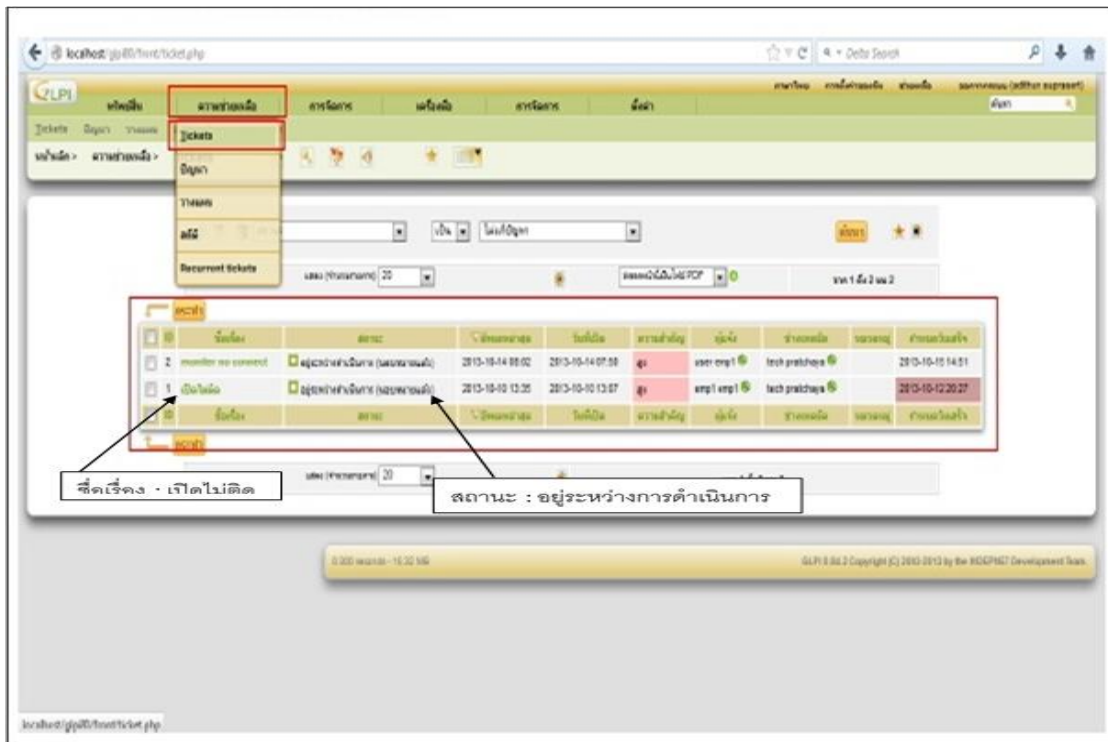
- กดปุ่ม [ตกลง](#) เพื่อเข้าใช้ระบบงาน



ภาพประกอบที่ 3.1 แสดง การ Login เข้าใช้งาน โปรแกรม GLPI



ภาพประกอบที่ 3.2 แสดง การบันทึกข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับอุปกรณ์



ภาพประกอบที่ 3.3 แสดง การจัดการความช่วยเหลือในการบริการทางระบบสารสนเทศ

การติดตาม ปัญหา ที่ได้รับแจ้งจากผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถดูได้จากผลการแสดงผลทั้งหมดที่มีการบันทึกลงในระบบ โดยที่แต่ละกรณีจะแสดงสถานะปัจจุบันว่า เป็นอย่างไร เช่น Processing (อยู่ระหว่างการดำเนินการ) Solved (แก้ปัญหาแล้วแต่ยังไม่ปิดงาน) Closed (แก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้วและปิดงาน)

ID	Title	Status	Last update	Opening date	Priority	Requester	Assigned to - Technician	Category (class)	Due date
884	Terminal ค้าง	Closed	2013-03-15 11:11	2013-03-15 11:04	High	jitada	preedee	Terminal Service	2013-03-15 15:04
885	PC Boot เข้า Terminal ไม่ไ้	Processing (assigned)	2013-03-15 11:09	2013-03-15 11:09	Low	thanyaporn	prathom	Computer Problem	2013-03-20 11:09
883	Outlook ค้าง	Processing (assigned)	2013-03-15 11:04	2013-03-15 11:02	Medium	jeada	prathom	Email Service	2013-03-18 11:02
881	PC เปิดไม่ติด	Processing (assigned)	2013-03-15 11:00	2013-03-15 10:06	Low	sinsuda	preedee	Computer Problem	2013-03-20 10:06
880	mouse คลิก แล้วเป็นเส้นเป็นคลิก	Solved	2013-03-15 10:41	2013-03-15 09:55	Low	sinsuda	prathom	Computer Problem	2013-03-20 09:55

ภาพประกอบที่ 3.4 หน้าจอแสดงผลงานผลการแก้ไขปัญหา สามารถแสดงผลงานได้หลายแบบในที่นี่แสดงผลการแก้ไขปัญหาแยกตามประเภทบริการ

	Number				Satisfaction			Average time			(real) Duration of ticket	
	Opened	Solved	Late	Closed	Opened	Answers	Average	Take into account	Solution	Closing	Average	Total
Computer Installation Service	5	5 (100%)	2 (40%)	5 (100%)	0	0		5 Min(s)	6 Hour(s) 23 Min(s)	6 Hour(s) 30 Min(s)	0 Sec(s)	0 Sec(s)
Computer Problem	96	96 (100%)	3 (3%)	96 (100%)	0	0		4 Min(s)	1 Hour(s) 52 Min(s)	2 Hour(s) 23 Min(s)	0 Sec(s)	0 Sec(s)
Email Service	6	6 (100%)	0	6 (100%)	0	0		10 Min(s)	53 Min(s)	56 Min(s)	0 Sec(s)	0 Sec(s)
File Service	10	10 (100%)	0	10 (100%)	0	0		3 Min(s)	39 Min(s)	39 Min(s)	0 Sec(s)	0 Sec(s)
Internet Service	9	9 (100%)	1 (11%)	9 (100%)	0	0		9 Min(s)	51 Min(s)	3 Hour(s) 38 Min(s)	0 Sec(s)	0 Sec(s)
Terminal Service	8	8 (100%)	0	8 (100%)	0	0		9 Min(s)	21 Min(s)	57 Min(s)	0 Sec(s)	0 Sec(s)
User Account Service	30	30 (100%)	0	30 (100%)	0	0		34 Min(s)	1 Hour(s) 25 Min(s)	1 Hour(s) 28 Min(s)	0 Sec(s)	0 Sec(s)
Web Service	11	10 (91%)	1 (9%)	10 (91%)	0	0		11 Min(s)	1 Day(s) 14 Hour(s) 8 Min(s)	1 Day(s) 14 Hour(s) 9 Min(s)	0 Sec(s)	0 Sec(s)

รูปที่ 5 รายงานผลการแก้ไขปัญหาเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 แยกตามประเภทบริการ

ภาพประกอบที่ 3.5 แสดงผลการแก้ไข (แยกตามประเภทการให้บริการ)

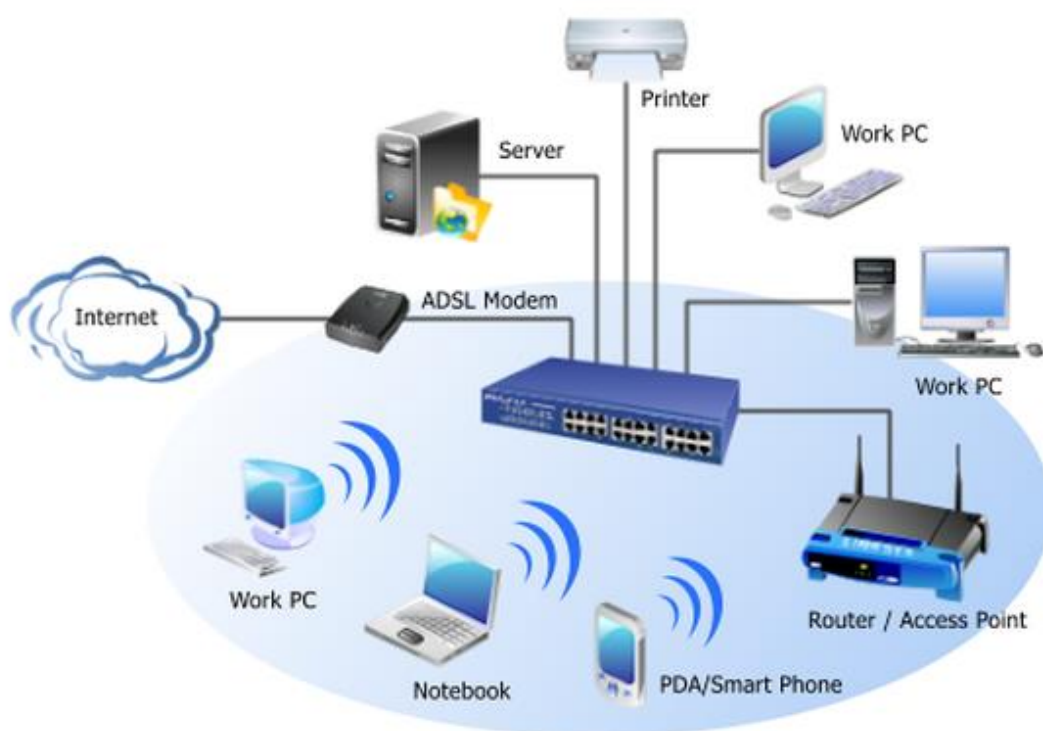
สรุปการนำเครื่องมือบริหารจัดการทางสารสนเทศมาช่วยในการบริหารงานตามวิธีการปฏิบัติที่ดีทางกระบวนการ ITIL

เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การดำเนินงานตามกระบวนการทาง ITIL เป็นไปอย่างมีระบบ มีขั้นตอน สามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานผ่านทางระบบออนไลน์ ซึ่งกระบวนการทาง ITIL นี้ จัดว่าเป็นการรวบรวมเอาความรู้ที่มีอยู่แล้วในการบริหารจัดการศูนย์ฯ ที่ได้ถูกนำไปใช้แล้วในวงการอุตสาหกรรมต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ IT ในช่วงเวลาหลายสิบปีที่ผ่านมา ITIL จึงถูกเรียกว่าเป็น Best Practice ของการบริหารจัดการ IT ในเวลาต่อมาได้มีการกล่าวถึง ITIL ในแง่ที่เป็น IT Service Management Framework กันอย่างแพร่หลาย และได้กลายเป็น de facto standard ไปในปัจจุบัน ประโยชน์จากการนำความรู้ ITIL มาใช้นั้น คือประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการที่สามารถปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้นนั่นเอง

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาและวิจัยครั้งนี้เป็นการนำมาตรฐานการทำงานของไอทีล เเวอร์ชัน 3 มาปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านการบริการหลังการติดตั้ง จากขั้นตอนการวางแผนการดำเนินงานในบทที่ 3 ได้นำขบวนการต่างๆ มาพัฒนาระบบการทำงานสามารถทำได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ทำให้การจัดเก็บข้อมูลต่างๆ สามารถทำได้ง่ายขึ้น ระบบ ทำให้การสืบค้นและการตรวจสอบข้อมูลเป็นไปอย่างเป็นระเบียบก่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีต่อการดำเนินงานขององค์กร



ภาพประกอบที่ 4.1 ภาพรวมของระบบการทำงาน

ไอทีที่ได้ถูกนำมาใช้ในการบริหารจัดการด้านสารสนเทศ ดังนี้

1. Event Management

สิ่งที่เกิดขึ้นและสามารถตรวจพบได้ทั้งที่เป็นแบบคาดว่าจะเกิดขึ้นและไม่คาดว่าจะเกิดขึ้น อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน

ขอบเขตการทำงาน

- ตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงใดๆ ก็ตามที่เกิดขึ้นบนเครือข่ายหรือโครงสร้างพื้นฐานของผู้ให้บริการที่อาจส่งผลกระทบต่อการใช้งาน

- กำหนดให้มีมาตรการควบคุมเหตุการณ์เพื่อให้แน่ใจว่ามีการติดตามและแจ้งเตือนถึงปัญหาที่เกิดขึ้น

- จัดให้มีระบบแจ้งเตือนถึงปัญหาการปฏิบัติงานของระบบและโครงสร้างพื้นฐาน

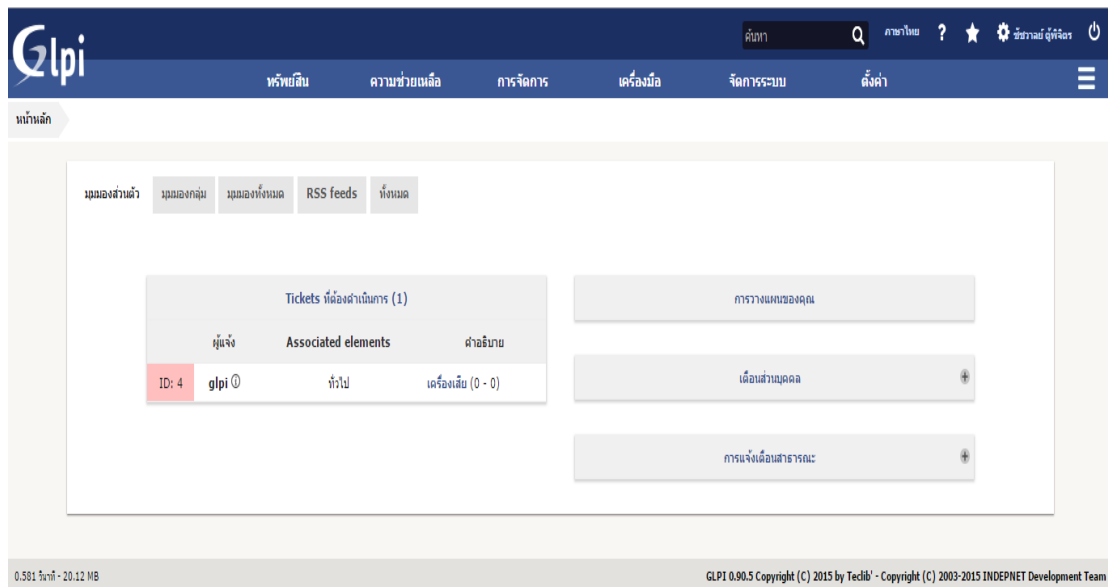
- กำหนดให้มีการตรวจสอบหากเกิดปัญหาบนโครงสร้างพื้นฐานและนำมาเทียบกับ SLA เพื่อให้แน่ใจว่ายังอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของ SLA แต่หากนอกมาตรฐาน SLA จะต้องดำเนินการแจ้งแก่ฝ่าย Incident Management ต่อไป

- กำหนดให้มีการเฝ้าดูและจัดทำรายงานเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจนมีการแจ้งเตือนจากตัวแอปพลิเคชันที่ใช้เฝ้าดู



ภาพประกอบที่ 4.2 หน้าจอการเข้าระบบการใช้งาน

ผู้ใช้งาน จะต้องเข้าระบบ Login และ Password ตามที่ได้มอบหมายไว้ เมื่อเข้าระบบเรียบร้อยแล้ว จะพบหน้าจอแสดงหัวข้อต่าง ๆ ดังรูป 4.3



ภาพประกอบที่ 4.3 การแจ้งเตือนเมื่อเจ้าหน้าที่เข้าใช้งานในระบบ

เมื่อเข้าสู่หน้าจอหลักแล้ว ผู้ใช้งานจะพบการแจ้งเตือนเมื่อเกิดปัญหา ดังภาพประกอบที่ 4.3 โดยมีรายละเอียดการบันทึกข้อมูลตามการใช้งาน

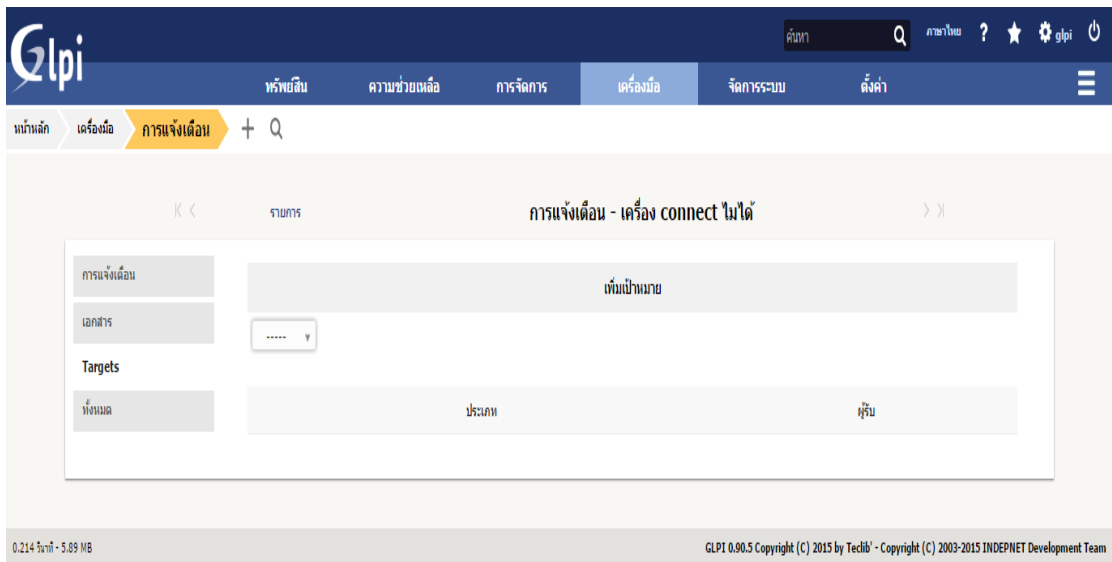
4.2 Incident Management

การเปิด Incident เมื่อผู้ใช้บริการทำการแจ้งข้อมูลเพื่อแจ้ง Incident โดยจะมีการบันทึกปัญหาเพื่อร้องขอความช่วยเหลือ

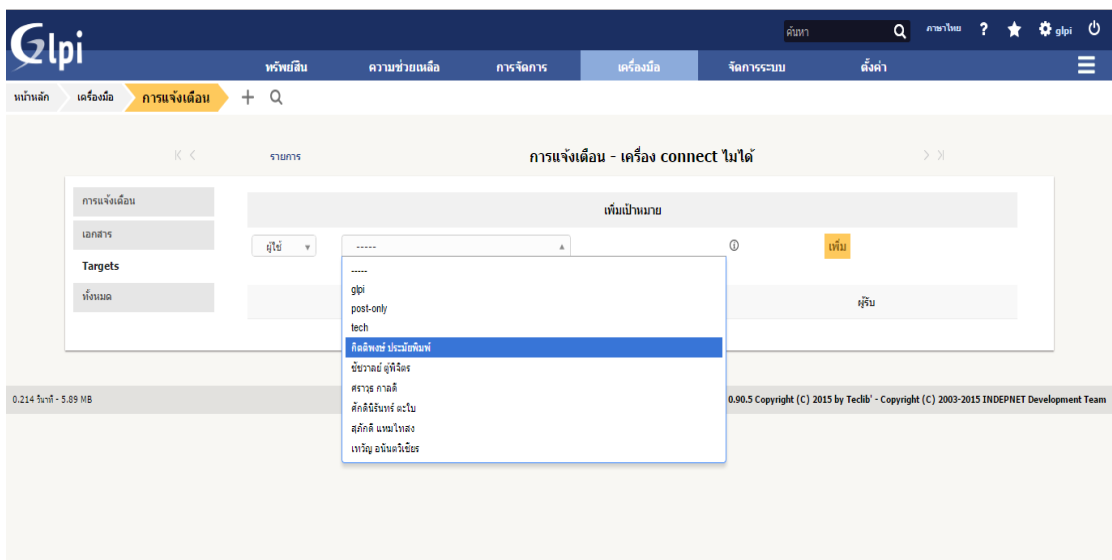


ภาพประกอบที่ 4.4 การบันทึกการรับแจ้ง Incident

เมื่อได้รับแจ้ง Incident จากผู้ใช้บริการ ต่อไปเจ้าหน้าที่ทำการบันทึกคำร้องลงใน ระบบ GLPI หลังจากนั้นผู้แจ้งจะดำเนินการมอบหมายงานให้ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้อง (กำหนดตรง Target) ดังรูป 4.4



รูปที่ 4.5 การมอบหมายงาน Incident ให้กับผู้รับผิดชอบ



ภาพประกอบที่ 4.6 การมอบหมายงาน Incident ให้กับผู้รับผิดชอบ (ต่อ)

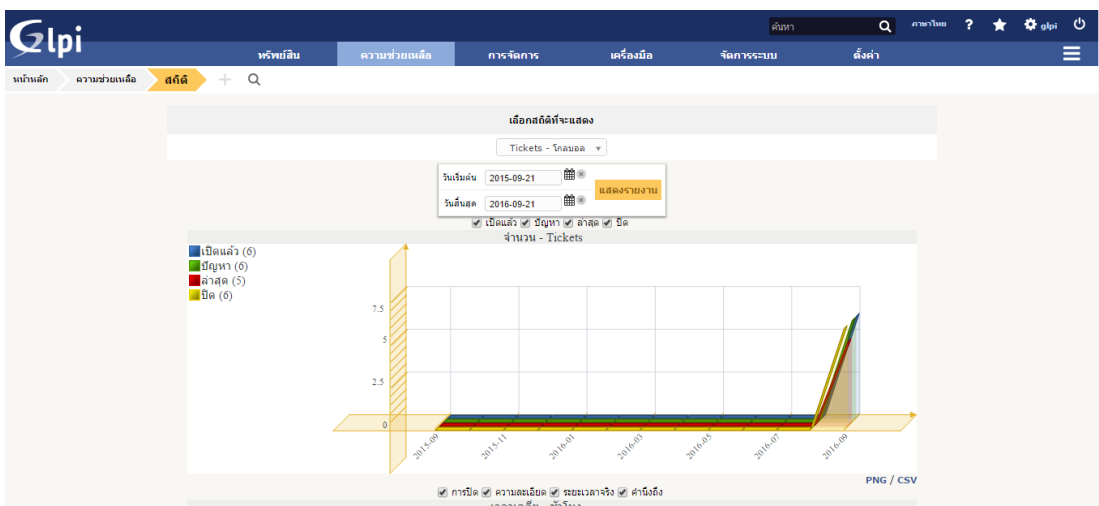
การติดตาม Incident ที่ได้มอบหมายให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง สามารถดูได้จากหน้าจอ แสดง incident ทั้งหมดที่มีการบันทึกลงระบบ ดังภาพประกอบที่ 4.5 โดยที่แต่ละ incident จะแสดง สถานะปัจจุบันว่า มีสถานะเป็นอย่างไร เช่น อยู่ระหว่างดำเนินการ , แก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว และปิดงาน

ชื่อเรื่อง	ผู้เขียน	สถานะ	คำอธิบาย	วันที่เริ่มดำเนินการแสดงผล	วันที่สิ้นสุดการแสดงผล	วางแผน
ปุ่มกดไม่ได้	gipi	ข้อมูล	กดปุ่มแล้วเครื่องไม่ตอบสนอง	2016-09-19 10:15	2016-09-21 15:30	ไม่
เครื่อง connect ไม่ได้	gipi	ข้อมูล	เนื่องจากเวลาการ Connect เครื่อง เพื่อใช้ถ่ายข้อมูลและไม่สามารถถ่ายได้ เพราะระบบไม่สามารถ Connect ได้	2016-09-16 11:00	2016-09-16 15:00	ไม่
เครื่องค้าง	gipi	ข้อมูล	กำลังใช้ถ่ายไฟล์ในระบบอยู่ แล้วเครื่องค้าง	2016-09-16 11:15	2016-09-16 14:00	ไม่
เครื่องออก Report ไม่ได้	gipi	ข้อมูล	ต้องการดูรายละเอียดของข้อมูล แต่ Report ไม่ออก	2016-09-16 13:00	2016-09-16 16:00	ไม่
เครื่องไม่ Boot	gipi	ข้อมูล	เปิดเครื่องแล้วเครื่องไม่ทำงาน	2016-09-16 09:15	2016-09-16 14:00	ไม่
โปรแกรมไม่ทำงาน	gipi	ข้อมูล	เปิดแล้วใช้งานไม่ได้	2016-09-16 10:30	2016-09-16 13:30	ไม่

ภาพประกอบที่ 4.7 การมอบหมาย Incident ให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ชื่อเรื่อง	ผู้เขียน	สถานะ	คำอธิบาย	วันที่เริ่มดำเนินการแสดงผล	วันที่สิ้นสุดการแสดงผล	วางแผน
ปุ่มกดไม่ได้	gipi	เสร็จ	กดปุ่มแล้วเครื่องไม่ตอบสนอง	2016-09-19 10:15	2016-09-21 15:30	ไม่
เครื่อง connect ไม่ได้	gipi	กระทำ	เนื่องจากเวลาการ Connect เครื่อง เพื่อใช้ถ่ายข้อมูลและไม่สามารถถ่ายได้ เพราะระบบไม่สามารถ Connect ได้	2016-09-16 11:00	2016-09-16 15:00	ไม่
เครื่องค้าง	gipi	เสร็จ	กำลังใช้ถ่ายไฟล์ในระบบอยู่ แล้วเครื่องค้าง	2016-09-16 11:15	2016-09-16 14:00	ไม่
เครื่องออก Report ไม่ได้	gipi	กระทำ	ต้องการดูรายละเอียดของข้อมูล แต่ Report ไม่ออก	2016-09-16 13:00	2016-09-16 16:00	ไม่
เครื่องไม่ Boot	gipi	เสร็จ	เปิดเครื่องแล้วเครื่องไม่ทำงาน	2016-09-16 09:15	2016-09-16 14:00	ไม่
โปรแกรมไม่ทำงาน	gipi	กระทำ	เปิดแล้วใช้งานไม่ได้	2016-09-16 10:30	2016-09-16 13:30	ไม่

ภาพประกอบที่ 4.8 หน้าจอแสดงสถานะของ Incident ในระบบรับแจ้ง



ภาพประกอบที่ 4.9 กราฟแสดงสถานะของ Incident ของการทำงานภายในระบบ

4.3 Request Fulfillment

นำมาใช้เพื่ออธิบายความต้องการที่หลากหลายที่ผู้ใช้งานส่งเข้ามาโดย Service Request เป็นการร้องขอจากผู้ใช้งานเพื่อให้ได้มาซึ่งข่าวสาร คำแนะนำหรือการขอเปลี่ยนแปลง ตลอดจนขอเข้ามา (Access) บริการ เช่น การร้องขอเข้ามาของผู้ใช้งาน ขอติดตั้งซอฟต์แวร์เพิ่มเติมการร้องขอใช้บริการของผู้จะใช้งานควรได้รับการติดตามอย่างเหมาะสมเพื่อให้สามารถรับมือและรายงานสถานการณ์ร้องขอได้อย่างถูกต้อง ภายในระบบ Request Fulfillment

- ดูแลรักษาความพึงพอใจของลูกค้าผ่านกระบวนการจัดการเกี่ยวกับการร้องขอใช้บริการอย่างมืออาชีพ

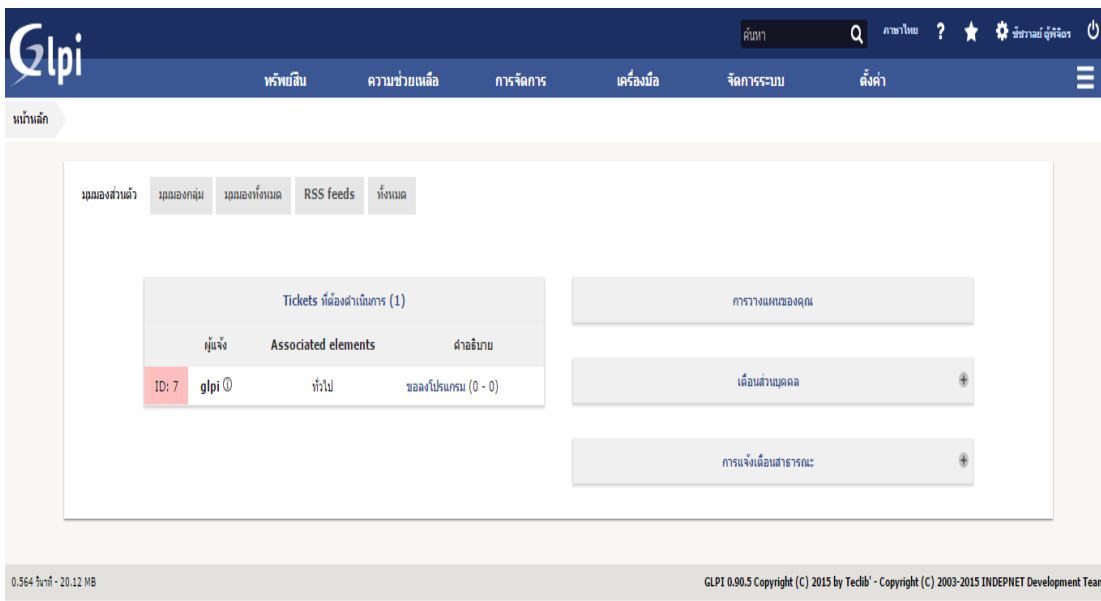
- ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเกี่ยวกับความพร้อมของการให้บริการและกระบวนการที่จะทำให้ได้รับบริการ

- ให้บริการข้อมูลทั่วไป รวมทั้งรับคำตำหนิจากผู้ใช้บริการ

The image shows a 'New ticket' form with the following fields and values:

- วันที่เปิด:** 2016-09-20 09:00
- กำหนดวันเสร็จ:** 2016-09-20 15:00
- ประเภท:** ร้องขอ
- หมวดหมู่:**
- ผู้กระทำ:** gipi (กำลังดำเนินการ: 0)
- ผู้แจ้ง:** gipi (กำลังดำเนินการ: 0)
- ผู้ติดตาม:** gipi (กำลังดำเนินการ: 0)
- มอบหมายให้:** ชัชวาลย์ สุทธิจิตร (กำลังดำเนินการ: 0)
- สถานะ:** ผู้ตรวจดำเนินการ (มอบหมายแล้ว)
- แหล่งที่มาการร้องขอ:** Other
- ขออนุมัติ:**
- ที่ตั้ง:**
- Associated elements:** ทั่วไป
- ชื่อเรื่อง:** ขอสมัครเรียน
- คำอธิบาย:** ขอสมัครเพื่อไปทำวิทยานิพนธ์

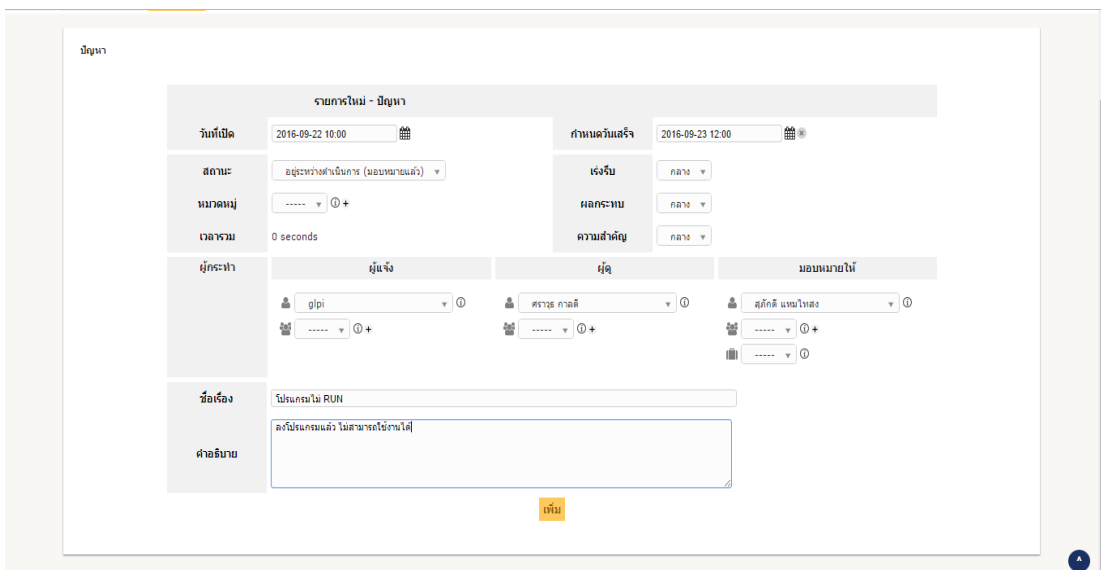
ภาพประกอบที่ 4.10 การร้องขอในการใช้งานซอฟต์แวร์เพิ่มเติม



ภาพประกอบที่ 4.11 ผู้ที่ดูแลการใช้งาน ได้รับเรื่องที่ร้องขอ

4.4 Problem Management

การทำ Problem Management จะใช้ข้อมูลจากการบันทึก Incident ในระบบ GLPI มาเป็นตัววิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยแบ่ง Incident ที่เกิดขึ้นให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อตรวจสอบ Incident ที่ไม่ปกติ หรือเกิดขึ้นมากกว่าปกติว่ามาจากบริการใด เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์หาต้นเหตุของปัญหาและวิธีการแก้ไข เมื่อทราบสาเหตุและแนวทางแก้ไข ก็จะนำปัญหานั้น มาเปิดเป็น problem เพื่อแก้ไขปัญหา



ภาพประกอบที่ 4.12 การสร้าง Problem เพื่อแก้ไขปัญหา

เมื่อทราบปัญหาจากกระบวนการ Problem review และนำไปบันทึกลง GLPI เรียบร้อยแล้ว หากปัญหาที่แจ้งไว้สามารถแก้ไขได้หาแนวทางแก้ไขได้ ก็จะดำเนินการในขั้นตอนอื่นต่อไป และทำแผนรองรับการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากบางปัญหาอาจจะมีการแก้ไขข้อมูลของระบบเพื่อแก้ปัญหาที่ได้จากกระบวนการ Problem review

4.5 Access Management

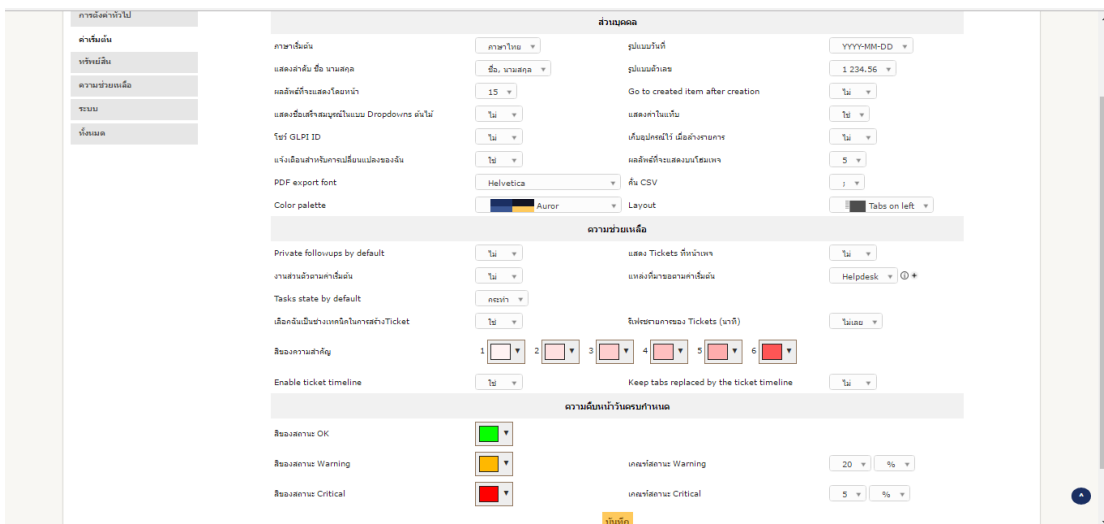
- การควบคุมหรืออนุญาตให้ผู้ใช้งานได้รับสิทธิ์ในการเข้ามาใช้งานบริการ รวมทั้งปฏิเสธผู้ที่ไม่ได้รับสิทธิ์เข้ามาใช้งานบริการ บางองค์กรเรียกลักษณะการทำงานนี้ว่าเป็นการบริหารสิทธิ์หรือบริหารตัวตนของผู้ใช้งาน

- บริหารการเข้าถึงบริการบนพื้นฐานของนโยบายและการกำหนดแนวทางการดำเนินงานในการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลข่าวสาร

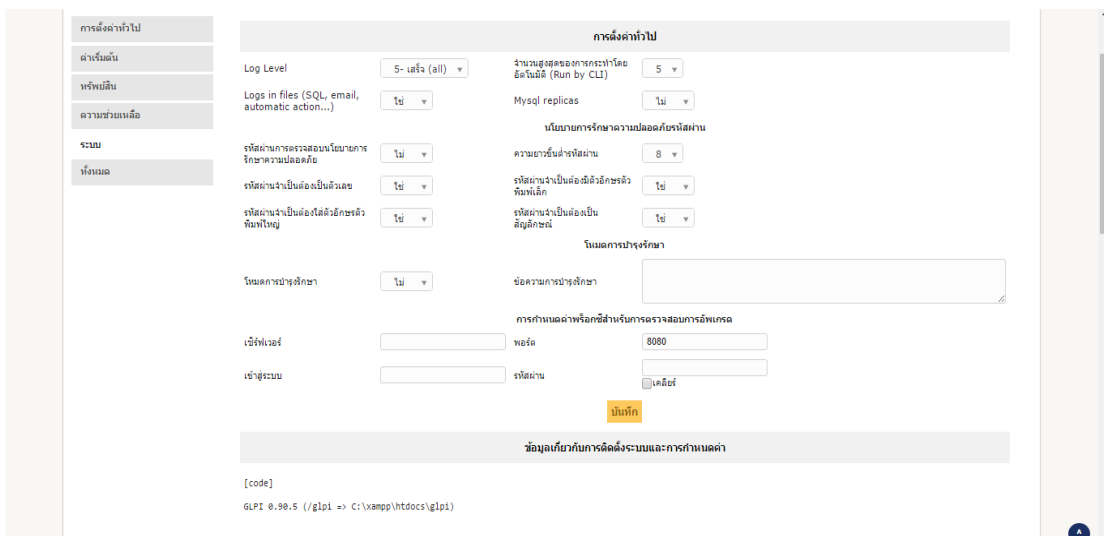
- ตอบสนองต่อการร้องขอเพื่ออนุมัติให้มีสิทธิ์ในการเข้าถึงบริการ การเปลี่ยนสิทธิ์ในการเข้าถึงบริการ หรือการควบคุมการเข้าถึงบริการเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ใช้บริการมีสิทธิ์ใช้งานที่เพียงพอและเหมาะสมกับงานหรือบริการที่ได้ตกลงกันไว้

- ดูแลการเข้าถึงการบริการเพื่อให้แน่ใจว่ามีการใช้สิทธิ์เข้าถึงบริการอย่างเหมาะสม

ภาพประกอบที่ 4.13 การตั้งค่าพื้นฐานทั่วไปของการใช้งาน



ภาพประกอบที่ 4.14 แสดงการตั้งค่าการกำหนดสิทธิ์แต่ละคนในการใช้งาน



ภาพประกอบที่ 4.15 การตั้งค่าการรักษาความปลอดภัยในการกำหนดผู้ใช้งาน

4.6 Service Desk

Service Desk เป็นหน่วยงานพร้อมด้วยทีมงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแบบต่างๆ แก่ลูกค้า โดยลูกค้าสามารถติดต่อร้องขอเข้ามาทางโทรศัพท์ ทางอินเทอร์เน็ต หรือทางเครือข่าย รวมทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากการใช้ซอฟต์แวร์เพื่อการเฝ้าดูและตรวจพบสิ่งผิดปกติขณะดำเนินการให้บริการแก่ลูกค้า

ผลการสำรวจความพึงพอใจก่อนที่จะมีการนำไอทิลมาปรับใช้ในการให้บริการ และหลังจากที่นำไอทิลมาปรับใช้ในการให้บริการ โดยมีผลของการสำรวจดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ก่อนใช้)	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (หลังใช้)	ส่วนต่างความพึงพอใจ
Event Management -การติดตามประสิทธิภาพการทำงานให้เป็นไปตามปกติ	3.82	4.56	0.74
-การแจ้งเตือนหากตรวจพบที่เกิดปัญหา	4.12	4.33	0.21
Incident Management -การกู้คืนความล้มเหลวของการให้บริการอย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ให้กับลูกค้าเพื่อลดผลกระทบต่อการใช้งาน	3.98	4.20	0.22
-มีการตั้งการสำรองข้อมูล (Back up) อย่างสม่ำเสมอโดยที่กำหนดให้เดือนละ 2 ครั้ง	3.80	4.13	0.33
Request Fulfillment -การสร้างช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ	3.68	4.25	0.57
-การตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้งาน	3.58	4.20	0.62

Problem Management -การนำปัญหาที่ลูกค้าแจ้งมาวิเคราะห์เพื่อหาต้นเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น	3.75	4.08	0.33
-การแก้ปัญหาและแนวทางการแก้ไข	4.05	4.23	0.18
Access Management -การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงบริการที่จัดให้	3.82	4.32	0.50
-มีการบังคับการตั้ง Reset รหัสผ่านของผู้ใช้งานทุกๆ 3 เดือน เพื่อความปลอดภัยในการใช้งานระบบ	3.60	4.15	0.55

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) แสดงข้อมูลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ก่อนใช้)	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (หลังใช้)	ส่วนต่างความพึงพอใจ
Service Desk -การรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาของการบริการ	4.15	4.56	0.41
-การจัดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการร้องขอใช้งาน	3.68	4.10	0.42
- ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน	3.84	4.26	0.42

จากผลการสำรวจ สามารถสรุปโดยภาพรวมได้ว่า หลังจากการนำกระบวนการไอทีมาประยุกต์ใช้กับระบบงานเดิมแล้ว ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการดำเนินการแก้ปัญหาที่รวดเร็วขึ้น ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ ที่มีมากขึ้น ทำให้ภาพรวมของฝ่าย เซอร์วิส เอ็นจิเนียร์ ดีขึ้นในสายตาของผู้ใช้บริการ แต่ยังคงมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีเพิ่มขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาและทดลองนำโครงการมาประยุกต์ใช้งานในองค์กร ตามที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 1 เมื่อทำการเปรียบเทียบระหว่างระบบงานเดิมกับระบบงานใหม่ โดยวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้นต่อการปรับปรุงบริการของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการตอบสนองต่อผู้ให้บริการได้รวดเร็วขึ้นได้

สรุปผลการวิจัย

จากการดำเนิน โครงการ สามารถสรุปการดำเนินการและผลการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของโครงการได้ดังนี้

1. บุคลากรที่ร่วมทำงานตาม โครงการนี้ มีความเข้าใจกระบวนการทำงานที่ดำเนินการตามกระบวนการของไอทิลมากขึ้น
2. มีการจัดเก็บข้อมูลการให้บริการลง GLPI และสามารถนำข้อมูลที่บ้านที่กไว้ ไปวิเคราะห์ถึงแนวทางการพัฒนาและการทำงานในปัจจุบัน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในอนาคตได้
3. มีความชัดเจนในเรื่องของให้บริการมากขึ้น ทำให้สามารถแยกแยะความสำคัญและความเร่งด่วนของงานได้ดีขึ้น
4. ได้รับความไว้วางใจจากผู้ให้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยดูจากผลการตอบแบบสำรวจของผู้ใช้บริการ

ข้อดีของการดำเนินโครงการ

จากการดำเนินการศึกษาและทดลองโครงการ พบว่ามีข้อดีของการนำกระบวนการไอทิลเข้ามาใช้ คือ

- การดำเนินงานของ แผนก SERVICE ENGINEER มีรูปแบบมากขึ้น เป็นระบบมากขึ้น สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานต่างๆ ได้
- มีระบบรองรับการบันทึกปัญหา จัดเก็บปัญหา ทำให้สามารถนำปัญหาไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาระบบต่อไปได้

- มีการวัดประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานได้โดยใช้รายงานประจำเดือน
- บุคลากรมีความเข้าใจในรูปแบบการทำงานที่อ้างอิงมาตรฐานมากขึ้น

ข้อควรปรับปรุงของการดำเนินโครงการ

- เนื่องจากการปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน ทำให้เกิดการงานที่ต้องใช้เวลามากขึ้นเพื่อทำความเข้าใจกับระบบงานใหม่
- ใช้เวลาในการทำความเข้าใจกระบวนการต่างๆ ค่อนข้างนาน เพราะบุคลากรไม่มีความรู้มาก่อน
- เนื่องจากบุคลากรของหน่วยงานไม่เพียงพอ จึงทำให้มีผลต่อการดำเนินโครงการเป็นอย่างมาก

ข้อจำกัด

- ด้านบุคลากร เนื่องจากมีบุคลากรน้อย การเพิ่มบุคลากรจะมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น
- การจัดเก็บข้อมูลทำได้ช้า เนื่องจากบุคลากรไม่เพียงพอ
- ใช้เวลาในการศึกษา GLPI และ GLPI ไม่รองรับในบางเรื่อง
- ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องไอที

ปัญหาและอุปสรรคที่พบ

- ความรู้ความเข้าใจ และความพร้อมทางด้านบุคลากร มีผลอย่างมากต่อการดำเนินโครงการ
- ผู้ใช้ไม่คุ้นเคยกับการปฏิบัติงานโดยอ้างอิงมาตรฐาน ที่ถูกมองว่าเป็นขั้นตอนที่ยุ่งยาก
- ไม่สามารถจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากร โดยผู้เชี่ยวชาญได้ เพราะไม่มีงบประมาณ

ข้อเสนอแนะ

- การดำเนินโครงการครั้งนี้ เป็นแนวทางที่ทำให้เห็นว่า การนำกระบวนการไอทีมาประยุกต์ใช้ ควรต้องมีการเตรียมการดังต่อไปนี้ ก่อนที่จะดำเนิน การพัฒนาโครงการ
- ความพร้อมทางด้านบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจเรื่องกระบวนการไอที
 - ความพร้อมด้านข้อมูลและการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ
 - ความพร้อมด้านเครื่องมือ เนื่องจากซอฟต์แวร์ที่ใช้ เป็น opensource มีคุณสมบัติที่รองรับกระบวนการไอที แต่ไม่ครอบคลุมบางเรื่อง จึงต้องพิจารณาให้ดีก่อนนำมาใช้

บทสรุป

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา หลักการของ ITIL เข้ามาช่วยในการพัฒนา ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในระบบการแจ้งแก้ไขปัญหาสำหรับการทำงานด้านระบบ สารสนเทศ และศึกษาประสิทธิภาพหลังจาก นำ ITIL ปรับปรุงกระบวนการทำงานในระบบการ แจ้งแก้ไขปัญหาสำหรับการทำงานด้านระบบสารสนเทศ

งานวิจัยนี้ได้พัฒนาระบบสนับสนุนการทำงานของพนักงานแผนก SERVICE ENGINEER เพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีระบบจากการ ปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านไอทีด้วย ITIL เข้ามาช่วยในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น การ แก้ไขให้ระบบกลับมาพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็วที่สุดหลังจากมีการรับแจ้งเหตุการณ์ไม่ปกติจาก ผู้ใช้บริการภายใต้ข้อตกลงระดับบริการ ลดความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร ผู้ให้บริการทั้งยังสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารได้อีกด้วย

บรรณานุกรม

- กัลยา ใจรักษ์ และ ประสงค์ ปราณีตพลกรัง. **ธรรมาภิบาลด้านไอที** สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
 ajkallaya@gmail.com, prasongspu@gmail.com.
- ศิริสุดา สุภาวรรณ.(2555) **การนำมาตรฐาน ITIL มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศกรณีศึกษา บริษัท ดีคอมพิวเตอร์ จำกัด** สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานครปีการศึกษา .
- คนัย สุปญณะ(2556). **การนำ ITIL มาประยุกต์รับแจ้งปัญหาในระบบสารสนเทศ ของธุรกิจขายวัสดุก่อสร้าง กรณีศึกษาของ ร้านธงคำไม้** การศึกษาโครงการเฉพาะเรื่องนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- วิภารัตน์ ปัทกจินัง.(2557) **การพัฒนากระบวนการจัดการประเมินระดับความเสี่ยงและความพร้อมด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ขององค์กร** สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชากระบวนการสารสนเทศคอมพิวเตอร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อัศววิษณุ เล็กเจริญ(2556). **นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ กลุ่มพัฒนาระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติราชการที่กลุ่มพัฒนาระบบตรวจสอบบัญชีคอมพิวเตอร์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์** Email : akkarawitl@cad.go.th.
- อิทธิศาสตร์ นาคบุญคง(2555). **การนำกรอบไอทิลมาประยุกต์ใช้ในองค์กรธุรกิจขนาดกลางกรณีศึกษา :บริษัทออกแบบภูมิสถาปัตยกรรมแห่งหนึ่ง** งานค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง “ความพึงพอใจการปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านไอทีด้วย ITIL กรณีศึกษา บริษัท ดาต้า โปรดักส์ ทอปปีนฟอร์ม จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามระดับความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ดังนั้น ผู้ประเมินจึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดพิจารณาตอบแบบสอบถามต่อประเด็นคำถามดังกล่าวในอันที่จะนำมาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์และการประเมินความเสี่ยง เพื่อให้ทราบถึงระดับความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ในวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพร้อมด้าน (Service Operation)
- ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินงานบริการ (Service Operation) หมายถึงแนวทางและสถานะของวงจรการบริการ พื้นฐานและขบวนการงานบริการ การประยุกต์ใช้ การจัดการ โครงสร้าง การจัดการ ขบวนการ ปัจจัยความสำเร็จและความเสี่ยงในงานบริการ

- **Event Management** เพื่อตรวจสอบเหตุการณ์ โดยดูความเหมาะสมของเหตุการณ์และพิจารณากิจกรรมควบคุม ที่เหมาะสมเพื่อดำเนินการ Event Management และเพื่อใช้ในการกรองการจัดกลุ่มงาน และการตัดสินใจในการดำเนินการที่เหมาะสม
- **Request Fulfillment** เพื่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการคำร้อง โดยให้เป็นมาตรฐานการเปลี่ยนแปลง เช่นขอเปลี่ยนรหัสผ่าน หรือขอข้อมูลต่าง ๆ
- **Access management** เพื่อให้ผู้ใช้มีอำนาจสิทธิในการใช้บริการในขณะที่มีการป้องกันการเข้าถึงที่ไม่อนุญาตให้ผู้ใช้บริการอื่นเข้าใช้ได้
- **Service Desk** เป็น “ศูนย์กลางในการติดต่อ” Single Point Of Contact (SPOC) ในการรับแจ้งปัญหา (Incident) ที่เกิดขึ้นจากผู้ใช้บริการไอที
- **Incident Management** เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการจัดการ Incident ทั้งหมดตั้งแต่การรับปัญหา Incident ข้อผิดพลาดของระบบงานบริการไอทีต่างๆ ที่เกิดขึ้น การตอบคำถาม หรือข้อซักถามต่าง ๆ จากผู้ใช้งาน

- **Problem Management** เพื่อใช้ในการจัดการวงจรของปัญหาทั้งหมด และการจัดการปัญหาในแง่ป้องกันเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

การแปลค่าความหมาย แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือด้วยดีของท่านมา ณ โอกาสนี้

นาย ชัชวาลย์ คู่พิจิตร โทร. 0863495322 อีเมลล์ chatchawan1986@gmail.com

นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ดร.นิเวศ จิระวิชุดชัย โทร.0936700957 อีเมลล์

ที่ปริกษาสารนิพนธ์

แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการด้าน ไอทิล

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ 1) ชาย 2) หญิง
- อายุ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21 - 40 ปี 4) 41 – 60 ปี 6) 60 ปีขึ้นไป
- ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> 1) ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
<input type="checkbox"/> 3) ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 4) สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพของผู้ใช้บริการ

- 1) บริษัท/ผู้ประกอบการ 2) หน่วยงานภาครัฐ
 3) องค์กรชุมชน/เครือข่ายขององค์กรชุมชน 4) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. Event Management					
1.1 การติดตามประสิทธิภาพการทำงานให้เป็นไปตามปกติ					
1.2 การแจ้งเตือนหากตรวจพบว่าระบบเกิดปัญหา					
2. Incident Management					
2.1 การกู้คืนความล้มเหลวของการให้บริการอย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ให้กับลูกค้าเพื่อลดผลกระทบต่อการใช้งาน					
2.1 มีการตั้งการสำรองข้อมูล (Back up) อย่างสม่ำเสมอโดยที่กำหนดให้เดือนละ 2 ครั้ง					
3. Request Fulfillment					
3.1 การสร้างช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ					
3.2 การตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้งาน					
4. Problem Management					
4.1 การนำปัญหาที่ลูกค้าแจ้งมาวิเคราะห์เพื่อหาต้นเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น					
4.2 การแก้ปัญหาและแนวทางการแก้ไข					
5. Access Management					
5.1 การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงบริการที่จัดให้					
5.2 มีการบังคับการตั้ง Reset รหัสผ่านของผู้ใช้งานทุกๆ 3 เดือน เพื่อความปลอดภัยในการเข้าใช้งานระบบ					

6. Service Desk 6.1 การรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาของการบริการ เช่น สาเหตุของการเกิดปัญหา ตลอดจนการทำให้ ระบบ กลับสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด					
6.2 การจัดข้อมูลและเอกสารของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการ ร้องขอเข้ามาใช้งานเซอร์วิสของผู้ใช้งาน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

- ข้อเสนอแนะ 1.....
- 2.....
- 3.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่ทางเราได้จัดทำขึ้นในครั้งนี้

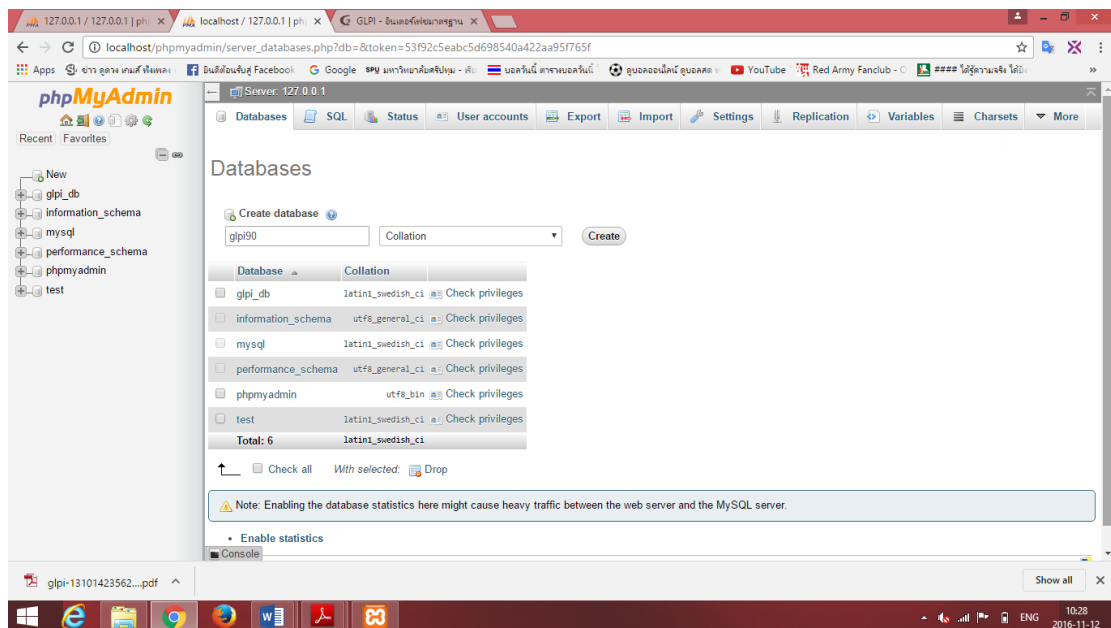
ภาคผนวก ข
คู่มือการใช้งานระบบ

คู่มือการใช้งานโปรแกรม GLPI

1. การติดตั้งโปรแกรม

1.1 การติดตั้งฐานข้อมูล

- สร้างฐานข้อมูล ชื่อ glpi

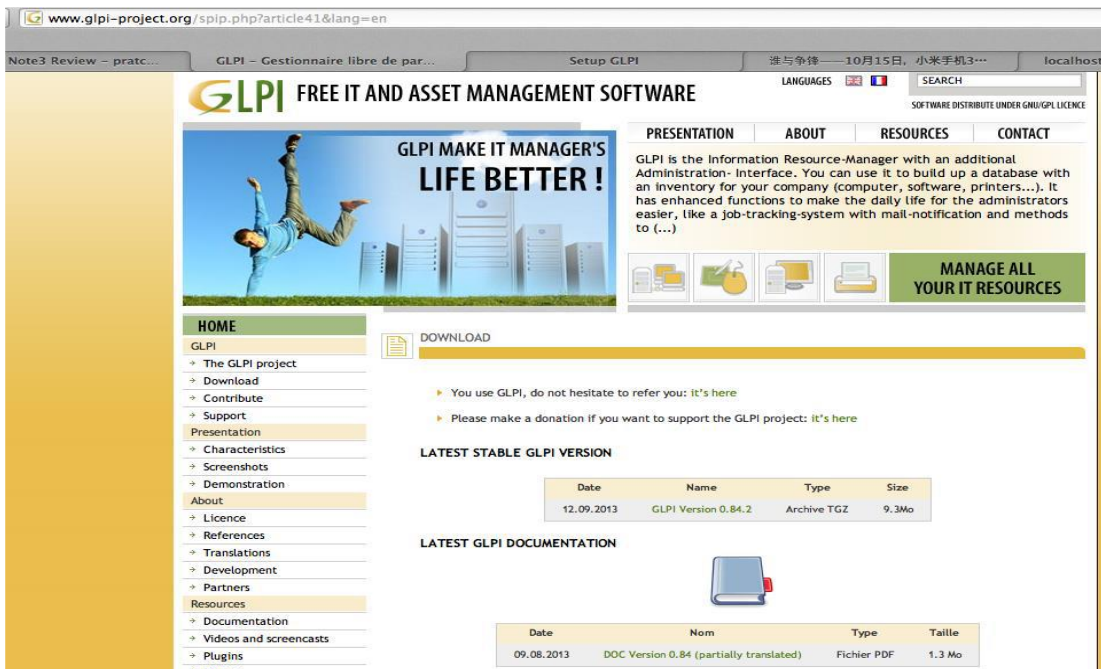


- การนำเข้าฐานข้อมูล
- กด Choose file เพื่อเลือก ใน Folders



1.1 การติดตั้งโปรแกรม GLPI

- Download โปรแกรมที่ <https://forge.indepnet.net/attachments/download/1593/glpi-0.84.2.tar.gz>



- Browser พิมพ์ [http://\(yourserverip\)/glpi90](http://(yourserverip)/glpi90) จะเข้าสู่การ Install

การเข้าใช้งาน gpli จะเรียกผ่าน <http://localhost/gpli> หรือ <http://127.0.0.1> หรือ อาจจะกำหนดเป็น <http://192.168.0.1/gpli> ได้เช่นกัน

ภาคผนวก ค

แบบตอบรับการตีพิมพ์บทความวิจัย



แบบตอบรับการตีพิมพ์บทความวิจัยในวารสารวิชาการ

วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มทร. ธัญบุรี
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
39 หมู่ที่ 1 ถนนรังสิต-นครนายก ตำบลคลองหก
อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12110

วันที่ 21 ธันวาคม พ.ศ. 2559

เรื่อง การตอบรับบทความวิจัยเพื่อลงตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ
เขียน ชัชวาลย์ สุทธิจิตร, วสุวรรณ์ พงษ์ขจร, นิเวศ จิระวิจิตรชัย

ตามที่ท่านมีความประสงค์ส่งบทความวิจัยเรื่อง "การปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านไอทีด้วย ITIL กรณีศึกษา บริษัท คาค่าโปรดักส์ ทอปปีนฟอร์ม จำกัด" ลงพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มทร.ธัญบุรี ซึ่งเป็นวารสารวิชาการของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (TCI กลุ่มที่ 1) กองบรรณาธิการ ได้พิจารณาจากอื่นกรองและรับบทความของท่านลงตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มทร. ธัญบุรี Vol. 7 (No. 1) ฉบับเดือน มกราคม 2560 - มิถุนายน 2560

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดทราบ

จรงค์ จงสวัสดิ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิพัทธ์ จงสวัสดิ์)

บรรณาธิการ

วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มทร. ธัญบุรี

กองบรรณาธิการ
วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มทร. ธัญบุรี
โทรศัพท์ 02-549-4164
โทรสาร 02-549-4164

ประวัติผู้วิจัย



ชื่อ-นามสกุล	นายชวัลย์ สู้พิจิตร
วัน เดือน ปี เกิด	12 พฤษภาคม 2529
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ที่อยู่	121/5 ซอย รพ. เจ้าพระยา ถนนบรมราชชนนี แขวงอรุณอมรินทร์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700
ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการ
สถานที่ทำงานในปัจจุบัน	บริษัท คาด้า โปรดักส์ ทอปปันฟอร์ม จำกัด
ประวัติการศึกษา	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาการจัดการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา