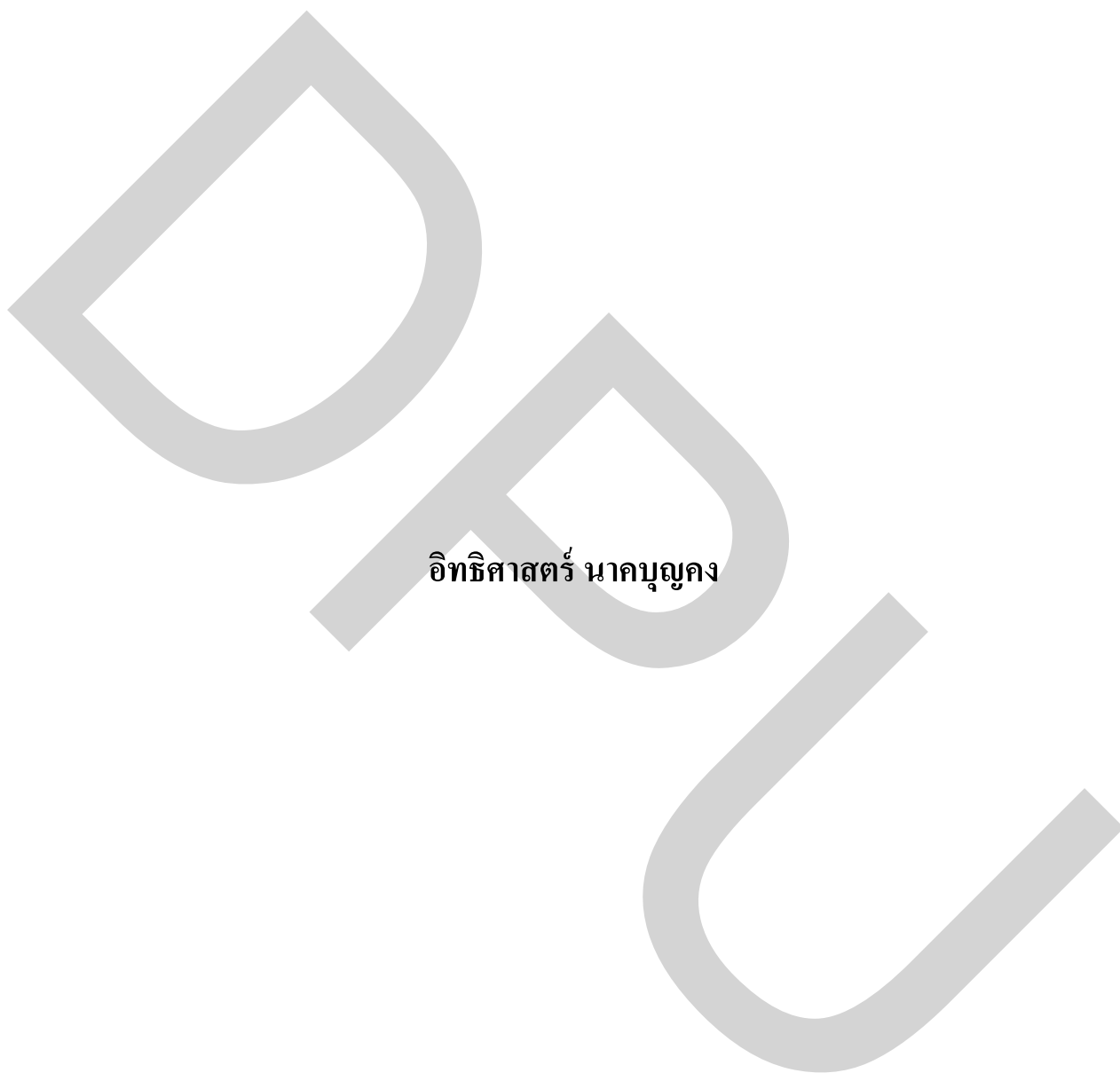


การนำกรอบงานไอทีมาประยุกต์ใช้ในองค์กรธุรกิจขนาดเล็ก

กรณีศึกษา : บริษัทออกแบบภูมิสถาปัตยกรรมแห่งหนึ่ง



อิทธิศาสตร์ นาคบุญคง

งานค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสื่อสาร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2555

An adaptation of ITIL for small business organization

Case Study: Landscape Architecture design firm



ITTISART NARKBOONKONG

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science (Computer and Communication Technology)**

Department of Computer and Communication Technology

Faculty of Engineering, Dhurakij Pundit University

2012

หัวข้องานค้นคว้าอิสระ	การนำกรอบงานไอทิลมาประยุกต์ใช้ในองค์กรธุรกิจขนาดเล็ก
ชื่อผู้เขียน	กรณีศึกษา : บริษัทออกแบบภูมิสถาปัตย์แห่งหนึ่ง
อาจารย์ที่ปรึกษา	อิทธิศาสตร์ นาคบุญคง
สาขาวิชา	อาจารย์ ดร.วรพล พงษ์เพชร
ปีการศึกษา	เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร 2554

บทคัดย่อ

งานศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการประยุกต์ใช้ ITIL Framework ในองค์กรธุรกิจขนาดเล็ก บริษัทออกแบบภูมิสถาปัตย์แห่งหนึ่ง ซึ่งการจัดการกระบวนการภายใต้กรอบงานไอทิล โดยศึกษาดังปัจจัยต่อไปนี้ 1) ปัญหาของระบบงานเดิม 2) จากการสังเกตระบบการทำงานภายในองค์กร 3) จากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 4) จากข้อมูลแบบสอบถามเบื้องต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการภายในองค์กรเบื้องต้น 5) นำข้อมูลจำนวนพนักงานมาเปรียบเทียบกับตาราง Helpdesk : Army Style จากปัจจัยเหล่านี้ ได้ความต้องการของผู้ใช้ที่ชี้เฉพาะออกมาได้ ดังนี้ต่อไปนี้ 1) ต้องการให้มีการแก้ไขระบบการทำงานให้กลับมาใช้ งานให้ได้เป็นปกติเร็วที่สุด 2) ต้องการให้มีการตรวจสอบทรัพย์สิน ต่างๆทางด้านไอทีอย่างสม่ำเสมอ 3) ต้องการให้ระบบ บต่างๆมีความพร้อมใช้มากที่สุด 4) ต้องการให้มีการตรวจสอบข้อมูลทรัพย์สินทางด้านไอทีให้มีความถูกต้องอยู่เสมอ

จากข้อมูลความต้องการภายใต้กรอบงานไอทิลสามารถ นำมาดำเนินการเป็นต้นแบบ ได้ 6 กระบวนการดังต่อไปนี้คือ 1) Service Level Management 2) Incident Management 3) Problem Management 4) Change Management 5) Configuration Management 6) Available Management โดยได้นำเสนอให้รู้จักกับ กรอบงานไอทิลและ นำเสนอเอกสารทางด้านกรให้บริการทางด้านไอที ในองค์กร ที่ควรจะให้มีการดำเนินงานมี รูปแบบที่สอดคล้องกับกระบวนการที่ได้ทำการออกแบบ ให้เป็นไปตามรูปแบบที่ได้มีการนำเสนอไปในแต่ละกระบวนการ

Independent Study Title	An adaptation of ITIL for small business organization Case Study : landscape architecture design firm
Author	Ittisart Narkboonkong
Independent Study Advisor	Dr.Worapol Pongpech
Department	Computer and Communication Technology
Academic Year	2011

ABSTRACT

This research aims to study an adaptation of ITIL framework for a small business organization, namely a landscape architecture designing firm. The processes of IT management under ITIL framework, are studied from the following factors : 1) problem of former operation system; 2) from the observation of internal operation ; 3) from the related concepts and theories ; 4) from the primary information obtained from questionnaire in order to get the information of organization's initial demand; 5) the data of employees amount is compared with Helpdesk Table : Army Style. From these factors, requirement and specifications of the users have been identified 1) there is a demand of fixing the operation process to be in normal conditions soon as possible ; 2) there is a demand of regular IT properties inspection ; 3) there is a demand of making all systems to be ready as much as possible ; 4) there is a demand of inspecting IT properties to be correct regularly.

Using these requirements, six processes under ITIL framework to be operated as the model as follows : 1) Service Level Management; 2) Incident Management; 3) Problem Management; 4) Change Management; 5) Configuration Management; 6) Available Management are introduced with the proposed ITIL framework, IT service documents in the firm should now be more process and coherent patterns, as these processes have been designed according to the proposed model.

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการให้บริการทางด้านคอมพิวเตอร์มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการดำเนินการทางธุรกิจต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดเล็กหรือธุรกิจขนาดใหญ่ก็ตามในการดำเนินธุรกิจในประเภทต่างๆ โดยส่วนมากมีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการดำเนินงานเพื่อคอยสนับสนุนกระบวนการการทำงานในองค์กรทางด้านต่างๆ อาทิ เช่นงานทางด้านงานบุคคล งานทางด้านบัญชี หรือแม้แต่งานทางด้านบริหารก็ตามมีความจำเป็นต้องใช้งานทางด้านคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการดำเนินงานอยู่เสมอ ซึ่งองค์กรที่มีหน่วยงานที่ดูแลรักษาระบบทางด้านคอมพิวเตอร์ก็จะต้องมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินงานให้มีระบบระเบียบแบบแผนที่ชัดเจนในการดำเนินงานของบริษัท

การนำไอทีมาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจ จะเป็นเรื่องธรรมดาในปัจจุบัน หากแต่ปัญหาใหญ่ที่องค์กร กำลังประสบอยู่ก็คือ ระบบไอทีที่มีอยู่ตอบสนองต่อการดำเนินธุรกิจมากน้อยเพียงใดเพราะโดยทั่วไปแล้ว การใช้จ่ายด้านไอทีขององค์กรส่วนใหญ่ ของค่าใช้จ่ายถูกนำไปใช้กับการบำรุงรักษา ดูแลบริหารจัดการระบบไอที ซึ่งค่าใช้จ่ายส่วนน้อยจะถูกนำไปใช้จ่ายเพื่อนำไอทีมาสร้างนวัตกรรมทางธุรกิจให้แก่องค์กร ส่งผลต่อระบบไอที ไม่สามารถตอบสนองความต้องการทางธุรกิจได้เต็มที่นัก เพราะธุรกิจมีงบประมาณ ทางด้านไอทีที่จำกัด และพนักงานที่มีทักษะเรื่องการจัดการปัญหาการบริหาร ทางไอทีที่คิดหาได้ยาก ทำให้องค์กรในปัจจุบันมีความคิดว่า ในการบริหารระบบไอทีมี ความยุ่งยาก มากยิ่งขึ้นในทุกๆ วันและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการดูแลระบบจึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อช่วยลดปัญหาดังกล่าวที่จะเกิดขึ้น

โดยในองค์กรที่ใช้เป็นกรณีศึกษา ในครั้งนี้เป็นองค์กรขนาดเล็ก ที่ดำเนินธุรกิจโดยใช้ระบบไอทีเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมากซึ่งองค์กรนี้ได้เริ่มจากพนักงานเพียงไม่กี่คนและยังไม่มีมีการวางระบบงาน โดยเริ่มต้นจากการให้บุคลากรที่พอจะมีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์อยู่บ้างเข้ามาทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมาอย่างมากซึ่งจากที่ผ่านมาจากองค์กรยังไม่มี การวางระบบการดำเนินงานทางด้านไอทีอย่างชัดเจน เพราะไม่เคยมีบุคลากรทางด้านไอทีอยู่ในองค์กร ซึ่งโดยปรกติแล้วการทำงานในองค์กรต่างๆ จะมีองค์ประกอบสำคัญอยู่ด้วยกัน คือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) โปรแกรม (Software) บุคลากร (People) ข้อมูล (Information) และนอกจากองค์ประกอบทั้ง 4 อย่างนี้แล้วในปัจจุบัน ยังมีองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่ง ที่กล่าวได้ว่าเป็น

ส่วนสำคัญต่อระบบงานทางด้านคอมพิวเตอร์คือ งานบริการ (Service) ซึ่งจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบงานต่างๆ ที่มีให้บริการแก่ผู้ใช้งานภายในองค์กร ซึ่งภายในองค์กรที่ใช้เป็นกรณีศึกษาขนาดเล็กนี้ มีระบบงานบริการต่างๆ เช่น ระบบงานด้านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ระบบงานทางด้าน การป้องกันการบุกรุก (Firewall) ระบบงานด้านอินเทอร์เน็ต ระบบงานไปพล์แชร์ริง เซิร์ฟเวอร์ ระบบโดเมนคอนโทรลเลอร์ เป็นต้น และองค์กรนี้ยังมีการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการทำงานด้านกราฟฟิกเป็นจำนวนมากพอสมควร

จากที่ผ่านมามาองค์กรแห่งนี้ ยังขาดการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ที่มีความเป็นระบบอยู่มากเช่น ขาดระบบปรับแก้ปัญหาการใช้งาน ขาดระบบการจัดเก็บข้อมูลทางด้านคอมพิวเตอร์ที่ครบถ้วน เป็นต้น จึงได้มีแนวความคิดในการ นำมาตรฐานไอทิล (Information Technology Infrastructure Library :ITIL) บางส่วนเข้ามาช่วยในการจัดการกระบวนการทางด้านไอที เพื่อที่จะให้มีการทำงานที่เป็นระเบียบแบบแผนมากยิ่งขึ้น ซึ่งในองค์กรขนาดใหญ่และขนาดกลางหลายๆ องค์กร ได้มีการนำไอทิลเข้ามาใช้งานกันอย่างมาก

องค์กรทางธุรกิจที่มีขนาดใหญ่หลายๆ องค์กร ได้พยายามพัฒนารอบงานการจัดการบริการไอที (IT Service Management Framework) ขึ้นมา เช่น แบบจำลอง เอชพีไอทีเอสเอ็มเรฟเฟอเรนซ์ (HP ITSM Reference model) ที่พัฒนาโดยบริษัท ฮิวเลตต์ แพคการ์ด (Hewlett Packard), ไอที โพรเซส โมเดล (IT Process Model) ที่พัฒนาโดยบริษัท ไอบีเอ็ม (IBM), เอ็มโอเอฟ (MOF) ที่พัฒนาโดยบริษัท ไมโครซอฟท์ (Microsoft) เป็นต้น อย่างไรก็ตาม กรอบงานเหล่านี้มีการพัฒนามาจากไอทิล (Information Technology Infrastructure Library – ITIL) ด้วยกันทั้งนั้น จึงสามารถเห็นได้ว่า ไอทิลนั้นได้กลายมาเป็นมาตรฐานที่เป็นที่นิยมสำหรับการอธิบายถึงกระบวนการพื้นฐานต่างๆ ที่สำคัญในการจัดการบริการไอที

เหตุที่ไอทิลได้รับความนิยมและถูกนำไปใช้มากขึ้นนั้น เนื่องจากการที่ไอทิล เป็นแบบจำลองที่แสดงให้เห็นถึงเป้าหมาย (Goals) กิจกรรมทั่วไป (General activities) สิ่งนำเข้า (Inputs) และสิ่งส่งออก (Outputs) ของกระบวนการต่างๆ ที่สามารถนำกระบวนการต่างๆ เหล่านี้มาทำงานร่วมกันภายในองค์กรได้ โดยไอทิลไม่ได้กล่าวถึงการปฏิบัติทุกอย่างว่าควรทำสิ่งใดบ้างในการทำงานประจำวันเนื่องจากแต่ละองค์กรจะมีการปฏิบัติที่แตกต่างกันออกไป แต่ไอทิลจะเน้นไปที่การปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) ซึ่งสามารถนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ ได้ด้วยวิธีที่แตกต่างกันออกไปตามความต้องการขององค์กร

การจัดการบริการไอที (IT Service Management – ITSM) นอกจากจะช่วยสนับสนุนธุรกิจให้สามารถดำเนินงานต่อไปได้และยังเตรียมการบริการอย่างมีประสิทธิภาพด้วยคุณภาพที่

เชื่อถือได้เพื่อช่วยสนับสนุนในการดำเนินงาน ทั้งนี้ ในการจัดการบริการไอทียังต้องสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและมุ่งที่จะส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้สอดคล้องในการให้บริการด้วย

หลายๆ องค์กรได้นำเอา มาตรฐานหรือนำ Best Practices ต่างๆ มาใช้ในการจัดการบริการไอที(IT Service Management Framework) มาใช้ โดยหนึ่งในกรอบงานที่ได้รับความนิยมและมีการนำไปใช้ในองค์กรกันอย่างแพร่หลายมากที่สุดคือกรอบงานไอทีล(Information Technology Infrastructure Library – ITIL) ทั้งนี้กรอบงานไอทีลได้นำเสนอเพียงแนวทางปฏิบัติ (Guideline) โดยจะเน้นวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) เพื่อช่วยปรับปรุงกระบวนการจัดการบริการไอที (IT Service Management Process) ขององค์กรเหล่านั้น ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

การศึกษาในครั้งนี้จึงได้มุ่งเน้นถึงการศึกษา การเริ่มต้นระบบงานบริการ เพื่อนำมาเป็นต้นแบบเพื่อช่วยองค์กรในการจัดการกับขั้นตอนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการต่างๆ ที่เหมาะสมกับองค์กรขนาดเล็กภายใต้กรอบงานไอทีล

1.2 องค์กรที่เป็นกรณีศึกษา

จากในอดีตที่ผ่านมาในองค์กรธุรกิจขนาดเล็กที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้เป็นองค์กรที่เริ่มต้นธุรกิจจากพนักงานเพียงแค่ 2 คนและเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ จนปัจจุบันมีพนักงาน 44 คนและกำลังขยายเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ จากปริมาณงานที่มากขึ้นในทุกปี ซึ่งดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับงานทางด้านการออกแบบงานภูมิสถาปัตย์หรืองานแลนด์สเคปเป็นหลักและลูกค้าส่วนมากกว่า 70 % จะเป็นงานจากต่างประเทศ ซึ่งจะมีการกำหนดวันส่งงานไว้อย่างชัดเจนและให้เวลาการทำงานที่สั้น ดังนั้นทางองค์กรแห่งนี้จึงจำเป็นต้องทำงานให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนดที่ทางลูกค้าต้องการได้ จึงได้หาวิธีการต่างๆ เข้ามาช่วยในการดำเนินงาน โดยในช่วงแรกๆ ยังเป็นงานที่ใช้งานมือเป็นส่วนมาก ยังไม่มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการดำเนินการมากซักเท่าไร แต่เมื่อจำนวนปริมาณงานมากขึ้นและลักษณะความต้องการของลูกค้าเริ่มเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมทางผู้บริหารองค์กรแห่งนี้จึงได้นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการทำงาน ซึ่งโดยแรกเริ่มอาศัยวิธีการซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้งานเองไม่มีการทำงานผ่านระบบเซิร์ฟเวอร์แต่อย่างใดและการซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ก็อาศัยพนักงานที่พอมีความรู้พื้นฐานในการซ่อมอยู่บ้างแก้ปัญหาเบื้องต้นไปจนกระทั่งมีพนักงานเพิ่มขึ้นจนถึงประมาณ 10 คนจึงเริ่มที่จะนำระบบการใช้งานทรัพยากรร่วมกันผ่านทางระบบคลัสเตอร์เซิร์ฟเวอร์เพื่อการทำงานมีความสะดวกมากยิ่งขึ้นแต่เมื่อระบบเกิดปัญหาหรือมีการเปลี่ยนการกำหนดค่าคอนฟิกต่างๆ หรือจำเป็นต้องเปลี่ยนอุปกรณ์ต่างๆ จะใช้วิธีการเรียกเอาต์ซอร์ซเข้ามาบริการในการซ่อมหรือแก้ปัญหาให้ ซึ่งที่ผ่านมามีวิธีการแก้ปัญหาผ่านทางเอาต์ซอร์ซแตกต่างกันอยู่หลายคน ดังนั้นจึงเกิดปัญหาเมื่อมีการจ้างเอาต์ซอร์ซรายใหม่ก็จะมีแนวทางวิธีการ

แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่แตกต่างกันไป ดังนั้นใน ปลายปี 2554 ทางผู้บริหารจึงได้ทำการจ้างพนักงาน ไอทีมาประจำที่บริษัทเพื่อแก้ปัญหาให้มีการทำงานไปในทิศทางเดียวกันและเป็นการวางแผนงาน เพื่อการขยายตัวของธุรกิจในปัจจุบันและในอนาคตต่อไป ซึ่งทางผู้บริหารได้มีนโยบายเกี่ยวกับการ บริหารจัดการในหลายๆ ด้านเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีรูปแบบแผนในการ ดำเนินงานที่ชัดเจน และหนึ่งในนโยบายของทางผู้บริหารก็คือเรื่องของการจัดการระบบไอทีหรือ ระบบสารสนเทศในองค์กร โดยได้มีนโยบายเกี่ยวกับให้จัดการกับปัญหาทางด้านไอทีภายใน องค์กรให้ลดน้อยลงมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และมีนโยบายให้จัดการเกี่ยวกับทรัพย์สินทางด้าน ไอทีภายในองค์กรให้จัดเก็บอย่างมีระบบและให้มีการพัฒนาระบบต่อไปที่ดีในอนาคต โดยจากการ วางรากฐานการทำงานที่ดีก่อน

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย มีดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาถึงกระบวนการของการบริหารจัดการทางด้านการให้บริการโดยใช้ระบบไอที (IT Service Management) ขององค์กรขนาดเล็ก โดยสร้างต้นแบบตามกระบวนการการทำงาน ภายใต้กรอบการทำงานของ Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
2. เพื่อสร้างขั้นตอนในการแก้ปัญหามีขั้นตอน
3. เพื่อสร้างขั้นตอนการทำงานอย่างมีหลักการและมีระเบียบแบบแผน
4. เพื่อสร้างวิธีการทำงานให้ผู้ให้บริการทางด้านคอมพิวเตอร์และให้เกิดความพึงพอใจต่อ ผู้ใช้บริการ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย มีดังต่อไปนี้

1. ทำการวิจัยในเฉพาะส่วนงานคอมพิวเตอร์ หรือ เทคโนโลยีและสารสนเทศภายในองค์กร ที่ ใช้เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้เท่านั้น
2. จัดทำระบบกระบวนการที่เป็นต้นแบบการจัดการทางด้านการให้บริการโดยใช้ระบบไอที ในองค์กรภายใต้กรอบการทำงาน Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
3. จัดทำออกแบบกระบวนการการให้บริการทางด้านไอที
4. ในกรณีศึกษานี้จะเป็นการนำหลักการบางส่วนของ Information Technology Infrastructure Library (ITIL) มาปรับใช้ในการทำงานกับ องค์กรธุรกิจขนาดเล็ก ที่เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้ ให้เกิด ความเหมาะสมมากที่สุด

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ มีดังต่อไปนี้

1. ทำให้การทำงานในด้านการบริการมีเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น
2. ทำให้ผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์มีความพึงพอใจในการบริการมากยิ่งขึ้น
3. เป็นต้นแบบใช้สำหรับจัดทำงานด้านการให้บริการ โดยใช้ระบบไอทีภายในองค์กร
4. องค์กรสามารถสร้างระบบบริหารจัดการให้บริการ โดยใช้ระบบไอที ได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ
5. ทำให้มีรูปแบบการทำงานที่ชัดเจนมีแบบแผนมากยิ่งขึ้น
6. มีความพร้อมในการให้บริการในระบบต่างๆ มากยิ่งขึ้น

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

Framework หมายถึง กรอบการทำงาน หรือ ข้อกำหนดบางอย่าง

ผู้ขอใช้บริการ หมายถึง พนักงานหรือบุคลากรภายในองค์กรที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้

ผู้ให้บริการ หมายถึง หน่วยงาน หรือ แผนกไอที ภายในองค์กรที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้

แผนกไอที หรือ ไอที หมายถึง หน่วยงาน หรือ แผนกสารสนเทศทางด้านเทคโนโลยีภายในองค์กรที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไอทีไม่ว่าจะขนาดใหญ่หรือขนาดเล็กก็ตามต่างก็มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อ การดำเนินธุรกิจ ซึ่งไอทีในปัจจุบันล้วนแล้วแต่เป็นส่วนช่วยสนับสนุนกระบวนการการทำงานต่างๆ ให้กับธุรกิจทุกขนาดเพื่อให้บรรลุสู่เป้าหมายที่ต้องการได้ แต่ในปัจจุบัน การบริหารจัดการงานทางด้านไอทีเริ่มมีความซับซ้อนและยุ่งยากมากขึ้นตลอดเวลา ดังนั้นเพื่อให้สามารถรองรับการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา จะต้องมีการกระบวนการหรือวิธีการที่มาช่วยตอบสนองความต้องการทางด้านไอทีที่เพิ่มขึ้น เพื่อให้งานบริการทางด้านไอทีที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้นตาม และทำให้การทำงานทางด้าน ไอทีสอดคล้องกับเป้าหมายของธุรกิจด้วย ซึ่งการที่จะทำให้การบริการไอทีสอดคล้องกับเป้าหมายของธุรกิจและพัฒนางานบริการทางด้านไอทีได้ ควรมีความรู้ความเข้าใจในด้านการจัดการระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้มากพอและควรมีการจัดการที่เป็นระเบียบมีความโปร่งใสในการทำงาน เพื่อที่จะนำความรู้เหล่านี้มาปรับใช้ให้เข้ากับองค์กรธุรกิจของตนเองได้ ซึ่งในบทนี้จะกล่าวถึงทฤษฎี แนวคิดตั้งแต่ก่อนที่จะนำระบบหรือวิธีการใดๆ มาประยุกต์ใช้ในระบบนั้นต้องเกิดจากนโยบายขององค์กรเพื่อที่จะสามารถเริ่มดำเนินการนำมาเริ่มกระบวนการทำงานได้และในการดำเนินการนั้นๆ จะต้องดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงานและตรวจสอบได้และเพื่อให้เข้าใจถึงการบริหารจัดการงานทางด้านไอทีที่เหมาะสมกับงานทางด้านงานบริการไอทีภายในองค์กรที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้เพื่อให้เห็นประโยชน์ของการนำไอทีเข้ามาใช้ในองค์กรรวมไปถึงวิธีการประยุกต์ใช้งานหรือการนำระบบมาปรับใช้ในองค์กรว่ามีวิธีการแบบใดบ้างและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ด้วย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 การวางแผนนโยบายและการจัดการระบบสารสนเทศ (Planning Policy and Management Information System)

ในการดำเนินงานในองค์กรต่างๆ ถ้าต้องการจะนำระบบงานหรือสิ่งต่างเข้ามาใช้ภายในองค์กรนั้นถ้าจะให้สำเร็จได้นั้นส่วนหนึ่งย่อมจะต้องเกิดจากการมีนโยบายไม่ว่าจะจากระดับผู้บริหารหรือระดับแผนกเองและจะต้องมีการจัดการที่ดีตามไปด้วยจึงจะสามารถทำให้ไปสู่ความสำเร็จได้ใน โดยปัจจุบันนี้เทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามามีบทบาทในองค์กรธุรกิจ ทุกขนาดไม่

ว่าจะขนาดใหญ่หรือขนาดเล็กก็ตาม ซึ่งในการดำเนินธุรกิจต่าง ก็เกิดการแข่งขันกันสูงมากขึ้นในปัจจุบันจึงทำให้บุคลากรภายในองค์กรที่ทำงานเกี่ยวกับทางด้านคอมพิวเตอร์จำเป็นต้องมีพื้นฐานและความรู้ในด้านคอมพิวเตอร์เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะต้องรู้ว่าจะต้องทำอะไรจะนำเอาระบบสารสนเทศไปช่วยสนับสนุนการปฏิบัติ การในองค์กรให้เกิดประโยชน์มากที่สุด กับองค์กร รวมไปถึงการวางแผนนโยบายต่างๆ ในการดำเนินงานทางด้านระบบสารสนเทศ เช่นการจัดทำแผนแม่บทหรือการกำหนดแนวทางกลยุทธ์ ต่างเพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถดำเนินการไปควบคู่และสนับสนุนการ ดำเนิน งานของธุรกิจ ได้โดยทำให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้โดยให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร

สุพล พรหมมาพันธุ์ (2547 : 1) ได้กล่าวไว้ว่าสาเหตุที่องค์กรธุรกิจนำเอาระบบสารสนเทศเข้าไปช่วยในการบริหารงานกันมากขึ้นนั้นมีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (2) เพื่อเพิ่มผลผลิต (3) เพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการลูกค้า (4) เพื่อผลิตสินค้าใหม่และขยายผลิตภัณฑ์ (5) เพื่อที่จะสามารถสร้างทางเลือกในการแข่งขันได้ (6) เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจและ (7) เพื่อดึงดูด ลูกค้าเอาไว้และป้องกันคู่แข่ง ซึ่งจากที่กล่าวมาทั้ง 7 ข้อนี้ก็แสดงให้เห็นแล้วว่าการจัดการระบบสารสนเทศภายในองค์กรมีความสำคัญมากเพียงใด และที่จะกล่าวดังต่อไปนี้ก็จะแสดงให้เห็นถึง องค์ประกอบสำคัญของนโยบายในการจัดการสารสนเทศ ขององค์กรว่าควรจะมีเรื่องใดบ้าง และในการจัดการระบบสารสนเทศ หรือไอทีภายในองค์กร นั้นต้องอาศัยองค์ประกอบหลายอย่างซึ่งมีความสัมพันธ์กัน เช่น นโยบายหรือการวางแผนกลยุทธ์ที่ดี บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ความซื่อสัตย์สุจริต เทคโนโลยีอันทันสมัยตลอดจนมีงบประมาณอย่างเพียงพอและที่สำคัญต้องพร้อมด้วยองค์ประกอบของการจัดการที่ดี คือ มีการวางแผน การจัดการองค์กร การจัดบุคลากรเข้าทำงาน การสั่งการ และการควบคุมนอกจากนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541:25) ได้ให้ส่วนสำคัญอื่นๆ อีก ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ

2.1.1 ความสำคัญของระบบสารสนเทศ (Importance of the Information System)

ในทุกๆ องค์กรธุรกิจในปัจจุบันส่วนใหญ่จะมีอุปกรณ์หรือระบบงานทางด้านไอทีอยู่ในกระบวนการทำงานอยู่ในขั้นตอนต่างๆ ไม่มากก็น้อย ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นระดับผู้บริหารหรือผู้จัดการล้วนแล้วก็ตามก็มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเรียนรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ เพราะจะช่วยให้ องค์กรธุรกิจสามารถก้าวไปสู่ความสำเร็จได้โดยใช้ระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือช่วยซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจุบันกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทมีการ ใช้คอมพิวเตอร์ครอบคลุมไปในหลายด้านรวมทั้งกระบวนการผลิต การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การส่งสินค้า หรือแม้กระทั่งการบริการต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กรและการนำเอาสารสนเทศไปใช้ ในธุรกิจนั้นต้องรู้จักคัดสรรสารสนเทศที่ดีซึ่งต้องมีลักษณะดังนี้ คือ (1) มีความถูกต้อง (2) ทันต่อการใช้งาน (3) มีความสม

บุรณ์ (4) มีความกะทัดรัด และ (5) ตรงกับความต้องการ และอีกท่านหนึ่งได้ให้ความสำคัญไว้อีกคือ

จอห์น ไนซ์บิตต์ (อ้างถึงใน ยีน กูว์รเวอร์ธ, 2542) ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ดังนี้

1) เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สังคมเปลี่ยนจากสังคมอุตสาหกรรมมาเป็นสังคมสารสนเทศ คือสังคมในปัจจุบันและอนาคตจะมีการสนับสนุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากยิ่งขึ้น

2) เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ระบบเศรษฐกิจเปลี่ยนจากระบบแห่งชาติไปเป็นเศรษฐกิจโลกที่ทำให้ระบบเศรษฐกิจของโลกผูกพันกับทุกประเทศความเชื่อมโยงของเครือข่ายสารสนเทศทำให้เกิดสังคมโลกาภิวัตน์ ซึ่งจะทำให้องค์กรต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศสามารถที่จะติดต่อธุรกิจการค้ากันได้ง่ายมากยิ่งขึ้นหรือมีเสรีภาพในการค้าขายมากยิ่งขึ้น

3) เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้องค์กรมีลักษณะผูกพัน มีการบังคับบัญชาแบบแนวราบมากขึ้น หน่วยธุรกิจมีขนาดเล็กลง และเชื่อมโยงกับหน่วยธุรกิจอื่นเป็นเครือข่าย การดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันกันในด้านความเร็ว โดยอาศัยการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการสื่อสารโทรคมนาคมเป็นตัวสนับสนุน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ง่ายและเร็ว

4) เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีแบบ สามารถตอบสนองตามความต้องการใช้เทคโนโลยีในรูปแบบใหม่ที่เลือกได้เอง

5) เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดสภาพการทำงานแบบทุกสถานที่และทุกเวลา

6) เทคโนโลยีสารสนเทศก่อให้เกิดการวางแผนการดำเนินการระยะยาวขึ้น อีกทั้งยังทำให้วิธีการตัดสินใจ หรือเลือกทางเลือกได้ละเอียดขึ้นคือ เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทที่สำคัญในทุกวงการ มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกด้านความเป็นอยู่ในปัจจุบันและอนาคต

2.1.2 ความรับผิดชอบของผู้บริหาร (Responsibilities of the Manager)

ในองค์กรธุรกิจทั้งขนาดเล็กหรือขนาดกลางก็ตามผู้บริหารองค์กรส่วนใหญ่จะต้องมีหน้าในการดูแลรับผิดชอบในองค์กร รับผิดชอบในหลายๆ ด้านและในบางองค์กรก็มีการ วางแผนการดำเนินงานการพัฒนาองค์กร เช่นการนำเอาระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้นพร้อมทั้งยังสามารถช่วยให้ควบคุมการดำเนินงานของพนักงานภายในองค์กรได้ และในขณะเดียวกันก็จะต้องมีความรับผิดชอบที่จะต้องให้การปฏิบัติงานหรือการนำระบบงานต่างๆ มาใช้ให้เกิดความสำ เร็จด้วย ดังนั้นผู้บริหารก็จำเป็นจะต้องเข้าใจถึงหน้าที่การดำเนินงานของตนเอง ดังนั้นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารจะต้องมีลักษณะดังนี้

2.1.2.1 การปฏิบัติการ (Operations) หมายถึง ผู้บริหารจะต้องมีการวางแผนหรือกำหนดนโยบายขององค์กร เพื่อให้พนักงานทุกคนเข้าใจและปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ภายในองค์กร เช่น ผู้บริหารได้วางนโยบายการดำเนินงานไว้ว่าพนักงานจะต้องทำการกรอกข้อมูลการทำงานลงใน Timesheet ทุกๆ วัน เพื่อให้ทราบว่าในแต่ละวันทำงานอะไรไปบ้าง เป็นต้น รวมทั้งผู้บริหารก็จะออกกึ่งระเบียบระดับการเข้าถึงข้อมูล ลด้วยว่าใครบ้างมีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลและเข้าถึงได้ระดับใด

2.1.2.2 กลยุทธ์การวางแผน (Strategic Planning) หมายถึง ผู้บริหารโอทีจะต้องมีการวางแผนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงเป้าหมายขององค์กร และหน้าที่การรับผิดชอบของแต่ละแผนภายในองค์กร รวมถึงการวางแผนด้านการใช้งบประมาณด้านต่างๆ ภายในองค์กร รวมถึงไปถึงงบประมาณในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรด้วย

2.1.2.3 ความคุมดูแลด้าน ระบบความปลอดภัยและความซื่อสัตย์ (System Security and Integrity) ในการที่ผู้บริหารจะเข้ามาดูแลในเรื่องนี้เองทั้งหมดคงเป็นเรื่องที่ยากมากต่อการทำงานของผู้บริหารเอง ดังนั้นทางผู้บริหารจะต้องคัดสรรบุคลากรที่ต้องมีความรู้ความสามารถและความซื่อสัตย์ต่อองค์กร เพื่อให้บุคลากรนั้นเข้ามาทำหน้าที่ในการดูแลระบบด้านความปลอดภัยขององค์กรและมีความซื่อสัตย์ต่อองค์กรเพื่อที่จะลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้

2.1.2.3 การบำรุงรักษา (Maintenance) ในระบบงานต่างๆ จะต้องมีการบำรุงรักษาให้มีการดำเนินงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ดังนั้นทางผู้บริหารซึ่งในที่นี่อาจจะรวมถึงผู้บริหารงานทางด้านระบบสารสนเทศด้วยจะต้องมีการจัดการการบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่างๆ ให้มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

2.1.2.4 การจัดหาคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์ (Acquisition of Computer Hardware and Software) ในเรื่องของการจัดหาในที่นี้หมายถึงผู้บริหารงานทางด้านสารสนเทศหรือผู้จัดการโอทีที่จะต้องเข้าใจถึงความต้องการเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงความต้องการของผู้บริหารองค์กรและความต้องการของพนักงานภายในองค์กรว่าต้องการเทคโนโลยีแบบไหนหรือซอฟต์แวร์ประเภทใดบ้าง เพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งานภายในองค์กรและยังเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นภายในองค์กรได้

2.1.3 กลยุทธ์ (Strategic issues)

การจัดการและการวางแผนต่างๆ ขององค์กรนั้นจำเป็นจะต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานเพื่อที่จะช่วยให้องค์กรสามารถประสบความสำเร็จในการดำเนินงานได้ ในการจัดการกลยุทธ์นั้นมีความจำเป็นจะต้องเข้าใจ สิ่งต่อไปนี้

2.1.3.1 กลยุทธ์การจัดการ (Strategic Management) จะเป็นการออกแบบโครงสร้างของการทำงานทางด้านต่างๆ ให้เห็นถึงโครงสร้างต่างๆ ในการดำเนินงานว่ามีการออกแบบไว้อย่างไร และจะดำเนินงานต่อไปอย่างไร เพื่อช่วยบุคลากรภายในองค์กรเห็นถึงโครงสร้างต่างๆ ขององค์กร และทำให้เกิดแนวทางในการทำงานไปในทิศทางเดียวกันและไปถึงจุดหมายเดียวกันได้

2.1.3.2 กระบวนการวางแผนระบบสารสนเทศ (The Information System Planning) ในการวางแผนระบบสารสนเทศขององค์กรไม่ว่าจะขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่แล้วก็ตามก็เกิดจากนโยบายขององค์กรเป็นจุดกำเนิดเพื่อให้เห็นแนวทางในการดำเนินงาน ดังนั้นการวางแผนระบบสารสนเทศจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องสอดคล้องกับการวางแผนองค์กร ซึ่งในการวางแผนระบบสารสนเทศจะมีทั้งการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว ในการวางแผนระยะสั้นนั้นเป็นการวางแผนที่สามารถทำได้ในระยะเวลาอันสั้น เช่น การวางแผนทางด้านบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ส่วนการวางแผนระยะยาว เช่น การวางแผนในการพัฒนาระบบงานต่างๆ ในระบบงานต่างๆ จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์อะไรบ้าง สเปคของอุปกรณ์เป็นอย่างไร ซอฟต์แวร์ที่ใช้มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด รวมไปถึงงบประมาณในการใช้งานว่าต้องใช้งบประมาณเท่าไรในการดำเนินงาน เป็นต้น

2.1.4 การจัดการเกี่ยวกับการสื่อสารข้อมูล (Management of Data Communication)

ในการจัดการการสื่อสารข้อมูลภายในองค์กรจะเป็นการจัดการข้อมูลการสื่อสารภายในองค์กรรวมถึงการจัดการระบบเครือข่ายภายในองค์กรด้วย ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้มากที่สุด เช่นการออกแบบระบบ เครือข่ายให้มีความปลอดภัยในการส่งข้อมูล หรือ ให้มีความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลระหว่างกันได้อย่างรวดเร็ว จากที่กล่าวมาก็จะเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งในการจัดการเกี่ยวกับการสื่อสารข้อมูลก็จำเป็นต้องเข้าใจถึงทฤษฎีและการออกแบบที่ดีของระบบเครือข่าย ดังนั้นควรใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านจัดการการสื่อสารที่ดีด้วย

2.1.5 การจัดการเกี่ยวกับผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ (Managing End-User Computation)

ในการจัดการกับผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งที่จะต้องอย่างยิ่ง เนื่องจากผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์จะอยู่กับคอมพิวเตอร์เกือบตลอดทั้งวัน ซึ่งจะต้องมีการจัดหาสิ่งที่เหมาะสมกับผู้ใช้งานให้มากที่สุด ก่อนที่จะเข้าใจกับการจัดการเกี่ยวกับผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ ดังนั้นเราจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องทราบว่าภายในองค์กรมีผู้ใช้งานลักษณะใดบ้างภายในองค์กร เพื่อให้มีการจัดการที่ดี ในที่นี้จะแยกประเภทของผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ออกเป็น 4 แบบดังนี้

2.1.5.1 ผู้ใช้งานทั่วๆ ไปคือเป็นผู้ใช้สารสนเทศทั่วๆ ไปซึ่งมีการใช้งานบ้างเป็นบางครั้ง

2.1.5.2 ผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์เฉพาะทางคือเป็นผู้ใช้งานที่มีการใช้งานอยู่กับ เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมโดยตรง ซึ่งมีความเชี่ยวชาญกับ โปรแกรมเฉพาะทาง เช่นมีความถนัดทางด้านการใช้งานโปรแกรมตัดแต่งภาพโดยเฉพาะเป็นต้น

2.1.5.3 ผู้เชี่ยวชาญระบบสารสนเทศคือเป็นผู้เชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ระบบออกแบบระบบและเขียนโปรแกรม

2.1.5.4 เป็นผู้ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ในองค์กร คือ เป็นหลายอย่างรวมกันโดยอาจจะ เป็นนักเขียนโปรแกรมด้วยและวิเคราะห์ข้อมูลบนระบบคอมพิวเตอร์ด้วยและออกแบบในการพัฒนาโปรแกรมด้วย เป็นต้น

2.1.6 ศูนย์กลางสารสนเทศ (Information Centers)

ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการจัด การให้บริการสนับสนุนผู้ใช้ในลักษณะต่างๆ เช่น ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดซื้อฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์หรือตอบคำถามที่มีผู้ถามเข้ามา รวมถึงการเป็นศูนย์กลางของข้อมูลต่างๆ ที่ช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารและ เป็นศูนย์กลางของที่ปรึกษา การแก้ปัญหาและการใช้งานต่างๆ ภายในองค์กร ได้โดยสามารถแยกออกได้ หลายๆ ด้านแต่ในที่นี้จะยกตัวอย่างหน้าที่ของศูนย์กลางสารสนเทศ ดังต่อไปนี้

2.1.6.1 ทำหน้าที่จัดการด้านการเป็นศูนย์กลาง คือ ทำหน้าที่ในการวางแผน ควบคุม กำหนดงบประมาณในการดำเนินงานและการประเมินผลและทำการรายงานต่อให้ผู้บริหาร

2.1.6.2 ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา คือ ต้องทำงานร่วมกับผู้ใช้ภายในองค์กรว่ามีความต้องการอะไรรวมไปถึงให้คำแนะนำต่างๆ ในการใช้งาน และยังช่วยให้คำปรึกษาในการเลือกอุปกรณ์ และโปรแกรมต่างๆ ทางด้าน ไอทีให้เหมาะสมกับการใช้งานและยังสามารถเป็นที่ปรึกษาในการใช้งานให้แก้ไขได้อย่างรวดเร็ว

2.1.6.3 ทำหน้าที่ในการฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร คือ อาจจะจัดการฝึกอบรมการใช้งาน โปรแกรมหรือระบบงานต่างๆ ในองค์กรเพื่อผู้ใช้งานเข้าใจถึงวิธีการใช้งานอย่างถ่องแท้ เพื่อเป็นการลดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นกับการใช้งานได้

2.1.6.4 ทำหน้าที่ในการประเมินผลเรื่องต่างๆ คือ หน้าที่ในการหาข้อมูลหรือรวบรวม ข้อมูลต่างๆ และวิเคราะห์ข้อมูลให้กับทางผู้บริหาร ซึ่งเป็นหน้าที่เป็นระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System : DSS)ด้วย ดังนั้นจึงเป็นเหมือนคลังข้อมูลให้กับผู้บริหารด้วย

2.1.7 ความปลอดภัยและความสมบูรณ์ (Security and Integrity)

ความปลอดภัยในการบำรุงรักษาระบบและความสมบูรณ์นี้เป็นเรื่องที่ยากต่อการดำเนินการมากและเป็นเรื่องที่ต้องจำเป็นทำด้วย ในส่วนของความปลอดภัยนั้นต้องมีการควบคุม

ทรัพยากรให้ดี คือให้มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุดตัวอย่างเคยเกิดขึ้นกับบริษัทก็คือ พนักงานใหม่เข้ามาทำงานและยังไม่ค่อยรู้กลไกของระบบ ทำให้ข้อมูลเกิดความเสียหายต่างๆ เกิดขึ้นได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นนี้เป็นนโยบายในด้านการจัดการระบบสารสนเทศ มีหลายอย่างที่มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด คือ มีการวางแผนที่ดี มีการจัดการเกี่ยวกับองค์กร การจัดบุคคลเข้าทำงาน การสั่งการ เมื่อในการดำเนินงานในองค์กรมีนโยบายและการจัดการ การวางแผนการดำเนินงาน และการวางแผนกลยุทธ์ที่ดีแล้วนั้น ในการดำเนินงาน จะต้องมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้และมีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและต่อองค์กรในการดำเนินงาน ดังนั้นพนักงานหรือผู้บริหารจำเป็นจะต้องเข้าใจต่อการดำเนินงานโดยใช้ หลัก “ไอทีภิบาล” เพื่อช่วยในการดำเนินงานต่อไป

2.2 ไอทีภิบาล (IT Governance)

ในปัจจุบันบทบาทหน้าที่ของเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรต่างๆ เป็นอย่างมาก การกำหนดกลยุทธ์ในด้านไอทีจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเช่นกันที่ผู้จัดการ ทางด้านไอทีหรือผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ จำเป็นที่จะต้องเข้าใจถึง ไอทีภิบาล ที่เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการที่ดีทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศควบคู่กันไปกับความสามารถด้านอื่นๆ ของผู้บริหารด้วยโดยจะ ใช้เป็นกรอบ การทำงาน และองค์ประกอบของกระบวนการบริหารงานในการปฏิบัติตามนโยบาย กลยุทธ์เพื่อสร้างศักยภาพ คุณค่าเพิ่ม และการเติบโตอย่างยั่งยืนอย่างรู้คุณค่าให้กับองค์กรควบคู่กันไปกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่แยกกันไม่ได้ ซึ่งในคำว่า “ไอทีภิบาล” นั้นหรือ ธรรมภิบาลไอที (IT Governance) นั้นเป็นคำๆ เดียวกันมีความหมายเหมือนกัน โดยคำว่า “ธรรมภิบาล” นั้นตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Good Governance” ซึ่งหมายถึงการปกครองด้วยความซื่อสัตย์สุจริตยุติธรรมโปร่งใส คือรวมสิ่งดีๆ เกี่ยวกับพฤติกรรมที่ควรจะมีมาไว้ รวมกันหมด และรวมไปถึงการปกครองที่ทำให้หน่วยงานเติบโต ก้าวหน้าด้วย ไม่ใช่แค่แค่ประทับประครองให้อยู่ได้ไปวันๆ

เมธา สุวรรณสาร (2548 : 4) ได้ให้คำนิยามของคำว่า IT Governance หรือ ธรรมภิบาลทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ดังนี้คือ รูปแบบโครงสร้างของความสัมพันธ์และกระบวนการจัดการและการปฏิบัติในองค์กร ที่กำกับและควบคุมองค์กรให้บรรลุถึงเป้าประสงค์โดยการสร้างมูลค่าเพิ่มให้เกิดขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็สามารถสร้างความสมดุลในการจัดการกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับสิ่งที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศจากกระบวนการที่เกี่ยวข้องด้วย และในการศึกษาถึงความหมายของคำว่า “ธรรมภิบาลด้านไอที (IT Governance)” ในปัจจุบันมีองค์กรหลายแห่ง และ

นักวิจัยหลายท่านได้ให้คำจำกัดความหรือ ความหมายของคำว่า ธรรมาภิบาลด้านไอที ซึ่งมีความหลากหลายโดยดังต่อไปนี้ (กัลยา ใจรักษ์ และ ประสงค์ ประณีตพลกรัง , 2554 : 4) ยกตัวอย่างเช่น

IT Governance Institute (ITGI) ได้ให้ความหมายของ ธรรมาภิบาลไอที ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการกำกับดูแลกิจการ และประกอบด้วยความเป็นผู้นำ และ โครงสร้างองค์กร และ กระบวนการที่ทำให้แน่ใจว่า มีส่วนช่วยสนับสนุนองค์กร และช่วยขยายกลยุทธ์ และวัตถุประสงค์ขององค์กร

Gartner Group ได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาลด้านไอที ไว้ว่าเป็นเรื่องของ ด้านการตัดสินใจเพื่อกำหนดกลุ่มของกระบวนการ เพื่อที่จะทำให้มั่นใจ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

จากที่กล่าวมาเป็นเพียงบางส่วนของผู้ที่ให้ความหมายของคำว่า ธรรมาภิบาลไอที ซึ่งต่างก็ให้ความหมายที่คล้ายคลึงกัน คือเป็นการกำกับดูแลทางด้านไอที ให้สามารถดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและเป้าหมายต่างๆ ที่ทางองค์กรตั้งไว้ โดยใช้ไอทีเป็นเครื่องมือในการช่วยในการตัดสินใจ และดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด และจากที่กล่าวมาก็สรุปถึงความสำคัญของ IT Governance มีดังนี้ คือ

- (1) ต้องมีการควบคุมการจัดการและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบรรลุกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กร
- (2) ต้องมีการควบคุมและดูแลทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

โดยในกระบวนการบริหารจัดการ ของแต่ละองค์กร ตั้งแต่การวางแผน การจัดองค์กร การจัดพนักงาน การดำเนินการและการควบคุมเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่างๆ นั้น ก็จะถือว่ามีโอกาสเกิดความเสี่ยงได้ทั้งนั้น ซึ่งอาจจะทำให้ สูญเสียโอกาสที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการดำเนินงานได้รวมทั้งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของการตรวจสอบและการจัดทำรายงานซึ่งเป็นหัวใจของการบริหารและการควบคุมภายในอย่างคาดไม่ถึงในการบริหารงานขององค์กร ดังนั้นการผสมผสานความสามารถด้านต่างๆ ขององค์กรกับศักยภาพของระบบงานและการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีจึงเป็นทั้งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ของผู้บริหารระดับสูงของทุกองค์กร ดังนั้นไอทีภิบาลจึงช่วยทำให้เกิดการบริหารและการบูรณาการที่เป็นระบบ มีระเบียบ เป็นขั้นตอน ลดความซ้ำซ้อน ลดความเสี่ยง เพิ่มศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ และทรัพยากรต่างๆ เพื่อการผลักดันให้ไปสู่ความสำเร็จ ของการจัดการทั่วทั้งองค์กร

ความจำเป็นที่ต้องมีการควบคุมการจัดการ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บรรลุกลยุทธ์และเป้าหมาย องค์กร และสามารถ ทำให้ข้อมูลสามารถ ส่งผ่านถึงผู้รับได้อย่าง

รวดเร็วโดยปราศจากข้อจำกัดด้านเวลา ระยะทางและความรวดเร็ว องค์กรที่มีการปฏิบัติงานในระบบอัตโนมัติจำเป็นต้องมีกลไกในการควบคุมที่ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะการควบคุมทั้งระบบคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย ทั้งในด้านของ Hardware และ Software ซึ่งระบบการควบคุมจำเป็นต้องพัฒนาไปพร้อมกับการพัฒนาของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและเป็นไปแบบก้าวกระโดด จึงจำเป็นต้องมีการจัดการความเสี่ยงที่มาพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงนี้ให้ดียิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการจัดการกับข้อมูลที่เปิดเผย และข้อมูลที่เป็นความลับ ขององค์กรต่าง ๆ ด้วย ซึ่ง (กรรชิต มาลัยวงศ์, 2550) ได้ให้กรอบสำคัญของไอทีบาลมีอยู่ด้วยกัน 6 ด้านที่ควรปฏิบัติมีดังนี้

1) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่ของไอทีภายในองค์กรจะต้องมีการกำหนดแนวทางการทำงานไว้ให้ชัดเจนอย่างเป็นระบบระเบียบเพื่อให้การทำงานมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน และในการกำหนดแนวทางการทำงานนั้นๆ จะต้องมีมาตรฐานการทำงานเพื่อที่จะช่วยให้การทำงานมีระบบมากยิ่งขึ้นและสามารถช่วยให้ มีประสิทธิภาพในการทำงานได้มากยิ่งขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นในหน่วยงานไอทีภายในองค์กรจะต้องเข้าใจถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองให้ชัดเจนว่าในหน่วยงานของไอทีนั้นมีหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ต้องช่วยในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรให้สามารถดำเนินงานไปได้อย่างคล่องตัวด้วยดี ดังนั้นทางไอทีเองก็จะต้องคอยตรวจสอบการทำงานของตนเองด้วยว่าสามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพแล้วหรือยังและดำเนินงานไว้ตามมาตรฐานที่วางไว้แล้วหรือไม่ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องต้องทบทวนการทำงานหรือตรวจสอบการทำงาน และ การวางแผน กลยุทธ์ต่างๆ ให้ดีที่สุด และสุดท้ายจะต้องปฏิบัติตามให้เป็นไปตามที่วางแผนไว้

2) การริเริ่มในทางที่ถูกต้อง ในองค์กรต่างๆ หลายๆ องค์กรในประเทศไทยยังไม่ค่อยมีความเข้าใจหรือมีทัศนคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับเรื่องทรัพย์สินทางปัญญาและด้านความเสี่ยง ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของหน่วยงานไอทีที่จะต้องริเริ่มผลักดันในทางที่จะให้เกิดระบบไอทีเพื่อควบคุมบริหารความเสี่ยงในด้านต่างๆ ทั้งส่วนที่เป็นความเสี่ยงทางด้านธุรกิจ และความเสี่ยงทางด้านไอที เพื่อควบคุมและจัดการบริหารความเสี่ยงต่างๆ รวมทั้งช่วยชี้แจงแนะนำให้ผู้บริหารยอมรับในการปฏิบัติตามกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายทางด้านลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ หรือ ทางด้าน พรบ . คอมพิวเตอร์ 50 เป็นต้น

3) โปร่งใส การดำเนินงานทางด้านไอทีในทุกๆ ด้านจำเป็นต้องอย่างที่จะต้อง ดำเนินงานโปร่งใส และตรวจสอบได้ เนื่องจากในหลายๆ องค์กรไม่มีหน่วยงานตรวจสอบไอที เหมือนกับองค์กรขนาดใหญ่ที่จะมีหน่วยงาน IT Audit ในการตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานไอที ซึ่งในหน่วยงานไอทีความจะทำให้โปร่งใส เช่น การจัดซื้ออุปกรณ์ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และ ระบบ เป็นไปอย่างไม่มีนอกมีใน จะต้องพิจารณาผลประโยชน์ของ องค์กรให้ได้รับประโยชน์มากที่สุด

และสิ่งที่จะจัดหามาต้องสามารถใช้งานได้จริง ไม่ใช่จัดหามาเพื่อความพอใจ หรือความต้องการส่วนตัวเท่านั้น รวมทั้งต้องมีการควบคุมป้องกันการทำให้ระบบเกิดความเสียหายด้วยเช่น การนำไวรัส ชนิดต่างเข้ามาแพร่กระจายในองค์กร

4) มีผู้รับผิดชอบชัดเจน ในหน่วยงานไอที จะต้องมีการจัดตำแหน่งหน้าที่ ในการให้มีความรับผิดชอบอย่างชัดเจน และมีการแต่งตั้งผู้ที่มีความสามารถเข้ามาทำงานในตำแหน่งต่างๆ อย่างเหมาะสมด้วย ผู้ที่ได้รับตำแหน่งงานทุกคนจะต้องรู้อย่างแท้จริงในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเอง สามารถวัดผลงานของตนเองและสามารถตรวจสอบได้ นอกจากนี้ผู้ที่ได้รับหน้าที่มอบหมายปฏิบัติงานจะต้องทำงานด้วยความตั้งใจอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หากเกิดปัญหาขึ้นผู้ปฏิบัติงานต้องกล้าที่จะรับผิดชอบในหน้าที่ของตน

5) มีความยั่งยืน การปฏิบัติงานทั้งหลายมุ่งไปสู่การสร้างให้หน่วยงานไอทีสามารถเป็นหน่วยงานที่ยั่งยืนได้ และเป็นแบบอย่างให้กับหน่วยงานอื่นๆ ในองค์กรได้

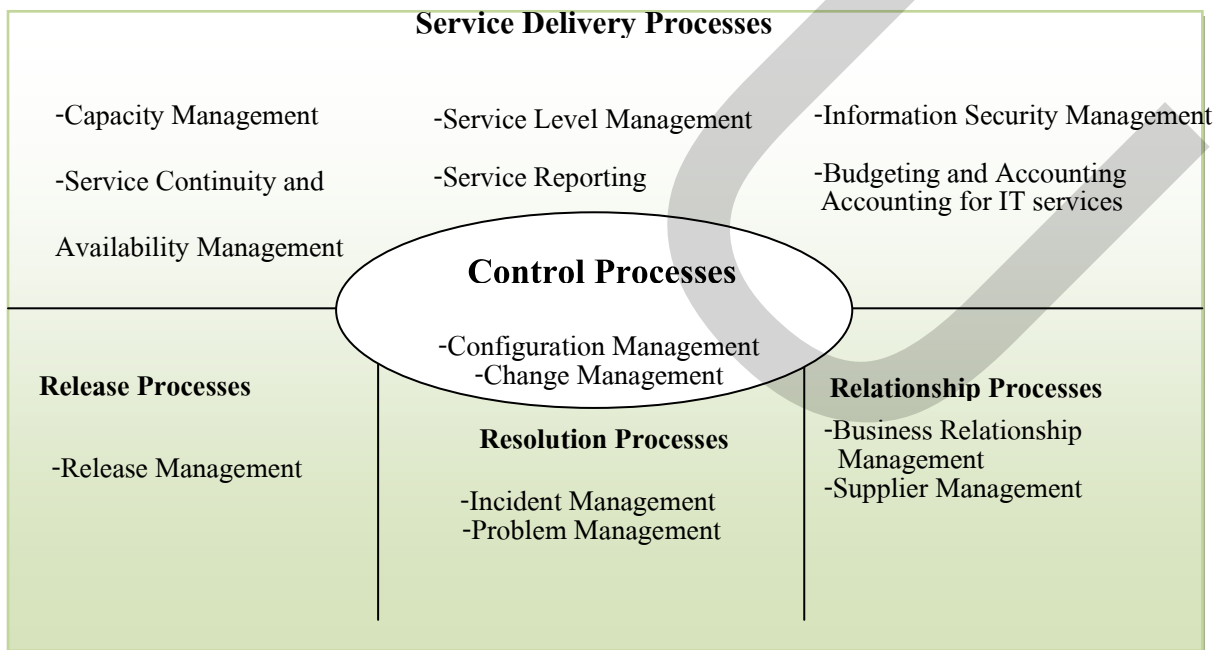
6) การประเมินตนเอง การที่จะบรรลุเป้าหมายของธรรมาภิบาลได้นั้นใน หน่วยงานจะต้องหมั่นประเมินตัวเองให้ได้ ว่ามีการดำเนินการต่างๆ อะไรไปบ้าง อย่างถูกต้องตามกรอบแนวทางที่กำหนดไว้แล้วหรือไม่ หากเห็นว่ายังไม่สามารถ อยู่ในกรอบได้ก็จะต้องหาทางแก้ไข เพื่อให้การดำเนินงานกลับมาอยู่ในกรอบให้ได้

มาตรฐานและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับธรรมาภิบาลทางด้านไอที (กัลยา ใจรักษ์ และ ประสงค์ ประณีตพลกรัง, 2554 : 6-7) ได้ทำการศึกษาถึงงานวิจัยเกี่ยวกับมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับธรรมาภิบาลทางด้านไอทีที่อยู่ด้วยกันหลายมาตรฐาน ซึ่งแต่ละงานวิจัยก็จะได้จำนวนตัวแบบเครื่องมือที่ไม่เท่ากัน แต่หนึ่งในตัวแบบเครื่องมือของงานวิจัยที่พบก็จะมีตัวแบบ ITIL (Information Technology Infrastructure Library) อยู่ในนั้นด้วย ซึ่ง ITIL เป็นเครื่องมือหนึ่งที่เน้นทางด้านการจัดการงานทางด้านบริการ โดยมีลักษณะเด่นคือให้ความสำคัญกับกระบวนการทางธุรกิจและคุณภาพของการบริการ ซึ่ง ITIL ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายว่าเป็นรูปแบบการปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) จากนักปฏิบัติหรือผู้ดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั่วโลก ต่อไปจะกล่าวถึงกรอบงานไอทีล หรือ ITIL Framework แต่ก่อนที่จะกล่าวถึง ITIL Framework จะกล่าวถึงกระบวนการบริหารจัดการงานทางด้านงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นพื้นฐานของการนำไอทีลมาประยุกต์ใช้ได้เช่นกัน

2.3 กระบวนการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management)

องค์กรธุรกิจ ในปัจจุบันมีอัตราการแข่งขันกันสูงมาก ในหลายๆ องค์กรได้มีการพยายามนำระบบงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในด้านงานบริการด้านต่างๆ เพื่อให้มี

ความยอมรับและมีความน่าเชื่อถือ และเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันและรองรับแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจหรือแผนการทำงานต่างๆ ที่สามารถเปลี่ยนให้ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบันได้ ดังนั้นการที่จะสามารถพัฒนาและบริหารจัดการงานทางด้านไอทีได้นั้นจำเป็นที่จะต้องทำให้ไอทีสอดคล้องกับเป้าหมายทางธุรกิจ หรือ IT Align Business หรือกล่าวคือการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้แล้วจะต้องสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจขององค์กรด้วยเช่นกัน เช่น การนำไอทีมาใช้งานนั้น จะต้องตอบโจทย์ของผู้บริหารได้ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้จะต้องผ่านกระบวนการบริหารจัดการงานบริการทางด้านไอทีที่ดี ดังนั้นเองผู้บริหารหรือทางผู้จัดการไอทีเองจะต้องมีวิสัยทัศน์เห็นถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับองค์กรทางด้านไอที โดยอาจจะหาแนวทางหรือนำ มาตรฐานต่างๆ มาใช้งานหรือนำกรอบงานแนวทางต่างๆ มาปรับใช้ในการควบคุมการทำงานทางด้านไอทีได้ เช่น การนำ Cobit ,ITIL หรือ ISO/IEC 27001 มาประยุกต์ใช้งานและอีกมาตรฐานที่เป็นมาตรฐานสากล นั้นคือ ISO/IEC 20000 (Information Technology Service Management : ITSM) ปรินญา หอมอนเนก (2554:104) ได้ให้ความหมายไว้คือมาตรฐานในการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จะช่วยให้องค์กรสามารถบริหารจัดการการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเป็นระบบ และได้มาตรฐานสากล โดยเป็นการอ้างอิงมาจากมาตรฐานเวอร์ชันเดิมคือ BS 15000 และอ้างอิงจากกระบวนการไอทีลด้วย โดย ISO/IEC 20000 แบ่งเป็นกลุ่มของกระบวนการออกเป็น 5 กลุ่ม และแบ่งเป็น 13 กระบวนย่อย ดังรูปที่ 2.1



รูปที่ 2.1 ISO/IEC 20000 Standard

ปริญญา หอมอนเนก (2552) ได้ให้ปรัชญาของการนำ IT Service Management มาใช้ก็คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนความต้องการและเป้าหมายทางธุรกิจขององค์กร (Business Requirements & Objectives) เรียกได้ว่า IT ต้อง “Support” Business ไม่ใช่ Business Support IT องค์กรส่วนใหญ่ในปัจจุบันนั้นให้ความสำคัญแก่ “Business Requirement” เป็นลำดับแรก โดยใช้หลัก กระบวนการต่างๆ ขององค์กร ดังนั้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการโดยอ้างอิงจากกระบวนการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ “IT Service Management” หรือ “ITSM” ซึ่งเน้นเรื่องการบริหารจัดการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ตอบสนองต่อความต้องการของธุรกิจ และ มุ่งไปที่ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (Users) หรือ ลูกค้า (Customers) เป็นใหญ่ และในการจัดการงานบริการทางด้าน ไอทีนั้นก็จะให้ความสำคัญในเรื่องของ CIA TRIAD (C= Confidentiality, I = Integrity, A = Availability) โดยในที่นี้ขออธิบายความของแต่ละคำไว้ ดังนี้

(1) Confidentiality เป็นเรื่องของการเก็บรักษาความลับของข้อมูล โดยข้อมูลที่มีความสำคัญต่างๆ ควรสามารถเปิดเผยได้เฉพาะผู้ที่มีสิทธิ์เข้าถึงได้เท่านั้น และผู้ที่ไม่มสิทธิ์จะต้องไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลนั้นได้โดยเด็ดขาด

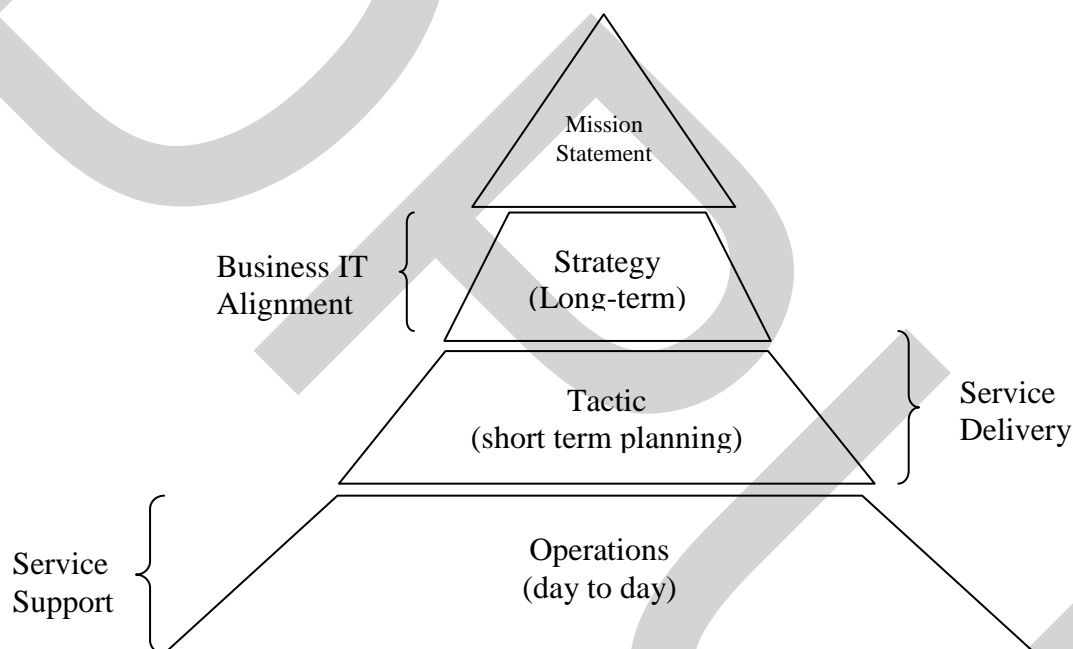
(2) Integrity เป็นเรื่องของการรักษาความถูกต้องครบถ้วน ของข้อมูลต่างๆ หรือมีความสมบูรณ์ของข้อมูลหรือระบบงานต่างๆ

(3) Availability เป็นเรื่องของการเตรียมความพร้อมใช้ของระบบหรือข้อมูลต่างๆ ให้มีความพร้อมใช้หรืออยู่ในสภาพพร้อมใช้ให้มากที่สุดหรือในยามที่จำเป็นต้องการใช้งาน

การบริหารจัดการงานบริการทางด้าน ไอที(IT Service Management : ITSM) จะเป็นการเน้นในเรื่องของการพัฒนากระบวนการเป็นหลัก โดยมุ่งเน้นในเรื่องของการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและจะเน้นเรื่องกระบวนการในการให้บริการแก่ผู้ใช้งานและลูกค้า เป็นหลัก

ปริญญา หอมอนเนก (2552) ได้ให้ความหมายของ “ITIL” และ “ITSM” นั้นมีความใกล้เคียงกันมากแต่ไม่เหมือนกัน กล่าวคือ ITIL เป็นองค์ความรู้ที่ประกอบด้วยตำราหลายเล่ม สำหรับ ITIL Version2 มีตำราทั้งหมด 9 เล่ม และ ITIL Version 3 มีทั้งหมด 5 เล่ม แต่ ITSM เป็น “หลักการ” หรือ “Concept” ที่กล่าวถึงกระบวนการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังที่กล่าวมาแล้วในตอนต้น ซึ่งการนำ ITIL มาใช้ร่วมกับหลักการ ITSM ก็เป็นวิธีการที่นิยมกันในปัจจุบัน โดย ITIL จะเน้นที่ “What” ว่าควรทำอะไรบ้าง แต่ ITSM จะเน้นที่ “How” คือการทำอย่างไรให้ “IT” สามารถ “Align” กับ “Business” โดย “ITIL” เปรียบเสมือนศาสตร์ (Science) และ “ITSM” เปรียบเสมือนศิลปะ (Art) ที่ต้องนำมาใช้ร่วมกันจึงจะเกิดประโยชน์สูงสุด

ปริญญา หอมอนก (2552) ได้อธิบายถึงประวัติของ “ITIL” Framework นั้นเริ่มต้นพัฒนามาจาก Central Computer and Telecommunication Agency (CCTA) ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐบาลประเทศอังกฤษ ในปัจจุบัน CCTA ก็คือ OGC (Office of Government Commerce) โดยในช่วงปี ค.ศ. 1992 – 1998 CCTA ได้ประกาศ ITIL Version 1 เป็นตำรากว่า 30 เล่ม และ ในปี ค.ศ. 2000 ได้ประกาศ ITIL Version 2 ประกอบด้วยตำราหลักทั้งหมด 10 เล่ม เล่มแรกคือ “Introduction to ITIL” เล่ม 2 และ 3 ถือเป็น 2 เล่มหลักของ ITIL V2 ที่รวมเรียกว่า “Service Management” ได้แก่ 2 หัวข้อหลักคือ “Service Support” และ “Service Delivery” ซึ่งประกอบไปด้วย กระบวนการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ 11 กระบวนการดังนี้



รูปที่ 2.2 ITIL version 2 “Service Delivery” and “Service Support”

โดย “Service Delivery” มีทั้งหมด 5 กระบวนการ ได้แก่

- 1) Service Level Management
- 2) Financial Management for IT Services
- 3) Capacity Management
- 4) IT Service Continuity Management
- 5) Availability Management

ในส่วนของ “Service Support” มีทั้งหมด 6 กระบวนการ ได้แก่

- 1) Service Desk
- 2) Configuration Management
- 3) Incident Management
- 4) Problem Management
- 5) Change Management
- 6) Release Management

สำหรับ ITIL V2 เล่มที่ 4-8 ใช้เป็น “Operation Guidance” ได้แก่ “ICT Infrastructure Management” , “Security Management” (อ้างอิงมาตรฐาน ISO/IEC 27001) , “The Business Perspective” , “Application Management” และ “Software Asset Management” และเล่มที่ 9 คือแนวทางในการนำ “Service Management” มาใช้คือ “Planning to Implement Service Management” และเล่มสุดท้ายคือ “ITIL Small-Scale Implementation” หรือ “ITIL Lite” เหมาะสำหรับองค์กรขนาดเล็ก

ในเดือนธันวาคม ค.ศ.2005 ทาง OGC ซึ่งเป็นต้นกำเนิดของ ITIL ได้นำ ITIL V2 มาปิดฝุ่นเสียใหม่ (ITIL Refresh) เรียกว่า เป็นการ “Major Change” ใหม่ ซึ่งเป็นการนำมาสู่ ITIL V3 ในเดือนพฤษภาคม ค.ศ.2007 ซึ่ง ITIL V3 นั้นจะประกอบด้วย ตำราทั้งหมดเพียง 5 เล่ม ได้แก่

- 1) Service Strategy (Core of ITIL V3)
- 2) Service Design
- 3) Service Transition
- 4) Service Operation
- 5) Continual Service Improvement (CSI)

ใน ITIL Version 3 มีการรวมกันของ “Service Support” และ “Service Delivery” ไม่ได้แยกกันเหมือนใน ITIL V2 โดย ITIL V3 จะพัฒนาเป็น “Service Lifecycle” ไม่ยึดติดกับ Service Delivery และ Service Support แบบเดิมอีกต่อไป หลักการแนวคิด ITIL V3 มีการออกแบบใหม่ให้ใกล้เคียงกับมาตรฐาน ISO/IEC 20000 ยกตัวอย่างเรื่อง “Service Lifecycle Approach” มีการอ้างอิงทั้งใน ITIL V3 และ ISO/IEC 20000 เป็นต้น นอกจากนี้ ITIL V3 ยังเน้นเรื่องการ “Alignment” ระหว่าง “IT” กับ “Business” ITIL V3 มองเรื่องการสร้าง “Business Value” มากกว่าแค่ “Process Execution” เท่านั้น เรียกได้ว่า ITIL V3 นั้นเป็น “Best Practice” ที่ “Support Business” อย่างเต็มรูปแบบก็ว่าได้ ต่อไปนี้จะเป็นการกล่าวถึงกรอบงานไอทีที่มีความละเอียดมากยิ่งขึ้นในหัวข้อต่อไป

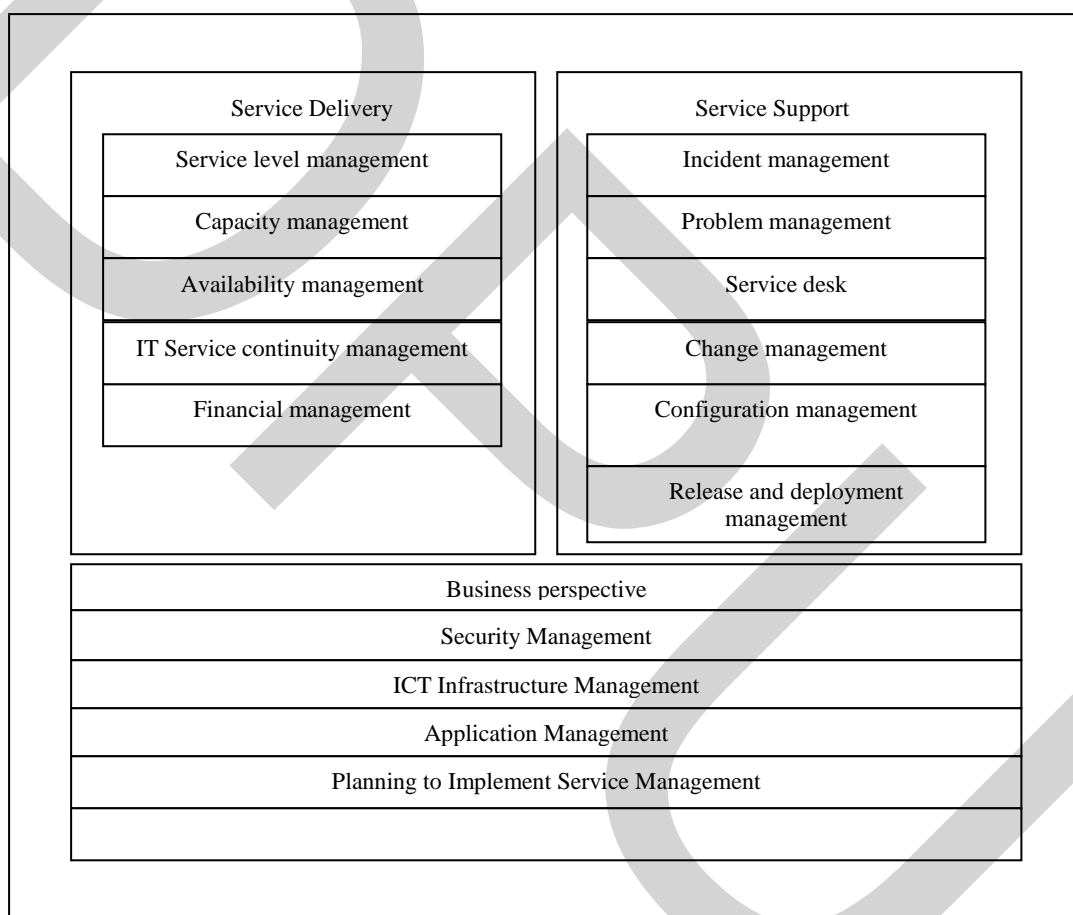
2.4 กรอบงานไอทิล

ITIL หรือ IT Infrastructure Library เป็นทฤษฎีแนวทางปฏิบัติที่ถูกยอมรับกันอย่างแพร่หลายในการจัดการเกี่ยวกับการให้บริการ งาน IT ในหลักการของ ITIL นี้จะนำเสนอหลักการในการทำงานที่เป็นแบบอย่างที่ดีที่สุดในการที่องค์กรจะจัดการและควบคุมการให้บริการของ IT โดยจะประกอบด้วยแบบแผนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การนำไปปฏิบัติในองค์กร และการประเมิน หรือกำหนดเครื่องมือที่จะนำไปใช้ในองค์กร ซึ่งในแต่ละองค์กรจะมีสิ่ง ีงแวดล้อมที่ต่างกัน จึงเป็นข้อจำกัดที่ไม่สามารถนำวิธีการจัดการจากองค์กรหนึ่ง ไปยังอีกองค์กรหนึ่งได้

มาตรฐานไอทิลเป็นกรอบงานที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อเป็นมาตรฐานให้องค์กรที่ให้บริการทางด้านไอทีใช้เป็นแนวทางในการจัดการบริการไอทีได้อย่างมี คุณภาพ โดยไอทิลนำเสนอกรอบ งาน สำคัญสำหรับทุกกิจกรรมในแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ในส่วนที่ให้บริการจากโครงสร้าง พื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ กิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ได้ถูกแบ่งออกเป็นกระบวนการต่างๆ ซึ่งเมื่อนำกระบวนการเหล่านี้มาใช้ร่วมกัน จะทำให้การจัดการบริการ ไอทีที่มีวิฤติภาวะมากขึ้น

จากที่ผ่านมาได้ทราบถึงความเป็นมาของไอทิลมาบ้างแล้ว ในเรื่องต่อไปนี้จะเป็นการอธิบายถึงประวัติและความเป็นมาและรายละเอียดแต่ละกระบวนการของไอทิลให้มีความละเอียด มากยิ่งขึ้น (เทพฤทธิ์ ฤทธิ์ทองพิทักษ์ , 2545) ได้กล่าวถึงประวัติของไอทิลไว้ว่า ไอทิล ได้ถูก พัฒนาขึ้นในช่วงปลายยุค 1980 โดยซีซีทีเอ – CCTA (Central Computer and Telecommunication Agency)หรือในปัจจุบันได้กลายเป็น OGC (Office of Government Commerce) เมื่อปี 2000 ซึ่งเป็น หน่วยงานรัฐบาลของสหราชอาณาจักร ได้ตระหนักว่าคุณภาพของการให้บริการทางด้าน IT นั้นไม่ เพียงพอต่อการให้บริการแล้ว โดยเริ่มต้นนั้นยังไม่ได้ใช้ชื่อว่า ITIL แต่ใช้ชื่อว่า GITIMM (Government Information Technology Infrastructure Management Method) ซึ่งต่อมาได้มีประเด็น ว่าไม่ควรเรียกว่า Method หรือวิธีการ ควรจะเรียกว่า Guidance หรือคู่มือมากกว่า และได้มีการจัดตั้ง หมู่คณะผู้ซึ่งแต่เดิมเรียกว่า IT Infrastructure Management Forum ซึ่งต่อมาได้กลายเป็น ITSMF หรือ IT Service Management Forum เมื่อประมาณปี 1994-1995 ซึ่งได้มีการตีพิมพ์ครั้งแรกเมื่อปี 1989 เป็นเรื่องของ Service Level Management และในเรื่องสุดท้ายในปี 1994 คือเรื่อง Availability Management ซึ่งกรอบงานนี้ได้ถูกพิสูจน์แล้วว่ามิใช่ประโยชน์ต่อองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนจาก การที่บริษัทที่จัดการการบริการนำกรอบงานนี้ไปใช้เป็นพื้นฐานในการให้บริการ ให้คำปรึกษา และ ให้การสนับสนุน หลังจากนั้นไอทิลได้ถูกพัฒนาเพิ่มเติมด้วยความร่วมมือจากทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น ไอบีเอ็ม (IBM) เอชพี (HP) ไมโครซอฟท์ (Microsoft) เป็นต้น ไอทิลได้ถูกรวบรวมใหม่ขึ้นใน ปี 1999 เป็นไอทิล เวอร์ชัน 2 มีการตีพิมพ์หนังสือออกมา 2 เล่ม เพื่อเพิ่มความมีเสถียรภาพและ มุ่งเน้นไปยังการจัดการบริการ ได้แก่ การสนับสนุนบริการ (Service Support) และ การส่งมอบ

บริการ ได้แก่ การสนับสนุนบริการ (Service Support) และ การส่งมอบบริการ (Service Delivery) และภายหลังได้มีหนังสืออีกหลายเล่มถูกตีพิมพ์ออกมาเพิ่มเติมหนังสือ 2 เล่มสำคัญข้างต้น ได้แก่ การวางแผนการทำให้เป็นผล (Implementation Planning) การจัดการความปลอดภัย (Security Management) การจัดการโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Management) การจัดการโปรแกรมประยุกต์ (Application Management) และ มุมมองทางธุรกิจ (Business Perspective) ในรูปที่ 2.3 ได้อธิบายให้เห็นถึงกระบวนการต่างๆ ที่สร้างขึ้นในไอทิลเวอร์ชัน 2



รูปที่ 2.3 กรอบงาน ITIL เวอร์ชัน 2

ในไอทิลเวอร์ชัน 2 นั้นได้เน้นไปที่ กระบวนการ การจัดการบริการ ออกแบ่งเป็น 2 หมวดหมู่คือกระบวนการส่งมอบบริการ (Service Delivery) และ การสนับสนุนบริการ (Service Support) มีรายละเอียดดังนี้

1. การส่งมอบบริการ (Service Delivery)

ในการส่งมอบบริการ จะต้องให้บริการต่างๆ ให้มีความเพียงพอกับลูกค้า หรือบุคลากรในองค์กรด้วย โดยจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กันระหว่างกระบวนการในการส่งมอบบริการดังแสดงในรูปที่ 2-3 ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

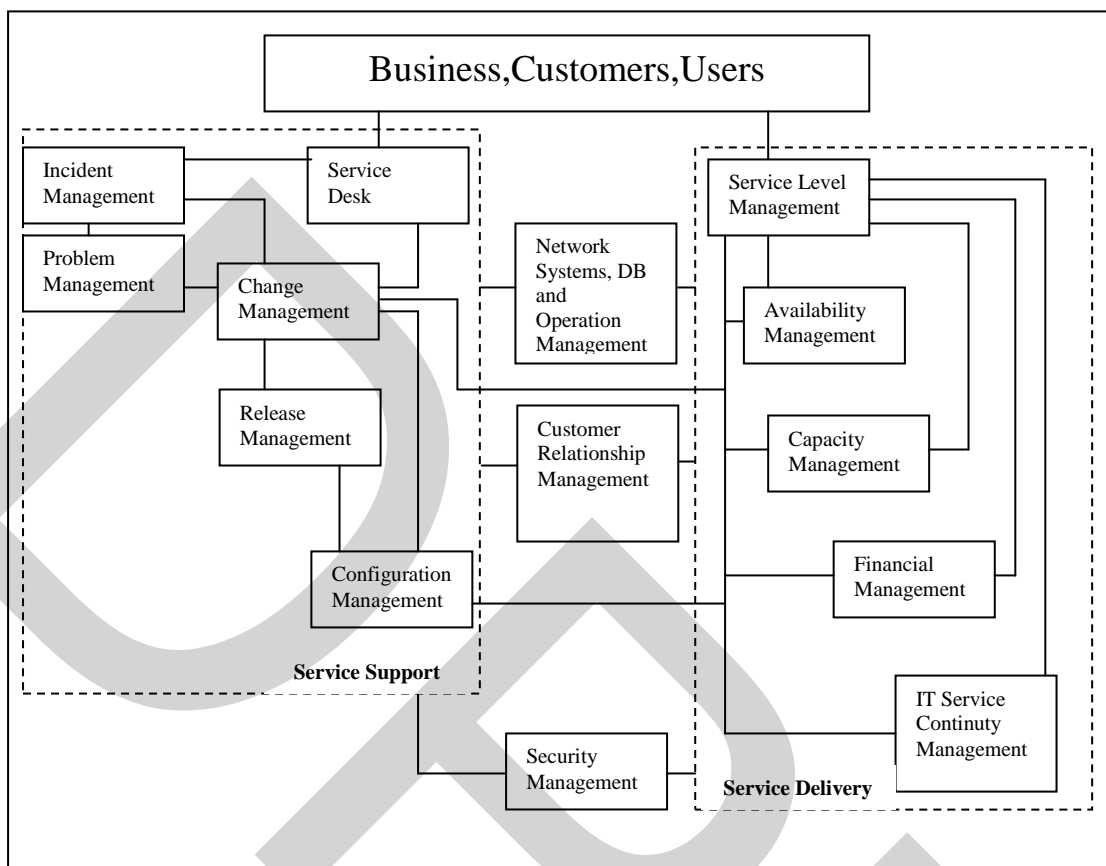
1.1 การจัดการระดับการบริการ (Service Level Management) เป็นกระบวนการในการวางแผน เสร็จ ตกลง ติดตาม และ รายงานความสำเร็จในการให้บริการ ภายใต้ข้อตกลงระดับการบริการ (Service Level Agreement) และ ทบทวนบริการที่ให้ไปว่ามีคุณภาพและเหมาะสมภายใต้ข้อตกลงหรือไม่ เพื่อให้การบริการที่มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้นและยังสามารถเป็นตัวชี้วัดของการบริการต่างๆ ที่ให้กับภายในองค์กรและภายนอกองค์กรได้

1.2 การจัดการความจุ (Capacity Management) เป็นกระบวนการที่จัดเตรียมทรัพยากรด้านไอทีให้เหมาะสม เพื่อสนับสนุนข้อตกลงที่ได้ทำไว้กับลูกค้า หรือบุคลากรในองค์กร ทั้งนี้การจัดการความจุจะมุ่งเน้นไปที่ การจัดการทรัพยากร (Resource Management) การจัดการประสิทธิภาพ (Performance Management) การจัดการความต้องการ (Demand Management) เพื่อให้การบริการต่างๆ เป็นไปอย่างต่อเนื่องได้

1.3 การจัดการสภาพพร้อมใช้งาน (Availability Management) เป็นกระบวนการออกแบบ นำไปใช้งาน การวัดผลและจัดการบริการทางไอที เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถจัดหาได้ตามความต้องการทางธุรกิจ และภายใต้ข้อตกลงระดับบริการ และเพื่อเป็นการตรวจสอบและวางแผนงานต่างให้ระบบงานบริการมีความพร้อมใช้ตลอดเวลา

1.4 การจัดการความต่อเนื่องของการบริการไอที (IT Service Continuity Management) เป็นกระบวนการวางแผนร่วมกันทางเทคนิค ทางการเงิน การจัดการทรัพยากรเพื่อดูแลให้การบริการเป็นไปได้อย่างต่อเนื่องหลังจากที่ระบบประสบปัญหาภายใต้ข้อตกลงที่มีไว้กับลูกค้า และกู้คืนการให้บริการทางไอที เพื่อให้การบริการสามารถดำเนินต่อไปได้

1.5 การจัดการทางการเงินสำหรับการบริการไอที (Financial Management for IT Services) คำนวณต้นทุน และผลตอบแทนการลงทุนด้านบริการไอที (Return on IT Service Investment) ซึ่งโดยปกติแล้วในหลายๆ องค์กรจะมีฝ่ายบัญชีช่วยในการคำนวณต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่เกิดจากงานบริการทางด้านไอทีให้ แต่การในการจัดการทางการเงินนี้ทางไอทีสามารถวางแผนและวิเคราะห์ประเมินถึงค่าใช้จ่ายและต้นทุนต่างๆ ได้ด้วยตนเองและสามารถวางแผนทางการเงินเพื่อทำปิงงบประมาณได้และยังสามารถช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจในค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้



รูปที่ 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆ ของ ITIL V.2

2. การสนับสนุนบริการ (Service Support)

ในการสนับสนุน งานบริการอธิบายถึงวิธีการที่ผู้ใช้ และลูกค้าจะได้รับการเพื่อสนับสนุนกิจกรรมและธุรกิจได้อย่างเหมาะสม โดยความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการในการสนับสนุนบริการต่างไว้ ดังนี้

2.1 เซอร์วิสเดสก์ (Service Desk) เป็นจุดเริ่มต้นที่ผู้ใช้จะติดต่อกับองค์กรทางไอที ทำหน้าที่คล้าย ๆ เฮลป์เดสก์ (Help Desk) โดยงานหลักของเฮลป์เดสก์ คือ บันทึก แก้ไข และเฝ้าติดตามปัญหา ในขณะที่เซอร์วิสเดสก์ มีบทบาทที่มากกว่า สามารถดำเนินกิจกรรมในกระบวนการอื่นๆ ได้ ซึ่งในองค์กรขนาดใหญ่ๆ จะมีแผนก Helpdesk เพื่อคอยรับเรื่องไว้แล้วส่งต่อ แต่ในหลายๆ องค์กรได้จัดตั้งเป็น Service Desk เพื่อที่ให้เกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้นในการให้บริการ

2.2 การจัดการอินซิเดนต์ (Incident Management) เป็นกระบวนการที่ช่วยแก้ไขเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ (Incident) หรือ เหตุการณ์ที่ทำให้ผู้ใช้งานไม่สามารถทำงานได้อย่างเป็นปกติ โดยเน้นไปที่การทำให้การ บริการกลับคืนสู่สภาพปกติได้ อย่างรวดเร็วภายใต้ข้อตกลงระดับบริการที่

กำหนดไว้ และต้องมีการบันทึกข้อมูลอินซิดนต์ ไว้อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีข้อมูลที่ถูกต้องและ มีประสิทธิภาพเพื่อสามารถนำมาวัด และปรับปรุงกระบวนการ ต่อไปได้และเมื่อเหตุการณ์บางเหตุการณ์เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำๆ หรือเป็นปัญหาในการใช้งานจะต้องดำเนินการส่งต่อไปที่กระบวนการจัดการปัญหา (Problem) ต่อไป

2.3 การจัดการปัญหา (Problem Management) เพื่อระบุสาเหตุของปัญหาโดยปัญหาอาจจะพบได้หลังจากเกิดอินซิดนต์ ซึ่งเป้าหมายที่แท้จริงคือป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ หรือไม่ให้ผู้ใช้งานรู้สึกเบื่อหน่ายกับเหตุการณ์ปัญหาเดิมๆ ที่เกิดขึ้นอีก ดังนั้น เมื่อพบสาเหตุของปัญหาแล้วปัญหานั้นจะถูกจัดว่าเป็นความผิดพลาดที่รับทราบ (Known Error) และจะมีการตัดสินใจว่าจะแก้ปัญหาแบบถาวรหรือไม่ เพื่อป้องกันการเกิดอินซิดนต์ที่อีก ซึ่งการแก้ปัญหานี้ อาจจะมีการร้องขอให้ทำการเปลี่ยนแปลงผ่านอาร์เอฟซี (RFCs : Request For Change) หรือการร้องขอเปลี่ยนแปลงต่อไป

2.4 การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) เมื่อได้รับ RFCs แล้วกระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลงจะ มุ่งไปยังกระบวนการอนุมัติ และควบคุมการทำให้เกิดผลของการเปลี่ยนแปลงที่กระทำต่อโครงสร้างพื้นฐานทางไอทีโดยจะประเมินการเปลี่ยนแปลงและทำให้แน่ใจว่า การเปลี่ยนแปลงนั้นสามารถนำมาทำให้เกิดผลโดยมีผลกระทบต่อการทำงานของไอทีน้อยที่สุด รวมทั้งยังสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงได้

2.5 การจัดการโครงแบบ (Configuration Management) เป็นกระบวนการเพื่อควบคุมการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างพื้นฐานไอที และกำหนด CI (Configuration Item) หรือการจัดการส่วนประกอบต่างๆ ทางด้านไอทีไม่ว่าจะเป็นซอฟต์แวร์, ฮาร์ดแวร์, บุคลากร, เอกสาร นอกจากนี้ยังกำหนดส่วนประกอบที่สำคัญภายใต้โครงสร้างพื้นฐาน รวบรวม บันทึก และจัดการรายละเอียดเกี่ยวกับส่วนประกอบ และเตรียมข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับส่วนประกอบเหล่านี้ เพื่อใช้ในกระบวนการอื่นๆ เหมือนกับเป็นฐานข้อมูลให้กับกระบวนการอื่นๆ ต่อไป

2.6 การจัดการรีลีส (Release Management) เป็นกระบวนการเพื่อให้แน่ใจว่าซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ มีการการเปลี่ยนแปลงที่ถูกจัดเก็บเป็นซีไอต่างๆ แล้วได้ถูกทดสอบเพื่อให้มีรุ่นหรือเวอร์ชัน ที่ถูกต้อง เพื่อทำการจัดเก็บเข้าในกระบวนการ Configuration Management ต่อไป นอกจากนี้ในส่วนของการจัดการด้านบริการแล้วไอทีลยังได้ออกแบบเรื่องของการจัดการอื่นๆ อีกดังต่อไปนี้

2.7 มุมมองทางธุรกิจ (Business Perspective) เพื่อให้ผู้บริหาร ธุรกิจเข้าใจถึงข้อกำหนดการบริการทางไอที โดยจะรวมถึงการจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ และความสัมพันธ์กันระหว่างส่วนต่างๆ ในองค์กรเพื่อให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างไอทีกับธุรกิจ

2.8 การจัดการความปลอดภัย (Security Management) เป็นกระบวนการจัดการในการกำหนดระดับของความปลอดภัยในข้อมูลสารสนเทศ การให้บริการทางไอทีและโครงสร้างพื้นฐานโดยจุดประสงค์ของการจัดการความปลอดภัยคือ ป้องกันข้อมูลต่างๆ ของระบบสารสนเทศในด้านความลับ (Confidentiality) ความถูกต้อง (Integrity) และสภาพพร้อมใช้งาน (Availability) ทั้งนี้เพื่อเตรียมความปลอดภัยในระดับพื้นฐาน

2.9 การจัดการโครงสร้างพื้นฐานไอซีที (ICT Infrastructure Management) การจัดการโครงสร้างพื้นฐานไอซีทีเกี่ยวข้องกับกระบวนการ องค์กรและเครื่องมือเพื่อให้ไอทีและโครงสร้างพื้นฐาน การติดต่อสื่อสารมีเสถียรภาพ โดยจะต้องตรงตามความต้องการทางธุรกิจภายใต้ต้นทุนที่ยอมรับได้ ทั้งนี้การจัดการโครงสร้างพื้นฐานไอซีที ยังรวมถึงการจัดการและบริหารทรัพยากรที่จำเป็น บุคลากร ทักษะ และระดับการฝึก

2.10 การจัดการโปรแกรมประยุกต์ (Application Management) ในเรื่องการจัดการโปรแกรมประยุกต์ได้แสดงให้เห็นถึงวงจรชีวิตในการจัดการโปรแกรมประยุกต์และเป็นแนวทางสำหรับผู้ใช้นักพัฒนา และผู้จัดการบริการ เกี่ยวกับวิธีการจัดการโปรแกรมประยุกต์ในมุมมองการจัดการบริการ

2.11 การวางแผนที่จะทำให้การจัดการบริการเกิดผล (Planning to Implement Management) ได้ให้แนวทางปฏิบัติโดยมีหัวข้อหลัก คือ พิจารณาแผนสำหรับการจัดการบริการทางไอที และอธิบายขั้นตอนสำคัญที่จำเป็นสำหรับการทำให้เกิดผลหรือปรับปรุงข้อกำหนดบริการ (Service Provision) โดยแนวทางได้จากการประเมินระหว่างความต้องการทางธุรกิจและข้อกำหนดบริการ และวิธีในการทำให้เปลี่ยนแปลงเกิดผลเพื่อนำมาตรวจวัดและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการต่างๆ ในไอทีถือได้ว่าเป็นการรวบรวมเอาความรู้ที่มี อยู่แล้วในการบริหารจัดการงานทางด้านไอที ที่ได้ถูกนำไปใช้แล้วในวงการธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ ต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ ระบบไอทีในการดำเนินงานหรือเป็นตัวช่วยในการขับเคลื่อนทางธุรกิจ ในช่วงเวลาหลายปีที่ผ่านมา ไอทีได้ถูกเรียกว่าเป็น Best Practice ของการบริหารจัดการทางด้านไอทีเลยทีเดียว ซึ่งในเวลาต่อมาได้มีการกล่าวถึงไอทีทางด้าน IT Service Management Framework กันอย่างแพร่หลาย ประโยชน์จากการนำความรู้จากไอทีมาใช้นั้น คือประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการที่สามารถปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้นนั่นเอง ซึ่งได้แก่

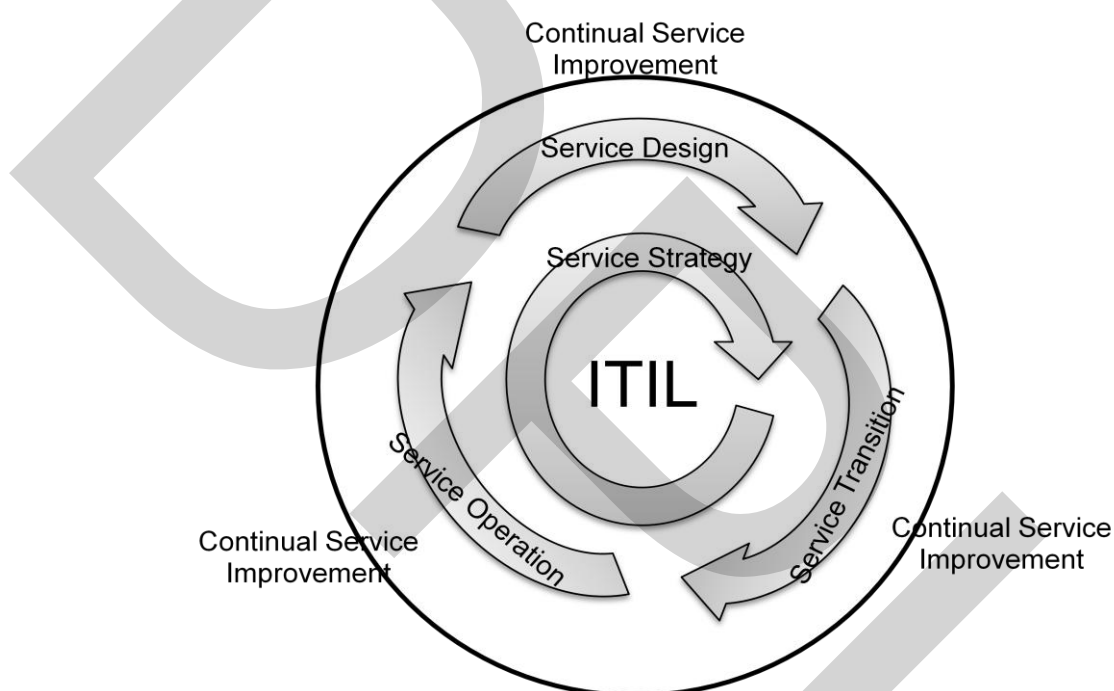
- (1) มีการจัดการข้อมูลต่างๆ ที่เป็นระเบียบเพื่อให้สามารถใช้งานทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่ามากขึ้น
- (2) เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถสร้างความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้นได้

- (3) สามารถช่วยลดงานซ้ำซ้อนหรืองานที่ไม่จำเป็นลงได้เช่นปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำๆ จากเหตุการณ์แบบเดิมๆ
- (4) ช่วยทำให้งานต่างๆ สามารถดำเนินไปได้ตามที่วางแผนโดยมีการสะดุดของงานหรือขัดจังหวะของงานให้น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย
- (5) ช่วยให้สามารถปรับปรุงความสามารถในการให้บริการทางด้านไอทีทั้งภายในและภายนอกให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- (6) ช่วยให้สามารถประเมินหาต้นทุนหรือวางงบประมาณทางการเงินของการให้บริการหรืองานทางด้านไอทีได้
- (7) สามารถให้บริการที่มีคุณภาพได้ตามที่สัญญาไว้ตามข้อตกลงใน SLA (Service Level Agreement) ได้
- (8) เพิ่มเสถียรภาพของระบบงานด้านทางไอทีโดยมีการเตรียมพร้อมตรวจตราอยู่เสมอ
- (9) ช่วยให้เห็นถึงกระบวนการทำงานที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้นรวมทั้งกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละส่วนได้ชัดเจน
- (10) ช่วยให้ไอที กับธุรกิจ มีความสอดคล้องกันได้ง่ายขึ้น
- ประโยชน์ต่างๆ เหล่านี้ที่เกิดขึ้นในแต่ละองค์กรแตกต่างกันไปแต่ก็สามารถที่จะนำมาคำนวณเพื่อหามูลค่าความคุ้มค่าของงานที่เกิดขึ้นได้ และช่วยในการปรับปรุงกระบวนการในแต่ละกระบวนการก็จะให้ค่าความคุ้มค่าที่ต่างกันออกไปด้วย ตัวอย่างขององค์กรที่ได้ประโยชน์จาก ITIL โดย เทพฤทธิ์ ฤทธิ์ทองพิทักษ์ (2545) ได้แก่
- (1) Procter & Gamble (P&G) นำ ITIL เข้ามาใช้งานในองค์กรตั้งแต่ปี 1999 หลังจากผ่านไป 4 ปี P&G รายงานว่าสามารถประหยัดต้นทุนไปได้ถึง 500 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งคิดเป็นต้นทุนด้านการปฏิบัติงาน (operation cost) ที่ลดลงประมาณ 6-8 % และบุคลากรทางด้าน IT ลดลงประมาณ 15-20 %
- (2) Caterpillar บริษัท Caterpillar นำ ITIL มาใช้ในองค์กรเมื่อปี 2000 เพื่อจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น (Incident Management) และได้พบว่าสามารถเพิ่มอัตราการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้จาก 60-70% เป็น 90 %
- (3) Ontario Justice Enterprise บริษัทนายหน้าที่ทำหน้าที่ดูแลระบบของรัฐบาลของแคนาดา นำ ITIL มาใช้ในองค์กรในปี 1999 โดยการนำ Virtual service desk ทำให้ลดค่าใช้จ่ายด้านการ Support ลงได้ถึง 40 %

จากตัวอย่างที่กล่าวมาก็จะพบว่าประโยชน์ของการนำไอทิลเข้ามาใช้งานองค์กรต่างๆ นั้นสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายทางด้านไอที ลงได้และสามารถตอบสนองต่อการแก้ปัญหาต่างๆ ได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้นด้วย และประโยชน์ของไอทิลนั้นสามารถนำไปช่วยในการมอบแนวทางต้นแบบ สำหรับการพัฒนาระบบ ITSM (IT Service Management) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลความสำเร็จได้โดย ITIL จะเป็นผู้ให้หลักประกันในการรักษาระดับการให้บริการตามข้อตกลง (Service level agreement : SLAs) ขององค์กรโดยให้กระบวนการที่รับประกันถึงความสอดคล้องระหว่างไอทีและธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยให้มูลค่าแก่ธุรกิจ ลดค่าใช้จ่ายเพิ่มผลตอบแทนจากการลงทุน และอีกมากมาย อย่างไรก็ตาม เมื่อแต่ละองค์กรมี ปัจจัยทางธุรกิจ ที่เปลี่ยนแปลงไปหรือ แม้แต่เครื่องมือ สำหรับบริหารจัดการ ที่คิดว่าดีที่สุดแล้วก็ยังคงต้องนำ กลับมาปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา และ ไอทิลก็เช่นเดียวกันก็ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ โดยไอทิลได้ปรับปรุงเป็น ITIL V.3 ซึ่งในเวอร์ชัน 3 ของ ITIL หรือที่รู้จักกันในนามชื่อ “ITIL Refresh” ได้ปรับปรุงการออกแบบเพื่อองค์กรนำไปใช้ได้เร็ว และง่ายกว่าเดิม เพิ่มการปรับเปลี่ยนที่ดีกว่า เดิมและปรับปรุงเพื่อ มุ่งกระบวนการบริหารงาน ทางด้านบริการให้เกิดความเป็นเลิศในด้านการดำเนินงาน ซึ่งในเดือนธันวาคม ปี 2005 ทาง OGC (Office of Government Commerce) ได้เผยแพร่ ITIL ตัวใหม่ที่ได้พัฒนาต่อยอดมาจาก ITIL V.2 ซึ่งภายใต้ Version 3 นี้ได้กำหนดมาตรฐานหลักออกเป็น 5 มาตรฐาน ซึ่งข้อแตกต่างระหว่าง Version 2 กับ Version 3 ได้แก่การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการทำงานที่แต่เดิม มีการแยกกันระหว่างทางด้าน Service Delivery และ Service Support อย่างชัดเจน แต่ในเวอร์ชัน 3 ได้เน้นในรูปแบบวงจรชีวิต ของกระบวนการและปรับแต่งให้ไอที สามารถเข้ากันได้กับธุรกิจ ได้ดียิ่งขึ้น โดยในเวอร์ชันนี้ มีการบริหารการให้บริการเชิงปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเน้นคำว่า “Best Practice” หรือวิธีการทำงานเชิงปฏิบัติที่ดีที่สุด ITIL Version 3 ซึ่งมีได้แบ่งหัวข้อหลักไว้เป็น 5 ข้อ ปริญา หอม อเนก (2554 : 110-124) ได้กล่าวไว้ดังต่อไปนี้

1. Service Strategy (Core of ITIL V.3) ในเวอร์ชัน 3 นี้ได้มีการพัฒนาด้าน IT Service ให้กลายเป็นเครื่องมือที่สามารถกลายเป็น กลยุทธ์ขององค์กรได้ ซึ่ง ในด้านการบริการทางด้านไอที เป็นการกำหนดแนวทางโดยให้หลักไว้ว่า การจัดการทางด้านบริการ จะเป็นพื้นฐานในการกำหนด และบริหารนโยบายแนวทางปฏิบัติ และกระบวนการในการบริหารการบริการอย่างครบวงจร Service Strategy ได้กำหนดแนวทางในการออกแบบและพัฒนางานบริการ ให้สามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าและความต้องการของตลาดทั้งในปัจจุบันและในอนาคต Service Strategy ได้จัดให้มีการสร้าง Service Portfolio ที่เป็นแหล่งรวม Service ทั้งหมดภายในองค์กรทั้งที่เป็น งาน บริการที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน (Service Catalogue) บริการที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต (Service Pipeline) หรือบริการที่หยุดให้บริการไปแล้ว (Retired Service) เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความ

ต้องการของลูกค้าใหม่ๆ ได้ในอนาคต ในการพัฒนาระบบการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องต่อความต้องการของผู้ใช้บริการทางด้านไอที ในองค์กร และ ลูกค้าที่เข้ารับบริการจะเกิดผลลัพธ์ของวิธีการบริการที่ดีที่สุด รวมทั้งการออกแบบวิธีการนำเอาระบบที่ให้บริการที่มีประสิทธิภาพไปใช้ตลอดจนการดูแลรักษาและการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการบริการที่ต่อเนื่อง โดยใน Service Strategy จะแบ่งออกเป็นดังต่อไปนี้



รูปที่ 2.5 กระบวนการบริการที่ต่อเนื่องของ ITIL V.3

1.1 Financial Management การจัดการบริหารการเงินกับการให้บริการ ทางด้านไอที และจัดการงบประมาณทางด้านการบัญชี เพื่อรองรับการจัดการทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ และสามารถช่วยวางแผนทางการเงินให้กับองค์กรได้ เช่น การวางแผนการสั่งซื้ออุปกรณ์ การบริหารทรัพย์สินทางด้านไอที และ ทรัพยากรที่ถูกใช้ในการให้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ บุคลากรในองค์กรหรือลูกค้าได้ และ เพื่อให้มีการวางแผนการลงทุนอย่างแม่นยำที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 Service Portfolio Management เป็นกระบวนการใหม่ที่มีใน ITIL V.3 เพื่อเป็นกระบวนการที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการงานบริการด้านต่างๆ เช่น บริการที่มีการวางแผนการให้บริการไว้และได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารแล้ว (Service Pipeline) บริการที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน (Service Catalogue) และบริการที่หยุดให้บริการไปแล้ว (Retired Services) อาจรวมถึงการ

ดูแลทางด้านการลงทุนในการจัดการบริการที่มีรูปแบบไม่คงที่ตามโครงสร้างภายในองค์กรและการจัดการมูลค่า จะทำให้เกิดประโยชน์เพิ่มขึ้น

1.3 Strategy Generation เป็นกระบวนการใหม่ใน ITIL V.3 โดยในกระบวนการนี้เป็นการมุ่งเน้นไปที่การหาโอกาสทางการตลาดหรือช่องทางในการให้บริการ โดยปรับปรุงบริการที่มีอยู่เดิมหรือทำความเข้าใจวิเคราะห์ถึงปัญหาที่ธุรกิจกำลังประสบอยู่และนำเสนอบริการใหม่ที่สามารถตอบสนองความต้องการและสามารถแก้ไขปัญหาก็กับธุรกิจได้ เพื่อให้ฝ่ายบริการทราบเหตุผลต่างๆ ที่จำเป็นต่อการบริการงานด้าน ไอทีที่มีการสำรวจยุทธศาสตร์ การกำหนดวัตถุประสงค์วิเคราะห์คู่แข่ง เป็นต้น เพื่อให้ไอทีกลายเป็นเครื่องมือทางกลยุทธ์อย่างหนึ่งที่สามารถสร้าง Value ให้กับธุรกิจได้

1.4 Demand Management เป็นกระบวนการย่อยของ Capacity Management ใน ITIL V.2 แต่ในเวอร์ชัน 3 ได้ถูกแยกออกมาเป็นกระบวนการหนึ่งใน Service Strategy โดยรับผิดชอบในการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อความต้องการของงานบริการและยังรับผิดชอบในการบริหารจัดการทรัพยากรทางด้านไอทีที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. Service Design เน้นการออกแบบกิจกรรมที่จะเกิดขึ้นในกระบวนการให้บริการรวมทั้งการพัฒนากลยุทธ์และวิธีการบริหารจัดการระบบบริการ โดยมีกุญแจหลักอยู่ที่ Availability Management หรือความพร้อมที่จะให้บริการ Capacity Management หรือขีดความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง Continuity Management หรือความสามารถในการให้บริการที่ต่อเนื่อง และ Security Management หรือการบริหารระบบรักษาความปลอดภัย โดยการมี Service Design ที่ดีนั้นจะทำให้ธุรกิจสามารถให้บริการที่มีคุณภาพได้ ตรงกับความต้องการขององค์กรและของลูกค้าได้ และยังสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการบริหารจัดการทางด้านไอทีได้ โดย Service Design แบ่งออกเป็นดังต่อไปนี้

2.1 Service Level Management ในกระบวนการนี้จะมีอยู่แล้วใน ITIL V.2 ซึ่งมีหน้าที่เพื่อการเจรจาข้อตกลงระดับการบริการ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ขอใช้บริการ และเป็นตรวจสอบว่ารูปแบบของการบริการ ที่ออกแบบไว้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตกลงกัน ไว้หรือไม่ โดยในการให้บริการจะจัดทำและตรวจสอบการให้บริการ Service Level Agreement (SLAs) ซึ่งเป็นเอกสารที่ใช้แสดงข้อตกลงของระดับการให้บริการ และเอกสาร Operation Level Agreement (OLAs) ที่ใช้แสดงข้อตกลงระหว่างหน่วยงานภายในที่มีหน้าที่สนับสนุนระดับการให้บริการที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า

2.2 Service Catalogue Management เป็นกระบวนการใหม่ที่มีใน ITIL V.3 โดยทำหน้าที่จัดทำและดูแล Service Catalogue ให้มีความถูกต้องและทันสมัยอยู่เสมอ โดยจะเป็นการให้บริการเตรียมการเพื่อให้สามารถใช้งาน Service Catalogue Management ได้และเป็นการให้ข้อมูลสำคัญสำหรับทุกๆ บริการ รวมถึงการจัดการกระบวนการรายละเอียดการบริการต่างๆ ให้อยู่ในสถานะปัจจุบันและข้อมูลที่ให้บริการเป็นปัจจุบันในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

2.3 Information Security Management เป็นกระบวนการใหม่ที่มีใน ITIL V.3 เพื่อให้งานบริการมีความมั่นคงและปลอดภัยตามหลัก CIA โดยมีการจัดทำนโยบาย มาตรฐานและขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อทราบถึงความเสี่ยงในปัจจุบัน ลดช่องโหว่จากภัยคุกคามต่างๆ

2.4 Availability Management เป็นกระบวนการที่มีอยู่ใน ITIL V.2 แล้วโดยทำหน้าที่เพื่อรักษาความพร้อมใช้งานให้อยู่ในระดับที่ตกลงกันไว้ในการทำ Service Level Agreement (SLAs) โดยต้องมีการจัดทำแผนความพร้อมใช้งาน การเฝ้าตรวจสอบความพร้อมใช้งานและการประเมินความเสี่ยงและการจัดการกลยุทธ์เพื่อให้การบริการมีความพร้อมใช้ตลอดเวลา ซึ่งเป้าหมายหลักก็เพื่อการเตรียมความพร้อมในทุกด้านของงานบริการทางด้านไอที และทำให้ทราบถึงการออกแบบ โครงสร้างเพื่อรองรับความพร้อม ความเชื่อถือ ความถูกต้อง และ ความปลอดภัย

2.5 Capacity Management เป็นกระบวนการที่มีอยู่แล้วใน ITIL V.2 เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ให้บริการดำเนินการได้ตามที่ต้องการ หรือมีหน้าที่ในการรักษาขีดความสามารถของธุรกิจและขีดความสามารถขององค์กรประกอบต่างๆ ให้เพียงพอตามที่ได้ทำข้อตกลงกันไว้เช่น พื้นที่ที่ให้บริการในการแชร์ข้อมูลจะต้องเพียงพอต่อการใช้งาน เป็นต้น

2.6 IT Service Continuity Management จะเป็นกระบวนการที่มีอยู่แล้วใน ITIL V.2 เพื่อรองรับการจัดการแผนธุรกิจต่อเนื่องโดยรวม และมั่นใจได้ว่าโครงสร้างพื้นฐาน และ บริการสามารถครอบคลุมความต้องการ และ ตอบรับกับข้อตกลงของเวลาในการดำเนินการของธุรกิจ และจัดทำ Business Impact Analysis (BIA) เพื่อให้ธุรกิจที่ใช้ระบบสารสนเทศสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องจากภัยพิบัติ และ เหตุการณ์ผิดปกติ ลดความเสี่ยงทางธุรกิจ มีแผนรับมือความเสี่ยงที่จะเกิด และ สร้างความพร้อมของทีมงานเมื่อเกิดภัยพิบัติขึ้น

2.7 Supplier Management เป็นกระบวนการใหม่ใน ITIL V.3 โดยในกระบวนการนี้ได้แนวคิดมาจากกระบวนการ ISO/IEC 2000 โดยทำหน้าที่บริหารจัดการผู้ให้บริการจากภายนอก ที่มีหน้าที่สนับสนุนองค์กรและ เพื่อให้มั่นใจว่าทุกสัญญาที่ทำกับ Supplier จะสนับสนุนความต้องการของธุรกิจและ Supplier ทั้งหมดจะต้องทำตามสัญญาข้อผูกพันของบริษัท ให้ได้รับบริการที่มีคุณภาพจากผู้ให้บริการที่มีความพร้อม และเหมาะสมกับความต้องการขององค์กร เพื่อประสิทธิ

ภาพการติดต่อกับผู้ให้บริการ เพิ่มประสิทธิภาพของระบบงาน เนื่องจากได้ผู้ให้บริการที่มีความเหมาะสม

3. Service Transition เน้นที่การดำเนินการ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของการบริการที่ดีที่สุด และมีการนำไปปฏิบัติใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ โดย เป็นบริการที่ส่งมอบเพื่อนำไปใช้ในระบบ ปฏิบัติงานการรับข้อมูลจาก Service Design และ Service Strategy การส่งมอบสถานการณ์ดำเนินงานในทุกรายการเพื่อให้ระบบปฏิบัติการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยใน Service Transition จะแบ่ง ออกเป็นดังต่อไปนี้

3.1 Change Management เป็นกระบวนการที่มีอยู่แล้วใน ITIL V.2 ซึ่งโดยมีหน้าที่ ความรับผิดชอบในการตรวจสอบและควบคุมการเปลี่ยนแปลง และเพื่อมั่นใจว่ามีวิธีการดำเนินการ เป็นมาตรฐาน และขั้นตอนปฏิบัติได้ถูกใช้อย่าง มีประสิทธิภาพ และพร้อม กับการรับมือกับการ เปลี่ยนแปลงโดยต้องได้รับผลกระทบต่อคุณภาพน้อยที่สุด

3.2 Transition Planning and support เพื่อการวางแผน และประสานงานทรัพยากร รวมถึงการปรับใช้หลัก Release เข้ามาภายใต้ต้นทุนที่คาดการณ์ไว้ที่เวลาและการประเมินคุณภาพ ไว้แล้ว ได้แผนงานที่มีประสิทธิภาพก่อนที่จะดำเนินการ

3.3 Service Asset and Configuration Management ในส่วนของ Configuration Management เป็นกระบวนการที่มีอยู่แล้วใน ITIL V.2 แต่ใน ITIL V.3 ได้เพิ่ม Service Asset Management เพื่อทำหน้าที่บริหารจัดการเกี่ยวกับทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ส่วน Configuration Management เป็นกระบวนการเพื่อกำหนดและความคุมส่วนประกอบของบริการ และโครงสร้างพื้นฐานและมีการบำรุงรักษา และจัดทำเวอร์ชันในการกำหนดการติดตั้ง ต่างๆ และ เพื่อบริหารจัดการ Configuration Item (CI) เพื่อให้มีความสัมพันธ์กับกระบวนการอื่นๆ ได้

3.4 Release and Deployment Management เป็นกระบวนการที่มีอยู่แล้วใน ITIL V.2 แต่ในเวอร์ชัน 2 จะถูกเรียกว่า Release Management แต่ในเวอร์ชัน 3 จะเพิ่มกระบวนการ Deploy ขึ้นมาโดยในกระบวนการนี้จัดทำ เพื่อวางแผนตาราง เวลาและการควบคุมการเคลื่อนไหว ของเวอร์ชันที่จะใช้ทดสอบและการนำไปใช้งานจริงและกระบวนการ Deploy จะรับผิดชอบในการ ขนย้าย ไปยังสภาวะการทำงานจริง

3.5 Service Validation and Testing เป็นกระบวนการใหม่ใน ITIL V.3 ที่มีหน้าที่ใน การทดสอบและตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้จาก Service Design และ Release Package เพื่อให้แน่ใจว่า การติดตั้งและบริการมีผลตามความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการ และยืนยันว่า ารดำเนินงานไอที สามารถรองรับบริการใหม่ที่เกิดขึ้นมาได้

3.6 Evaluation เป็นกระบวนการใหม่ในไอทิลเวอร์ชัน 3 โดยเน้นไปที่ประสิทธิภาพของการให้บริการว่าเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่

3.7 Knowledge Management เป็นกระบวนการใหม่ใน ITIL V.3 ที่มีหน้าที่ในการสร้างฐานข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการทั้งหมด เพื่อรวบรวมวิเคราะห์จัดเก็บและแบ่งปันความรู้และข้อมูลภายในองค์กร หรือ เป็นการจัดการความรู้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพโดยการลดความจำเป็นในการที่จะต้องทำการค้นหาความรู้อีกครั้ง ซึ่งให้เป็นศูนย์รวมความรู้ทั้งหมดให้ทุกคนในองค์กรเข้ามาหาความรู้กันซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการตอบปัญหาของ Service ที่ได้เปิดให้บริการอีกทางด้วย

4. Service Operation เน้นไปงานทางด้านกิจกรรมที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในลักษณะแบบวันต่อวัน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในการดูแลรักษาหน้าที่การทำงานหรือ บริการที่เป็นไปตามข้อตกลงว่าด้วยพันธะสัญญาบริการ (Service Level Agreement) ที่มีต่อผู้ใช้บริการ รวมไปถึงการเฝ้าตรวจสอบ เหตุการณ์และปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับบริการได้ โดยใน Service Operation จะแบ่งออกเป็นดังต่อไปนี้

4.1 Incident Management เป็นกระบวนการที่มีอยู่แล้วในไอทิลเวอร์ชัน 2 เป็นกระบวนการ ที่จัดการเกี่ยวกับเหตุการณ์ ทั้งหมด ตั้งแต่การรับปัญหาจากเหตุการณ์ต่างๆ รวมไปถึงข้อผิดพลาดของระบบงานบริการทางด้านไอทีต่างๆ ที่เกิดขึ้น การตอบคำถาม หรือ ข้อซักถามต่างๆ จากผู้ใช้งาน การแก้ไขปัญหา การส่งต่อ การติดตามความคืบหน้าของ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อให้กลับคืนสู่สภาวะปกติให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้และลดผลกระทบที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานทางธุรกิจให้น้อยที่สุด และต้องอยู่ภายในระดับการให้บริการที่ตกลงไว้ (SLA)

4.2 Problem Management เป็นกระบวนการที่มีอยู่ในไอทิลเวอร์ชัน 2 เพื่อเป็นการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ให้ มีการเกิดขึ้นซ้ำอีก และ รวมไปถึงการจัดการปัญหาในแง่ ของการป้องกันเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในเชิงรุกซึ่งในบางปัญหาอาจจะมีการร้องขอการเปลี่ยนแปลง (Request For Change : RFC) เพื่อใช้เป็นการแก้ปัญหาต่างๆ ให้ไม่เกิดขึ้นอีกและสามารถใช้เป็นแนวทางในอนาคตได้อีกด้วย

4.3 Event Management เป็นกระบวนการใหม่ที่มีอยู่ในไอทิลเวอร์ชัน 3 โดยมีหน้าที่เพื่อตรวจสอบเหตุการณ์โดยดูความเหมาะสมของเหตุการณ์และพิจารณากิจกรรม ควบคุมที่เหมาะสมเพื่อดำเนินการและทำหน้าที่ในการระบุประเภทของปัญหาต่างๆ ได้อีกด้วย

4.4 Request Fulfillment ในกระบวนการนี้เป็นกระบวนการใหม่อยู่ใน ITIL V.3 ทำหน้าที่จัดการกับ Service Request ที่ถูก Request โดยผู้ใช้งานเพื่อช่วยในการ ปฏิบัติงานทางด้าน การให้บริการที่ในหลายๆ ครั้งการที่มี RFC มีผลกระทบน้อยหรือมีความเสี่ยงต่ำซึ่งอาจจะประเมินว่าไม่จำเป็นต้องเขียนคำร้องในการเปลี่ยนแปลงหรือ Request For Change(RFC) ก็ได้

4.5 Access Management เป็นกระบวนการใหม่ในไอทิลเวอร์ชัน 3 โดยมีหน้าที่ในการกำหนดสิทธิ์หรือจำกัดสิทธิ์ บังคับใช้ ในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ในนโยบาย ที่กำหนดไว้แล้วใน Available Management และ Information Security Management

4.6 Service Desk เป็นกระบวนการที่มีอยู่แล้วในไอทิลเวอร์ชัน 2 โดยทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการติดต่อในการรับแจ้งปัญหา (Incident) ที่เกิดขึ้นจากผู้ใช้บริการ IT โดยแจ้งผ่านทางโทรศัพท์ เวป อีเมล และเป็นศูนย์กลางในการติดต่อ สื่อสารและประสานงานระหว่างผู้ใช้งาน IT กับ IT Groups และ ทีมงาน Support เพื่อทำการแก้ไขปัญหาต่างที่เกิดขึ้นให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

5. Continual Service Improvement เน้นที่การปรับปรุงการให้บริการที่มี มีคุณภาพและรักษาคุณภาพให้คงอยู่ตลอดและให้มีการบริการที่ มีความต่อเนื่อง โดยใช้แนวคิด Plan-Do-Act-Check โดยทำให้การบริการมีความต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา (ปริญา หอมอนเนก, 2554 : 122) ได้กล่าวถึงกระบวนการนี้ไว้ว่าเป็นการนำกระบวนการ Continual Service Improvement มาผนวกกับกระบวนการอื่นๆ ใน Service Lifecycle โดยรับข้อมูลจากกระบวนการเหล่านั้นโดยหาจุดที่จะต้องปรับปรุงให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพได้อย่างต่อเนื่อง โดยใช้ Measuring Process เป็นกระบวนการที่ช่วยในการจัดการให้กระบวนการมีความต่อเนื่องและรายงานผลออกมาทาง Service Report ให้มีการรายงานผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนได้

จากที่ผ่านมาก็จะทำให้พอทราบถึงกระบวนการต่างๆ ใน ITIL V.3 แล้วซึ่งเป็นการนำ Service Support และ Service Delivery มารวมกัน โดย ใน ITIL V.3 จะพัฒนาเป็น Service Lifecycle โดยมีหลักการแนวคิดให้มีการออกแบบใหม่ให้ใกล้เคียงกับมาตรฐาน ISO/IEC 20000 และยังเน้นในเรื่องการ Alignment ระหว่าง IT กับ Business ซึ่ง ITIL V.3 จะมองในเรื่องการสร้าง Business Value มากกว่า Process Execution จะเห็นได้ว่า ITIL V.3 นั้นจะเป็น Best Practice ที่ Support Business อย่างเต็มรูปแบบ

Service Strategy	Service Design	Service Transition	Service Operation	Continual Service Improvement
Financial management	Service level management	Change management	Incident management	Service improvement
Service portfolio management	Availability management	Service asset and configuration management	Problem management	Service measurement
Demand management	Capacity management	Release and deployment management	Service desk	Service reporting
Strategy generation	IT Service continuity management	Transition planning and support	Request fulfillment	
	Service catalogue management	Service validation and testing	Access management	
	Information security management	Evaluation	Event management	
	Supplier management	Knowledge management	Technical management	
			IT operations management	
			Application management	
	Service Support	Service Delivery	V3 components	

รูปที่ 2.6 ITIL V.2 Overlay ITIL V.3

ในไอทิลเวอร์ชัน 2 และ เวอร์ชัน 3 ก็มีประโยชน์ในการใช้งานที่แตกต่างกันอยู่อย่างชัดเจน ซึ่งในการที่จะเลือกใช้งานนั้นก็ควรจะพิจารณาความเหมาะสมของธุรกิจที่จะนำไปใช้งานให้สอดคล้องกับธุรกิจนั้นๆ มากที่สุดเพื่อจะสามารถใช้ประโยชน์ให้ได้มากที่สุดด้วยไม่ว่าจะต้องเลือกว่าอย่างหนึ่งอย่างใดควรคำนึงถึงความเหมาะสมของธุรกิจเป็นหลัก ซึ่งในเวอร์ชัน 2 จะเป็นกรอบงานที่ให้ผู้พัฒนาระบบสร้างกระบวนการของการบริการมากกว่าทำเป็นวงจรชีวิตของงานบริการ แต่จะเห็นว่าในเวอร์ชัน 2 จะเน้นไปในส่วนของ Service Delivery และ Service Support

มากกว่าส่วนอื่นๆ จึงทำให้ส่วนที่เหลือคือ The Business Perspective, Security Management, ICT Infrastructure Management, Applications Management และ Planning to Implement Service Management ไม่ค่อยมีการกล่าวถึงในวงกว้างหรือแม้แต่การหาข้อมูลที่จะนำมาช่วยสนับสนุนก็มีอยู่น้อยพอสมควร ซึ่งในไอทิลเวอร์ชัน 3 นั้นก็เป็นการพัฒนาเพื่อขึ้นมาแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากในเวอร์ชัน 2 ให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น จากที่กล่าวมาพอสรุปได้อย่างคร่าวๆ ว่าความแตกต่างของทั้ง เวอร์ชัน 2 และ เวอร์ชัน 3 มีความแตกต่างกันดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบระหว่าง เวอร์ชัน 2 และเวอร์ชัน 3

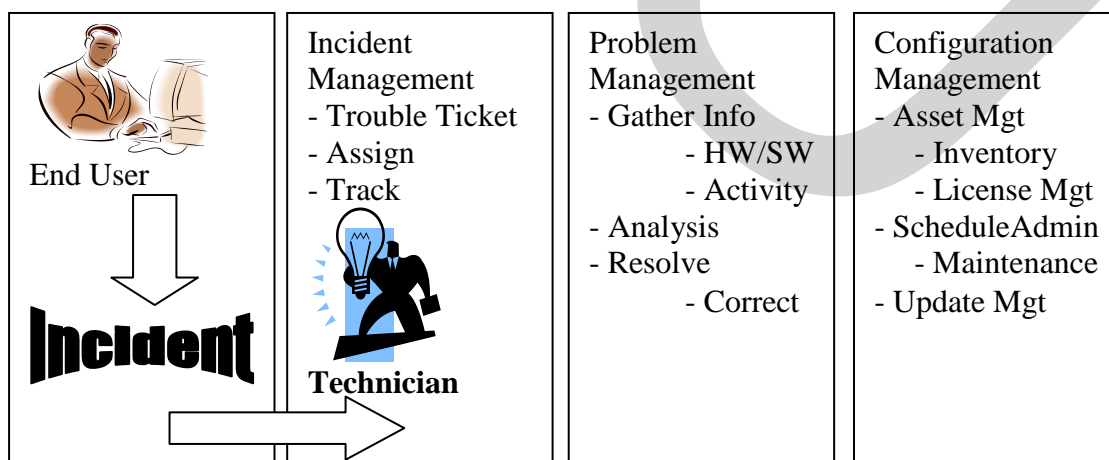
ITIL V2	ITIL V3
- เนื้อหาสาระจะเน้นในแต่ละกระบวนการอย่างชัดเจน	- จะเป็นวิธีการดำเนินการแบบวงจรชีวิต (life-cycle)
- มีโครงสร้างแบบคงที่	- มีโครงสร้างแบบยืดหยุ่นกว่า
- เน้นไปที่การจัดการงานบริการมากกว่าส่วนอื่น	- ทำให้เป็นแบบวงจรชีวิต (life-cycle)
- ถูกพัฒนามาจากกลุ่มที่สร้างผลงานขนาดเล็ก	- ถูกพัฒนาจากกลุ่มองค์กรระดับประเทศ
- สามารถเลือกที่จะเลือกทำบางกระบวนการได้	- ควรจะทำการศึกษาเกี่ยวกับวงจรชีวิตทั้งหมด ก่อนที่จะทำการนำไปใช้งาน

ในกรณีศึกษาในครั้งนี้ เป็นกรณีศึกษาในองค์กรธุรกิจขนาดเล็ก ดังนั้นในการเลือกใช้งานไอทิลหรือกระบวนการต่างๆ ในไอทิลรวมไปทั้งเวอร์ชันของไอทิลที่ได้เลือกใช้นั้นก็ย่อมมีผลต่อความสำเร็จในการนำไปประยุกต์ใช้ด้วยเช่นกัน ซึ่ง ในปัจจุบันนี้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMB) นั้นมีบุคลากรน้อยและงบประมาณ ต่างๆ ที่จำกัด ซึ่งในธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMB) จะต้องมีแนวทาง การดำเนินงานหรือแผนงานที่เป็น แบบเดียวกันกับความต้องการขององค์กรและต้องเพิ่มระดับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางธุรกิจขององค์กร และควบคุมค่าใช้จ่าย และจัดการทางด้านไอทีให้เข้ากับธุรกิจ ดังนั้นจึงได้มีการนำกรอบงานสำหรับธุรกิจขนาดเล็กมาประยุกต์ใช้นั้นก็คือ ITIL Lite

Crow Crayon System (2011) ซึ่งเป็นองค์กรที่พัฒนาทางด้านซอฟต์แวร์การบริหารจัดการงานทางด้านบริการไอทีองค์กรหนึ่ง ได้กล่าวถึง ITIL Lite ไว้ว่าเป็นกรอบการทำงานแบบครบวงจรสำหรับธุรกิจขนาดเล็กกับขนาดกลาง โดยปรกติแล้วไอทิล ได้ถูกออกแบบมาสำหรับองค์กรที่มีแผนกไอทีจำนวนมาก ซึ่งอาจมีพนักงานทางด้านไอทีอยู่ ทั่วทั้งองค์กร โดยมีกระบวนการ

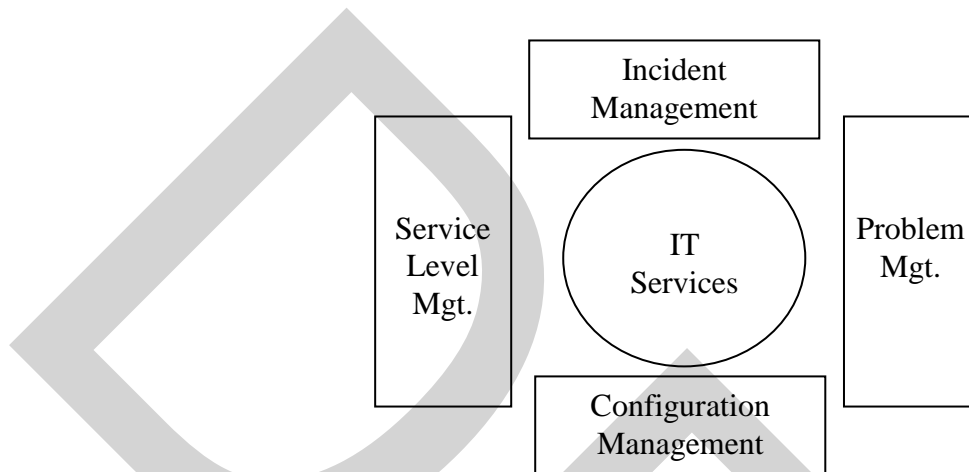
ทำงานและโครงสร้างกระบวนการทาง ธุรกิจที่มีการดำเนินการหลายขั้นตอน แต่ในองค์กร ธุรกิจ ขนาดกลางหรือขนาดเล็ก(SMB) จะมีจำนวนของพนักงานทางด้านไอทีไม่เกิน 15 คน หรือน้อยกว่า นั้นในการจัดการคอมพิวเตอร์ 10 ถึง 100 เครื่อง ซึ่งพนักงานด้านไอทีเหล่านี้ได้มีบทบาทหน้าที่ หลายบทบาท เช่น Support (Help Desk incidents) Administrator (เช่น LAN Management) และ Configuration Management (ติดตั้งโปรแกรมใหม่ อัปเดต และ ติดตั้งฮาร์ดแวร์) ซึ่งโดยธรรมชาติ ของพนักงานทางด้านไอที เหล่านี้จะต้อง ทำงานยุ่งยากและบางครั้งอาจจะกลายเป็นวุ่นวาย มากก็ เป็นได้เนื่องจากใน 1 คนจะทำหน้าที่ในหลายๆ ด้าน

สิ่งสำคัญที่จะทำให้ พนักงานไอที สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและสามารถติดตาม งานหรือปัญหาต่างๆ ได้ คือการจัดตั้งวิธีการเชิงรุกให้มากขึ้น ซึ่งในการทำ IT Service Management ก็สามารถใช้เป็นกระบวนการที่ช่วยให้พนักงานทางด้านไอทีให้สามารถทำงานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น โดยกระบวนการ เหล่านี้จะเป็น เครื่องมือที่ ช่วยให้การดำเนินงานเป็นอัตโนมัติ หากเราจะดูที่การไหล ของกระบวนการทั่วไปในกลุ่มสนับสนุน งานธุรกิจ SMB เราจะเห็นว่ามันมักจะ ถูกขับเคลื่อนจาก ผู้ใช้งานให้เริ่มต้นกระบวนการ Incident Management จากปัญหาที่เกิดขึ้นอาจจะถูกจัดการด้วยคู่มือ หรือ ผ่านทางระบบ Help Desk หรือทางระบบแก้ปัญหาแบบ Ticket โดยผู้จัดไอทีอาจมอบหมายให้ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไขจากทาง เจ้าหน้าที่เทคนิคโดยใช้ ประสบการณ์กับการแก้ปัญหา นี้ และทางพนักงาน ไอทีได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับกระบวนการแก้ปัญหาารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลการ กำหนดค่า,การเปลี่ยนแปลงหรือข้อมูลเหตุการณ์และกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ถูกแก้ไขและทางผู้จัดการแผนกไอทีได้ทำการตรวจสอบการแก้ปัญหาารวมไปถึงการตัดสินใจว่า ปัญหาเหล่านั้นมันเป็นไปได้มากกว่าปัญหาธรรมดาทั่วไปจึงต้องกลายเป็นส่วนหนึ่งของงานใน ส่วนของการจัดการเปลี่ยนแปลงด้วยหรือไม่



รูปที่ 2.7 แสดงกระบวนการการทำงานทางด้านไอที

ในรูปที่ 2.8 ทาง Crow Crayon System ได้ให้แนวทางเกี่ยวกับ ITIL ไว้เพื่อนำไปใช้งานในองค์กรธุรกิจ SMB ดังนี้



รูปที่ 2.8 ITIL-Lite addresses the following IT Service areas:

(1) Incident Management เป็นกระบวนการของการตรวจจับ ติดตาม มอบหมาย และจัดการกับตัวปัญหา และการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้งาน

(2) Problem Management ตรวจพบวิเคราะห์หารายละเอียด และ ป้องกันเหตุการณ์ซ้ำเหล่านั้น ซึ่งมันได้รวมไปถึงเรื่องของการเก็บค่าคอนฟิกทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ข้อมูล กิจกรรมต่างที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สิน การวิเคราะห์ข้อมูลและการกำหนดสาเหตุสำคัญของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จากนั้นมีการแก้ไขปัญหาของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

(3) Configuration Management เป็นการกำหนดเลขรหัสของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ติดตามการเปลี่ยนแปลงและการอัปเดตของแอดมินและการติดตั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ใหม่

(4) Service Level Management เป็นข้อกำหนด การตรวจจับและการวัดระดับของงานบริการให้กับทางผู้ใช้งานซึ่งมันเป็นวิธีหลักในการกำหนดเป้าหมาย เช่นการกำหนด uptime , response time เป็นต้น และวัดประสิทธิภาพในกลุ่มไอทีด้วย

ดังนั้นการที่จะนำไอทีมาประยุกต์ใช้งานนั้น มีวัตถุประสงค์หลัก คือเพื่อช่วยในการจัดการธุรกิจและไอทีให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กระบวนการ IT Service Support ของ ITIL ได้ช่วยให้องค์กรสามารถบริหารจัดการซอฟต์แวร์ , ฮาร์ดแวร์และ ให้บริการทางด้าน ทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้มั่นใจว่าธุรกิจสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและไม่หยุดชะงัก และไอทีได้กำหนดฟังก์ชันหลักของ IT Service นั่นก็คือ งานด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและเป็นไปได้ดีที่สุดให้กับผู้ใช้

ทั้งหมด โดยได้กำหนดเลือกไว้ 5 กระบวนการที่สำคัญๆ เช่น Incident Management, Problem Management, Configuration Management, Service Level Management เพื่อให้การบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นไปได้ที่ดีที่สุด และไอทิลก็ไม่ใช่กฎข้อบังคับต่างๆ ของบริษัทแต่ไอทิลจะช่วยให้การดำเนินงานให้เป็นระบบระเบียบและมีการทำงานที่เป็นอัตโนมัติต่อไปได้ ในการเลือกใช้งานไอทิลจึงมีอิสระในการเลือก ไปใช้งานได้ดังนั้นจึง เป็นหนึ่งในเหตุผลสำคัญว่าทำไม ITIL ยังคงมีความเกี่ยวข้องกับองค์กรทุกขนาด ซึ่งธุรกิจSMB ต้องมีการประหยัดค่าใช้จ่ายในการนำ ITIL เข้ามาใช้งาน วิธีการนี้จะช่วยให้องค์กรเหล่านั้นนำคุณลักษณะที่เหมาะสมมาใช้งานได้โดยไม่ติดอยู่ในมาตรฐานได้ต่อไป

Malcolm Fry ได้ให้ 10 เหตุผลที่ทำให้ไม่สามารถนำ ITIL ไปใช้ในองค์กรได้สำเร็จ

1. ขาดความมุ่งมั่นในการจัดการที่จริงจังจึงทำให้โครงการไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ ซึ่งในการบริหารจัดการให้บรรลุเป้าหมายนั้นจะต้องมีความมุ่งมั่นของตัวเองไม่เพียงพอในการจัดการแต่จะต้องแสดงให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมที่จะช่วยกันให้ประสบความสำเร็จด้วย
2. ใช้เวลามากเกินไปในการวางแผนผังกระบวนการที่มีซับซ้อน เมื่อเริ่มต้นดำเนินการไอทิล มีความพยายามที่ดีในการที่จะทำกระบวนการที่ซับซ้อนและมีรายละเอียดอยู่มาก ซึ่งไม่จำเป็นเลยที่จะต้องรีบทำกระบวนการเหล่านั้น กระบวนการต่างๆ เหล่านี้จะทำให้เสียเวลาและทรัพยากรจำนวนมาก เช่น กระบวนการ Incident Management ซึ่งมีการดำเนินงานหลายร้อยครั้งและทุกวันและไม่จำเป็นต้องมีกระบวนการที่เข้มงวด อย่างไรก็ตามควรสร้างแผนกระบวนการอย่างง่ายๆสำหรับ บางส่วนของกระบวนการ ITIL
3. ไม่สร้างคำแนะนำในการทำงานซึ่งในบ่อยครั้งที่องค์กรล้มเหลวจากการสร้างคำแนะนำอธิบายการทำงานเพราะพวกเขาใช้เวลามากเกินไปในการสร้างแผนกระบวนการทำงานที่ซับซ้อนซึ่งในการสร้างคำแนะนำในการทำงานรวมถึงกฎระเบียบที่เพิ่มคำนิยามความสำคัญและประเภทของการเปลี่ยนแปลง คำแนะนำเหล่านี้จะต้องมีการเผยแพร่และมีการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง
4. ไม่มีการกำหนดว่าใครเป็นเจ้าของกระบวนการนั้น มันเหมือนหน่วยงานอื่นๆ ที่ส่วนใหญ่มักมีการเก็บข้อมูลต่างๆ ไว้มากแต่ไม่มีการจัดนำไปใช้งานให้เกิดประโยชน์ ซึ่งถ้ามีเจ้าของกระบวนการก็ควรจะมีการกำหนดให้ในแต่ละกระบวนการทำงานของ ITIL สามารถทำการเชื่อมข้อมูลของแต่ละกระบวนการเข้าหากันได้โดยเน้นเกี่ยวกับโครงสร้างและการไหลของกระบวนการงานที่เจ้าของกระบวนการต้องทำคือ รมั้ตรวจตรวจสอบและจัดการกระบวนการที่ได้รับมอบหมายเพื่อที่จะสามารถปรับปรุงอย่างให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง
5. การมุ่งเน้นถึงประสิทธิภาพในการทำงานมากเกินไป ไอทีส่วนใหญ่จะมีกิจกรรมในการเฝ้าดูตรวจสอบประสิทธิภาพของการทำงาน โดยจะละเลยในเรื่องของคุณภาพและกระบวนการ

ตัวอย่างเช่น งาน Service Desk สามารถทำรายงานได้อย่างรวดเร็ว แต่บ่อยครั้งที่ทางไอทีทำการจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นให้มันขยับออกไปมากขึ้นกว่าเดิมโดยอาจจะแก้ปัญหาผิดวิธี ดังนั้นองค์กรต้องใช้เวลาอย่างมากในการปรับปรุงคุณภาพซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานเมื่อนำ ITIL เข้าไปใช้งาน

6. มีความทะเยอทะยานเกินไป ITIL เป็นการนำกระบวนการบริหารจัดการทางด้านงานบริการมารวมกัน ซึ่งบางครั้งหลายๆ องค์กรพยายามที่จะใช้กระบวนการมากเกินไปจึงทำให้เกิดความสับสน และทำให้พนักงานทำงานอย่างไม่เป็นสุขและไม่มีการบูรณาการระหว่างกระบวนการได้ดีเท่าที่ควร

7. ความล้มเหลวของการที่จะรักษาให้คงอยู่ มันเป็นความพยายามอย่างมากในการที่จะนำกระบวนการของ ITIL เข้ามาใช้ ซึ่งในช่วงต้นองค์กรส่วนใหญ่จะใช้เวลาระหว่าง 3-5 ปีในการดำเนินการและบำรุงรักษาให้คงอยู่ ดังนั้นการที่จะรักษากระบวนการให้คงอยู่ได้นั้นจะต้องมีการรักษาแรงขับเคลื่อนจากความสำเร็จในขั้นต้น เปรียบเสมือนกับเมื่อคุณกำลังป่วยแล้วคุณได้ยาปฏิชีวนะเข้าไปหลังจากนั้นคุณก็รู้สึกดีขึ้น แต่ถ้าคุณยาหมดฤทธิ์แล้วคุณก็จะกลับมาป่วยอีกครั้ง ดังนั้นคุณจำเป็นที่จะต้องรักษาอย่างต่อเนื่องให้หายขาด

8. อนุญาตให้แบ่งแยกแผนก บางส่วนของกระบวนการมีการทำงานข้ามแผนก เหตุผลนี้มักจะทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรที่มีขอบเขตการปกครองที่เข้มงวดและเป็นสิ่งสำคัญ ที่ทุกหน่วยงานจำเป็นจะต้องเข้าใจว่าการที่จะนำ ITIL มาใช้และไปสู่ความสำเร็จได้ นั้นต้องมากจากการรวมพลังเป็นหนึ่งเดียวกัน และไม่ได้มาจากเจ้าของกระบวนการเพียงอย่างเดียวจึงจะสามารถประสบความสำเร็จได้



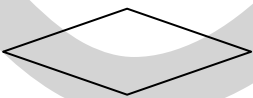




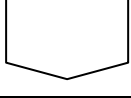
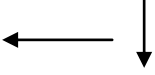
9. ไม่สนใจวิธีการอื่นๆ ในการแก้ปัญหา แม้ว่า ITIL เป็นสิ่งที่ได้มาจาก Best Practice หรือวิธีการที่ดีที่สุดแล้ว สำหรับการจัดการงานบริการทางด้านไอที ก็ยังมีกรอบ และ Best Practice อื่นๆ อีกมากที่จำช่วยอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการงานด้านการบริการ เช่น Control Objectives for Information and related Technology (COBIT), Six Sigma, and CMMI เป็นต้น ซึ่งส่วนประกอบเหล่านี้ก็จะสามารถช่วยเพิ่มศักยภาพของ ITIL ให้เพิ่มขึ้นได้

10. ไม่ทำการทบทวนกรอบงาน ITIL ถึงแม้ว่าจะมีกระบวนการพื้นฐานของ ITIL ซึ่งเป็น Best Practice อยู่แล้วแต่ในการจัดการพื้นฐานนั้นก็จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึงเรื่องการจัดการความปลอดภัยและทางด้าน ICT ด้วยซึ่งการที่จะนำ ITIL ไปสู่ความสำเร็จจะขึ้นอยู่กับกระบวนการไอทีอื่นๆ ด้วย

เมื่อได้ทำการเลือกใช้กระบวนการต่างๆ ที่มีความเหมาะสมกับองค์กรธุรกิจแล้วนั้นก็จำเป็นจะต้องเขียนกระบวนการต่างๆ ขึ้นซึ่งในการเขียนกระบวนการการทำงานในขั้น ตอนต่างๆ

ของ ITIL เราสามารถที่จะเขียนอธิบายการทำงานได้โดยใช้เครื่องมือ ในการเขียน Swimlane Flowchart เพื่ออธิบายให้เข้าใจการทำงานให้เข้าใจง่ายขึ้น จะประกอบไปด้วยสัญลักษณ์ ดังนี้

ตารางที่ 2.2 แสดงสัญลักษณ์ Flowchart

ภาพสัญลักษณ์	ความหมาย
	การบวนการคำนวณ
	ข้อมูลรับเข้าหรือแสดงผลข้อมูลโดยไม่ระบุอุปกรณ์
	การตัดสินใจ เปรียบเทียบ
	เอกสารหรือการแสดงผล
	เอกสารแสดงผลหลายฉบับ
	เริ่มต้น/สิ้นสุด การเริ่มต้นหรือลงท้าย
	จุดเชื่อมต่อในหน้าเดียวกัน
	ตัวเชื่อมต่อไปยังหน้าอื่น
	แสดงลำดับกิจกรรม

2.5 การปรับใช้ระบบ (System Implementation)

เมื่อเราทราบถึงความต้องการของระบบแล้วที่เรามีความต้องการทางด้านไหน โดยที่เราได้เริ่มต้นจากการวิเคราะห์ระบบและกำหนดความต้องการ โดยรวบรวมข้อมูลเดิมรวมทั้งปัญหาการทำงานเดิมที่เกิดขึ้นและขั้นตอนการทำงานแบบเดิมมาดำเนินการออกแบบและพัฒนากระบวนการทำงานใหม่ๆ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ดังนั้นเมื่อออกแบบระบบแล้วในขั้นตอนถัดไป

จะเป็นการนำระบบมาทดสอบใช้งานหรือในการปรับใช้ระบบนั่นเอง ซึ่งในการปรับใช้ระบบจัดได้ว่าเป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการวิเคราะห์และออกแบบระบบเลยก็ว่าได้ ในขั้นตอนนี้จะเป็นการตรวจดูว่าผลงาน จากที่มีการพัฒนาระบบ และ ทำการศึกษา วิเคราะห์ และ ออกแบบแล้วจะสามารถผลิตออกนอกผลให้ผลลัพธ์ เป็นระบบที่สามารถสร้างขึ้นมาได้ และ ใช้งานได้อย่างเป็นรูปธรรมในชีวิตจริงได้หรือไม่ ต้องมีการปรับปรุงแก้ไข เพิ่มเติมอย่างไร เพื่อให้ระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมจริง ซึ่งการปรับใช้ระบบจะเป็นจุดทดสอบความสำเร็จหรือความล้มเหลวในสมมติฐานการพัฒนาระบบ โดยการปรับใช้ระบบจะประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลัก คือ การพัฒนาระบบ การทดสอบ และการติดตั้ง โดยเมื่อทีมงานพัฒนาระบบได้ออกแบบและกำหนดรายละเอียดในแต่ละส่วนของระบบสารสนเทศใหม่แล้ว ทีมงานพัฒนาระบบก็จะเลือกเทคโนโลยีที่จะใช้งานทั้งหมด ทั้งในด้าน ของอุปกรณ์ เครื่องมือ และ ซอฟต์แวร์ ตลอดจนบริการต่างๆ ที่ต้องการหลัง การขาย นอกจากนี้ ทีมงานพัฒนาระบบก็ต้องทำการจัดหาอุปกรณ์ต่างๆ มาโดยให้มีการยื่นข้อเสนอจากผู้ขาย (Vender) และผู้ติดตั้งระบบ (System Contractor) ต่างๆ และทีมงานพัฒนาระบบก็จะศึกษาและเสนอข้อคิดในการพิจารณาตัดสินใจ ข้อเสนอของผู้ขายแต่ละรายเพื่อให้ผู้บริหารหรือคณะกรรมการ โครงการตัดสินใจ เพื่อนำอุปกรณ์ต่างๆ จากผู้ขายเหล่านั้นมาติดตั้งและพัฒนาเป็นระบบใหม่ต่อไป รวมถึงทีมงานพัฒนาระบบจะต้องควบคุมดูแลการติดตั้งอุปกรณ์ ต่างๆ เข้าด้วยกัน และทดสอบการใช้งานว่าระบบสารสนเทศใหม่สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์และรูปแบบที่ได้ระบุ การออกแบบไว้หรือไม่ ตลอดจนรับผิดชอบในการจัดกำลังคน และการฝึกอบรมผู้เกี่ยวข้องในการใช้งานระบบใหม่ได้ภายใน กำหนดเวลาที่วางแผนไว้

พรรณิ สวนเพลง (2552 : 252) ได้กล่าวไว้ถึงแนวทางในการเลือกระบบใหม่มาใช้งานไว้ 3 ระดับด้วยกันดังต่อไปนี้

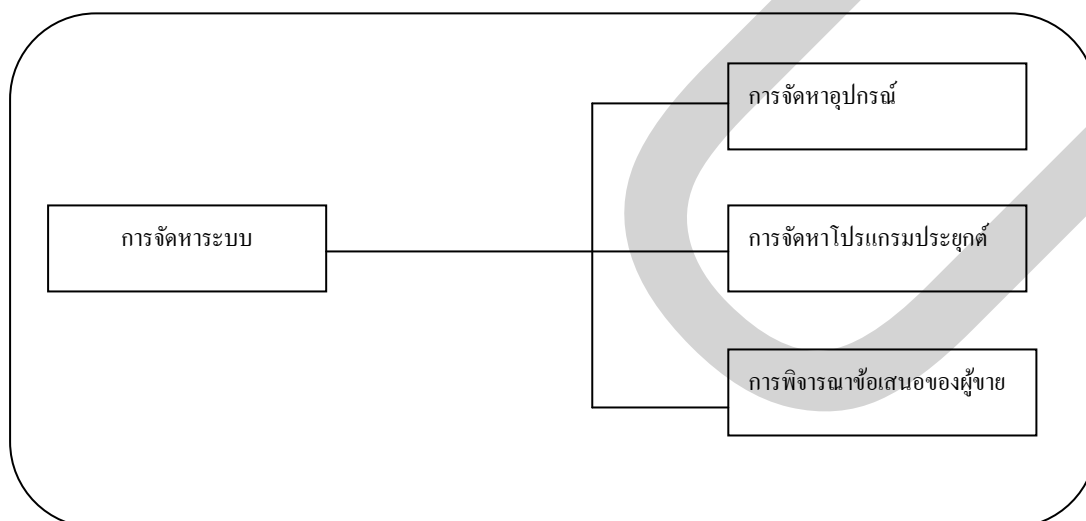
1. ทางเลือกระดับล่าง (Low-end Solution) หมายถึงวิธีการหรือแนวทางในการเลือกที่มีความแตกต่างไปไม่มากนักจากระบบเดิม เนื่องจากเป็นแนวทางเลือกที่ต้องคำนึงถึงต้นทุนเป็นหลัก หรือ จะอธิบายง่ายๆ ว่า เน้นด้านความประหยัด ดังนั้นการแก้ปัญหาจึงอาจจะเป็นเพียงแต่การลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน หรือการทำงานในระบบเดิม ที่ทำให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นั่นเอง หรือ หากมีการเลือกเทคโนโลยีเข้ามาใช้งาน ก็อาจจะเลือกใช้กับงานบางส่วนของระบบเท่านั้น

2. ทางเลือกระดับกลาง (Midrange Solution) หมายถึงแนวทางเลือกที่มีการนำเสนอการ ใช้เทคโนโลยีที่เป็นกลางระหว่างระดับล่างกับระดับสูง คือมีการผสมผสานระหว่างการคำนึงถึง ความประหยัด และการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยเทคโนโลยีระดับสูง ด้วยลักษณะ ของระดับกลางนี้เองที่มีความเป็นไปได้มากที่สุด ในการถูกเลือกเป็นแนวทางเลือกที่ดีที่สุด

3. ทางเลือกระดับสูง (High-end Solution) หมายถึง การนำแนวทางเลือกที่นำเสนอการ ใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีที่ล้ำยุค ซึ่งสามารถช่วยให้การทำงานของระบบเดิมดีขึ้น มีลักษณะการทำงานที่อาจ เป็นที่สนใจของผู้ใช้ระบบมากที่สุด และสามารถรองรับความต้องการของระบบใหม่ ที่อาจจะมีเพิ่ม มากขึ้นในอนาคต แต่ทางเลือกนี้มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง

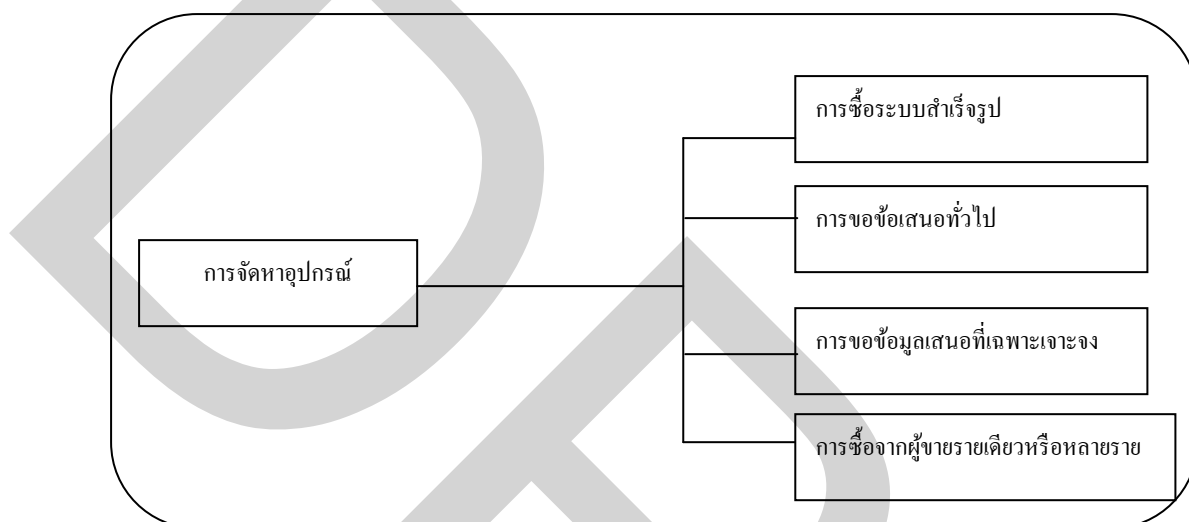
งานในการจัดหาและปรับใช้ระบบนั้นจะแตกต่างจากงานวิเคราะห์และพัฒนาระบบ ทำ ให้ต้องใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่หลากหลายและแตกต่างจากเดิม ซึ่งในหลายๆ องค์กร อาจจะได้เลือกรูปแบบการปรับใช้ระบบที่แตกต่างกัน โดยอาจจะแต่งตั้งทีมงานในการจัดหาและปรับใช้ ระบบที่ต่างจากทีมพัฒนาระบบเดิม แต่ไม่ว่าผู้ศึกษาด้านการพัฒนาระบบจะทำงานอยู่ในขั้นตอนใด หรือส่วนงานใดในการพัฒนาระบบก็ตาม ก็สมควรที่จะมีความรู้ ความเข้าใจทั้ง กระบวนการ เพื่อที่จะได้ทำงานร่วมกันอย่างมีพลัง สามารถสร้างผลงานที่เป็นประโยชน์แก่องค์กรที่ต้องการ พัฒนาระบบอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งในการปรับใช้มักจะถูกวัดผลงานที่ความสำเร็จหรือความล้มเหลว ของระบบงานใหม่ที่พัฒนาขึ้นและใช้งานในชีวิตจริงนั่นเอง

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2551 : 261-265) ในการจัดหาระบบ (System Acquisition) เกิดขึ้นเมื่อทีมงานโครงการทำการออกแบบระบบได้เสร็จสิ้นแล้ว ทีมงานพัฒนาระบบก็จะทราบว่า ระบบสารสนเทศที่จะพัฒนาขึ้นใหม่จะต้องมีส่วนประกอบอะไรบ้าง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการ พัฒนาระบบ โดยการจัดหาระบบจะมีงานสำคัญๆ คือ



รูปที่ 2.9 งานสำคัญของการจัดหาระบบ

1. การจัดหาอุปกรณ์ (Hardware Acquisition) ที่ทีมงานพัฒนาระบบให้คำแนะนำในการจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นของระบบ ปกติอุปกรณ์ส่วนใหญ่ก็จะหมายถึง คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ชุดคำสั่งต่างๆ และการบริการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของระบบ โดยการจัดหาอุปกรณ์จะมีหลายวิธี ดังนี้



รูปที่ 2.10 วิธีการจัดหาอุปกรณ์

1.1 การซื้อระบบสำเร็จรูป (Package System) ที่เป็นการจัดหาอุปกรณ์ทั้งระบบอย่างสมบูรณ์ตั้งแต่อุปกรณ์ ชุดคำสั่ง และบริการเสริมต่างๆ จากผู้ขายรายเดียว หรือที่เรียกว่า “Turnkey Vender” โดยระบบสารสนเทศที่ซื้อเข้ามาจากผู้ขายจะพร้อมสำหรับการใช้งานภายหลังการติดตั้งเสร็จ และคำว่า “Turnkey” ย่อมาจากคำว่า “เพียงแต่มีกุญแจ (Just turn the key)” ซึ่งหมายถึงระบบสำเร็จรูปที่ง่ายต่อการเรียนรู้และพร้อมที่จะใช้งาน เพียงแค่บิดกุญแจเท่านั้นก็สามารถใช้งานได้เลย เช่นเดียวกับการติดเครื่องยนต์ ซึ่งก็มีข้อดีคือหากมีปัญหาหรือข้อสงสัยในการใช้งานหรืออุปกรณ์เสียก็สามารถที่จะดำเนินการในการเรียกใช้บริการได้สะดวกยิ่งขึ้น

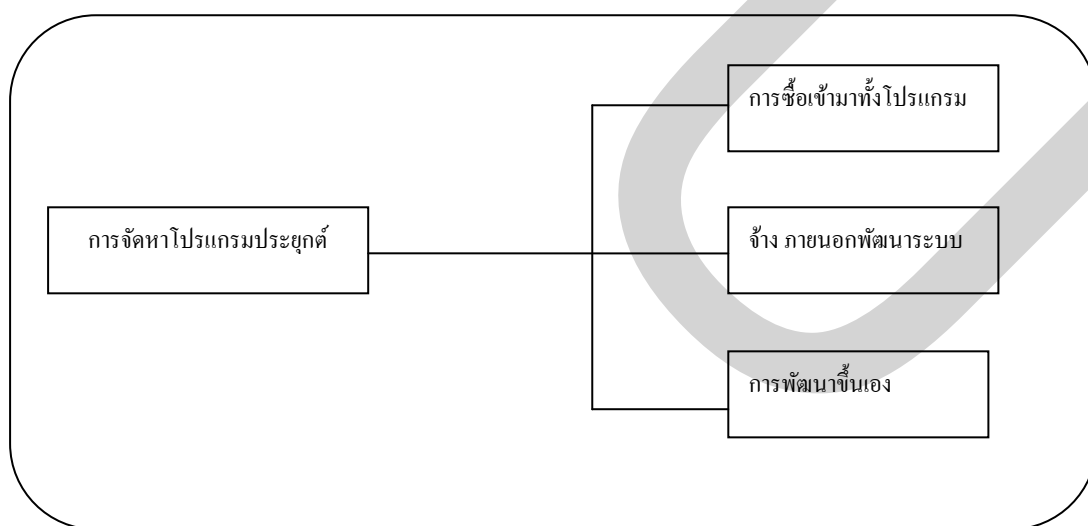
1.2 การขอข้อเสนอทั่วไป (Request for Proposal; RFP) ผู้ซื้อจะแจ้งความต้องการในการใช้อุปกรณ์ และส่งข้อมูลของส่วนประกอบต่างๆ ของระบบไปให้กับผู้ขาย และผู้ขายก็จะเสนอรายละเอียดของอุปกรณ์แต่ละชนิด รวมทั้งราคา ยี่ห้อ และคุณสมบัติของอุปกรณ์กลับมาให้กับผู้ซื้อ เพื่อให้ผู้ซื้อพิจารณาและตัดสินใจดำเนินการ โดยปกติผู้ซื้อจะ บอกถึงความต้องการและลักษณะของอุปกรณ์เพียงกว้างๆ ไม่เฉพาะเจาะจงว่าเป็นยี่ห้อใด ราคาเท่าไร ซึ่งวิธีการนี้จะมีข้อดีคือ

จะได้ข้อมูลจากผู้ขายหลายๆ รายเพื่อนำมาเปรียบเทียบและวิเคราะห์หาสิ่งที่เหมาะสมที่สุดให้กับองค์กรได้

1.3 การขอข้อมูลเสนอที่เฉพาะเจาะจง (Request for Quotation; RFQ) โดยผู้ซื้อจะส่งเอกสารความต้องการ โดยระบุเจาะจงถึงรายละเอียดของอุปกรณ์ตั้งแต่ชนิด ขนาด ยี่ห้อ และความสามารถของอุปกรณ์นั้นๆ มาให้แก่ผู้ขายเพื่อจัดหาอุปกรณ์ดังกล่าวมาให้ ตามความต้องการ พร้อมทั้งแจ้งราคากลับไปให้กับผู้ซื้อทราบ เพื่อทำการศึกษาและตัดสินใจ ซึ่งวิธีนี้มีข้อดีคือจะทำให้ง่ายต่อการตัดสินใจในการสั่งซื้อได้ง่ายขึ้น

1.4 การซื้อจากผู้ขายรายเดียวหรือหลายราย (One or Several Venders) ผู้ซื้ออุปกรณ์ต่างๆ จากผู้ขายเพียงรายเดียวทั้งหมดหรือจากผู้ขายบางราย ซึ่งถ้าซื้อจากผู้ขายรายเดียวก็เป็นการซื้อที่ง่าย ไม่ต้องเปรียบเทียบราคา และสะดวกในการบริการและการปรับปรุงระบบในภายหลัง แต่ถ้าผู้ซื้อจากผู้ขายหลายราย ผู้ซื้อก็จะมีทางเลือกมากขึ้น ซึ่งอาจจะช่วยให้ได้ของและราคาที่ดีกว่าการซื้อจากผู้ขายรายเดียวแต่ก็อาจจะมีปัญหาการเกิดความรับผิดชอบเมื่อเกิดปัญหาขึ้นกับระบบที่มีการสั่งซื้อเข้ามา โดยเฉพาะถ้าเทียบกับการซื้อจากผู้ขายรายเดียว

2. การจัดหาโปรแกรมประยุกต์ (Application Software Acquisition) โดยทั่วไปแล้วทางผู้ใช้ระบบจะมีการจัดหาโปรแกรมประยุกต์ (Application Software) ที่จะนำมาใช้กับระบบสารสนเทศใหม่มีอยู่ด้วยกัน 2 วิธีคือ



รูปที่ 2.11 วิธีการจัดหาโปรแกรมประยุกต์

2.1 การซื้อเข้ามาทั้งโปรแกรม คือ การซื้อโปรแกรมประยุกต์ทั้งหมด หรือที่เรียกว่า “Application Package” เข้ามาทำการติดตั้งแล้วใช้งานได้เลย หรือที่เรียกว่าเป็นแบบ “Turnkey” โดยที่การซื้อชุดคำสั่งเข้ามาทั้งระบบมีข้อดีคือ

ผู้ใช้สามารถใช้โปรแกรมที่ซื้อมาภายในระยะเวลาที่สั้นกว่าการพัฒนาโปรแกรมขึ้นใช้เอง เพราะผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ทันทีภายหลังการติดตั้งระบบและการฝึกอบรมพนักงาน แต่ถ้าเป็นการพัฒนาโปรแกรมขึ้นมาเอง ผู้ใช้อาจจะต้องเสียเวลารอนาน ซึ่งอาจจะหลายเดือนหรือเป็นปี กว่าที่โปรแกรมใหม่จะพัฒนาเสร็จและสามารถใช้งานได้จริง โดยมีข้อดีและข้อเสียดังต่อไปนี้ คือ

2.1.1 ผู้ใช้จะลดความเสี่ยงในความเสี่ยงที่ล้มเหลวลงได้ หมายถึงการเลือกที่จะใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปจะมีโอกาสประสบความสำเร็จสูง โดยผู้ใช้จะรู้อยู่แล้วว่าโปรแกรมนั้นๆ สามารถใช้งานได้จริง และมักจะถูกออกแบบและพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากมืออาชีพ แต่ถ้าพัฒนาโปรแกรมขึ้นมาใช้งานเอง อาจจะไม่ประสบความสำเร็จตามความต้องการ เนื่องจากเหตุที่ไม่คาดฝัน หรือขาดความชำนาญในการพัฒนาโปรแกรม

2.1.2 คุณภาพมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของโปรแกรมซึ่งรวมถึงทั้งเอกสารประกอบโปรแกรมจะสูงกว่าการพัฒนาโปรแกรมขึ้นเอง เนื่องจากผู้ขายโปรแกรมจะเป็นผู้ที่มีความชำนาญสามารถพัฒนาโปรแกรมและเขียนเอกสารได้อย่างมืออาชีพ ซึ่งผู้ที่ทำการพัฒนาโปรแกรมขึ้นเองอาจมีความเชี่ยวชาญไม่เท่ากับผู้ขายโปรแกรมก็ได้ นอกจากนี้ผู้ซื้อจะมีความมั่นใจต่อคุณภาพของโปรแกรมสำเร็จรูปมากกว่าการพัฒนาขึ้นได้เอง เพราะผู้ซื้อจะสัมผัสได้จากการสาธิตของผู้ขาย

2.1.3 การซื้อโปรแกรมสำเร็จรูประบบเข้ามาใช้งานจะมีค่าใช้จ่ายที่ถูกกว่ามาก เมื่อเทียบกับการพัฒนาโปรแกรมขึ้นเอง เพราะผู้ขายได้เฉลี่ยต้นทุนการพัฒนาโปรแกรมไปให้ กับผู้ซื้อเท่าๆ กัน แต่ถ้าผู้ใช้พัฒนาโปรแกรมขึ้นเองก็จะต้องรับภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ เอง

2.1.4 โปรแกรมที่ขายกันในท้องตลาดมักจะมีการพัฒนาประสิทธิภาพทางด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบันที่อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์มีการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงที่รุนแรง ซึ่งเราจะเห็นได้ว่าหลายโปรแกรมมีการออกเวอร์ชันใหม่ๆ ที่มีศักยภาพสูงขึ้นอยู่เสมอ ขณะที่การพัฒนาระบบขึ้นใช้เองจะมีการพัฒนาที่ช้ากว่ามากทั้งจากข้อจำกัดด้านบุคลากร ทรัพยากร และเวลา

2.1.5 มีการช่วยเหลือกันระหว่างผู้ใช้โปรแกรมมากกว่า เพราะโปรแกรมที่ขายกันในท้องตลาดจะมีผู้ใช้หลายราย ดังนั้นถ้าเกิดปัญหาหรือข้อสงสัย ก็อาจจะขอคำแนะนำและช่วยเหลือกัน ได้ระหว่างผู้ใช้โปรแกรมชนิดเดียวกัน ซึ่งแตกต่างจากการพัฒนาโปรแกรมขึ้นเอง

นอกจากนี้โปรแกรมสำเร็จรูปยังมีการฝึกอบรมผู้ใช้อย่างเป็นทางการ ซึ่งจะสร้างความมั่นใจในการทำงาน

2.1.6 มีค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาระบบน้อย ไม่ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญ โดยเฉพาะโปรแกรมเมอร์และนักวิเคราะห์ระบบมากเท่ากับ โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นเอง โดยหน่วยงานที่ซื้อโปรแกรมไปใช้จะมีค่าใช้จ่ายที่น้อยลงสำหรับดูแลระบบ นั่นคือหลังจากที่ ทำการติดตั้งระบบเสร็จแล้ว อาจจะมีความต้องการ โปรแกรมเมอร์หรือนักวิเคราะห์ระบบ เพื่อบำรุงรักษาและดูแลระบบเพียงไม่กี่คนเท่านั้น แต่ถ้าพัฒนาระบบขึ้นเอง ก็จะต้องใช้นักวิเคราะห์ระบบและโปรแกรมเมอร์เป็นจำนวนมากกว่า และเมื่อพัฒนาโปรแกรมเสร็จแล้วก็ไม่จำเป็นต้องมีโปรแกรมเมอร์จำนวนมากไว้คอยดูแลระบบ ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดปัญหาตามมาของการจัดงานให้กับโปรแกรมเมอร์แต่ละคน

2.2 การจ้างภายนอกในการพัฒนาระบบ คือการหา ทีมงานหรือบริษัทที่รับพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ขึ้นมาใช้งานภายใน โดยจะแจ้งถึงความต้องการของระบบ และกระบวนการการทำงานให้กับทีมพัฒนาภายนอกทราบและทำการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ให้ได้ตามความต้องการขององค์กรได้ โดยวิธีการนี้จะมีข้อดีและข้อเสียดังต่อไปนี้ คือ

2.2.1 การจ้างภายนอกพัฒนา จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน ได้มากกว่าการซื้อโปรแกรมประยุกต์มาใช้งาน เนื่องจากทางผู้พัฒนาระบบจากภายนอกจะต้องทราบถึงความต้องการและกระบวนการการทำงานขององค์กรก่อนจึงจะสามารถออกแบบ และพัฒนาได้ และสามารถกำหนดระยะเวลาในการสร้างโปรแกรมประยุกต์ได้ แต่จะต้องเลือกบริษัทหรือทีมงานพัฒนาที่มีความเป็นมืออาชีพในการพัฒนา ซึ่งก็เป็นเรื่องที่ยากพอสมควร

2.2.2 ในการจ้างภายนอกพัฒนาจะมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงกว่าแบบอื่นเนื่องจากบุคลากรจากภายนอกจะมีค่าใช้จ่ายต่อคนสูงกว่าการจ้างบุคลากรเข้ามาเอง

2.3 การพัฒนาขึ้นเอง คือการที่ให้ทีมโปรแกรมเมอร์พัฒนาโปรแกรมประยุกต์ขึ้นมาใช้เองตามความต้องการของผู้ออกแบบระบบ โดยที่การพัฒนาโปรแกรมขึ้นใช้เองจะมีข้อดี และข้อเสียดังต่อไปนี้ คือ

2.3.1 โปรแกรมที่ได้รับพัฒนาขึ้นเอง จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างครบถ้วนมากกว่าการซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปที่มีขายอยู่ทั่วไป เพราะทีมงานพัฒนาระบบจะสามารถดูแลการพัฒนาโปรแกรมได้อย่างใกล้ชิด เข้าใจขั้นตอนการดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและแก้ไขปัญหาหรือปรับเปลี่ยนได้ในทันที ในทางตรงกันข้าม ถึงแม้ทีมงานพัฒนาระบบจะสามารถเลือกหาโปรแกรมสำเร็จรูปในท้องตลาดที่ทำงานได้ใกล้เคียงกับความต้องการมากที่สุด แต่ก็ไม่สามารถหาโปรแกรมที่ทำงานได้ตรง ตามความต้องการได้อย่างสมบูรณ์ เหมือนอย่างที่พัฒนาขึ้นเอง

2.3.2 การพัฒนาโปรแกรมขึ้นเอง ซึ่งอาจเสียค่าใช้จ่ายในการซื้ออุปกรณ์ต่างๆ ใหม่น้อยกว่าการซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ งาน เพราะการพัฒนาโปรแกรมขึ้นเองมักจะทำให้ ความสำคัญและพัฒนาขึ้นจากอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีอยู่แล้ว ให้สามารถใช้งานต่อไปได้อีก แต่การซื้อ โปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ อาจจะต้องมีการเปลี่ยนอุปกรณ์ใหม่หมดทั้งหมด เพื่อให้สามารถรองรับกับ การทำงานของโปรแกรมใหม่ที่ซื้อมา

2.3.3 ผู้ใช้มีความคุ้นเคยกับโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นเองได้ง่ายกว่าการ ที่จะจัดซื้อ ระบบโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ เพราะการพัฒนาโปรแกรมขึ้นเองสามารถกระทำการอย่างค่อยเป็น ค่อยไปจากสิ่งที่มีอยู่เดิม แต่การซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ อาจจะต้องมีการเปลี่ยนแปลง กระบวนการทำงานใหม่ทั้งหมด เพราะความไม่สอดคล้องกันในการดำเนินงาน ทำให้ผู้ใช้จะต้อง ใช้เวลาเพื่อทำความคุ้นเคยกับโปรแกรมใหม่ที่ซื้อมาสักกระยะหนึ่ง

ดังนั้นในการปรับใช้งานระบบนั้นจึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญมากอีกขั้นตอนหนึ่งที่ไม่ สามารถมองข้ามไปได้เลย เพราะจะต้องเลือกวิธีการต่างๆ มาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์และความ เหมาะสมกับองค์กรมากที่สุด

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาสิต บุญเกียรติ (2551) ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลงสำหรับการ สนับสนุนบริการตามมาตรฐานไอทิล (Change Management Process) มีวัตถุประสงค์เพื่อ ให้ การเปลี่ยนแปลงซีไอเป็นไปตามความต้องการทางธุรกิจ งานวิจัยในครั้งนั้นได้ออกแบบกระแสด้าน สำหรับกิจ กรรมของกระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลงอ้างอิงตามมาตรฐานไอทิล ทำให้ได้ กระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน เข้าใจและปฏิบัติตามได้ง่ายนอกจากนี้ ได้พัฒนา ระบบอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีเว็บเซอร์วิสและการจำลองแบบ กระบวนการธุรกิจ จากการศึกษา งานวิจัยนี้พบว่างานวิจัยนี้เป็นการเจาะลึกในด้านของการจัดการ การเปลี่ยนแปลงในองค์กรในขนาดกลางและขนาดใหญ่ ซึ่งขั้นตอนในการดำเนินงานต่างๆ จะมี หลายขั้นตอนและถึงแม้จะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงแต่ก็ยังต้องเกี่ยวข้องกับ กระบวนการอื่นๆ เช่นกระบวนการจัดการโครงกร หรือซีเอ็ม (Configuration Management) อยู่ ด้วย แต่ถึงแม้ว่าในงานวิจัยในครั้งนั้นจะเป็นการศึกษาเพียงกระบวนการการเปลี่ยนแปลงอย่างเดียว แต่ก็สามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้กับงานวิจัยในครั้งนี้ได้เช่นกัน โดยทำการศึกษากระบวนการจาก งานวิจัยในครั้งนี้ และทำการวิเคราะห์เพื่อให้เหมาะสมกับองค์กรธุรกิจขนาดเล็ก ให้มีความกระชับ และเข้าใจง่ายขึ้น

ขจรวุฒิ น้อยอนุสนธิกุล (2551) ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการจัดการอินซิเด็นท์ และการจัดการปัญหาสำหรับการสนับสนุนบริการตามมาตรฐานไอทิล ซึ่งงานวิจัยครั้งนั้นได้พัฒนาระบบอำนวยความสะดวกสำหรับการปฏิบัติ บัณฑิตงานในแต่ละกระบวนการดังกล่าว โดยอ้างอิงข้อปฏิบัติที่แนะนำของมาตรฐานไอทิล ในการกำหนดบทบาท ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง และกระแสวิกฤตกรรมหลักต่างๆ การพัฒนาระบบได้ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเว็บเซอร์วิส และแบบจำลองกระบวนการธุรกิจ เพื่อให้ระบบสามารถกำหนดลำดับกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างเป็นขั้นตอน โดยในการวิจัยในครั้งนี้ได้กล่าวถึงซอฟต์แวร์ อีเอ็มซีอินฟรา ที่ทางบริษัท EMC Corporation เป็นผู้พัฒนาขึ้นมาอ้างอิงถึงการทำงานด้วย จากการศึกษางานวิจัยนี้พบว่าเป็นงานวิจัยที่ศึกษา ะบวนไอทิล โดยจะเน้นหรือเจาะลึกเข้าไปที่กระบวนการจัดการอินซิเด็นท์และการจัดการปัญหา โดยได้ทำการออกแบบขั้นตอนที่เจาะลึกและละเอียดโดยมีระบบของเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งจากกระบวนการการออกแบบดังกล่าวพบว่า จะเหมาะสมกับองค์กรที่เจ้าหน้าที่ไอทีมากกว่า 2 คนขึ้นไป เพราะมี การส่งต่อการทำงานในหลายขั้นตอน แต่ในงานวิจัยนี้ก็สามารถเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจขนาดเล็กได้เช่นกัน

นภดล สิทธิเดชพร (2550) ศึกษาเกี่ยวกับระบบการจัดการโครงแบบสำหรับการสนับสนุนบริการตามมาตรฐานไอทิล ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการโครงแบบหรือซีเอ็ม (Configuration Management) เป็นกระบวนการหนึ่งในหนังสือการสนับสนุนบริการของกรอบงานไอทิล งานวิจัยนี้ได้พัฒนาระบบจัดการ โครงแบบโดยใช้เทคโนโลยีเว็บเซอร์วิส เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถบริหารสารสนเทศโครงแบบและเชื่อมโยงข้อมูลโครงแบบกับกระบวนการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้โดยไม่ขึ้นกับแพลตฟอร์ม ทำให้งานบริการไอทีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในงานวิจัยจะมีการออกแบบและมีการจัดเก็บประเภทของข้อมูลต่างๆ โดยใช้เครื่องมือ Use Case และ E-R Diagram เพื่อให้เห็นถึงโครงสร้างของการทำงาน รวมทั้งพัฒนาโปรแกรมเพื่อติดต่อกับผู้ใช้งาน จากการศึกษางานวิจัยนี้พบว่าจะเป็นการสร้างกระบวนการจัดการโครงแบบหรือซีเอ็ม (Configuration Management) ก็จำเป็นที่จะต้องเกี่ยวข้องกับกระบวนการอื่นๆ อีกเช่นกันและในการศึกษาในครั้งนี้พบว่าจะเป็นการจัดการเกี่ยวกับ CI หรือ Configuration Item ที่มีอยู่เพื่อให้เป็นการจัดเก็บหรือเปลี่ยนแปลงที่มีระบบมากขึ้น ซึ่งงานวิจัยนี้สามารถช่วยให้เข้าใจถึงการจัดการทางด้านการจัดการ โครงแบบมากยิ่งขึ้นและนำมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจขนาดเล็กเพื่อให้ความกระชับของกระบวนการมากยิ่งขึ้น

อินทรา จำพันดุง (2548) ได้ศึกษาถึงการวิเคราะห์และออกแบบระบบและพัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารระบบงานแผนกบริการ อุตสาหกรรมขนาดกลาง โดยพัฒนาไปตามหลักการ SDLC (System Development Life Cycle) และทำการออกแบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ RDBMS

(Relation Database Management System) และได้ทำการพัฒนาโปรแกรมโดยใช้เครื่องมือ Visual Foxpro และ ASP ในการช่วยพัฒนาส่วนติดต่อกับผู้ใช้ด้วย รวมทั้งมีการประเมินโดยแสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาประสิทธิภาพของระบบโดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือผู้บริหารและพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งผลการสำรวจพบว่าจากการประเมินในทุกส่วนค่าเฉลี่ยโดยรวมจะอยู่ที่ 3.57-4.22 ซึ่งอยู่ในขั้นที่ระดับประสิทธิภาพมาก จากการศึกษางานวิจัยนี้พบว่าในงานวิจัยได้อธิบายถึงแนวทางการวิเคราะห์และกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศทางด้านการบริการได้เป็นอย่างดี ถึงแม้ว่างานวิจัยนี้จะมีการเก็บข้อมูลวิเคราะห์ออกแบบและพัฒนาระบบงานได้เป็นอย่างดีแต่ยังขาดการอธิบายถึงกระบวนการให้บริการที่ชัดเจนและเป็นการศึกษาในอุตสาหกรรมขนาดกลาง เท่านั้น

อิทธิพล ลิธวัชชัย (2550) ศึกษาเรื่องแนวทางการนำ Incident Management บนมาตรฐาน ITIL เข้ามาใช้ในองค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงขั้นตอนในการนำเอาหลักการของ ITIL เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ Incident Management และสามารถนำเสนอหลักการที่ได้จากการศึกษามาประยุกต์ใช้เพื่อวางแนวทางการบริหารจัดการ Incident Management บนมาตรฐาน ITIL ให้ก่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ได้ประเมินค่าใช้จ่ายและตารางการดำเนินงาน โครงการ พร้อมทั้งสรุปปัญหาโดยวิเคราะห์ SWOT ของระบบงานเดิมและระบบงานใหม่ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น จากการศึกษางานวิจัยนี้พบว่าได้ทำการศึกษาถึงระบบ SPOC หรือ Single Point Of Service หรือการให้บริการที่จะเดียนั้นเอง ถึงแม้ว่างานวิจัยนี้มีศึกษาถึงความเป็นไปได้ของการนำ Incident และ SLA เข้ามาใช้แล้วแต่ยังไม่ได้ทำการศึกษาถึงกระบวนการด้านอื่นๆ ที่จะนำมาใช้ในองค์กรอีกได้เช่น กระบวนการจัดการปัญหา หรือ การจัดการการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นนี้จะทำให้เข้าใจถึงการบริหารจัดการงานบริการทางด้านไอทีอย่างมีหลักการและมีการดำเนินงานที่มีความเป็นระเบียบแบบแผนและสามารถตรวจสอบได้มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน และมีการพัฒนางานบริการให้ให้ควบคู่ไปกับเป้าหมายของธุรกิจได้โดยนำกรอบงานไอทีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการงานบริการทางด้านไอทีเพื่อที่จะได้เป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไปได้ในอนาคต และนำกระบวนการมาประยุกต์ใช้กับองค์กรธุรกิจขนาดเล็กเพื่อให้เกิดความเหมาะสมได้

บทที่ 3

การดำเนินงาน

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ มีลักษณะการศึกษาที่ใช้การวิจัยพื้นฐานเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ถึงความต้องการในเบื้องต้นและ ความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบไอทีภายในองค์กร เพื่อนำมาพัฒนา รูปแบบระบบการให้บริการทางด้านไอทีให้มีระบบแบบแผนในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

3.1 ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยโดยรวม

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยประกอบด้วย

1. ศึกษากระบวนการขององค์กรที่ทำการศึกษา
2. ศึกษาจากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. ทำแบบสอบถามความต้องการของงานบริการและความพึงพอใจต่อการบริการที่ผ่าน
มาของพนักงานภายในองค์กรเพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้น
4. สังเกตการดำเนินงานขององค์กรที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้
5. วิเคราะห์ระบบงานเดิมถึงปัญหาการทำงานต่างๆที่เคยเกิดขึ้น
6. สรุปผลข้อมูลที่ได้เพื่อเป็นการสนับสนุนการนำแนวทางการนำไอทีเข้ามาประยุกต์
ใช้งาน
7. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และออกแบบระบบการทำงานภายใต้กรอบงานไอที
8. สรุปผลงานวิจัยและข้อเสนอแนะ

3.2 การทำการสำรวจหาข้อมูลเบื้องต้น

โดยศึกษาการวิเคราะห์ และทำการศึกษาหาข้อมูลทางด้านทฤษฎี วิเคราะห์ และทำการสรุปปัญหาข้อเสนอแนะต่างๆถึงแนวทางการแก้ปัญหาในการทำกระบวนการ ITIL เข้ามาประยุกต์ใช้กับธุรกิจขนาดเล็ก กรณีศึกษา บริษัทภูมิสถาปัตย์แห่งหนึ่ง โดยแหล่งข้อมูลที่ทำการศึกษาประกอบด้วย

3.2.1 การศึกษาระบบงานขององค์กรที่จะทำการศึกษา

ทำการศึกษาถึงการกำหนดนโยบายขององค์กร วิธีการบริหารจัดการ วิธีการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้งานระบบ รวมทั้งข้อจำกัดที่จำเป็น เพื่อนำมาใช้วิเคราะห์ใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการพัฒนาระบบ

3.2.2 แหล่งข้อมูลจะเป็นข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ

3.2.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ(Primary Data) ได้มาจากแบบสอบถาม(Questionnaire) จากหัวหน้าและผู้ปฏิบัติงานจริงในแผนกต่างๆ แหล่งข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยมีดังนี้

ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุงาน ตำแหน่ง แผนก เป็นต้น จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่2 พฤติกรรมและความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์จำนวน10 ข้อ

ส่วนที่3 ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์จำนวน 6 หัวข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของคำถามดังนี้ คือ

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ส่วนที่4 ข้อเสนอแนะ

3.2.2.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลทางด้านวิชาการต่างๆ และข้อมูลจากเว็บไซต์ต่างๆ และข้อมูลจากการสังเกต (Observation) เช่นงานวิจัยต่าง ๆ วิทยานิพนธ์ เป็นต้น แหล่งข้อมูล

- 1) ข้อมูลเอกสารภายในของบริษัทภูมิสถาปัตย์
- 2) ข้อมูลจากการปฏิบัติงานของพนักงานไอที
- 3) ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารที่เกี่ยวข้องในเรื่องของ ITIL
- 4) Website ต่าง ๆ ที่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- 5) ข้อมูลบทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของบุคลากรภายในองค์กร โดยได้ทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ได้ทั้งหมด จำนวน 30 ชุด จากพนักงานทั้งหมด 44 คน โดยวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่าง นำมาแจกแจงในรูปของความถี่ และสถิติเบื้องต้น เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.3.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545)

$$\text{สูตร } P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน จำนวนคำตอบ

n แทน จำนวนข้อมูล

3.3.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

$$\text{สูตร } \bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของทั้งหมดของข้อมูล

n แทน จำนวนข้อมูล

3.3.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ระพีพันธ์ โพธิ์ศรี, 2551 : 25)

$$\text{สูตร } S.D = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ S.D แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum (X - \bar{X})^2$ แทน ผลรวมของกำลังสองของผลต่างระหว่างข้อมูล

แต่ละค่ากับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น

n แทน จำนวนข้อมูล

3.4 การแปลผล

การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จะใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ(%)

การวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close ended questionnaire) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ (Scale) จะมีคะแนน 5 4 3 2 1 โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังต่อไปนี้ (ระพินทร์ โพธิ์ศรี, 2551 : 80)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.5 การใช้ปัจจัยต่างๆ ในการเลือกกระบวนการใน ITIL Framework มาประยุกต์ใช้งานให้เหมาะสมกับองค์กรธุรกิจขนาดเล็กที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้

ในการเลือกกระบวนการ บริหารจัดการไอทีโดยใช้ กรอบงาน ของ ITIL ในการเริ่มต้นนำมาประยุกต์ใช้งานให้เหมาะสมกับธุรกิจขนาดเล็กนั้นเป็นเรื่องที่ยากอยู่พอสมควร เนื่องจากปัจจัยในหลายๆด้านที่จำกัดและการที่จะเลือกมาใช้งานให้เหมาะสมนั้นก็ขึ้นอยู่กับความพร้อมในแต่ละองค์กรที่แตกต่างกันไป แต่ในกรณีศึกษาในครั้งนี้จะใช้องค์ประกอบในการตัดสินใจหลายๆ ด้านมาประกอบกันเพื่อให้เกิดความพอเพียงต่อการนำมาประยุกต์ใช้งานในการเริ่มต้นดำเนินงานต่อไป

ดังนั้นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกกระบวนการนำไอทีมาประยุกต์ใช้ในการเริ่มนำมาปรับใช้งานในกรณีศึกษาครั้งนี้มีดังนี้

3.5.1 ปัญหาจากระบบงานเดิม โดยได้นำข้อมูลเก่าที่เป็นปัญหาของระบบงานเดิมมาใช้ ในการวิเคราะห์ถึงกระบวนการทำงานต่างๆที่ประสบปัญหาหรือทำให้การดำเนินงานต่างๆล่าช้าลง หรือการดำเนินงานที่ไม่ส่งผลดีต่อผู้ใช้บริการได้

3.5.2 จากการสังเกตการทำงานภายในองค์กร โดยนำข้อมูลของการดำเนินงานทางธุรกิจขององค์กรที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้มาประเมินและวิเคราะห์ความต้องการเบื้องต้น

3.5.3 จากแนวคิดทฤษฎีในบทที่ 2 โดยนำแนวคิดและทฤษฎีที่ได้จากบทที่ 2 มาประเมินและวิเคราะห์ความเหมาะสมกับความต้องการที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้

3.5.4 ข้อมูลพื้นฐานที่ได้จากแบบสอบถามเบื้องต้นเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบช่วยในการออกแบบกระบวนการและข้อตกลงในการให้บริการ

3.5.5 จากข้อมูลจำนวนของพนักงานไอทีกับจำนวนของผู้ใช้งานดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 Helpdesk Type : Army Style

ชนิด	จำนวนของพนักงาน IT	จำนวนของผู้ใช้งาน	ปัจจัยของกระบวนการไอทีล
Platoon(กลุ่มคน)	น้อยกว่า 10 คน	น้อยกว่า 50 คน	Incident Management,Service level management
Battalion(กองทหาร)	น้อยกว่า 25	น้อยกว่า 500 คน	Platoon + Change management+Asset Inventory+Service Catalog
Brigade(กองพล)	น้อยกว่า 100	น้อยกว่า 3000 คน	Battalion+Problem Management+CMDB & Release Management
Corps(องค์กร)	มากกว่า 100 คน	มากกว่า 3000 คน	Brigade+Change workflows & Environment Specific other Processes

ที่มา : <http://www.manageengine.com/products/service-desk/itil-reality.pdf>

ซึ่งปัจจัยต่างๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วก็เป็นปัจจัยที่ช่วยในการตัดสินใจในการเลือก กระบวนการต่างๆ ของไอทีลเพื่อนำมาใช้งาน ในการเริ่มต้นที่จะนำกระบวนการของไอทีลเข้ามาปรับใช้ในการดำเนินงานได้ แต่ทั้งนี้ก็ควรเลือกใช้งานให้ มีความเหมาะสมกับแต่ละองค์กร ซึ่งอาจจะแตกต่างกันไป

3.6 วิธีการนำระบบมาปรับใช้

ในการปรับใช้กระบวนการของไอทีลนั้นจากการที่ได้ทำการศึกษาจากแนวคิดทฤษฎี แล้วนั้นส่วนใหญ่จะเกิดจากการออกแบบกระบวนการการทำงานให้มีความถูกต้องชัดเจนก่อน รวมทั้งการออกแบบเอกสารการทำงานในขั้นตอนต่างๆให้มีความพร้อมครบถ้วนสมบูรณ์เพื่อให้รองรับการทำงานในด้านต่างๆ ซึ่งหากมีการพัฒนากระบวนการได้ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์แล้วจึงจะดำเนินการพัฒนาระบบงานทางด้านซอฟต์แวร์ต่อไป

ซึ่งในการพัฒนาซอฟต์แวร์นั้นมิตัวด้วยกันหลายวิธีที่จะนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละองค์กรแตกต่างกันไป เช่น การจัดหาซอฟต์แวร์สำเร็จรูป, การพัฒนาระบบโดยจ้างพนักงานเพิ่มเข้ามาในส่วนของงานเขียนโปรแกรม และการจ้าง Outsource ในการพัฒนาระบบ ซึ่งในการนำมาปรับใช้นั้นในกรณีศึกษาในครั้งนี้จะ ใช้วิธีการประเมินจาก Man Day Cost เพื่อหาวิธีการหรือเลือกขั้นตอนการนำมาปรับใช้งานเพื่อให้เกิดการใช้งานครึ่งปีมีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป ดังมีรายละเอียดในการพิจารณาดังนี้

3.6.1 จ้างพนักงานเพิ่ม เพื่อทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ออกแบบและพัฒนาโปรแกรม ในเรื่องของ Man Day Cost

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าใช้จ่ายของการจ้างพนักงานประจำเพิ่ม

Position	Qty	Cost Per Month	Month	Total
Programmer	1	25,000	6	120,000
Total Man Day Cost				120,000

3.6.2 จ้าง Outsource ในการพัฒนาระบบ ในเรื่องของ Man Day Cost

ตารางที่ 3.3 แสดงค่าใช้จ่ายของการพัฒนาระบบโดยใช้ Outsource

Position	Qty	Cost Per Month	Month	Total
Project Manager	1	50,000	4	200,000
System Analysis	2	40,000	2	80,000
Programmer	2	25,000	2	50,000
Total Man Day Cost				330,000

3.6.3 การจัดซื้อจัดหาโปรแกรมสำเร็จรูป

ตารางที่ 3.4 แสดงราคาในการจัดหาโปรแกรมสำเร็จรูป

Software	Qty	Cost	license	Total
ServiceDesk Plus Profesional (v.Support ITIL)	1	100,000	1 y	100,000
Total				100,000

3.7 เครื่องมือที่ใช้งานการศึกษารวบรวมข้อมูล

3.7.1 อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ที่จะนำมาใช้

1. เครื่องเซิร์ฟเวอร์

- หน่วยประมวลผล Intel Xeon 3.0 Ghz
- หน่วยความจำ (RAM) 4 Gigabyte
- ความจุของฮาร์ดดิสก์ 320 Gigabyte
- จอภาพขนาด 17 นิ้ว
- เม้าส์และแป้นพิมพ์

2. เครื่องไคลเอนต์

- เครื่องคอมพิวเตอร์ ระดับ Pentium IV 2.4 Ghz
- หน่วยความจำ (RAM) 3 Gigabyte
- ความจุของฮาร์ดดิสก์ 80 Gigabyte
- จอภาพขนาด 17 นิ้ว
- เม้าส์และแป้นพิมพ์

3.7.2 ซอฟต์แวร์ที่จะนำมาใช้

1. เครื่องเซิร์ฟเวอร์

- ระบบปฏิบัติการ Windows 2003 Server

2. เครื่องไคลเอนต์

- ระบบปฏิบัติการ Windows XP
- เว็บเบราว์เซอร์ Internet Explorer 8.0

3.8 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ตารางระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ตารางที่ 3.5 แสดงระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ระยะเวลาดำเนินงาน (เดือน)	1	2	3	4	5	6
1. ศึกษาความต้องการภายใน	■					
2. ทำการรวบรวมทฤษฎีและ- ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้อง		■				
3. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ทางด้านไอที			■			
4. วิเคราะห์กระบวนการ ทำงาน				■		
5. ออกแบบระบบ กระบวนการทำงาน					■	
6. สรุปผลการวิจัยและ ข้อเสนอแนะ						■
7. เรียบเรียงงานค้นคว้าอิสระ						■

3.9 สรุป

ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้มีการแบ่งขั้นตอนที่จะศึกษาออกเป็น 6 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการศึกษาความต้องการระบบภายในขององค์กร ขั้นตอนการทำการรวบรวมทฤษฎี และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ ITIL ในกระบวนการที่มีความจำเป็นในเบื้องต้น สำหรับองค์กรธุรกิจขนาดเล็กที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้ ขั้นตอนการทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานทางด้านไอทีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ ขั้นตอนการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน และปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานเดิม ขั้นตอนการออกแบบระบบ ขั้นตอนการสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ และท้ายสุดขั้นตอนการเรียบเรียงงานค้นคว้าอิสระ

บทที่ 4

ผลการศึกษา

เนื้อหาของบทนี้ จะกล่าวถึงผลการศึกษาขององค์กร ใช้เป็นกรณีศึกษาและ นำมาใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนในการ ออกแบบกระบวนการต่างที่นำมาปรับใช้ในการเริ่มต้น นำไอทิลเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กรธุรกิจขนาดเล็ก โดยก่อนที่จะทำการ ออกแบบกระบวนการ ต่างๆ ทางผู้ที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ได้นำปัจจัยต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้งานกระบวนการต่างๆ ของ ไอทิลเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับองค์กรมากที่สุด โดยมีปัจจัยดังต่อไปนี้

4.1 ปัจจัยที่ช่วยในการตัดสินใจเลือกกระบวนการของไอทิลเข้ามาปรับใช้

4.1.1 ปัญหาจากระบบงานเดิม

จากการทำงานที่ผ่านมาได้มีการทำงานโดยพนักงานไอทีเพียงคนเดียวซึ่งทำหน้าที่ในทุกๆ ด้านตั้งแต่ติดตั้งวางระบบงานเซิร์ฟเวอร์ ไฟร์วอลล์รวมทั้งการแก้ปัญหาต่างๆ ภายในองค์กรและ รวมถึงการวางแผนการย้ายออฟฟิศใหม่ ซึ่งในปี 2554 เดือนกุมภาพันธ์ได้ทำการสร้างสำนักงานใหม่ซึ่งมีขนาดใหญ่ขึ้นกว่าสำนักงานเดิมเป็นอย่างมาก ซึ่งในช่วงแรกของการย้ายสำนักงานยังมีเรื่องการทำงานด้านต่างๆ มากมายหลายๆ ด้านจึงทำให้การแก้ปัญหาเป็นไปแบบแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและจากการใช้ประสบการณ์ในการแก้ปัญหาไปในแต่ละวันร่วมไปถึงการคอนฟิกราค่าต่างๆ ให้กับระบบงานซึ่งต้องทำให้เสร็จโดยเร็วจึงทำให้ไม่มีการเก็บข้อมูลต่างๆ ในการคอนฟิกร จึงทำให้ในบางครั้งทางพนักงานไอทีเองก็จำไม่ได้ว่าได้ทำการคอนฟิกรอะไรไปบ้างแล้วรวมทั้งบางครั้ง รวมไปถึงการจัดเก็บประวัติอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวกับทางด้านไอทีที่ไม่สอดคล้องกับความ เป็นจริงเท่าที่ควร และในการแก้ปัญหาในหลายๆ ปัญหาเป็นปัญหาเดิมๆ ที่เกิดขึ้นซ้ำๆ กันหลายๆ ครั้ง ซึ่งอาจจะทำให้การแก้ปัญหาเหล่านั้นไม่หายขาด และอาจเกิดความพึงพอใจต่อการทำ งานทางด้านไอทีน้อยลงได้ ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ถึงปัญหาหรือข้อเสียของระบบงานเดิมมีดังนี้

- 1) การให้บริการกับผู้ใช้งานไม่มีขั้นตอนการทำงานที่เป็นลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน
- 2) เอกสารต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินการให้บริการหรือการตรวจสอบต่างๆ ยังมีไม่ครบ

ถ้วนหรือบางกระบวนการยังไม่มีเอกสารเลย

- 3) การสืบค้นหาข้อมูลเก่าๆ เช่นการตรวจสอบอุปกรณ์ทรัพย์สินขององค์กรว่ามีสถานะถูกใช้งานอยู่ที่ใครหรือสถานะว่าเสียหายหรือไม่หรือส่งซ่อมหรือไม่ยังไม่สามารถตรวจสอบได้อย่างง่ายดาย
- 4) การสืบค้นถึงวิธีการแก้ไขปัญหาที่เคยเกิดขึ้นแล้วยังไม่มียุทธวิธีแก้ปัญหานั้นเพื่อที่จะให้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
- 5) ไม่มีการกำหนดประเภทของงานบริการภายในองค์กรไว้ อย่างชัดเจน ซึ่งจะมีผลทำให้ผู้ใช้บริการอาจจะไม่ทราบว่าภายในองค์กรมีการให้บริการอะไรอยู่บ้างและใครบ้างที่มีสิทธิ์ในการใช้บริการประเภทนั้นๆ ได้
- 6) ยังไม่มีการกำหนดลำดับความสำคัญของปัญหา และผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้การแก้ปัญหาต่างๆ ได้ประสิทธิภาพที่ดีที่สุดได้
- 7) ยังไม่มีระบบการทำงานการตรวจเช็คระบบ งานต่างๆ หรืออุปกรณ์การทำงานที่เป็นรูปแบบแผนงานที่ชัดเจน

4.1.2 จากการศึกษาสังเกตระบบการทำงานภายในองค์กร

จากที่ผู้ศึกษาได้มีโอกาสได้ทำงานในองค์กรที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาพบว่าองค์กรแห่งนี้เป็นองค์กรที่ทำงานเกี่ยวกับงานทางด้านภูมิสถาปัตย์หรือทางด้านงานแลนด์สเคปออกแบบพื้นที่ดินตามที่ต่างๆ ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่เกินกว่า 70 % เป็นลูกค้าที่อยู่ต่างประเทศ ส่วนอีกประมาณ 30 % เป็นลูกค้าที่อยู่ในประเทศไทย และลักษณะการทำงานจะเป็นการทำงานแบบเป็นโครงการหรือเป็นโปรเจกต์ๆ ในระยะเวลาสั้นๆ ภายใน 1-2อาทิตย์ ซึ่งจะมีกำหนดระยะเวลาในการส่งงานให้ทันกำหนดไว้ให้ทันตามที่ลูกค้าต้องการจึงจำเป็นต้องทำงานแข่งกับเวลาและคุณภาพของงานควบคู่กันไปด้วยและในการทำงานของพนักงานเกือบทั้งหมดต้องใช้ระบบคอมพิวเตอร์ด้วยกันทั้งนั้นในการทำงานเรียกได้ว่าไอทีเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในการทำงานเลยทีเดียว ในการที่จะทำให้งานเสร็จทันกำหนดนั้น ก็จำเป็นต้องมีระบบไอทีที่ดี ตามไปด้วย ดังนั้นทางแผนกไอทีจึงจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมของการทำงานให้ดีที่สุดและต้องพยายามลดปัญหาต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นและต้องสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้เสร็จภายในเวลาที่รวดเร็ว เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถทำงานได้ทันตามเวลาที่กำหนดไว้

4.1.3 ข้อมูลจากแนวคิดทฤษฎี

จากการที่ได้ทำการศึกษาถึงแนวคิดทฤษฎีรวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 ก็จะแสดงให้เห็นถึงแนวทางการทำกระบวนการต่างๆ ในไอทีไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละองค์กรไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวคิดที่เกี่ยวกับเหตุผลที่ทำให้การนำไอทีไปประยุกต์ใช้ให้ประสบความสำเร็จในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับความทะเยอทะยานเกินไปที่จะนำไอทีไปประยุกต์ใช้ในองค์กร

หลายๆ กระบวนการมากจนเกินไปจนทำให้ผู้ใช้เกิดความสับสน และทำให้พนักงานทำงานอย่างไม่เป็นสุขและไม่มีการบูรณาการแต่ละกระบวนการเข้าด้วยกันได้ดีเท่าที่ควร ดังนั้นจากแนวคิดทฤษฎีในบทที่ 2 จึงเป็นข้อมูลหนึ่งที่ทำให้เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องนำไอทีเข้ามาประยุกต์ ใช้งานและให้เกิดความเหมาะสมไม่มากไม่น้อยจนเกินไป

4.1.4 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามความต้องการและความพึงพอใจเบื้องต้น ดังต่อไปนี้โดยในขั้นนี้จะทำการวิเคราะห์จากแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ได้ผ่านการคัดเลือกมาแล้วจำนวน 30 ชุด ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปพนักงานภายในองค์กร

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางด้านระบบไอทีภายใน
องค์กร

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

โดยจะทำการแสดงตารางข้อมูลแบบสอบถามในแต่ละส่วน ดังต่อไปนี้เพื่อให้เห็นถึงข้อมูลต่างๆ ขององค์กรที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้รวมถึงแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของการให้บริการที่ผ่านมา

ส่วนที่ 1 จะแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานภายในองค์กร

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	18	60
	หญิง	12	40
2	อายุ		
	ต่ำกว่า 15 ปี		
	16 – 25 ปี	13	43.33
	26 – 35 ปี	17	56.67
	36 – 45 ปี		
	46 – 55 ปี		
3	มากกว่า 55 ปี		
	ระดับการศึกษา		
	ประถมศึกษา		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย , ปวช		
	อนุปริญญา, ปวท	1	3.33
	ปริญญาตรี	27	90
4	ตำแหน่ง		
	ปริญญาโท	2	6.67
	Staff	23	76.67
	หัวหน้าแผนก	4	13.33
5	ผู้จัดการ	3	10
	อื่นๆ		
	สถานภาพ		
	โสด	27	90
	สมรส	3	10

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
6	ประสบการณ์การทำงาน		
	ต่ำกว่า 1 ปี	5	16.67
	1 – 3 ปี	14	46.67
	3 – 5 ปี	4	13.33
	5 – 10 ปี	6	20
	มากกว่า 10 ปี	1	3.33

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60 เพศหญิง ร้อยละ 40 อายุในช่วง 16-25 จำนวนร้อยละ 43.33 อายุในช่วง 26-35 เป็นจำนวนร้อยละ 56.67 จะเห็นว่าส่วนใหญ่อายุยังไม่มากนัก ระดับการศึกษา อนุปริญญา ปวท เป็นจำนวนร้อยละ 3.33 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นจำนวนร้อยละ 90 ระดับการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นจำนวนร้อยละ 6.67 ตำแหน่งงาน ระดับ Staff คิดเป็นจำนวนร้อยละ 76.67 ระดับหัวหน้าแผนก คิดเป็นร้อยละ 13.33 ระดับผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 10 สถานะภาพ โสด คิดเป็นร้อยละ 90 สถานะภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 10 ประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็น ร้อยละ 16.67 ตั้งแต่ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.33 ตั้งแต่ 5-10 ปี คิดเป็น ร้อยละ 20 มากกว่า 10 ปี เป็นร้อยละ 3.33 ซึ่งจากผลการเก็บข้อมูลเบื้องต้นจะเห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่ยังอยู่ในช่วงวัยรุ่นเพิ่งเริ่มต้นทำงานได้ไม่นานซึ่งอาจจะมีประสบการณ์การแก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยตนเองยังน้อยอยู่

ส่วนที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 4.2 แสดงพฤติกรรมในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์

ข้อที่	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1	ความถี่ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ 1 วัน / สัปดาห์ 2 วัน / สัปดาห์ 3 วัน / สัปดาห์ 4 วัน / สัปดาห์ 5 วัน / สัปดาห์ อื่น ๆ โปรดระบุ...	1 1 28	3.33 3.33 93.33
2	จำนวนเวลาที่ใช้งานระบบคอมพิวเตอร์เฉลี่ยในแต่ละวัน น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน 1 – 3 ชั่วโมง/วัน 3 – 5 ชั่วโมง/วัน 5 – 8 ชั่วโมง/วัน มากกว่า 8 ชั่วโมง/วัน	2 6 13 9	6.67 20 43.33 30
3	ใช้งานระบบใดมากที่สุด ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ระบบไฟล์แชร์ริง ระบบอินเทอร์เน็ต อื่น ๆ โปรดระบุ...	4 23 3	13.33 76.67 10
4	ใช้งานคอมพิวเตอร์ด้านใดมากที่สุด ด้านงานกราฟฟิกออกแบบ ด้านงานพิมพ์ ด้านงานสเปรดชีต ด้านการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ด้านงานเอกสาร อื่น ๆ โปรดระบุ...	26 4	86.67 13.33

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5	<p>ระยะเวลารอคอยมากที่สุดเมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สามารถใช้งานได้</p> <p>น้อยกว่า 1 ชั่วโมง</p> <p>1 – 3 ชั่วโมง</p> <p>3 – 5 ชั่วโมง</p> <p>5 – 8 ชั่วโมง</p> <p>1 – 2 วัน</p>	<p>11</p> <p>16</p> <p>2</p> <p>1</p>	<p>36.67</p> <p>53.33</p> <p>6.67</p> <p>3.33</p>
6	<p>ระยะเวลารอคอยมากที่สุดเมื่อระบบไฟล์เซิร์ฟเวอร์ไม่สามารถใช้งานได้</p> <p>น้อยกว่า 1 ชั่วโมง</p> <p>1 – 3 ชั่วโมง</p> <p>3 – 5 ชั่วโมง</p> <p>5 – 8 ชั่วโมง</p> <p>1 – 2 วัน</p>	<p>8</p> <p>17</p> <p>2</p> <p>3</p>	<p>26.67</p> <p>56.67</p> <p>6.66</p> <p>10</p>
7	<p>ระยะเวลารอคอยมากที่สุดเมื่อระบบเมลเซิร์ฟเวอร์ไม่สามารถใช้งานได้</p> <p>น้อยกว่า 1 ชั่วโมง</p> <p>1 – 3 ชั่วโมง</p> <p>3 – 5 ชั่วโมง</p> <p>5 – 8 ชั่วโมง</p> <p>1 – 2 วัน</p>	<p>7</p> <p>14</p> <p>5</p> <p>3</p> <p>1</p>	<p>23.33</p> <p>46.67</p> <p>16.67</p> <p>10</p> <p>3.33</p>

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
8	ระยะเวลาที่รอคอยมากที่สุดเมื่อระบบอินเทอร์เน็ตไม่สามารถใช้งาน งานได้ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง 1 – 3 ชั่วโมง 3 – 5 ชั่วโมง 5 – 8 ชั่วโมง 1 – 2 วัน	1 15 2 8 4	3.33 50 6.67 26.67 13.33
9	ความถี่ในการตรวจสอบการใช้งานซอฟต์แวร์ ทุก ๆ 1 เดือน ทุก ๆ 2 เดือน ทุก ๆ 3 เดือน ทุก ๆ 4 เดือน อื่นๆ.....	14 9 7	46.67 30 23.33
10	ความถี่ในการบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์ในบริษัท ทุก ๆ 1 เดือน ทุก ๆ 2 เดือน ทุก ๆ 3 เดือน ทุก ๆ 4 เดือน อื่นๆ.....	11 8 10 1	36.37 26.67 33.33 3.33

จากตารางที่ 4.2 พบว่าความถี่ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ จำนวน 5 วัน/สัปดาห์ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 93.33 จำนวนการใช้งานคอมพิวเตอร์เฉลี่ยในแต่ละวัน ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 5-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 43.33 และ มากกว่า 8 ชั่วโมงการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 30 ระบบงานที่ใช้งานมากที่สุดคือ ระบบไฟล์เซิร์ฟริง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 76.67 ใช้งานคอมพิวเตอร์ด้านการออกแบบงานกราฟฟิก คิดเป็นร้อยละ 86.67 ระยะเวลาการรอคอยมากที่สุดเมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สามารถใช้งานได้คือ 1-3 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 53.33 ระยะเวลาการรอคอยมากที่สุดเมื่อระบบไฟล์เซิร์ฟเวอร์ไม่สามารถใช้งานได้ คือ 1-3 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 56.67 ระยะเวลาการรอคอยมากที่สุดเมื่อ

ระบบเมลล์เซิร์ฟเวอร์ไม่สามารถใช้งานได้ คือ 1-3 ชั่วโมง ระยะเวลาการรอคอยเมื่อระบบ อินเทอร์เน็ตไม่สามารถใช้งานได้คือ 5-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 26.67 ความถี่ในการตรวจสอบ ซอฟต์แวร์ ทุกๆ 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ 46.67 ทุกๆ 2 เดือน คิดเป็นร้อยละ 30 ทุกๆ 3 เดือน คิดเป็น ร้อยละ 23.33 ซึ่งทั้ง 3 ตัวเลือกจะมีค่าใกล้เคียงกัน ความถี่ในการบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์ ทุกๆ 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ 36.37 ทุกๆ 2 เดือน คิดเป็นร้อยละ 26.67 ทุกๆ 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ทุกๆ 4 เดือนคิดเป็นร้อยละ 3.33 ซึ่งจะพบว่ามีค่าใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 4.3 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการทางด้านระบบไอทีภายในองค์กร

รายการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ
1. การบริการด้านเครือข่าย				
ความเร็วในการใช้งานเครือข่าย	30	4.33	0.61	มาก
ระบบเครือข่ายใช้งานได้ตลอดเวลา	30	4.27	0.52	มาก
ระบบการกู้คืนระบบเครือข่ายให้ทันต่อการใช้งาน	30	4.17	0.65	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	30	4.26	0.59	มาก
2. การบริการระบบคอมพิวเตอร์				
ความเร็วในการซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์	30	4.43	0.50	มาก
การปฏิบัติงานในการให้บริการระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ปฏิบัติงาน	30	4.57	0.50	มากที่สุด
ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้ดี	30	4.37	0.49	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	30	4.49	0.51	มาก
3. ระบบการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน บริษัท				
รองรับการทำงานในการติดต่อสื่อสารได้สะดวกรวดเร็ว	30	4.1	0.88	มาก
สามารถเข้าถึงใช้งานได้ง่ายและรวดเร็ว	30	4.23	0.68	มาก
พบปัญหาในการใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	30	3.9	0.71	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	30	4.07	0.76	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

4. ระบบการใช้งานไฟล์เซิร์ฟเวอร์				
สามารถเข้าถึงและใช้งานได้รวดเร็ว	30	4.4	0.56	มาก
ข้อมูลมีความถูกต้องอยู่เสมอ	30	4.27	0.58	มาก
ข้อมูลมีการสูญหาย	30	4	0.74	มาก
พบปัญหาในการใช้งานระบบไฟล์เซิร์ฟเวอร์	30	3.97	0.61	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	30	4.16	0.62	มาก
5. ระบบการบริการจัดการการดำเนินงานของส่วนงานไอที				
ระบบบริหารจัดการการดำเนินงานในช่วงเวลา 6-12 เดือนที่ผ่านมาท่านพึงพอใจระดับใด	30	4.47	0.51	มาก
การบริหารผลการดำเนินงานมีระบบหรือมีมาตรฐานระดับใด	30	4.17	0.59	มาก
การบริหารจัดการให้บริการมีระบบขั้นตอนที่ชัดเจน	30	4.23	0.68	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	30	4.29	0.59	มาก
6. คุณลักษณะการบริการทางด้านไอที				
ความเร็วในการให้บริการ	30	4.53	0.57	มากที่สุด
ความถูกต้องครบถ้วนและทันสมัยของข้อมูลสารสนเทศ	30	4.43	0.63	มาก
สามารถแก้ปัญหาให้หายขาดได้	30	4.17	0.79	มาก
ความปลอดภัยในการใช้บริการ	30	4.63	0.56	มากที่สุด
กระบวนการบริการเป็นระบบมีมาตรฐาน โปร่งใส ตรวจสอบได้	30	4.57	0.57	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	30	4.47	0.62	มาก
องค์ความรู้และทักษะความชำนาญของผู้ปฏิบัติงานที่ให้บริการ	30	4.6	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 จะพบว่าค่าเฉลี่ยในความพึงพอใจต่อการให้บริการทางด้านระบบไอทีภายในองค์กรอยู่ในเกณฑ์มาก ซึ่งจากการทำแบบสอบถามนี้ได้ทำการสำรวจก่อนที่จะนำ ITIL เข้ามาใช้จริงภายในองค์กร แต่ ในระหว่างช่วงที่ก่อนทำแบบสำรวจได้ มีการดำเนินงาน ในลักษณะที่ใกล้เคียงกับ ITIL Framework ไปบางส่วนแล้ว เช่นการทำการบันทึก Incident หรือ การจัดการสินทรัพย์ทางด้านไอทีภายในองค์กร การตรวจสอบซอฟต์แวร์ในองค์กร การตรวจสอบฮาร์ดแวร์ในองค์กร ซึ่งก็ใกล้เคียงกับการนำ ITIL Framework มาประยุกต์ใช้แล้ว แต่ไม่สมบูรณ์และไม่ครบถ้วนดีพอจึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนโดยการนำกรอบงานไอทีเข้ามาช่วยในการจัดการต่อไป และจากแบบสอบถามนี้จะเห็นว่าพฤติกรรมของผู้ใช้งานส่วนใหญ่จะมีการใช้งานคอมพิวเตอร์เป็นจำนวนมาก และมีระยะเวลาในการรอคอยการแก้ไขปัญหาาระบบเป็นระยะเวลาที่สั้นมากพอสมควร ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถนำไปช่วยในการในการออกแบบกระบวนการต่างๆ และนำมาช่วยในการกำหนดระยะเวลาการให้บริการในข้อตกลงการให้บริการได้ แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละองค์กรแตกต่างกันไปด้วย

4.1.5 ข้อมูลจำนวนของพนักงานไอทีกับจำนวนของผู้ใช้งานจากตาราง Helpdesk Type : Army Style ในบทที่ 3

ในองค์กรที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้ในปัจจุบันมีพนักงานทั้งหมด 44 คน โดยมีพนักงานทางด้านไอทีเพียงคนเดียว แต่ในปัจจุบันกำลังรับสมัครพนักงานทางด้านไอที เพิ่มเป็นจำนวน 2 คนเพื่อรองรับกับงานที่กำลังขยายเพิ่มขึ้นในปัจจุบันและอนาคตที่จะมีระบบงานด้าน Timesheet & Project Management เพิ่มเข้ามาในการทำงาน ซึ่งปกติแล้วในการนำระบบต่างๆ เข้ามาใช้งานย่อมมีปัญหาด้านต่างๆ ตามมาไม่มากก็น้อยเช่นกัน ดังนั้นจึงต้องมีการวางแผนการทำงานด้านต่างๆ ให้ดีด้วยเพื่อเป็นการลดปัญหาด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งจากจำนวนพนักงานในองค์กรที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้มีเปรียบเทียบกับ ตาราง Helpdesk Army Style ในบทที่ 3 นั้น จะอยู่ในหมวดชนิด Platoon(กลุ่มคน) ซึ่งจะใช้กระบวนการในไอทีคือ Incident Management และ Service Level Management แต่ทั้งนี้แล้วตารางดังกล่าวเป็นเพียงแค่เครื่องมือส่วนหนึ่งที่ช่วยในการตัดสินใจในการกระบวนการมาใช้งานเบื้องต้นเพียงเท่านั้นซึ่งไม่ได้หมายความว่าจำเป็นต้องใช้เพียงแค่กระบวนการที่กำหนดมาเพียงเท่านั้นจึงจะเหมาะสมกับการทำงาน

4.2 การวิเคราะห์เลือกกระบวนการเพื่อนำมาใช้ให้เข้ากับองค์กร

จากปัจจัยต่างๆ ที่ได้กล่าวมาในเบื้องต้นแล้วนั้นแสดงให้เห็นว่า ในการเริ่มต้นที่จะนำ ITIL เข้ามาใช้ในองค์กรธุรกิจขนาดเล็คนั้น มีปัจจัยหลายๆ อย่างที่ต้องมาประเมินวิเคราะห์หาความพอดีให้กับแต่ละองค์กรแต่ก็ไม่ได้หมายความว่าเลือกใช้กระบวนการมากหรือน้อยจะถูกต้องเสมอไป ซึ่งทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับความเหมาะสม สมขององค์กรนั้นๆ ไปในองค์กรที่ใช้เป็นกรณีศึกษา

ในครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์จากปัจจัย ทั้ง 5 ปัจจัยแล้วเพื่อหาความเหมาะสม ในการเริ่มใช้ ให้มีกระบวนการเพียงพอต่อการเริ่มต้น การนำไอทีลมาประยุกต์ใช้งานให้สามารถรองรับการทำงานได้เพียงพอ โดยสรุปความต้องการเบื้องต้นจากปัจจัยที่กล่าวมาได้ดังต่อไปนี้

4.2.1 ต้องการให้มีการแก้ไขระบบการทำงานให้กลับมาใช้งานให้ได้เป็นปกติเร็วที่สุด

4.2.2 ต้องการให้มีการตรวจสอบทรัพย์สินต่างๆ ทางด้านไอทีภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ

4.2.3 ต้องการให้ระบบต่างๆ มีความพร้อมใช้มากที่สุด

4.2.4 ต้องการให้มีการตรวจสอบข้อมูลหรือสืบค้นข้อมูลของทรัพย์สินต่างๆ ทางด้านไอทีที่ได้ ดังนั้นในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้จึงได้วิเคราะห์ และ ออกแบบเพื่อนำกระบวนการ ITIL มาใช้ในองค์กรธุรกิจขนาดเล็ก ซึ่ง ได้ทำการคัดเลือกมา 6 กระบวนการในการเริ่มต้นที่จะนำไอทีลมาประยุกต์ใช้งาน ดังนี้คือ

(1) Service Level Management จะทำข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ

(2) Incident Management จะทำการออกแบบขั้นตอนการทำงาน และออกแบบฟอร์มที่ใช้ในการ แก้ไขระบบ ให้สามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติ

(3) Problem Management ทำการออกแบบกระบวนการการแก้ไขปัญหา โดยมุ่งเน้นไปที่การวิเคราะห์ไปที่ต้นเหตุของปัญหา รวมถึงการควบคุมความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

(4) Configuration Management ทำการออกแบบ แบบฟอร์ม และการนำแบบฟอร์มไปใช้ในการกำหนด ควบคุมและตรวจสอบความถูกต้องของ Configuration Item หรือ CI ให้มีความถูกต้องอยู่เสมอ

(5) Change Management ทำการออกแบบ แบบฟอร์ม และการนำแบบฟอร์มไปใช้ในการกำหนด ควบคุมการเปลี่ยนแปลงต่างๆ และตรวจสอบความถูกต้องของการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้าน ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์

(6) Available Management ทำการออกแบบ แบบฟอร์มการตรวจสอบระบบงานต่างๆ และเตรียมความพร้อมใช้งานของระบบเพื่อให้อยู่ภายใต้ข้อตกลง

4.3 ผลการออกแบบกระบวนการ ไอทีเพื่อนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับองค์กรที่ใช้เป็นกรณีศึกษา ในครั้งนี้

4.3.1 Service Level Management

ส่วนงานไอที มีหน้าที่สำหรับบริการ ช่วยเหลือและจัดทำนโยบาย ทางด้านไอทีภายในองค์กร สำหรับ งานบริการทั้งหมดของ ขององค์กร ให้สามารถรับแจ้งปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ ในทุกระดับ เอกสารเหล่านี้จะบอกรายละเอียดเกี่ยวกับ บริการและขั้นตอนปฏิบัติงานที่จะจัด เตรียม และรับผิดชอบ บริการทุกปัญหาอย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องทำให้เกิดการรอคอยสำหรับปัญหาที่รอ การแก้ไขและผู้ใช้บริการต้องการได้รับบริการที่ดีและพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม ระดับความสำคัญและ ระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่เป็นสิ่งจำเป็น เพราะจะช่วยให้การจัดการกับปัญหาเป็นไปได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

IT Service Level Agreement เป็นข้อตกลงในการให้บริการของแผนก ไอที ว่าเป็นส่วน ของการให้บริการที่จะต้องรับผิดชอบและคอยให้บริการกับบุคคลากร ภายในองค์กรที่ประสบ ปัญหา เกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ รวมไปถึงการขอใช้บริการเกี่ยวกับระบบไอทีภายในองค์กร โดยสร้างข้อกำหนดและ ข้อตกลงในการให้บริการ กับระดับผู้บริหารแล้ว ซึ่งมีรายละเอียดแบ่งเป็น หัวข้อต่างๆ ได้ ดังต่อไปนี้

4.3.1.1 วัตถุประสงค์ (Objective)

- 1) เพื่อระบุประเภทของการให้บริการต่างๆ ที่ทางแผนกไอทีสามารถให้บริการ อย่างชัดเจน
- 2) เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างเป็นระบบและถูกต้องตามข้อปฏิบัติ
- 3) เพื่อทำให้มีการปฏิบัติงานภายใต้ข้อกำหนดตาม Service Level Agreement
- 4) เพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ในเบื้องต้นอาจจะไม่ทั้งหมด
- 5) เพื่อให้ทราบถึงผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ในการรับผิดชอบและระดับของการ ให้ บริการด้านต่างๆ
- 6) เพื่อให้ทราบถึงระดับของการบริการที่คาดหวังได้และสามารถจัดเตรียม ให้ ได้จริง
- 7) เพื่อเป็นการวางรากฐานให้ทางไอทีที่อาจจะมีการเพิ่มขึ้นในอนาคตทราบถึง หน้าที่ความรับผิดชอบสำหรับการจัดเตรียมงานบริการ
- 8) เพื่อตรวจสอบและรายงานสถานะภาพของงานบริการด้านต่างๆ ของการให้ บริการด้านระบบไอทีภายในองค์กร

9) เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานและติดตามการให้บริการต่างๆ ให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติ

10) เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงานในแต่ละวัน

11) เพื่อเป็นการเอาใจใส่ต่อระบบการให้บริการระบบไอทีภายในองค์กร

4.3.1.2 ขอบเขต (Scope)

- 1) การจัดหมวดหมู่บริการที่ต้องการออกเป็นประเภทต่างๆ
- 2) การกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบในงานบริการต่าง ๆ
- 3) การกำหนด SLA ในการให้บริการประเภทต่างๆ
- 4) การบันทึกและประเมินผลการปฏิบัติงานว่าได้ตาม SLA ที่กำหนด
- 5) การตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงาน

4.3.1.3 ตัวบ่งชี้ (KPIs : Key Performance Indicators)

- 1) ร้อยละ 80 ของการให้บริการต่างๆ ที่เป็นไปตาม SLA ที่กำหนด
- 2) ร้อยละ 80 ของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาตามกำหนดใน SLA

4.3.1.4 บทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ (Role and Responsibility) หน้าที่รับผิดชอบของแผนกไอทีและผู้เข้ารับบริการแบ่งแยกออกเป็นส่วนดังต่อไปนี้

- 1) ผู้จัดการแผนกไอที
- 2) พนักงานไอทีออฟฟิศเซอร์
- 3) ผู้ขอใช้บริการ
- 4) ผู้บริหาร

ตารางที่ 4.4 บทบาทและหน้าที่ในการทำ Service Level Management

ตำแหน่ง	หน้าที่รับผิดชอบ
ผู้จัดการ แผนกไอที, พนักงานไอที ออฟฟิศเซอร์	<ul style="list-style-type: none"> ▪ จัดทำเอกสาร Service Level Agreement ในการให้บริการ ▪ ตรวจสอบและอนุมัติเอกสาร Service Level Agreement ในการให้บริการทางด้านระบบไอทีภายในองค์กร ▪ ทบทวนและปรับปรุงเอกสาร Service Level Agreement ตามความจำเป็นหรือทุกๆ 1 ปี ▪ ทบทวนและปรับปรุง Service Catalogue ตามความจำเป็นหรือทุกๆ 1 ปี ▪ จัดทำเอกสาร Service Level Agreement ในการให้บริการ ▪ จัดเก็บเอกสาร Service Level Agreement และเอกสารที่ผ่านการอนุมัติจากแผนกไอที หรือผู้บริหารแล้ว ▪ ติดตามการให้บริการตามใบคำร้องต่างๆ (IT Request Form) ▪ รับใบคำร้องและส่งใบคำร้องต่างๆ ▪ ให้บริการตามใบคำร้องที่ได้รับให้เสร็จทันตามข้อตกลง ▪ ให้คำแนะนำการใช้งานให้บริการทางด้านระบบไอที ▪ แก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นที่เกี่ยวกับระบบไอทีทั้งหมดภายในองค์กร ▪ หากดำเนินการตามใบคำร้องไม่เสร็จตามกำหนดให้ทำการแจ้งถึงปัญหาแก่ผู้ที่ขอคำร้องภายใน 1 วัน

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ตำแหน่ง	หน้าที่รับผิดชอบ
ผู้ขอใช้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ แจ้งปัญหาหรือบันทึกข้อความการขอรับบริการต่างๆ ▪ เมื่อเกิดปัญหาการใช้งานในระบบหรือต้องการขอรับบริการต้องทำการกรอกแบบฟอร์มเพื่อขอรับบริการทุกครั้งยกเว้นกรณีเร่งด่วน ▪ จะต้องปฏิบัติตามกระบวนการที่จัดเตรียมไว้ให้สำหรับการติดต่อกับทางไอที เพื่อรับระดับของการให้บริการในเอกสารฉบับนี้ ▪ เมื่อมีการร้องขอรับบริการจาก ไอทีจะต้องแจ้งชื่อผู้ติดต่อซึ่งจำเป็นต่อการยืนยันเพื่ออำนวยความสะดวกต่อนั้นๆ ▪ ยอมรับเงื่อนไขของหน่วยงานไอที ในการใช้งาน (Security Policy) ▪ ต้องแน่ใจว่าตนเป็นผู้ดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต้องการขอรับบริการนั้นจริง ▪ ต้องแน่ใจว่าซอฟต์แวร์ที่ต้องการให้ติดตั้งเป็นซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย ▪ ห้ามติดตั้งโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ใดๆ ที่ไม่ได้รับอนุญาตหากต้องการติดตั้งซอฟต์แวร์ต้องแจ้งให้กับหน่วยงานไอทีทราบเท่านั้น ▪ ต้องดูแลรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ได้รับการส่งมอบจากทางไอทีไปแล้วเป็นอย่างดี และทำการส่งอุปกรณ์คืนในวันลาออกวันสุดท้ายทุกชิ้น ▪ ต้องแน่ใจว่าข้อมูลสำคัญได้ถูกจัดเก็บไว้บน File Server เพื่อให้ไอทีได้ทำการ back up ข้อมูลในทุกๆ วัน ▪ ไม่เปิดเผยหรือเผยแพร่ข้อมูลหรือรายละเอียดต่างๆอันส่งผลให้ผู้อื่นนำไปใช้ แล้วเกิดปัญหาต่อระบบ จนทำให้ผู้อื่นไม่สามารถใช้งานได้ ▪ ไม่เปิดเผยข้อมูลรหัสผ่านต่างๆแก่บุคคลอื่นและเปลี่ยนใหม่ทุกครั้งเมื่อสงสัยว่ามีบุคคลอื่นรู้หรือนำไปใช้และต้องทำการเก็บรักษา รหัสผ่านของตนเองให้เป็นความลับมากที่สุด ▪ ผู้ใช้บริการจะต้องรับผิดชอบต่อการกระทำอันเป็นผลการทบทวนระบบหรือการใช้งานอันเป็นเหตุให้ผู้อื่นไม่สามารถใช้บริการได้

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

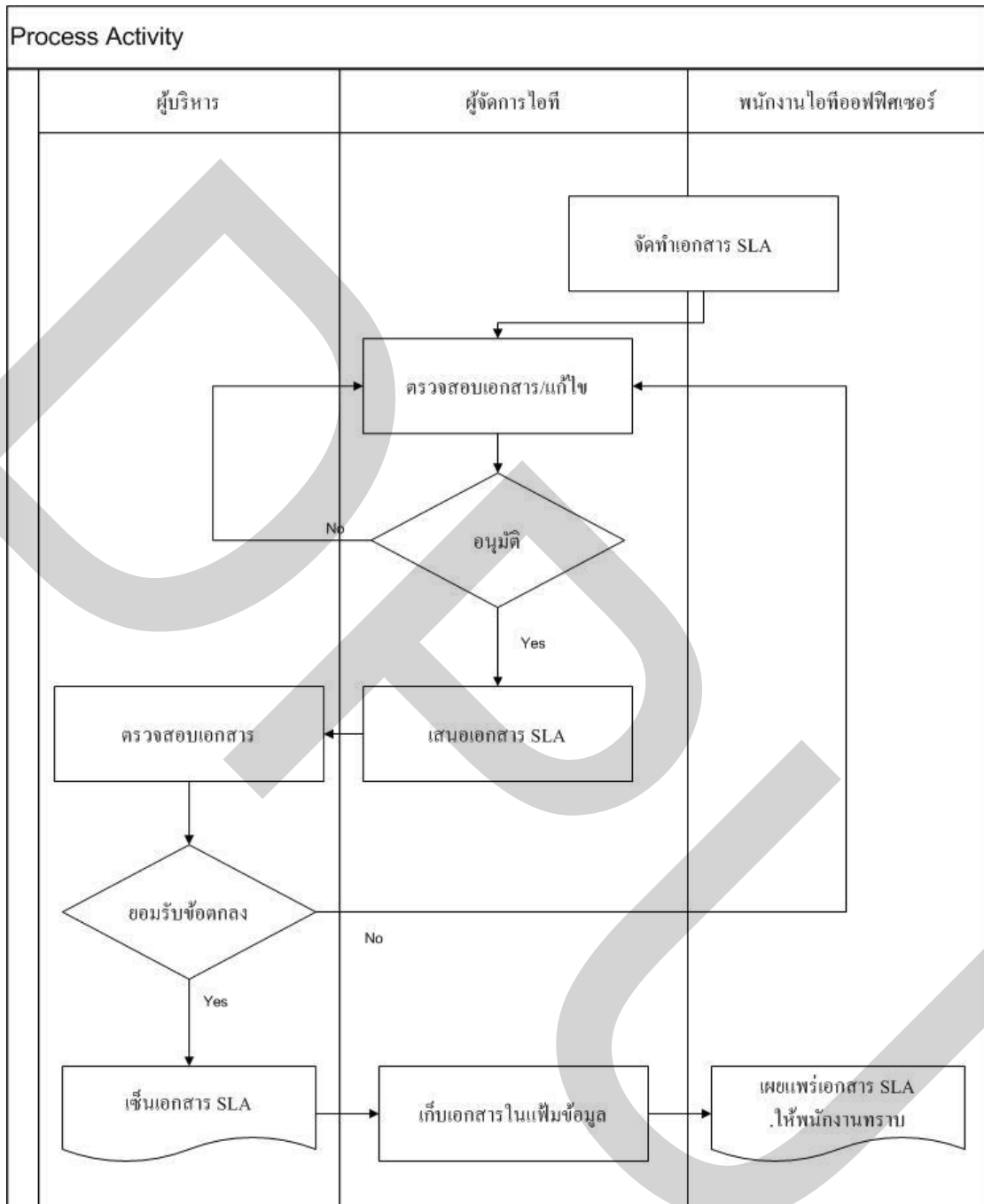
ตำแหน่ง	หน้าที่รับผิดชอบ
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ไม่นำข้อมูลภายในบริษัทออกไปภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาต ▪ จะต้องแจ้งทางไอทีทันทีเมื่อพบปัญหาอันเกี่ยวข้องกับระบบการใช้งาน เช่น โปรแกรม Antivirus แจ้งเตือน, ระบบไฟฟ้าขัดข้อง หรือ เครื่องสำรองไฟไม่ทำงาน เป็นต้น
ผู้บริหาร	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ตรวจสอบและยอมรับอนุมัติเอกสาร Service Level Agreement

4.3.1.5 กิจกรรมขบวนการ (Process Activity)

1) การจัดทำเอกสาร SLA

การจัดทำเอกสาร Service Level Agreement (SLA) จะเป็นการทำงานเพื่อสร้างข้อตกลงในการทำงานระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ขอใช้บริการในการทำงานในรูปแบบเอกสารสัญญาเพื่อให้ผู้ให้บริการรับทราบถึงเงื่อนไขหรือข้อตกลงกันได้

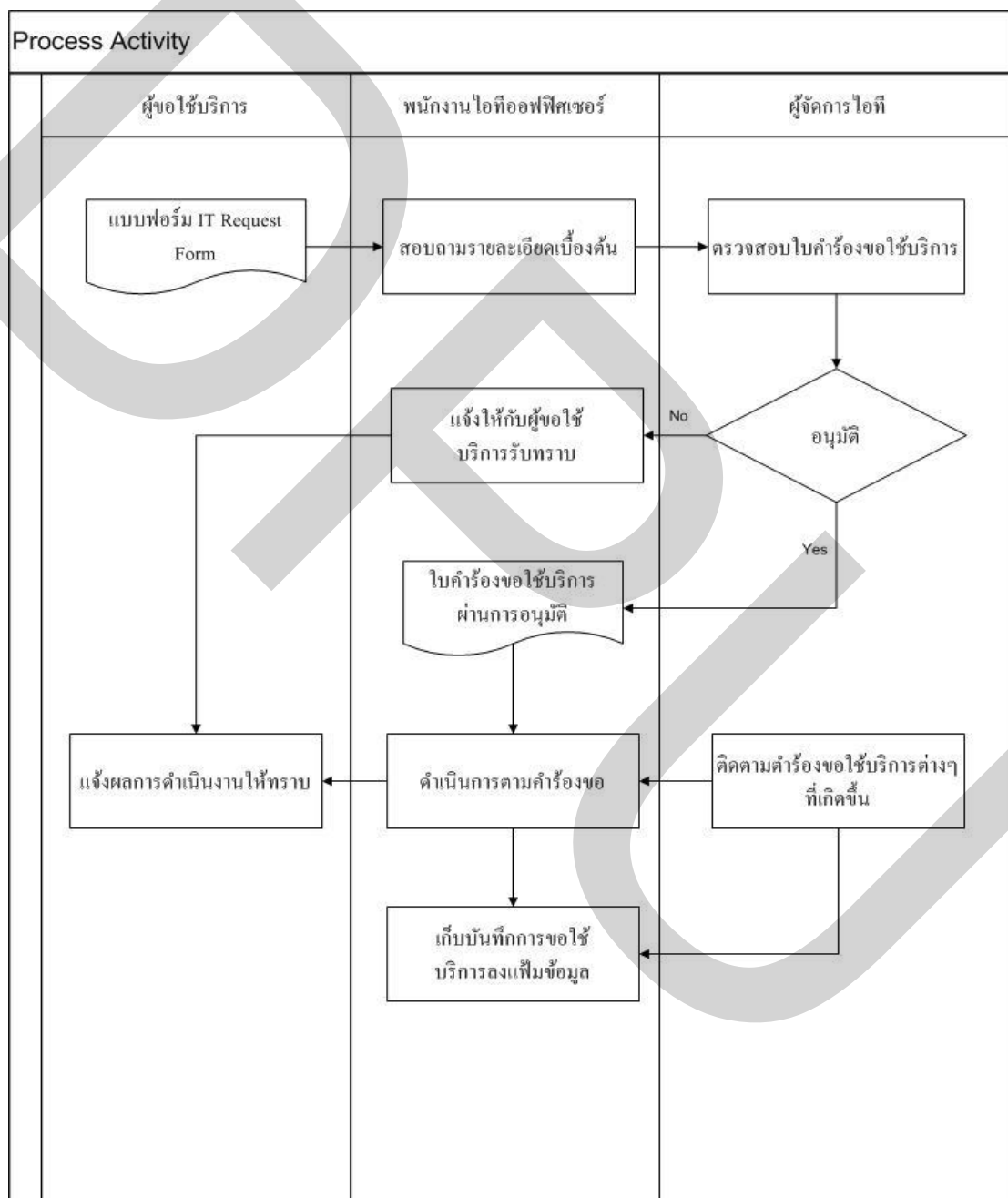
โดยขั้นตอนในการทำงานให้ทางผู้จัดการแผนกไอทีทำการตรวจสอบความถูกต้อง และทำการส่งต่อไปให้ผู้บริหารเป็นผู้อนุมัติ เมื่อตรวจสอบเรียบร้อยแล้วก็จะลงนามรับทราบตามเงื่อนไขหรือข้อตกลงร่วมกัน และนำเผยแพร่ให้ผู้ให้บริการรับทราบต่อไป



รูปที่ 4.1 กิจกรรมการจัดทำเอกสาร SLA

2) การขอใช้บริการทางด้านไอที

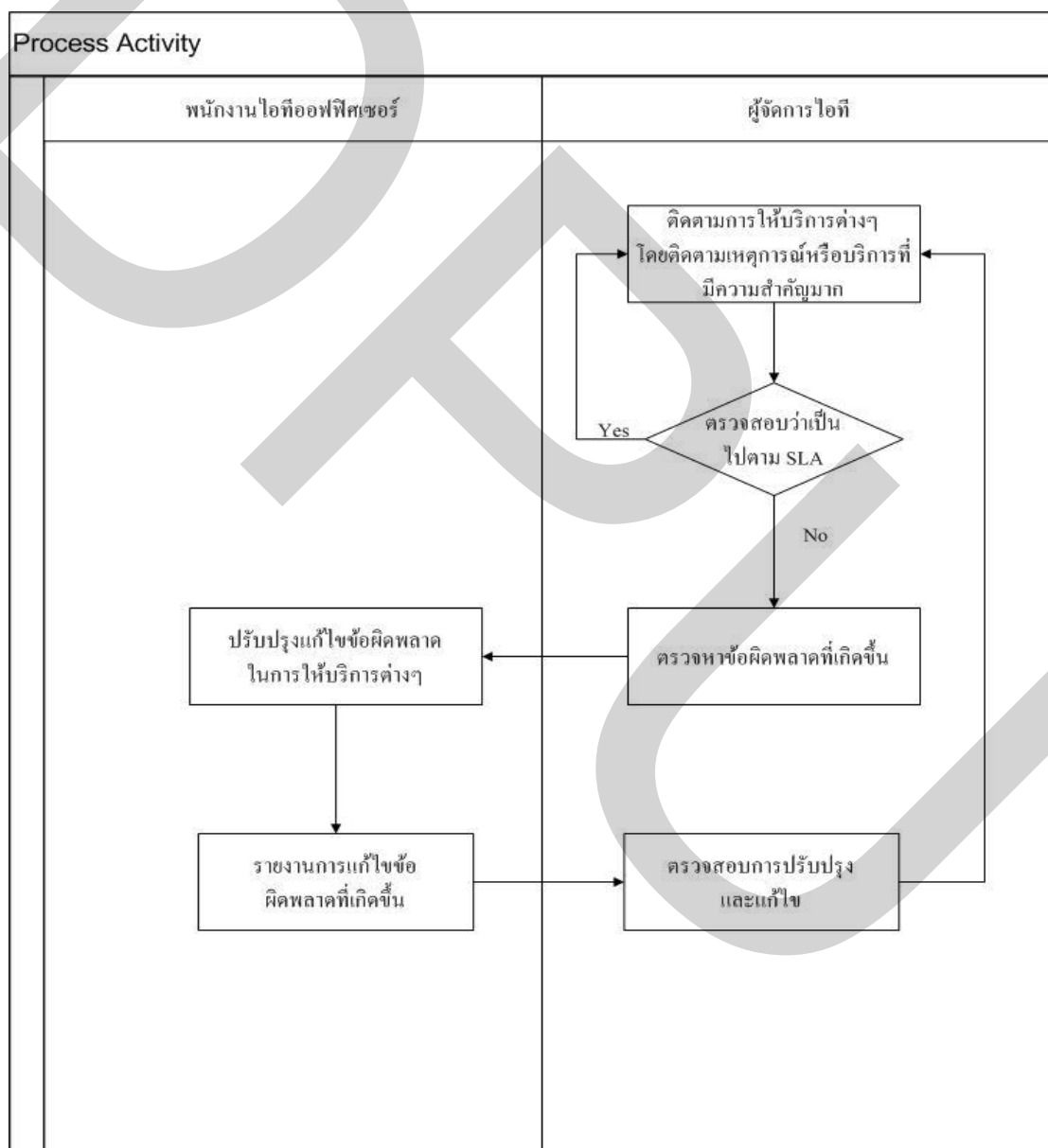
ในการขอใช้บริการทางด้านไอทีในด้านต่างๆ เช่นเมื่อ ต้องการขอพื้นที่ใช้งานบน เซิร์ฟเวอร์เพิ่มขึ้น ทางผู้ใช้งานจะต้องทำการกรอกแบบฟอร์มการร้องขอมายังแผนกไอที หลังจาก นั้นทางไอทีจะดำเนินการตามใบร้องขอนั้นๆ ยกเว้นในกรณีเร่งด่วนเป็นพิเศษ



รูปที่ 4.2 กิจกรรมการขอใช้บริการทางด้านไอที

3) การบริการติดตามการให้บริการต่างๆ

ในกระบวนการนี้เป็นการติดตามการทำงาน เพื่อป้องกันการผิดพลาดจากการดำเนินการร้องขอของผู้ใช้บริการหรือ Incident ต่างๆ เช่น ติดตามการแก้ไขปัญหาเครื่องให้กับผู้ใช้ว่าสามารถแก้ไขได้เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้หรือไม่ และในกระบวนการนี้จะทางผู้จัดการไอทีจะทำการติดตามการให้บริการและตรวจสอบการทำงานว่าเป็นไปตาม SLA ไว้หรือไม่ โดยเมื่อเปรียบเทียบกับ SLA แล้วเมื่อพบข้อผิดพลาดก็จะทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง



รูปที่ 4.3 กิจกรรมการบริการติดตามการให้บริการต่างๆ

4.3.1.6 นโยบายการบริหารจัดการระดับการให้บริการ (Service Management Policy)

- 1) แผนกไอทีต้องกำหนดระดับการให้บริการ โดยการบริการด้านไอทีที่มีความสำคัญ และระบุไว้ในระดับการให้บริการ (Service Catalogue)
- 2) แผนกไอทีต้องทำการทบทวนและ ทำการปรับปรุงระดับการให้บริการ ด้านต่างๆ ในระดับการให้บริการตามความจำเป็น
- 3) แผนกไอทีต้องทำการเฝ้าระวังและติดตามการให้บริการโดยบริการ ทางด้านไอทีอย่างสม่ำเสมอ หากไม่เป็นไปตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ให้หาสาเหตุและดำเนินการปรับปรุงหรือแก้ไขต่อไป
- 4) แผนกไอทีต้องให้คำแนะนำในการใช้งานและการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น เพื่อให้ความรู้และความเข้าใจในการใช้บริการทางด้านระบบไอทีภายในองค์กร
- 5) แผนกไอทีต้องปฏิบัติตาม Service Level Agreement ให้อยู่ในระดับตามที่ตกลงไว้
- 6) แผนกไอทีต้องทำการแจ้งผลการปฏิบัติงานตามใบคำร้องให้กับผู้ร้องขอเมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้น
- 7) หากไม่สามารถปฏิบัติงานตามใบคำร้องเสร็จสิ้นตามข้อตกลงทางแผน กไอทีจะต้องทำการแจ้งให้ผู้ขอใช้บริการทราบตามข้อตกลงในเอกสาร Service Level Agreement
- 8) ทางแผนกไอทีต้องทำการจัดเก็บเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ทางแผนกไอทีไว้ให้เป็นระเบียบและสามารถค้นหาได้ง่าย
- 9) บุคลากรภายในองค์กรทุกคนจะต้องยอมรับและปฏิบัติตามข้อตกลงในเอกสาร Service Level Agreement นี้

4.3.1.7 Service Catalogue

ทำการกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของงานให้ชัดเจนในการรับผิดชอบงานในแต่ละงาน โดยข้อมูลบริการนี้จะครอบคลุมงานบริการตั้งแต่ เดือน ตุลาคม 2554 – เมษายน 2555 เท่านั้น ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 อธิบายบริการในรูปแบบ Service Catalogue

การบริการ	เจ้าของระบบบริการ	ผู้ใช้บริการ			
		ผู้ใช้งาน	พนักงานไอทีออฟฟิศเซอร์	ผู้จัดการแผนกไอที	ผู้บริหาร
บริการสร้างพื้นที่ใช้งานบน File Server	ไอที	x	x	x	x
บริการสร้าง Account สำหรับใช้ภายใน	ไอที	x	x	x	x
การบริการติดตั้งใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	ไอที	x	x	x	x
ระบบ E-Mail ภายในและภายนอก	ไอที	x	x	x	x
ระบบ Internet และการบริการโอนย้ายไฟล์	ไอที	x	x	x	x
Copy Fax Scan and Printer	ไอที	x	x	x	x
ระบบโทรศัพท์	ไอที	x	x	x	x
การบริการแก้ไขปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์	ไอที	x	x	x	x
ระบบเครือข่ายภายใน	ไอที	x	x	x	x
ระบบ Firewall User Authentication	ไอที	x	x	x	x
ระบบ CCTV	ไอที	x	x	x	x
ระบบ Backup and Recovery	ไอที	x	x	x	x

1) รายละเอียดในส่วนของการให้บริการด้านต่างๆ มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 การบริการสร้างพื้นที่ใช้งานบน File Server

Service Name : การบริการสร้างพื้นที่ใช้งานบน File Server	Contact Point : IT
Service Targets : เป็นระบบที่ให้ผู้ใช้งานทุกแผนกใช้เก็บข้อมูลหรือใช้ข้อมูลร่วมกันทั้งพื้นที่ส่วนบุคคลและส่วนรวมของงานแต่ละโปรเจก	
Service Description : เป็นการแบ่งพื้นที่บนเซิร์ฟเวอร์เพื่อให้พนักงานแต่ละคนสามารถเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานของตนที่สำคัญ และข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับบริษัทและข้อมูลของโปรเจกที่ทำงานในแต่ละปีเก็บไว้บนเครื่อง File server เพื่อป้องกันการสูญหาย และป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับอนุญาตในแต่ละโฟลเดอร์ที่กำหนดไว้	
Service : ผู้ขอใช้บริการ,ผู้บริหาร	
KPI : - ต้องสร้างให้เสร็จภายใน 1 วันหลังจากรับใบคำร้องขอใช้บริการ	
Remark : <ul style="list-style-type: none"> ● สำหรับพนักงานจะต้องเขียนใบคำร้องขอใช้พื้นที่โดยแบบคำร้องแผนกไอทีโดยใช้เอกสาร IT Request form ● กรณีมีการปิดปรับปรุงระบบ จะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน ● เจ้าหน้าที่ไอทีจะต้องตรวจสอบและรายงานปริมาณจำนวนความสามารถในการให้บริการต่อผู้บริหารเมื่อเกินขีดความสามารถของระบบ ● สำหรับการร้องขอจะต้องได้รับการอนุมัติจากหัวหน้าแผนกในสายงานหรือผู้จัดการไอทีก่อน ● พื้นที่ที่ให้สำหรับผู้ร้องขอจะขึ้นอยู่กับการใช้งานและเหตุผลจำเป็น 	
Exceptions to terms and Conditions of SLA : เขียนใบคำร้องข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วนหรือไม่ได้รับการอนุมัติ	
Security Requirement : ตรวจสอบใบคำร้องขอใช้พื้นที่ว่าถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นบุคคลที่มีสิทธิ์ใช้พื้นที่นั้นๆจริงหรือไม่	

ตารางที่ 4.7 การบริการสร้าง Account

Service Name : การบริการสร้าง Account	Contact Point : IT
Service Targets : เพื่อให้ผู้ใช้ทุกคนสามารถเข้าใช้งานในระบบต่างๆ ภายในองค์กรได้	
Service Description : เป็นการสร้าง account เพื่อให้บุคลากรใหม่ สามารถเข้าไปใช้งานในระบบสได้ อีกทั้งในส่วนของการเข้าใช้งาน Printer หรือ Copy โดยใช้ account ที่ทางแผนกไอทีได้สร้างขึ้น โดย Account ที่ทางแผนกไอทีทำการสร้างให้จะสามารถเป็นที่ยืนยันตัวตนบุคคลสำหรับเข้าไปใช้งานในระบบต่างๆของระบบ ไอทีในองค์กร เช่น ระบบ E-Mail ภายใน,ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	
Service : ผู้ขอใช้บริการ, ผู้บริหาร	
KPI : - ต้องสร้างเสร็จภายใน 1 วันทำการหลังจากรับใบคำร้องขอใช้บริการ	
Remark : <ul style="list-style-type: none"> ● จะต้องเขียนใบคำร้องขอ Account โดยที่แบบฟอร์มจะให้ในวันที่มาบันทึกประวัติเช่น สัญญาเป็นพนักงาน (ใช้แบบฟอร์มการร้องขอ (IT Request form)) หรือ ในวันแรกที่เข้ามาทำงาน ● สำหรับการร้องขอจะต้องได้รับการอนุมัติจากหัวหน้าแผนกในสายงานและผู้จัดการไอที ● กรณีมีการปิดปรับปรุงระบบ จะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน 	
Exceptions to terms and Conditions of SLA : <ul style="list-style-type: none"> ● สำหรับผู้ใช้ สามารถใช้งาน Account ได้ จนกว่าจะพ้นสภาพการเป็นพนักงาน ● ในส่วนการใช้งานระบบต่างๆภายในองค์กรจะทำการหยุดการใช้งานทันทีหากได้รับการแจ้งจากฝ่ายบุคคลว่ามีการลาออกแล้วและจะทำการ Disable ไว้ 30 วันหลังจากนั้นจึงจะทำการลบ Account นั้นภายในระยะเวลา 30 วัน ● บุคลากรบางท่านอาจไม่มีสิทธิในการใช้บริการบางอย่างตามที่ผู้บริหารกำหนด 	
Security Requirement : ตรวจสอบใบคำร้องขอ Account และข้อมูลของผู้ร้องขอว่าถูกต้องครบถ้วน และเป็นบุคคลที่มีสิทธิ์ใช้ Account จริง	

ตารางที่ 4.8 การบริการติดตั้งใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์

Service Name : การบริการติดตั้งใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	Contact Point : IT
Service Targets : เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ได้	
Service Description : เป็นการให้บริการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่ให้กับพนักงานที่เข้ามาใหม่ เพื่อให้สามารถใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ได้	
Service : ผู้ขอใช้บริการ	
KPI : ต้องติดตั้งให้เสร็จภายใน 1-2 วันหลังจากรับใบคำร้องขอใช้บริการ	
<p>Remark :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สำหรับผู้ขอใช้บริการจะต้องเขียนใบคำร้องขอเครื่องคอมพิวเตอร์โดยที่แบบฟอร์มจะให้ในวันที่เข้ามาทำงานในวันแรกและเซ็นรับเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นหลักฐานในการเป็นเจ้าของ ● สำหรับการร้องขอจะต้องได้รับการอนุมัติจากหัวหน้าแผนกที่ขึ้นตรงในสายงานและผู้จัดการไอทีก่อน ● ถ้ามีการปิดการให้บริการ จะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน 	
<p>Exceptions to terms and Conditions of SLA :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เขียนใบคำร้องข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือ ไม่ครบถ้วนหรือไม่ได้รับการอนุมัติ ● ในบางกรณีอาจจะขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการสั่งซื้อและส่งของจากทางซัพพลายเออร์ 	
<p>Security Requirement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตรวจสอบใบคำร้องขอเครื่องคอมพิวเตอร์ ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นบุคคลที่มีสิทธิ์ใช้เครื่องจริง ● บันทึก รหัสเครื่อง Serial Number เครื่อง และอุปกรณ์เสริมที่นำไปทุกอย่าง จะต้องมีการเซ็นรับชื่อรับเครื่อง ระบุวันที่และเวลาให้เรียบร้อยก่อนนำเครื่องไปใช้งาน 	

ตารางที่ 4.9 การบริการใช้ E-Mail ภายในและภายนอก

Service Name : การบริการใช้ E-Mail ภายในและภายนอก	Contact Point : IT
Service Targets : เป็นระบบที่ให้ผู้ใช้งานติดต่อสื่อสารผ่านทาง E-mail ทั้งภายในและภายนอกองค์กร	
<p>Service Description : เป็นระบบที่ทำหน้าที่รับส่งเมล เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร สร้าง Account ในการเข้าใช้งาน กำหนดโควตา ของพื้นที่เก็บข้อมูลให้กับพนักงาน โดยพนักงานจะสามารถส่งงานได้เฉพาะภายในองค์กรเท่านั้น โดยถ้าต้องการส่งออกภายนอกจะต้องส่งให้ทางผู้บริหาร ทำการอนุมัติก่อน จึงจะสามารถส่งออกได้โดยผ่านทางธุรกรทำหน้าที่ส่งออกไปให้ทางลูกค้าอีกครั้งหนึ่ง</p> <p>ด้านไอที :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ด้านไอทีจะต้องจัดเตรียม บัญชีผู้ใช้และขนาดพื้นที่ Mailbox ให้เพียงพอต่ออัตราการขอใช้งานและตรวจสอบให้เพียงพออยู่เสมอ ● อีเมลภายใน ผู้ขอใช้งานทั่วไปจะได้พื้นที่ในการจัดเก็บอีเมลไม่เกินคนละ 5 GB ส่วนผู้บริหารจะได้ 10 GB ● อีเมลภายนอกจะได้พื้นที่ในการจัดเก็บอีเมล บัญชีรายชื่อละ 7.5 GB ● ในการส่งไฟล์แนบต้องมีขนาดไม่เกิน 10 MB ทั้งอีเมลภายในและอีเมลภายนอก ● จัดเตรียมระบบ Backup E-mail เพื่อการกู้คืนระบบหลังจากถูกลบไปแล้วอย่างน้อย 14 วัน และเมื่อเกิดความเสียหายกับพื้นที่การจัดเก็บ ● จะทำการ Disable บัญชีรายชื่อนั้นหลังจากพนักงานได้ลาออกไปแล้ว และหลังจากนั้นจึงจะลบบัญชีรายชื่อนั้นออก ● จัดเก็บ E-mail Transaction Log ไว้ 90 วัน 	
Service : ผู้ขอใช้บริการ , ผู้บริหาร	
<p>KPI :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ต้องสร้างให้เสร็จภายใน 1 วันหลังจากรับใบคำร้องขอใช้บริการ ● ระบบจะต้องให้บริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 	

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

<p>Remark :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สำหรับพนักงานจะต้องเขียนใบคำร้องขอใช้พื้นที่โดยแบบคำร้องแผนก ไอทีโดยใช้เอกสาร IT Request form ● กรณีมีการปิดปรับปรุงระบบ จะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน ● สำหรับการร้องขอจะต้องได้รับการอนุมัติจากหัวหน้าแผนกที่ขึ้นตรงในสายงานและผู้จัดการไอทีก่อน
<p>Exceptions to terms and Conditions of SLA :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เขียนใบคำร้องข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือ ไม่ครบถ้วนหรือไม่ได้รับการอนุมัติ ● ในการขอเปิดใช้บริการอีเมลทุกครั้งจะต้องให้ทางผู้บริหารทราบทุกครั้ง
<p>Security Requirement : ตรวจสอบใบคำร้องขอใช้พื้นที่ว่าถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นบุคคลที่มีสิทธิ์ใช้งาน E-Mail Address ในองค์กรจริง</p>

ตารางที่ 4.10 ระบบ Internet และการบริการโอนย้ายไฟล์

Service Name : ระบบ Internet และการบริการโอนย้ายไฟล์	Contact Point : IT
Service Targets : เป็นระบบที่ให้ผู้ใช้งานติดต่อสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูล นำข้อมูลเข้ามาเพื่อใช้ในการทำงาน	
<p>Service Description : ระบบที่ทำหน้าที่ในการย้ายไฟล์ที่ค้นหาจากอินเทอร์เน็ตไปสู่ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร หาข้อมูลเพื่อประกอบการทำงานของบริษัท กำหนดสิทธิการเข้าใช้งาน</p> <p>ด้านไอที :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ระบบจะต้องให้บริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ● เก็บบันทึกการใช้งานไม่น้อยกว่า 90 วัน ● มีเส้นการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตสำรองกรณีเส้นทางหลักเสียไม่สามารถเชื่อมต่อได้ <p>ดูแลการเชื่อมต่อให้สามารถใช้งานได้ตัวอย่างสม่ำเสมอ</p>	
Service : ผู้ขอใช้บริการ	

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

KPI :
<ul style="list-style-type: none"> ● ต้องสร้างให้เสร็จภายใน 1 วันหลังจากรับใบคำร้องขอใช้บริการ
Remark :
<ul style="list-style-type: none"> ● สำหรับพนักงานจะต้องแจ้งโอนย้ายไฟล์ทาง Msgpopup หรือทางโทรศัพท์ ● กรณีมีการปิดปรับปรุงระบบ จะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน ● สำหรับการร้องขอจะขึ้นอยู่กับดุลพินิจของทางผู้จัดการ ไอที
Exceptions to terms and Conditions of SLA :
<ul style="list-style-type: none"> ● ไฟล์ที่ต้องการ โอนย้ายไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำหรือเป็นไฟล์ที่มีการละเมิดลิขสิทธิ์
Security Requirement : ตรวจสอบข้อมูลว่ามีไวรัสและเป็นไฟล์ที่ละเมิดลิขสิทธิ์หรือไม่ และในการใช้งานจะต้องผ่านระบบ User Authentication ในการออกคู่อินเตอร์เน็ตเสมอ

ตารางที่ 4.11 บริการ copy Fax Scan and Printing

Service Name : Copy fax scan and Printer Multifunction	Contact Point : IT
Service Targets : เป็นระบบการให้บริการทำสำเนาเอกสาร หรือ ปริ้นท์เอกสารผ่านทางเครื่อง Copy Scan Print Multifunction	
Service Description : อำนวยความสะดวกในการทำสำเนาเอกสาร สั่งพิมพ์ผ่านทางเครื่องพิมพ์เพื่อตรวจสอบปริมาณการใช้งานในแต่ละเดือน	
ด้านไอที :	
<ul style="list-style-type: none"> ● สำรองหมึกให้เพียงพอต่อปริมาณการใช้งานเพื่อรองรับการใช้งานอย่างต่อเนื่อง ● ดูแลตรวจสอบและรับแจ้งปัญหาเพื่อส่งให้กับผู้ให้บริการภายนอกเข้ามาซ่อมบำรุงต่อไป ● เก็บบันทึกข้อมูลการใช้งานทั้งหมดเพื่อส่งให้ทางบัญชีและทางผู้บริหารทราบถึงปริมาณการใช้งาน ● ระบบจะต้องให้บริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 	
Service : ผู้ขอใช้บริการ	
KPI :	
<ul style="list-style-type: none"> ● ต้องสร้างและกำหนดสิทธิ์ให้เสร็จภายใน 1 วันหลังจากรับใบคำร้องขอใช้บริการ 	

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

<p>Remark :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สำหรับพนักงานจะต้องเขียนใบคำร้องขอใช้พื้นที่โดยแบบคำร้องแผนกไอทีโดยใช้เอกสาร IT Request form ● กรณีมีการปิดปรับปรุงระบบ จะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน ● สำหรับการร้องขอจะต้องได้รับการอนุมัติจากหัวหน้าแผนกที่ขึ้นตรงในสายงานและผู้จัดการไอทีก่อน ● ผู้ขอใช้บริการจะต้องเป็นผู้จัดหาและสำรองกระดาษในการใช้งานเอง ● ระดับหรือสิทธิการใช้งานขึ้นอยู่กับกำหนดสิทธิ์จากผู้บริหาร ● การใช้งานจะต้องอยู่ภายใต้กฎข้อบังคับที่ทางบริษัทกำหนดไว้เท่านั้น
<p>Exceptions to terms and Conditions of SLA :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เขียนใบคำร้องข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือ ไม่ครบถ้วนหรือไม่ได้รับการอนุมัติ ● ในการใช้งานแต่ละประเภทเช่น Fax Scan Copy หรือ Printer จะมีการกำหนดสิทธิ์ในการใช้งานที่แตกต่างกัน
<p>Security Requirement : ตรวจสอบใบคำร้องขอใช้พื้นที่ว่าถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นบุคคลที่มีสิทธิ์ใช้และเกี่ยวข้องกับการใช้งานเครื่องสำเนาเอกสารหรือปริ้นเอกสารจริง รวมถึงระดับการใช้งานซึ่งแบ่งออกเป็นระดับดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● พนักงานทั่วไป (Staff) สามารถ Copy และ Print ชนิดเอกสารชนิดหมึกดำอย่างเดียวเท่านั้น แต่สามารถสแกนสีได้ ● หัวหน้าแผนก ,ผู้บริหาร สามารถ Copy ,fax ,scan และ Print เอกสารได้ทั้งชนิดหมึกดำและสีได้ด้วย

ตารางที่ 4.12 ระบบโทรศัพท์

Service Name : ระบบโทรศัพท์	Contact Point : IT
Service Targets : เป็นระบบการให้บริการ โทรศัพท์ ภายในและภายนอก	
Service Description : กำหนดสิทธิการ โทรออกต่างประเทศและ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และ นอกเขต กรุงเทพฯและปริมณฑล ด้านไอที :	
<ul style="list-style-type: none"> ● จะต้องสำรองช่องสัญญาณเพื่อรองรับการใช้งานอย่างเพียงพอ ● ดูแลและจัดการระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ● จัดบันทึกระดับการใช้งานเพื่อง่ายต่อการติดตามการกำหนดสิทธิ ● ระบบจะต้องให้บริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 	
Service : ผู้ขอใช้บริการ	
KPI :	
<ul style="list-style-type: none"> ● ต้องสร้างให้เสร็จภายใน 1 วันหลังจากรับใบคำร้องขอใช้บริการ 	
Remark :	
<ul style="list-style-type: none"> ● สำหรับพนักงานจะต้องเขียนใบคำร้องขอใช้พื้นที่โดยแบบคำร้องแผนก ไอทีโดยใช้เอกสาร IT Request form ● กรณีมีการปิดปรับปรุงระบบ จะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน ● สำหรับการร้องขอจะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการส่วนที่ขึ้นตรงในสายงานและผู้จัดการไอทีก่อน ● ระดับหรือสิทธิการใช้งานขึ้นอยู่กับการอนุญาตของผู้บริหาร ● การใช้งานจะต้องอยู่ภายใต้กฎข้อบังคับที่ทางบริษัทกำหนดไว้เท่านั้น <p>สิทธิการใช้งานมีดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - โทรศัพท์เครื่องผู้บริหารและ Operator สามารถโทรออกได้ทั้งในและนอกประเทศรวมทั้งโทรศัพท์เคลื่อนที่ - เครื่องโทรศัพท์หัวหน้าแผนกสามารถโทรออกเบอร์ที่ขึ้นต้นด้วย 02 และเบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้เท่านั้น 	

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

- เครื่องโทรศัพท์ของพนักงานทั่วไปสามารถโทรออกได้เฉพาะเบอร์ที่ขึ้นต้นด้วย 02 เท่านั้น
Exceptions to terms and Conditions of SLA : <ul style="list-style-type: none"> • เขียนใบคำร้องข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วนหรือไม่ได้รับการอนุมัติ • ในการใช้งานการโทรออกจะมีการกำหนดสิทธิ์ที่แตกต่างกัน
Security Requirement : ตรวจสอบใบคำร้องขอใช้พื้นที่ว่าถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นบุคคลที่มีสิทธิ์ใช้พื้นที่จริง

ตารางที่ 4.13 การบริการแก้ไขปัญหาการใช้งาน

Service Name : การบริการแก้ไขปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์	Contact Point : IT
Service Targets : แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้งานคอมพิวเตอร์ให้กับพนักงานและผู้ใช้งานในองค์กร	
Service Description : เพื่อแก้ไขปัญหาของการใช้งานคอมพิวเตอร์ในขณะที่ใช้งาน ไม่ว่าจะปัญหาทางด้าน Hardware Software หรือทางระบบ Network	
ด้านไอที : <ul style="list-style-type: none"> • ในกรณีการแจ้งเหตุขัดข้องจากการใช้งานสามารถแจ้งได้ทางโทรศัพท์หรือทางอีเมลและทาง MsgPopup ได้ • การร้องขอติดตั้ง Software นั้นจะต้องเป็น Software ที่ได้รับอนุญาตถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้น • การร้องขอจะให้บริการรับคำขอในช่วงเวลา ปกติของวันทำการ ตั้งแต่ 09:00 น - 18:00 น. • ปัญหาทางด้านฮาร์ดแวร์ที่ต้องเปลี่ยนอุปกรณ์ใหม่ แผนกไอทีจะดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 2 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องหากไม่สามารถแก้ไขได้ทันเวลาที่กำหนดจะใช้เครื่องสำรอง แทนให้ก่อน 	

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

<ul style="list-style-type: none"> ● ทางไอทีจะทำการบันทึกการร้องขอในการแก้ไขปัญหาหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแบบฟอร์ม Incident และดำเนินการต่อไป ● จะดำเนินการเข้าไปตรวจสอบปัญหาเบื้องต้นภายในระยะเวลา 15 นาทีหลังจากได้รับแจ้งหากไม่ติดภาระกิจด้านอื่นอยู่ ● ติดต่อนัดหมายเพื่อดำเนินการแก้ไขตามวันและเวลาที่กำหนด ● หากเป็นปัญหาที่เกินขีดความสามารถต้องแจ้งต่อผู้บังคับบัญชาทันทีเพื่อหาทางแก้ไขต่อไป ● หากเป็นปัญหาที่อยู่เหนือความรับผิดชอบต้องแจ้งต่อผู้จัดการไอทีหรือผู้บริหารให้รับทราบก่อนเพื่อประเมินและอนุมัติการแก้ปัญหา ● สรุปปัญหาและรายงานต่อผู้จัดการไอทีเพื่อประเมินการให้บริการ
Service : ผู้ขอใช้บริการ,ผู้บริหาร
KPI : <ul style="list-style-type: none"> ● ปัญหาที่เกิดขึ้นทางด้าน Software และ Hardware ที่ทางแผนกไอทีติดตั้งให้เท่านั้น เมื่อพบปัญหาทางแผนกไอทีจะแก้ไขตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ใน SLA ขึ้นอยู่กับชนิดของปัญหาและความเร่งด่วน ให้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
Remark : <ul style="list-style-type: none"> ● เมื่อมีการเปลี่ยนอุปกรณ์ทุกครั้งแผนกไอทีจะต้องทำการบันทึกเก็บไว้และทำการอัปเดตข้อมูลใน CMDB ต่อไป ● กรณีมีการปิดให้บริการ จะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน
Exceptions to terms and Conditions of SLA : <ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ใช้แจ้งข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือ ไม่ครบถ้วนหรือไม่ได้รับการอนุมัติ ● ปัญหาที่เกิดขึ้นจะต้องเกี่ยวข้องกับภายในองค์กรเท่านั้น

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

<p>Security Requirement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • บันทึกข้อมูลของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทำการแก้ไขว่าเป็นของใคร แผนกใด เกิดปัญหาอะไร แก้ไขอย่างไร ซ่อมเสร็จเมื่อใด และให้ผู้ให้บริการเซ็นรับทราบว่าได้แก้ไขปัญหาและส่งมอบเรียบร้อยแล้ว • กำหนดมาตรฐานซอฟต์แวร์ที่ต้องใช้งาน • กำหนดสิทธิ์ในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์
--

ตารางที่ 4.14 ระบบเครือข่ายภายใน

Service Name : ระบบเครือข่ายภายใน	Contact Point : IT
<p>Service Targets : ให้บริการการใช้งาน ระบบ เครือข่าย ภายในและเชื่อมต่อออกสู่ภายนอกบริษัท</p> <ul style="list-style-type: none"> • ทำการพัฒนา, ติดตั้ง, จัดเตรียม และ Support ระบบ Network ซึ่งประกอบไปด้วย ระบบ การเดินสาย Network , อุปกรณ์ทางด้าน Network และ Software ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างอุปกรณ์ปลายทาง และบริการที่ใช้ ผ่านระบบที่จัดเตรียมไว้ให้ หรือผ่านระบบไร้สาย • จัดทำระบบ Monitors เพื่อดู Availability และ Performance ของ Network ให้เหมาะสม และเพียงพอต่อการใช้งาน 	
<p>Service Description : วางระบบ และตรวจสอบแก้ไข ปัญหาหากเกิดเหตุไม่สามารถใช้งานได้ ด้านไอที :</p> <ul style="list-style-type: none"> • บำรุงรักษาอุปกรณ์เครือข่าย • ตรวจสอบและดูปริมาณการใช้งานไม่ให้สูงเกินกว่าที่กำหนดไว้ 	
Service : ผู้ขอใช้บริการ	
<p>KPI :</p> <ul style="list-style-type: none"> • เมื่อพบปัญหาทางแผนกไอทีจะแก้ไขตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ใน SLA ขึ้นอยู่กับชนิดของปัญหาและความเร่งด่วน ให้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 • ระบบต้องให้บริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 	

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

<p>Remark :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เมื่อมีการเปลี่ยนอุปกรณ์ทุกครั้งแผนกไอทีจะทำการแจ้งให้ทุกคนทราบเกี่ยวกับการแก้ไขเปลี่ยนแปลง ● กรณีมีการปิดให้บริการ จะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน
<p>Exceptions to terms and Conditions of SLA :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ใช้แจ้งข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือ ไม่ครบถ้วนหรือไม่ได้รับการอนุมัติ ● ระยะเวลาอาจเปลี่ยนแปลงได้โดยขึ้นอยู่กับกรณีของอุปกรณ์หรือสั่งซื้ออุปกรณ์ใหม่ได้
<p>Security Requirement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● บันทึกข้อมูลของผู้ที่แจ้งว่าเป็นของใคร แผนกใด เกิดปัญหาอะไร แก้ไขอย่างไร ซ่อมเสร็จเมื่อใด และให้ผู้ให้บริการเซ็นรับทราบว่าได้แก้ไขปัญหาและส่งมอบเรียบร้อยแล้ว ● กำหนดสิทธิ์ในการใช้งานระบบเครือข่าย

ตารางที่ 4.15 ระบบ Firewall User Authentication

Service Name : ระบบ Firewall User Authentication	Contact Point : IT
Service Targets : ให้บริการในการเข้า-ออกผ่านเครือข่ายภายนอกและเครือข่ายภายใน	
Service Description : วางระบบ กำหนดเงื่อนไขและตรวจสอบแก้ไข ปัญหาหากเกิดเหตุไม่สามารถใช้งานได้	
<p>Service : ผู้ขอใช้บริการ,ผู้บริหาร</p> <p>ด้านไอที :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● บำรุงรักษาอุปกรณ์เครือข่าย ● กำหนด Firewall Rule ในการเข้าออกเครือข่าย ● ตรวจสอบและดูแลการเข้าออกจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายนอกเข้าสู่เครือข่ายภายในและจากภายในเครือข่ายออกสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายนอก ว่ามีความผิดปกติหรือไม่ 	

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

<p>KPI :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ปัญหาที่เกิดขึ้นทางด้าน Software และ Hardware ที่ทางแผนกไอทีติดตั้งให้เท่านั้น เมื่อพบปัญหาทางแผนกไอทีจะแก้ไขตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ใน SLA ขึ้นอยู่กับชนิดของปัญหาและความเร่งด่วน ให้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ● ระบบต้องให้บริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
<p>Remark :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เมื่อมีการเปลี่ยนอุปกรณ์ทุกครั้งแผนกไอทีจะทำการแจ้งให้ทุกคนทราบเกี่ยวกับการแก้ไขเปลี่ยนแปลง ● กรณีมีการปิดให้บริการ จะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน
<p>Exceptions to terms and Conditions of SLA :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ใช้แจ้งข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือ ไม่ครบถ้วนหรือไม่ได้รับการอนุมัติ
<p>Security Requirement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● บันทึกข้อมูลของผู้ที่แจ้งว่าเป็นของใคร แผนกใด เกิดปัญหาอะไร แก้ไขอย่างไร ช่อมเสร็จเมื่อใด และให้ผู้ให้บริการเซ็นรับทราบว่าได้แก้ไขปัญหาและส่งมอบเรียบร้อยแล้ว ● กำหนดสิทธิ์ในการใช้งานระบบเครือข่าย

ตารางที่ 4.16 ระบบกล้องวงจรปิด

Service Name : ระบบกล้องวงจรปิด	Contact Point : IT
Service Targets : เพื่อสนับสนุนงานทางด้าน การรักษาความปลอดภัยของบริษัท	
<p>Service Description : จัดเตรียมอุปกรณ์ และบริการติดตั้ง กล้อง CCTV เครื่องบันทึกภาพและอุปกรณ์สำรองให้เพียงพอเมื่อเกิดเหตุสามารถเปลี่ยนทดแทนได้ทันที</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เครื่องบันทึกจะบันทึกแบบวนทับ หากไม่มีการร้องขอให้ทำการแบ็คอัพข้อมูลภาพจะทำการบันทึกซ้ำทันที ● เก็บบันทึกภาพไว้อย่างน้อย 15 วัน 	

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

Service : ผู้ขอใช้บริการ , ผู้บริหาร
<p>KPI :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ระบบต้องให้บริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ● ปัญหาที่เกิดขึ้นทางด้าน Software และ Hardware ที่ทางแผนกไอทีติดตั้งให้เท่านั้น เมื่อพบปัญหาทางแผนกไอทีจะแก้ไขตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ใน SLA ขึ้นอยู่กับชนิดของปัญหาและความเร่งด่วน ให้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
<p>Remark :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● กรณีมีการปิดให้บริการ จะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน
<p>Exceptions to terms and Conditions of SLA :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ใช้แจ้งข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือ ไม่ครบถ้วนหรือไม่ได้รับการอนุมัติ ● ผู้ใช้จะขอข้อมูลย้อนหลังได้ก็ต่อเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่มีความเสียหายต่างๆเกิดขึ้นเท่านั้น
<p>Security Requirement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เก็บบันทึกข้อมูลภาพลงสู่ Media อื่นๆ เช่น Flash Drive,DVD ในรูปแบบที่สามารถเปิดดูได้ทันที ● มีการตรวจสอบสภาพความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ ก่อนและหลังการติดตั้ง

ตารางที่ 4.17 ระบบสำรองข้อมูล (Backup Data)

Service Name : ระบบ Backup	Contact Point : IT
Service Targets : ทำการสำรองข้อมูลของทุกคนใน Server ทุกเครื่อง	
<p>Service Description : เป็นการสำรองข้อมูลต่างๆที่อยู่บนทุกๆ Server โดยทำการตั้งค่า Automatic Backup ดังต่อไปนี้</p> <p><u>ระบบ File Server</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Daily Backup เป็นการ Backup เวลา 13:00 น. , 18:00 น. และ 24:00น. ของทุกๆวัน 	

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

<p><u>ระบบ E-Mail Server</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Daily Backup เป็นการ Backup เวลา 13:00 น. , 18:00 น. และ 24:00น. ของทุกๆวัน <p><u>ระบบ Active Directory ,DNS Server</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Daily Backup เป็นการทำ SystemState Backup เวลา 13:00 น. , 18:00 น. และ 24:00น. ของทุกๆวัน
Service : ทำการ Backup ข้อมูลของทุกระบบ เพื่อไม่ให้ข้อมูลสูญหาย
<p>KPI :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ต้องเริ่มดำเนินการกู้คืนภายใน 1 วัน หรือตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ใน SLA ที่กำหนดไว้ ● จะต้องสามารถกู้คืนข้อมูลล่าสุดอย่างน้อย 1 วัน
<p>Remark : -</p> <ul style="list-style-type: none"> ● จะสำรองข้อมูลให้เฉพาะข้อมูลที่อยู่บน Server เท่านั้น
<p>Exceptions to terms and Conditions of SLA :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งผิดกฎหมายและไม่เกี่ยวข้องกับงานจะไม่ทำการสำรองข้อมูล ● กรณีที่ตรวจพบชนิดของไฟล์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานจะทำการแจ้งให้ทราบและดำเนินการลบออกจากเครื่องเซิร์ฟเวอร์ต่อไป
<p>Security Requirement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตรวจสอบ Media ในการ Backup ข้อมูลให้พร้อมใช้งานเสมอ ● มีการทดสอบการกู้คืนระบบ ● ตรวจสอบผลการ Backup ข้อมูล ว่าสำเร็จ หรือ ล้มเหลวในทุกๆวันทำการ

2) ชั่วโมงการทำงานให้บริการ (Service Hours)

แผนกไอทีดำเนินการให้บริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 9.00 น. – 18.00 น. เว้นวันเสาร์-อาทิตย์ รวมถึงวันหยุดของบริษัท

3) วิธีการติดตามงานและตัวบ่งชี้วัด

ตารางที่ 4.18 วิธีติดตามงาน

Service	การติดตาม
1. บริการสร้างพื้นที่ใช้งานบน File Server	บันทึกระยะเวลาในการสร้างพื้นที่ใช้งานบน File Server ลงในแบบฟอร์ม IT Request Form
2. บริการสร้าง Account สำหรับใช้งานภายใน	บันทึกระยะเวลาในการสร้าง Account ลงในแบบฟอร์ม IT Request Form
3. บริการติดตั้งใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	บันทึกระยะเวลาในการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ลงในแบบฟอร์ม IT Request Form
4. ระบบ E-Mail ภายในและภายนอก	บันทึกระยะเวลาในการสร้าง อีเมลแอดเดสใน แบบฟอร์ม IT Request Form
5. ระบบ Internet และการบริการโอนย้ายไฟล์	ตรวจสอบจาก ระบบ MsgPopup และในระบบ Log Traffic Internet
6. Copy Fax Scan and Printer	บันทึกการขอใช้งานลงในแบบฟอร์ม IT Request Form และใน Log Server Print Copy
7. ระบบโทรศัพท์	บันทึกการขอใช้งานลงในแบบฟอร์ม IT Request Form
8. การบริการแก้ไขปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์	บันทึกการแจ้งปัญหาในแบบฟอร์ม Incident Form
9. ระบบเครือข่ายภายใน	บันทึกการแจ้งปัญหาในแบบฟอร์ม Incident Form
10. ระบบ Firewall User Authentication การใช้งานคอมพิวเตอร์	บันทึกระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ลงในแบบฟอร์ม IT Request Form
11. ระบบ CCTV	บันทึกการตรวจสอบประสิทธิภาพการใช้งานของ พื้นที่ใช้งานบน Hard disk
12. ระบบ Backup	บันทึกผลการ Backup ลงในแบบฟอร์มรายงานการสำรองข้อมูล

ตารางที่ 4.19 ตัวชี้วัดในแต่ละบริการ

Service	KPI
บริการสร้างพื้นที่ใช้งานบน File Server	ต้องสร้างเสร็จภายใน 1 วันทำการ หลังจากได้รับการอนุมัติ
บริการสร้าง Account สำหรับใช้ภายใน	ต้องสร้างเสร็จภายใน 1 วันทำการ หลังจากได้รับการอนุมัติ
การบริการติดตั้งใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	ต้องสร้างเสร็จภายใน 1-2 วันทำการ หลังจาก ได้รับการอนุมัติ
ระบบ E-Mail ภายในและภายนอก	ต้องสร้างเสร็จภายใน 1 วันทำการ หลังจากได้รับการอนุมัติ
ระบบ Internet และการบริการโอนย้ายไฟล์	ต้องสร้างเสร็จภายใน 1 วันทำการ หลังจากได้รับการอนุมัติ
Copy Fax Scan and Printer	ต้องสร้างเสร็จภายใน 1 วันทำการ หลังจาก ได้รับการอนุมัติ
ระบบโทรศัพท์	ต้องสร้างเสร็จภายใน 1 วันทำการ หลังจากได้รับการอนุมัติ
การบริการแก้ไขปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์	ระบบต้องให้บริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และดำเนินการแก้ไขภายใต้ข้อตกลงที่กำหนดไว้ใน SLA
ระบบเครือข่ายภายใน	ระบบต้องให้บริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และดำเนินการแก้ไขภายใต้ข้อตกลงที่กำหนดไว้ใน SLA
ระบบ Firewall User Authentication	ระบบต้องให้บริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และดำเนินการแก้ไขภายใต้ข้อตกลงที่กำหนดไว้ใน SLA
ระบบ CCTV	ระบบต้องให้บริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และดำเนินการแก้ไขภายใต้ข้อตกลงที่กำหนดไว้ใน SLA
ระบบ Backup and Recovery	ต้องเริ่มดำเนินการกู้คืนภายใน 1 วัน หรือตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ใน SLA ที่กำหนดไว้ และจะต้องสามารถกู้คืนข้อมูลล่าสุดอย่างน้อย 1 วัน

4.3.1.8 Service Level Performance

Priority (P) คือ ลำดับของปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยมีกำหนดระยะเวลาเพื่อเป็นข้อกำหนดในการแก้ไขปัญหา โดย การกำหนด ลำดับความสำคัญของปัญหาจะ แทนตัวอักษร P และตามด้วย ตัวเลข 1-5 ซึ่งตัวเลข 1 เป็นระดับ Priority ที่มากที่สุด และ ตัวเลข 5 เป็นลำดับ Priority น้อยที่สุด ซึ่งส่วนแผนกไอทีที่ได้ให้ความหมายของ P ต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 4.20 ความหมายและการกำหนดลำดับความสำคัญของปัญหา

ความหมาย และการกำหนดลำดับ ความสำคัญของปัญหา		
สัญลักษณ์	ลำดับความเร่งด่วน	ระยะเวลาแก้ไขปัญหา
P5	น้อยมาก	ไม่เกิน 48 ชั่วโมง นับจากเกิดปัญหา
P4	น้อย	ไม่เกิน 24 ชั่วโมง นับจากเกิดปัญหา
P3	ปานกลาง	ไม่เกิน 12 ชั่วโมง นับจากเกิดปัญหา
P2	มาก	ไม่เกิน 6 ชั่วโมง นับจากเกิดปัญหา
P1	มากที่สุด	ไม่เกิน 3 ชั่วโมง นับจากเกิดปัญหา

การพิจารณาลำดับความสำคัญในการแก้ปัญหา จะพิจารณาตามความเร่งด่วนของปัญหา และผลกระทบที่ได้รับจากการเกิดปัญหา ไม่ว่าจะเป็นการใช้ งานของบุคลากรทั้งภายใน และ ภายนอก

1) ความเร่งด่วนของปัญหา (Urgency)

มาก หมายถึง ระบบงานที่มีกำหนดการวันเวลาไว้ชัดเจน ต้องเสร็จตามกำหนด และไม่สามารถแก้ปัญหาด้วยวิธีการเบื้องต้นได้ และเป็นระบบงานหลัก เช่น File Server ไม่สามารถให้บริการได้เนื่องอุปกรณ์เสียหาย

ปานกลาง หมายถึง ระบบงานที่มีกำหนดระยะเวลา และไม่สามารถแก้ปัญหาด้วยวิธีการเบื้องต้นได้ แต่ไม่ใช่ระบบงานหลัก เช่น การ์ดแสดงผลของผู้ขอใช้บริการเสีย

น้อย หมายถึง ระบบงานที่ไม่มีกำหนดระยะเวลา และสามารถแก้ไขด้วยวิธีเบื้องต้นได้ เช่น ตัวหนังสือบนคีย์บอร์ดจางเลือนหาย ทำให้ไม่สามารถต่อการพิมพ์

2) ผลกระทบที่ได้รับจากการเกิดปัญหา (Impact)

สูง หมายถึง ระบบงานหลักไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ โดยมีผลกระทบต่อผู้ใช้งานมากกว่า 3 คนขึ้นไป โดยระบบนั้นอาจตกอยู่ในภาวะเสี่ยงต่อภัยคุกคาม เช่น ไวรัส , อุปกรณ์ภายใน

ขัดข้อง โดยเหตุการณ์ เหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อบริษัท ทั้งในด้าน ความปลอดภัย , ทรัพย์สิน และข้อมูลภายใน

ปานกลาง หมายถึง ระบบงานหลักไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ โดยส่งผลกระทบต่อ ผู้ใช้งานน้อยกว่า 3-1 คน หรือ การล้มเหลวของระบบงานที่ไม่ใช้งานหลัก แต่มีผลกระทบต่อ ผู้ใช้งานซึ่งปฏิบัติงานอยู่ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ตใช้ไม่ได้บางเครื่อง

ต่ำ หมายถึง ระบบงานที่ไม่ใช่ระบบงานหลัก ไม่สามารถทำงานได้ เช่น อินเทอร์เน็ตช้า

ตารางที่ 4.21 แสดงความเร่งด่วนและผลกระทบเพื่อจัดลำดับการแก้ไขปัญหา

ตาราง แสดงความเร่งด่วนและผลกระทบเพื่อจัดลำดับการ แก้ไขปัญหา			
ผลกระทบ	สูง	ปานกลาง	ต่ำ
ความเร่งด่วน			
มาก	P1	P2	P3
ปานกลาง	P2	P3	P4
น้อย	P3	P4	P5

ประสิทธิภาพในการทำให้สำเร็จตามเป้าหมาย ของ SLA จะถูกรายงานเป็นรายเดือน และส่งต่อไปให้ผู้บริหารดูผ่านทางอีเมล

กรณีพิเศษ ในการประเมินวิเคราะห์ความเร่งด่วนและผลกระทบจากข้อมูลเบื้องต้นนั้น เป็นข้อมูลที่ใช้ในการประเมินสถานะการณ์ต่างๆ ไปด้วยนั้น หากแต่ถ้าเป็นกรณีฉุกเฉินเช่นเครื่องของ ผู้บริหารไม่สามารถใช้งานได้ ให้ถือว่าระดับความสำคัญเป็น P1 เท่านั้น

4.3.1.9 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 1) เอกสารสรุปเงื่อนไขและข้อตกลงในการให้บริการ
- 2) รายงานการสรุปประสิทธิภาพการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
- 3) แบบฟอร์ม IT Request Form
- 4) แบบฟอร์มสำหรับกำหนดสิทธิ์ในการโทรออก
- 5) แบบฟอร์มสำหรับกำหนดสิทธิ์ในการใช้เครื่องมือดิจิทัลฟังก์ชัน

จากกระบวนการดำเนินงานที่กล่าวมาแล้วนั้นจึงได้จัดทำกระบวนการ ซึ่งเป็นเอกสาร สรุปเงื่อนไขและข้อตกลงในการให้บริการ ระหว่าง แผนกไอที กับ บุคลากรภายในองค์กร ดังนี้

4.3.1.10 เอกสารสรุปเงื่อนไขและข้อตกลงในการให้บริการ

Service Level Agreement

วันที่ : 01/10/2554

ถึง : บุคลากรทุกท่านภายในองค์กร

จาก : แผนกไอที

หัวข้อ : Service Level Agreement

1 คำนำ

ในการทำ Service Level Agreement (SLA) ระหว่างบุคลากรทุกท่านภายในองค์กรกับทางแผนกไอที เพื่อให้ให้เป็นข้อตกลงระหว่างแผนกไอทีในการให้บริการด้านไอทีกับบุคลากรทุกท่านภายในองค์กร โดยจะมีรายงานทางด้าน Service Level Agreement ประจำเดือนในทุกวันที่ 1 ของเดือน

ในท้ายสุดนี้ทางไอทีจะวางเป้าหมายให้มีความสามารถทางด้านงานบริการและความพร้อมใช้งานให้ได้ถึง 100 % ซึ่งสิ่งนี้คือเป้าหมายในการทำสัญญาข้อตกลงในการบริการ (Service Level Agreement :SLA) ในขั้นถัดไปที่ทางแผนกไอที มีความตั้งใจที่จะมีความสามารถในการให้บริการให้ดีที่สุด

ในข้อตกลงฉบับนี้จะมีผล 1 ปี นับจาก วันที่ 1 ตุลาคม 2554 จนถึง จนถึง 30 กันยายน 2555 โดยในปีถัดไปอาจจะมีการปรับปรุงสัญญาข้อตกลงในการให้บริการให้มีความเหมาะสมให้ดียิ่งขึ้น

ผู้นำเสนอ

ชื่อ นาย อธิศาสตร์ นาคบุญคง ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกไอที วันที่ 1 ตุลาคม 2554

2. รายละเอียดด้านงานบริการ

2.1 ระบบบริการสร้างพื้นที่ใช้งานบน File Server

รายละเอียดของระบบงาน คือ การสร้างพื้นที่สำหรับเก็บข้อมูลและแชร์ข้อมูลร่วมกันระหว่างผู้ใช้งานด้วยกันบนเครื่องเซิร์ฟเวอร์ โดยจะจำกัดพื้นที่ไว้ที่คนละ 2 Gigabyte เท่าๆกันทุกคน หากต้องการใช้พื้นที่เพิ่มมากขึ้นต้องมากรอกแบบฟอร์ม IT Request Form ที่ทางแผนกไอทีก่อนและให้ทางหัวหน้าแผนกและผู้จัดการเป็นผู้เซ็นอนุมัติ จึงจะสามารถขยายพื้นที่การให้บริการได้

ตารางเวลาการบำรุงรักษาบริการนี้ คือ จะทำการตรวจเช็คไฟล์ในเซิร์ฟเวอร์ที่ของผู้ใช้แต่ละคนว่ามีการใช้งานการเก็บไฟล์ที่แปลกปลอมไม่เกี่ยวข้องกับงานหรือไม่ และตรวจสอบพื้นที่

การใช้งานว่ามีความเพียงพอมากน้อยเพียงใดในแต่ละคน ในทุกวันศุกร์เวลา 13:00 น.ของแต่ละสัปดาห์ โดยถ้าบุคคลใดใช้พื้นที่ของตัวเองใกล้เต็มจะมีอีเมลแจ้งเตือนไปยังผู้ใช้และทางแผนกไอที เป้าหมายของการบริการนี้ คือ จะจัดเตรียมพื้นที่ใช้งานให้เพียงพอต่อการใช้งานในแต่ละผู้ใช้งาน และต้องสร้างพื้นที่ให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันหลังจากได้รับการอนุมัติ

วิธีการวัดผลของบริการนี้ คือ ระยะเวลาที่สร้างพื้นที่หรือขยายพื้นที่ให้เสร็จภายใน 1 วันหลังจากได้รับอนุมัติ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนคำขอทั้งหมด เช่นถ้ามีคำขอทั้งหมด 10 คำขอต้องสร้างให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนดอย่างน้อย 9 คำขอ โดยนำข้อมูลจาก IT Request Form มาใช้เป็นข้อมูลเพื่อทำรายงานการสร้างและขอขยายพื้นที่การเก็บข้อมูลบนเซิร์ฟเวอร์

2.2 การบริการสร้าง Account สำหรับใช้งานภายใน

รายละเอียดของระบบงาน คือ การสร้างบัญชีรายชื่อผู้ใช้งานภายในองค์กร เพื่อที่จะทำให้นักงานหรือบุคลากรทุกท่านสามารถใช้งานทรัพยากรต่างๆ ภายในองค์กรได้ และสามารถพิสูจน์ตัวตนในการใช้งานทรัพยากรภายในองค์กรได้ โดยจะต้องมีการกรอกข้อมูลใน IT Request Form ก่อนเสมอ

ตารางเวลาการบำรุงรักษาบริการนี้ คือ จะทำการตรวจเช็คบัญชีรายชื่อผู้ใช้งานในทุกๆ วันศุกร์สุดท้ายของเดือนนั้นๆ เพื่อทำการตรวจเช็คค่าที่กำหนดไว้ต่างๆ เช่น ต้องเปลี่ยนพาสเวิร์ดทุกๆ 3 เดือน หรือ สิทธิ์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

เป้าหมายของการบริการนี้ คือต้องสร้างและกำหนดสิทธิต่างๆ ให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันหลังจากได้รับการอนุมัติ และบัญชีรายชื่อของพนักงานที่ลาออกแล้วจะต้องถูกเก็บไว้อย่างน้อย 15 วัน ก่อนถึงจะมีการทำการลบข้อมูลออกจากระบบ

วิธีการวัดผลของบริการนี้ คือ ระยะเวลาในการสร้างบัญชีรายชื่อผู้ใช้งานต้องแล้วเสร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของคำขอทั้งหมดสร้างบัญชีโดยนำข้อมูลมาจาก IT Request Form มาใช้เป็นข้อมูลและนำข้อมูลจากฝ่ายบุคคลมาเพื่อทำการปรับปรุงข้อมูลสถานะภาพการเป็นพนักงานในปัจจุบันของพนักงานแต่ละคน เมื่อได้ข้อมูล ครบถ้วนแล้ว ก็จะทำกรทำเป็นรายงานบัญชีผู้ใช้งานและสถานะในแต่ละเดือน

2.3 การบริการติดตั้งใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์

รายละเอียดของระบบงาน คือ การติดตั้งคอมพิวเตอร์ใหม่ ให้กับผู้ใช้งานทุกคน ร่วมไปถึงการเคลื่อนย้ายสลับตำแหน่งที่นั่งด้วย

ตารางเวลาการบำรุงรักษาบริการนี้ คือ ทำการตรวจเช็คสภาพเครื่องทุกครั้งก่อนการใช้งานจริง

เป้าหมายของการบริการนี้ คือ ต้องทำการติดตั้งหรือเคลื่อนย้ายเครื่องให้แล้วเสร็จ ภายใน 2 วันทำการ หลังจากได้รับการอนุมัติแล้ว

วิธีการวัดผลของบริการนี้ คือ ระยะเวลาในการติดตั้งหรือเคลื่อนย้ายต้องเสร็จสิ้นภายใน 2 วันทำการ ต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของคำขอทั้งหมด หลังจากได้รับการอนุมัติแล้วจากรายงาน การติดตั้งและเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ โดยนำข้อมูลจากแบบฟอร์มการรับเครื่องและ IT Request Form มาเป็นข้อมูลเพื่อออกเป็นรายงาน

2.4 ระบบ E-Mail ภายในและภายนอก

รายละเอียดของระบบงาน คือ จะการสร้างบัญชีรายชื่อผู้ใช้และทำการตรวจเช็คพื้นที่ การใช้งานการเก็บจดหมายให้มีความใช้งาน รวมไปถึงการกรองจดหมายขยะและ กำหนดสิทธิ์ในการใช้งานบัญชีรายชื่อของผู้ใช้แต่ละบัญชี ซึ่งทั้งภายในและภายนอก รวมไปถึงถ้ามีการลาออกของ พนักงานจะทำการเก็บข้อมูลของพนักงานคนนั้นๆ ไว้อย่างน้อย 15 วันถึงจะมีการลบออกจากระบบ ตารางเวลาการบำรุงรักษาบริการนี้ คือ ทำการตรวจเช็คทุกๆ วันจันทร์ของแต่ละสัปดาห์ เวลา 09:00 น.

เป้าหมายของการบริการนี้ คือ ต้องสร้างบัญชีรายชื่อผู้ใช้ให้เสร็จภายใน 1 วันทำการ หลังจากได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของคำขอทั้งหมด

วิธีการวัดผลของบริการนี้ คือ ระยะเวลาในการสร้างบัญชีรายชื่อผู้ใช้ต้องเสร็จสิ้น ภายใน 1 วันทำการหลังจากได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบฟอร์ม IT Request Form มาทำรายงานบัญชีรายชื่อผู้ใช้อีเมลทั้งภายในและภายนอก

2.5 ระบบ Internet และการบริการโอนย้ายไฟล์

รายละเอียดของระบบงาน คือ ตรวจเช็คเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต เน็ต ส่วนกลาง และ ทำการย้ายไฟล์ที่ทางผู้ใช้ทำการดาวน์โหลดเข้ามาไว้ที่เครื่อง เข้าไปยังพื้นที่เก็บ ข้อมูลของแต่ละคน โดยไฟล์ที่ทำการดาวน์โหลดเข้ามานั้นจะทำการตรวจสอบไวรัสและชนิดของ ไฟล์ก่อนทำการย้ายให้กับทางผู้ใช้งานเพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัยให้กับระบบ

ตารางเวลาการบำรุงรักษาบริการนี้ คือ ทำการตรวจเช็คการใช้งานของผู้ใช้งานในทุก สัปดาห์อย่างน้อย 1 ครั้งต่อสัปดาห์ และทำการตรวจเช็คไฟล์แปลกปลอมที่ดาวน์โหลดเข้ามาทุก ครั้ง

เป้าหมายของการบริการนี้ คือ ต้องดำเนินการตรวจเช็คและย้ายข้อมูลไปยังผู้ใช้งานให้ เสร็จเรียบร้อยภายใน 1 วัน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของคำขอทั้งหมด

วิธีการวัดผลของบริการนี้ คือ ระยะเวลาในการทำการเคลื่อนย้ายข้อมูลหลังจากได้รับการแจ้งให้ย้าย โดยนำข้อมูลบันทึกจากรายงานการนำเข้าไฟล์ในแต่ละวัน

2.6 ระบบการ Copy Fax Scan and Printer

รายละเอียดของระบบงาน คือ การสร้างบัญชีรายชื่อ โฉั่ดการใช้งาน และกำหนดสิทธิ์ในการใช้งานเครื่องพิมพ์มัลติฟังก์ชันทั้งสองเครื่องบริเวณชั้น 2 และชั้น 3

ตารางเวลาการบำรุงรักษาบริการนี้ คือ ทำการตรวจสอบสิทธิ์การใช้งานเดือนละ 1 ครั้ง และทำการตรวจเช็คสภาพเครื่องพิมพ์และปริมาณหมึกพิมพ์ทุกๆ 15 วัน

เป้าหมายของการบริการนี้ คือ ต้องทำการสร้างบัญชีรายชื่อ โฉั่ดการใช้งาน และกำหนดสิทธิ์ให้เสร็จภายใน 1 วัน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของคำขอทั้งหมด

วิธีการวัดผลของบริการนี้ คือ ระยะเวลาในการสร้างบัญชี โดยนำข้อมูลจาก IT Request Form มาทำรายงานบัญชีผู้ใช้งาน

2.7 ระบบโทรศัพท์

รายละเอียดของระบบงาน คือ การกำหนดสิทธิ์ในการโทรออกเบอร์ภายในประเทศที่ไม่ขึ้นต้นด้วย 02 และ โทรศัพท์ขึ้นต้นด้วย 02 โทรออกต่างประเทศ โทรออกโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตารางเวลาการบำรุงรักษาบริการนี้ คือ ตรวจเช็คเครื่องสำรองไฟของผู้ PABX อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

เป้าหมายของการบริการนี้ คือ ต้องทำการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันหลังจากได้รับการอนุมัติ โดยไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของคำขอทั้งหมด

วิธีการวัดผลของบริการนี้ คือ ระยะเวลาในการดำเนินงาน โดยนำข้อมูลจาก IT Request Form มาใช้ทำรายงานระบบโทรศัพท์

2.8 การบริการแก้ไขปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์

รายละเอียดของระบบงาน คือ เป็นการบริการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ทั้งทางด้านฮาร์ดแวร์และทางด้านซอฟต์แวร์ เพื่อให้สามารถกลับมาใช้งานได้เป็นปกติ รวมไปถึงเครื่องพิมพ์ต่างๆ และอุปกรณ์สำนักงานในองค์กรด้วย

ตารางเวลาการบำรุงรักษาบริการนี้ คือ เตรียมอุปกรณ์สำรองเท่าที่จำเป็นเพื่อสำรองเปลี่ยนได้ทันทีเช่น แบตเตอรี่เครื่องสำรองไฟ , Power Supply เป็นต้น

เป้าหมายของการบริการนี้ คือ จะต้องดำเนินการแก้ไขให้เสร็จภายใต้ข้อตกลงที่กำหนดไว้ใน SLA ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของคำขอทั้งหมดหลังจากได้รับแจ้งเหตุ ถ้าฮาร์ดแวร์เสียจะต้องดำเนินการเปลี่ยนอุปกรณ์ให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ โดยจะขึ้นอยู่กับการอนุมัติการสั่งซื้อและอุปกรณ์ชิ้นนั้นๆ ที่มีอยู่ในท้องตลาดด้วยหรือไม่

วิธีการวัดผลของบริการนี้ คือ ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขให้กลับมาใช้งานได้ตามปรกตินับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง โดยนำข้อมูลจะ Incident Form มาทำการประเมินระยะเวลา

2.9 ระบบเครือข่ายภายใน

รายละเอียดของระบบงาน คือ เป็นการให้บริการด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมต่อสัญญาณไปยังส่วนต่างๆ รวมไปถึงด้านการจัดการด้านความปลอดภัยบนเครือข่ายด้วย แต่ไม่รวมไปถึงเครื่องเซิร์ฟเวอร์ที่ยังไม่มีความพร้อมในการแก้ไขปัญหาฉุกเฉินเร่งด่วน

ตารางเวลาการบำรุงรักษาบริการนี้ คือ จะทำการตรวจเช็คอุปกรณ์และเครื่องสำ รองไฟ ทุก วันศุกร์ เวลา 13:00 น. ของทุกสัปดาห์

เป้าหมายของการบริการนี้ คือ ต้องดำเนินการแก้ไขให้เสร็จภายในข้อตกลงที่กำหนดไว้ใน SLA ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของคำร้องขอทั้งหมดหลังจากได้รับแจ้งเหตุ ถ้าฮาร์ดแวร์เสียจะต้องดำเนินการเปลี่ยนอุปกรณ์ให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ โดยจะขึ้นอยู่กับการอนุมัติการสั่งซื้อและอุปกรณ์ชิ้นนั้นๆ ที่มีอยู่ในท้องตลาดด้วยหรือไม่

วิธีการวัดผลของบริการนี้ คือ ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขให้กลับมาใช้งานได้ตามปรกตินับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง โดยนำข้อมูลจะ Incident Form มาทำการประเมินระยะเวลา

2.10 ระบบ Firewall User Authentication

รายละเอียดของระบบงาน คือ เป็นระบบที่ใช้ในการตรวจสอบการออกสู่อินเตอร์เน็ต และทำหน้าที่เป็นตัวกรองข้อมูลเข้า-ออก ระหว่างเครือข่ายภายนอกและเครือข่ายภายใน

ตารางเวลาการบำรุงรักษาบริการนี้ คือ จะทำการตรวจเช็คอุปกรณ์และเครื่องสำ รองไฟ ทุก วันศุกร์ เวลา 13:00 น. ของทุกสัปดาห์

เป้าหมายของการบริการนี้ คือ ต้องดำเนินการแก้ไขให้เสร็จภายในข้อตกลงที่กำหนดไว้ใน SLA ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของคำร้องขอทั้งหมดหลังจากได้รับแจ้งเหตุ ถ้าฮาร์ดแวร์เสียจะต้องดำเนินการเปลี่ยนอุปกรณ์ให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ โดยจะขึ้นอยู่กับการอนุมัติการสั่งซื้อและอุปกรณ์ชิ้นนั้นๆ ที่มีอยู่ในท้องตลาดด้วยหรือไม่

วิธีการวัดผลของบริการนี้ คือ ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขให้กลับมาใช้งานได้ตามปรกตินับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง โดยนำข้อมูลจะ Incident Form มาทำการประเมินระยะเวลา

2.11 ระบบ CCTV

รายละเอียดของระบบงาน คือ การบันทึกภาพเหตุการณ์ต่างๆ ในองค์กรในแต่ละวัน โดยสามารถเก็บข้อมูลเพื่อดูย้อนหลังได้สูงสุด 15 วัน

ตารางเวลาการบำรุงรักษาบริการนี้ คือ ทำการตรวจเช็คเครื่องและสัญญาณภาพทุกๆ วันทำการ

เป้าหมายของการบริการนี้ คือ ต้องดำเนินการแก้ไขให้เสร็จภายในข้อตกลงที่กำหนดไว้ใน SLA ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของคำร้องขอทั้งหมดหลังจากได้รับแจ้งเหตุ ถ้าฮาร์ดแวร์เสียจะต้อง

ดำเนินการเปลี่ยนอุปกรณ์ให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ โดยจะขึ้นอยู่กับการอนุมัติการสั่งซื้อและอุปกรณ์ชิ้นนั้นๆ ที่มีอยู่ในท้องตลาดด้วยหรือไม่

วิธีการวัดผลของบริการนี้ คือ ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขให้กลับมาใช้งานได้ตามปรกตินับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง โดยนำข้อมูลจะ Incident Form มาทำการประเมินระยะเวลา

2.12 ระบบ Backup ข้อมูล

รายละเอียดของระบบงาน คือ จะทำการสำรองข้อมูลบนเครื่องเซิร์ฟเวอร์ทั้งหมดที่ให้บริการภายในองค์กรเท่านั้น โดยจะทำการสำรองข้อมูลในทุกวันในเวลา 13:00 น. และ 18:00 น. และเวลา 01:00 น. ในแต่ละวัน รวมจำนวนครั้งในการสำรองข้อมูลทั้งหมด 3 ครั้งต่อวัน

ตารางเวลาการบำรุงรักษาบริการนี้ คือ จะทำการตรวจสอบข้อมูลที่ทำสำรองว่ามี ความถูกต้องใกล้เคียงกับความจริงให้มากที่สุด ทุกๆ วันพฤหัสบดี ของแต่ละสัปดาห์

เป้าหมายของการบริการนี้ คือ ทำการรีสโตรข้อมูล ล่าสุดให้เสร็จภายใต้ข้อตกลงที่กำหนดไว้ใน SLA ได้รับแจ้งอย่างน้อยร้อยละ 80 ของคำขอทั้งหมด

วิธีการวัดผลของบริการนี้ คือ จำนวนการกู้คืนข้อมูลคืนต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของคำขอ โดยนำข้อมูลจาก Incident Form มาทำการประเมินระยะเวลา

3. ขอบเขตของข้อตกลงในการให้บริการ

- 3.1 ในการทำข้อตกลงนี้จะมีผลเฉพาะในบริษัท ภูมิสถาปัตย์แห่งนี้ เท่านั้น
- 3.2 ทำการบริการบำรุงรักษาเครื่องต่างๆ 3 เดือน
- 3.3 ทำการตรวจเช็คการติดตั้งซอฟต์แวร์ต่างๆ 3 เดือน
- 3.4 ปัญหาจาก ISP (Internet Service Provider) จะถือว่าอยู่นอกเหนือข้อตกลง
- 3.5 ปัญหาจากอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ที่ต้องใช้ระยะเวลาในการสั่งงาน หรือ ดกรุ่นไปแล้วจะถือว่าอยู่นอกเหนือข้อตกลง

4. เวลาการให้บริการ

4.1 ในการให้บริการต่างๆ จะทำการให้บริการโดยเครื่องเซิร์ฟเวอร์ ตั้งแต่วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์ เวลาตั้งแต่ 00:00 :00 น.ถึง 23:59:59 น. ของแต่ละวัน หรือ 24*7 ของแต่ละสัปดาห์

4.2 หากมีวันหยุดติดต่อกันเกิน 2 วันทางไอทีจะทำการปิดให้บริการเครื่องเซิร์ฟเวอร์ หรือแล้วแต่ความเหมาะสมตามที่ได้รับอนุมัติจากทางผู้บริหาร

4.3 ระยะเวลาในการให้บริการของทางไอที จะเริ่มตั้งแต่วันที่ 09:00 น. - 18:00 น. ของวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ในแต่ละสัปดาห์ หากนอกเหนือเวลาดังกล่าวสามารถติดต่อได้ทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ 083-9916235 ทางไอทีจะทำการให้บริการ เบื้องต้นให้ทางโทรศัพท์ หากมีความจำเป็นต้องแก้ไขที่

เครื่องจะทำการแก้ไขในเช้าวันทำงานปกติถัดไป แต่หากมีเหตุการณ์เร่งด่วนฉุกเฉินทางไอทีที่จะทำการประเมินเวลาการเข้ามาแก้ไขตามดุลพินิจของทางผู้จัดการไอที

4.4 หากมีการปิดการให้บริการระบบเพื่อทำการบำรุงรักษาทางไอทีที่จะทำการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วันทำการ

5. การติดต่อขอรับบริการนั้นจะแบ่งเป็นเหตุที่เกิดในช่วงเวลาปกติสามารถติดต่อได้ตามหมายเลขโทรศัพท์ที่กำหนดไว้และนอกช่วงเวลาให้บริการหรือต้องการการแก้ปัญหาโดยด่วน สามารถติดต่อตามที่ระบุไว้ดังนี้

ตารางที่ 4.22 ข้อมูลเพื่อใช้ในการติดต่อ

เหตุ/ปัญหา	ชื่อผู้ติดต่อ	หมายเลขโทรศัพท์
- Network Connections - Mail system - Internet system - Telephone System	นาย อธิศาสตร์ นาคบุญคง	083-9916235 เบอร์ภายใน 102
- Domain Web Site	บริษัท ไอโอโฮสต์เว็บ จำกัด	02-993-3303-6
- Hosting Web Site	บริษัท ชัวร์คอนเน็ค จำกัด	02-642-9838
- ระบบ Internet True	True Corp.	02-900-9898
- ระบบ Internet TOT	TOT	1177 หรือ http://tel1177.tot.co.th /getnew.php
- เครื่อง Multi Function	Ricoh ประเทศไทย	0-2721-7947
- ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์	บริษัท พีซีแลนด์ จำกัด	0-2655-0510
- เครื่องคอมพิวเตอร์	บริษัท พีซีแลนด์ จำกัด	0-2655-0510
- CCTV	บริษัท ดิยะมาสเตอร์ จำกัด	0-2932-0837

หมายเหตุ : โดยเมื่ออยู่ในช่วงเวลาที่ปกติแล้วผู้แจ้งเหตุจะต้องแจ้งเหตุเป็นเอกสารที่เป็นรายลักษณ์อักษรอย่างถูกต้องด้วย ยกเว้นกรณีเร่งด่วนเป็นพิเศษเท่านั้น

ตารางที่ 4.23 ตัวอย่างรายงานประสิทธิภาพในการทำให้สำเร็จตามเป้าหมาย

รายการ ปัญหาที่ เกิดขึ้น	จำนวน ครั้ง/ เดือน	ระยะเวลาที่ ยอมรับได้ (วัน)	ระดับความสำคัญ					จำนวนครั้งที่ สามารถปิด ปัญหาได้ทัน/ เดือน	ร้อยละที่สามารถ ปิดปัญหาได้ทัน
			P1	P2	P3	P4	P5		
ตั้งพิมพ์ ไม่ได้	10	1	2	1	1	1	5	8	80
Internetเข้า ไม่ได้	9	3(ชั่วโมง)	3	3	2	1	0	6	66.67
ติดตั้งเครื่อง ใหม่	5	1-2	3	2	0	0	0	4	80
อุปกรณ์มี ปัญหา	9	1	5	2	0	1	1	7	77.78
ติดตั้ง ซอฟต์แวร์ เพิ่ม	5	1	3	0	0	2	0	4	80

IT Request Form

เลขที่

วันที่.....เวลา.....

ชื่อ - นามสกุล..... ตำแหน่งงาน.....

ฝ่าย / แผนก..... รหัสพนักงาน เบอร์โทรศัพท์ภายใน.....

Request :

สำหรับพนักงานใหม่ Hardware Computer 1 ชุด Software (มาตรฐาน) ของแต่ละแผนก

User สำหรับใช้งานชั่วคราว ถึงวันที่.....

ชื่อ - นามสกุล ภาษาอังกฤษ.....

ขอเพิ่ม User ใช้งานระบบ Log in Domain Internet E-Mail ภายใน E-Mailภายนอก

ขอเพิ่มพื้นที่การเก็บ ไฟล์บนเซิร์ฟเวอร์เป็น.....GB User Name :.....

ขอข้อมูล จาก Drive:..... Folder :..... File Name:.....

ขออุปกรณ์เพิ่ม Hardware Software Network

หมายเหตุ

.....

อื่น โปรดระบุ

.....

Acceptance

.....
 ผู้ยื่นคำขอ ผู้รับเรื่อง/วันที่ คำดำเนินการ โดย/วันที่ อนุมัติโดย/วันที่

Landscape Tectonix Limited.
 222/17 Phutthamonthon sai 2 Road, Salathammassop, Thawiwattana, Bangkok 10170 Thailand
 Tel: +66 2 449 0035, +66 2 449 0036 Fax: +66 2 449 0037 E-mail: info@landscapetectonix.com

รูปที่ 4.4 แบบฟอร์ม IT Request Form

จากรูปที่ 4.4 จะเป็นแบบฟอร์มสำหรับให้ผู้ใช้ร้องขอของผู้ใช้งานในด้านต่างๆ ตาม
 ข้อตกลงในระดับบริการที่ให้ไว้

Telephone Number Permission

ตารางการกำหนดหมายเลขโทรศัพท์

ระดับ **ความหมายของค่า Config**

- 6 โทรได้เฉพาะเบอร์ภายใน
- 5 โทรได้แค่ฉุกเฉิน เช่น 191, 199
- 4 โทรได้แค่ 02
- 3 โทรได้ถึงมือถือ
- 2 โทรได้ถึงต่างจังหวัด
- 1 โทรได้ทั่วโลก

Item	Tel. Number	Config	Name	Department	Create Date	Comment
1	0	1	Operator	Admin		
2	101	1	HR Director	Director		
3	102	2				
4	103	1	Meeting Room			
5	104	4				
6	201	4				
7	202	6				
8	203	6				
9	204	1	Meeting Room			
10	205	6				
11	206	6				
12	207	6				
13	208	6				
14	301	6				
15	302	6				
16	303	6				
17	304	6				
18	305	6				
19	306	6				
20	307	3	Head Graphic	Graphic		
21	308	6				
22	309	6				
23	310	6				
24	401	6				
25	401	6				
26	402	6				
27	403	6				
28	404	6				
29	405	6				
30	406	6				
31	222	1	MD	Director		
32	333	1	DM	Director		

Landscape Tectonix Limited.

222/17 Phutthamonthon sai 2 Road, Salathammassop, Thawiwattana, Bangkok 10170 Thailand

Tel: +66 2 449 0035, +66 2 449 0036 Fax: +66 2 449 0037 E-mail: info@landscapetectonix.com

รูปที่ 4.5 แบบฟอร์มสำหรับกำหนดสิทธิ์ในการโทรออก

จากรูปที่ 4.5 เป็นแบบฟอร์มสำหรับกำหนดสิทธิ์ในการโทรออกเพื่อเป็นการบันทึกการกำหนดสิทธิ์ของเบอร์ต่างๆ ให้ได้ตรงตามนโยบายที่กำหนดไว้

LANDSCAPE TECTONIX		Print Scan Fax Permission											
DC003		ตารางกำหนดสิทธิ์เครื่องผลิตสี											
Item	ID	Name	Department	Copy		Print		Fax		Scan		Create Date	Comment
				B&W	Color	B&W	Color	B&W	Color	B&W	Color		
1	4444	Jalung	Designer	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y		
2	3333	Paisan	Cadd	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y		
3	6666	Dusit	Graphic	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y		
4	1111	Manus	Designer	Y	N	Y	N	Y	Y	Y	Y		
5	0000	Sumet	Design Dev.	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y		
6	5555	Phisit	Cadd	Y	Y	Y	N	N	N	Y	Y		
7	8888	Thilina	Admin	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y		
8	9999	Kitti	Graphic	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y		
9	2222	Mr.Supasi	Director	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y		

ขออนุญาต Y แทน สามารถใช้งานได้, N แทน ไม่สามารถใช้งานได้
 Landscape Technix Limited
 22711 Prachinburi Road, Saen Suk, Prachinburi, Thailand 30700 Thailand
 Tel : +66 2 440 0000, +66 2 440 0008 Fax : +66 2 440 0007 E-mail : info@landscapetechnix.com

รูปที่ 4.6 การบันทึกการกำหนดสิทธิ์ในการใช้งานเครื่องผลิตสี

จากรูปที่ 4.6 เป็นการบันทึกการกำหนดสิทธิ์ในการส่งพิมพ์ ก๊อปปี้ แฟกซ์ สแกนของพนักงานในองค์กรว่าแต่ละคนมีสิทธิ์ใช้งานอะไรได้บ้างตามนโยบายที่กำหนดไว้

4.3.2 Incident Management

4.3.2.1 วัตถุประสงค์ (Objectives)

- 1) เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ต่างๆ ขึ้นให้สามารถกู้คืนระบบให้กลับมาใช้งานได้อย่างรวดเร็ว
- 2) เพื่อลดผลกระทบต่อกระบวนการทำงานต่างๆ ลดให้น้อยที่สุด ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ต่างๆ ขึ้น
- 3) เพื่อให้ระบบมีความพร้อมใช้งานและการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้ตกลงไว้กับผู้ใช้งาน
- 4) เพื่อให้มีการวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้นและดำเนินการแก้ไขได้อย่างถูกต้อง
- 5) เพื่อรักษาสภาพความพร้อมใช้ของระบบงานบริการด้านไอที เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดใน SLA

4.3.2.2 ขอบเขต (Scope)

- 1) ให้บริการเฉพาะในบริษัทแห่งนี้เท่านั้น
- 2) จะทำการรับคำร้องขอและแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นเท่านั้น

4.3.2.3 ตัวบ่งชี้ (KPIs : Key Performance Indicators)

- 1) ร้อยละของเหตุการณ์ต่างๆ ได้รับการแก้ไขได้ภายในเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรฐาน
- 2) จำนวนเหตุการณ์ที่ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง
- 3) ร้อยละของผู้ขอใช้บริการที่พึงพอใจกับการโทรมาขอความช่วยเหลือ

4.3.2.4 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ (Role and Responsibility)

- 1) พนักงานไอทีออฟฟิศเซอร์
- 2) ผู้จัดการไอที
- 3) ผู้ขอใช้บริการ

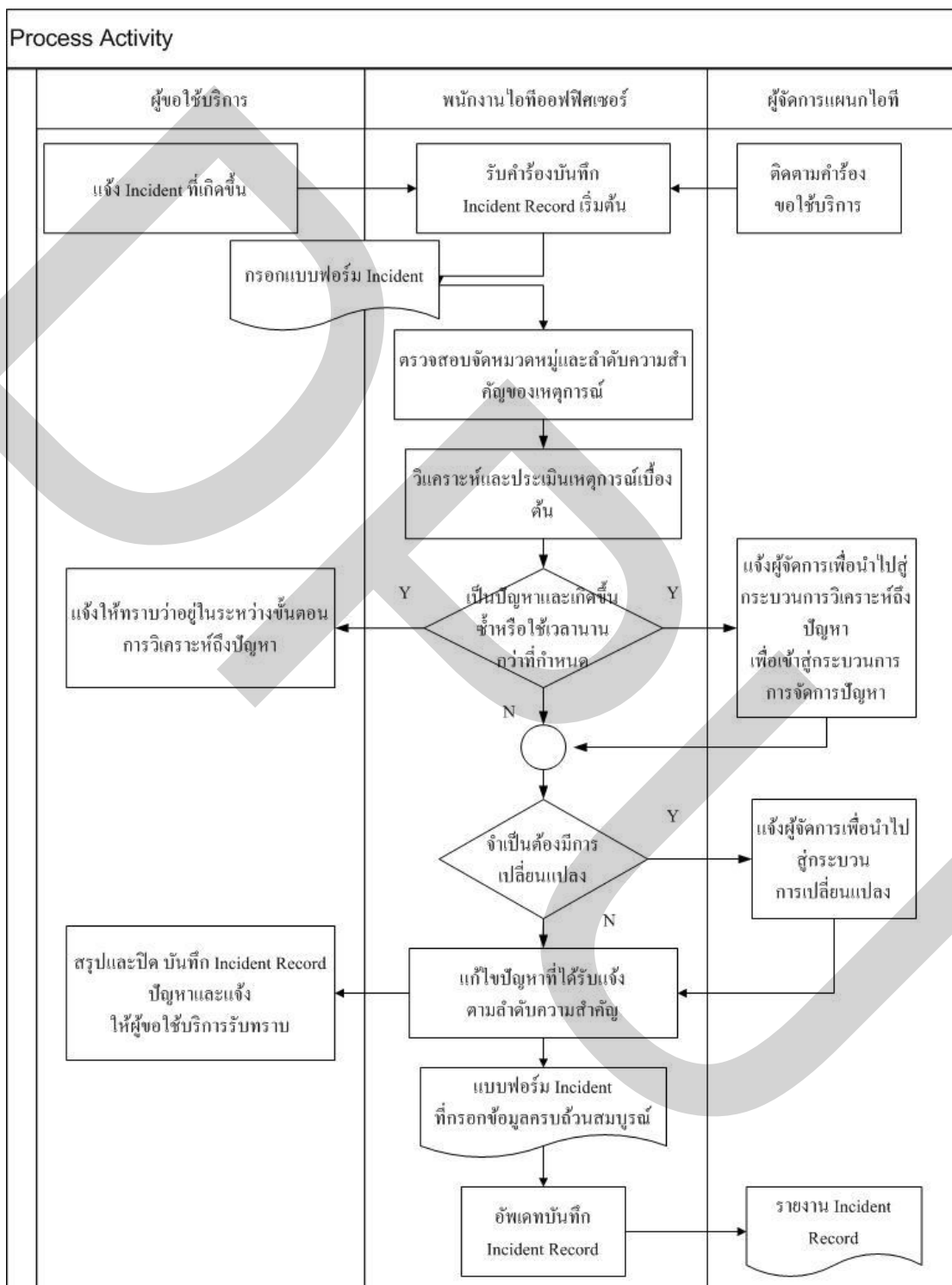
ตารางที่ 4.24 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของกระบวนการ Incident Management

ตำแหน่งผู้รับผิดชอบ	หน้าที่รับผิดชอบ
พนักงาน ไอทีออฟฟิศเซอร์	<ul style="list-style-type: none"> ● รับแจ้ง Incident จากผู้ใช้และทำการบันทึกจัดเก็บ Incident ● จัดทำรายงานสรุปการดำเนินงานการจัดการ Incident ที่ได้รับ

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ตำแหน่งผู้รับผิดชอบ	หน้าที่รับผิดชอบ
	<p>แจ้งเข้ามา แยกเป็นหมวดหมู่ตามชนิดของ Incident เช่น ผู้แจ้ง วันเวลาที่แจ้ง เป็นต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบให้เหตุการณ์หรือปัญหาต่างๆ ได้รับการแก้ไขให้ทันเวลา ● เป็นผู้ตัดสินใจในการหาวิธีในการแก้ปัญหา ในเบื้องต้น ● พัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารจัดการกับ Incident ● จัดหาแนวทางแก้ไขปัญหาแบบอื่นในกรณีทางแผนกไอทีไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ หรือต้องการความช่วยเหลือ ● รับแจ้งและบันทึกปัญหาที่เกิดขึ้นเข้าสู่ระบบ ● จัดหมวดหมู่ของเหตุการณ์ที่ได้รับรายงานตาม ระดับผลกระทบและความสำคัญ ที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐาน ● ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นถ้าสามารถทำได้ ● วิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้นและดำเนินการแก้ไข ● รับผิดชอบในการให้บริการนั้นๆ ● วิเคราะห์และแก้ไขปัญหาหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐาน
ผู้จัดการไอที	<ul style="list-style-type: none"> ● ติดตาม Incident ที่เกิดขึ้น ● กำหนดระดับของตัวชี้วัด เพื่อควบคุมกระบวนการบริหารจัดการกับ Incident ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ● เป็นคนกลางในการติดต่อสื่อสารประสานงานกับผู้ให้บริการภายนอก เพื่อให้ได้ทราบถึงแนวทางในการแก้ไขในสถานะการต่างๆ ที่อาจต้องการจากภายนอก ● ส่งต่อกระบวนการไปยังกระบวนการ Problem และ Change Management
ผู้ขอใช้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ● แจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นไปให้กับทางไอทีกรอกแบบฟอร์ม Incident ● รับทราบถึงเหตุการณ์นั้นๆ

4.3.2.5 กิจกรรมกระบวนการ (Incident Management Process Activities Overview)



รูปที่ 4.7 Incident Management Process

4.3.2.6 นโยบายในการดำเนินการ (Incident Management Policies)

- 1) เมื่อได้รับการแจ้งเหตุการณ์ต่างๆ จากผู้ใช้งานที่กลบบแบบฟอร์ม ขอรกรรับแจ้งเหตุขัดข้อง (Incident Form) หรือแบบฟอร์มขอใช้บริการด้านไอที(IT Request Form)ทุกครั้ง
- 2) ต้องมีการติดตาม หลังจากมีการแจ้งเหตุการณ์ ต่างๆ ของการใช้งาน เพื่อคอยควบคุมให้เป็นไปตามเป้าหมาย
- 3) คอยตรวจติดตามการประเมินการให้บริการในแต่ละครั้งหลังพบปัญหานั้นได้รับการแก้ไขแล้วทุกครั้ง
- 4) ในกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลานานเกินกว่าที่กำหนด ในการแก้ไขจะต้องคอยแจ้งให้กับผู้ได้รับทราบในแต่ละขั้นตอน
- 5) ต้องมีการสรุปเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น และจัดทำเป็นข้อมูล โดยแยกเก็บตามหมวดหมู่ เพื่อนำไปใช้หรืออ้างอิง ในการแก้ไขเหตุการณ์ ในครั้งถัดไป
- 6) ทำแบบสอบถามหรือ แบบการประเมินผลการทำงาน เพื่อนำมา ใช้พัฒนาและปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น
- 7) ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้งาน โดยรวมอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี

4.3.2.7 เกณฑ์การจำแนกประเภทของเหตุการณ์ ที่เกิดขึ้น (Incident Classification)

การจำแนกประเภทของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การขอใช้บริการงานด้านไอที และการแจ้งเหตุขัดข้องในการใช้งานบริการด้านไอทีการขอใช้บริการงานด้านไอทีเป็นการแจ้งขอใช้บริการหรือเปลี่ยนแปลงการให้บริการ

การแจ้งเหตุขัดข้องในการใช้งานบริการด้านไอที

- 1) ประเภทของเหตุขัดข้อง แบ่งออกเป็น
 - 1.1) Customer complaint เป็นการแจ้งเหตุการณ์การใช้งานเมื่อไม่สามารถใช้ระบบงานได้เต็มประสิทธิภาพ เช่น ออก Internet ได้ช้า เครื่องคอมพิวเตอร์มีอาการค้างบ่อย เป็นต้น
 - 1.2) Hardware Fault เป็นการแจ้งเหตุการณ์อุปกรณ์ขัดข้อง เช่น คอมพิวเตอร์ไม่ทำงาน Printer ไม่สามารถใช้งานได้ เป็นต้น
 - 1.3) Network เป็นการแจ้งเหตุการณ์ระบบเครือข่ายขัดข้อง เช่น ไม่สามารถที่จะเข้า Internet ได้ หรือไม่สามารถเข้าถึง File Server ผ่านระบบ Network ได้ เป็นต้น
 - 1.4) PC Access Denial เช่น login ไม่ได้ password หมดอายุ
 - 1.5) Security เป็นการแจ้งเหตุการณ์เสียที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของระบบไอที เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์มีอาการติดไวรัส เป็นต้น

1.6) Software fault เป็นการแจ้งเหตุการณ์เสียหายของการทำงานที่ผิดปกติของระบบปฏิบัติการหรือโปรแกรมต่างๆ ชัดชัด

1.7) Telephone ไม่สามารถติดต่อสื่อสารผ่านระบบโทรศัพท์ได้ เป็นต้น

1.8) Others เหตุการณ์อื่นๆ ที่ไม่สามารถแยกประเภทได้

2) ระบบงานที่เกิดเหตุขัดข้อง แบ่งออกเป็น

2.1) Mail System

2.2) File Sharing

2.3) Network Service

2.4) Internet

2.5) Telephone (PABX)

2.6) Printer (Print Server)

2.7) Computer Hardware

2.8) Computer Software

2.9) Other services

กระบวนการในการจัดการกับเหตุการณ์ผิดปกติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับระบบงานต่างๆ การให้บริการด้านไอที ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก ดังนี้

3) การแบ่งระดับความสำคัญของปัญหา (Priority Classification)

ประกอบด้วยวิธีการพิจารณาใน 2 ส่วน คือ

3.1) ความเร่งด่วนของปัญหา (Urgency) ส่วนนี้จะเกี่ยวข้องกับตัวผู้ให้บริการที่ได้ตกลงกันไว้ใน SLA เกี่ยวกับระยะเวลาการหยุดให้บริการที่สามารถยอมรับได้เมื่อเกิดเหตุเสียหาย

มาก หมายถึง ระบบงานที่มีกำหนดการวันเวลาไว้ชัดเจน ต้องเสร็จตามกำหนด และไม่สามารถแก้ปัญหาด้วยวิธีการเบื้องต้นได้และเป็นระบบงานหลัก เช่น File Server ไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจากอุปกรณ์เสียหาย

ปานกลาง หมายถึง ระบบงานที่ไม่มีกำหนดระยะเวลา และไม่สามารถแก้ปัญหาด้วยวิธีการเบื้องต้นได้ แต่ไม่ใช่ระบบงานหลัก เช่น การ์ดแสดงผลของผู้ขอใช้บริการเสีย

น้อย หมายถึง ระบบงานที่ไม่มีกำหนดระยะเวลา และสามารถแก้ไขด้วยวิธีเบื้องต้นได้ เช่น ตัวหนังสือบนคีย์บอร์ดจางเลือนหาย ทำให้ไม่สามารถต่อการพิมพ์

3.2) ระดับผลกระทบของปัญหา (Impact) เป็นส่วนที่การกำหนดลำดับความสำคัญของเหตุการณ์ ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะมีผลกระทบต่อผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการ

สูง หมายถึง ระบบงานหลักไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ โดยมีผลกระทบต่อผู้ใช้งาน

มากกว่า 3 คนขึ้นไป โดยระบบนั้นอาจตกอยู่ในภาวะเสี่ยงต่อภัยคุกคาม เช่น ไวรัส, อุปกรณ์ภายในขัดข้อง โดยเหตุการณ์เหล่านั้นอาจส่งผลกระทบต่อบริษัท ทั้งในด้าน ความปลอดภัย, ทรัพย์สิน และข้อมูลภายใน

ปานกลาง หมายถึง ระบบงานหลักไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ โดยส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งานน้อยกว่า 3-1 คน หรือ การล้มเหลวของระบบงานที่ไม่ใช่งานหลัก แต่มีผลกระทบต่อผู้ใช้งานซึ่งปฏิบัติงานอยู่ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ตใช้ไม่ได้บางเครื่อง

ต่ำ หมายถึง ระบบงานที่ไม่ใช่ระบบงานหลัก ไม่สามารถทำงานได้ เช่น อินเทอร์เน็ตช้า

ตารางที่ 4.25 แสดงความเร่งด่วนและผลกระทบเพื่อจัดลำดับการแก้ไขปัญหาของกระบวนการ

Priority		Impact		
		สูง	ปานกลาง	ต่ำ
Urgency	มาก	P1	P2	P3
	ปานกลาง	P2	P3	P4
	น้อย	P3	P4	P5

Priority (P) คือ ลำดับของปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยมีการกำหนดระยะเวลาเพื่อเป็นข้อกำหนดในการแก้ไขปัญหา โดยการกำหนด ลำดับความสำคัญของปัญหา จะแทนตัวอักษร P และตามด้วย ตัวเลข 1-5 ซึ่งตัวเลข 1 เป็นระดับ Priority ที่มากที่สุด และ ตัวเลข 5 เป็นลำดับ Priority น้อยที่สุด ซึ่งแผนกไอที ได้ให้ความหมายของ P ต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 4.26 ความหมายและระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา

ความหมาย และการกำหนดลำดับ ความสำคัญของปัญหา		
สัญลักษณ์	ลำดับความเร่งด่วน	ระยะเวลาแก้ไขปัญหา
P5	น้อยมาก	ไม่เกิน 48 ชั่วโมง นับจากเกิดปัญหา
P4	น้อย	ไม่เกิน 24 ชั่วโมง นับจากเกิดปัญหา
P3	ปานกลาง	ไม่เกิน 12 ชั่วโมง นับจากเกิดปัญหา
P2	มาก	ไม่เกิน 6 ชั่วโมง นับจากเกิดปัญหา
P1	มากที่สุด	ไม่เกิน 3 ชั่วโมง นับจากเกิดปัญหา

ระยะเวลาในการแก้ปัญหาในตารางที่ 4.26 จะไม่รวมถึงเหตุการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง และจำเป็นต้องมีการรอการสั่งซื้อหรือส่งเคลมสินค้าหรือไม่มีอุปกรณ์สำรองอยู่ เป็นต้น

หาก Incident ที่เข้ามาจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นระยะเวลาอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับแต่ละเหตุการณ์และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนั้นถ้ามีการเปลี่ยนแปลง ของจำนวน ชั่วโมงการแก้ไขจะนานขึ้นกว่าระยะเวลาที่กำหนด

กรณีพิเศษ ในการประเมินวิเคราะห์ความเร่งด่วนและผลกระทบจากข้อมูลเบื้องต้นนั้น เป็นข้อมูลที่ใช้ในการประเมินสถานะการณ์ต่างๆ ไปเท่านั้นหากแต่ถ้าเป็นกรณีฉุกเฉินเช่นเครื่องของ ผู้บริหารไม่สามารถใช้งานได้ ให้ถือว่าระดับความสำคัญเป็น P1 เท่านั้น

4.3.2.8 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 1) แบบฟอร์มการบันทึกเหตุการณ์ (Incident Form)
- 2) รายงานการเกิดเหตุเสียประจำเดือน

LANDSCAPE TECTONIX		Incident Record Form	DC004
Incident Number(IID): หมายเลขของเหตุการณ์ Problem Number(PID): หมายเลขของปัญหา RFC Number(RFCID): หมายเลขการร้องขอการเปลี่ยนแปลง		สถานะ: <input type="checkbox"/> รอกการแก้ไข <input type="checkbox"/> กำลังดำเนินการแก้ไข <input type="checkbox"/> หยุดพักการแก้ไข <input type="checkbox"/> ได้รับการแก้ไขแล้ว	
ผู้รับแจ้ง : วันที่/เวลาแจ้ง :		ผู้ดำเนินการแก้ไข : วันที่/เวลา ที่ดำเนินการเสร็จสิ้น :	
รับแจ้งทาง : <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> อีเมล <input type="checkbox"/> แจ้งด้วยตนเอง รหัสอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นี้:			
รายละเอียดของผู้แจ้ง รหัสพนักงาน : ชื่อ - นามสกุล (ไทย) : Name -Surname (Eng) : ตำแหน่ง : แผนก : เบอร์ติดต่อภายใน:			
รายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น			
ประเภท <input type="checkbox"/> Desktop Hardware <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Operating System <input type="checkbox"/> Software <input type="checkbox"/> Service (File Sharing, E-Mail, Domain Controller) <input type="checkbox"/> Other.....		<input type="checkbox"/> General <input type="checkbox"/> Network <input type="checkbox"/> Printer ลำดับความสำคัญ Priority (P) : <input type="checkbox"/> P1 : Priority 1 <input type="checkbox"/> P2 : Priority 2 <input type="checkbox"/> P3 : Priority 3 <input type="checkbox"/> P4 : Priority 4 <input type="checkbox"/> P5 : Priority 5	
รายละเอียดของปัญหา :			
วิธีการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา			
อาการของปัญหา	สาเหตุของปัญหา	วิธีการแก้ไขปัญหา	
ผลกระทบ : <input type="checkbox"/> สูง <input type="checkbox"/> ปานกลาง <input type="checkbox"/> ต่ำ ความเร่งด่วน : <input type="checkbox"/> มาก <input type="checkbox"/> ปานกลาง <input type="checkbox"/> น้อย			
_____ (.....) ผู้แจ้ง		_____ (.....) ผู้ดำเนินการ	

รูปที่ 4.8 Incident Form

จากรูปที่ 4.8 เป็นแบบฟอร์มสำหรับการบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อที่ให้ทางไอทีได้ทำการบันทึกปัญหาและทำการติดตามงานได้

LANDSCAPE TECTONIX										Incident Report Company : All Ticket List of All tickets, Sort by Tickets (xx item) Generated on Oct 30, 2011 @ 18:00 PM				DC005	
TicketNo.	Incident No.	Problem No.	Service	Incident Description	Relate By	Date Open	Date Close	Priority	Status	Current	History	Comment			
1	IID20111022/1	PID20111022/1	Software	Photoshop Scratch disk full	Mai	22-10-2011 @ 10:00	22-10-2011 @ 10:30	P3	Close	IT	12:00 Backstage 12:15 ปรากฏผล 12:30 change setting screen disk 100MB 12:39 ปิดเครื่อง server				
2	IID20111022/2	PID20111022/2	Printer	พิมพ์เอกสารที่เครื่องแล้วแต่เครื่องไม่พิมพ์	All	22-10-2011 @ 15:00	22-10-2011 @ 16:00	P2	Open	IT	15:00 Backstage 15:05 ปรากฏผล 15:45 ปรากฏผล 16:00 ปรากฏผล				
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															
11															
12															
13															
14															

รูปที่ 4.9 รายงาน Incident Report

จากรูปที่ 4.9 เป็นรายงาน Incident Report ประจำในแต่ละเดือนเพื่อให้ทราบถึงเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน

4.3.3 Problem Management

4.3.3.1 วัตถุประสงค์ (Objective)

1) เพื่อให้มีการจัดการป้องกัน Incident ที่มีผลกระทบกับระบบและเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิด Error ในระบบ IT

2) เพื่อพยายามป้องกันการเกิด Incident ซ้ำ

3) เพื่อให้มีการบันทึก ตรวจสอบและติดตามปัญหาจนกระทั่งปัญหาจบเสร็จสิ้น

4) เพื่อให้มีการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง

5) เพื่อให้มีการกำหนดวิธีการแก้ปัญหาที่ได้รับรายงานเข้ามา ให้มีประสิทธิภาพ รายงานปัญหาได้ถูกต้อง

4.3.3.2 ตัวชี้วัด (KPIs :Key Performance Indicator)

1) จำนวนของปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำๆ ที่มีผลกระทบต่อระบบงานที่สำคัญจะต้องไม่พบเกิน 3 ครั้ง ใน 1 ปี

2) เปอร์เซ็นต์ของปัญหาที่จะต้องได้รับการแก้ไขปัญหาต่างๆ ภายในระยะเวลาที่ได้มีการตกลงกันไว้

4.3.3.3 ขอบเขต

1) จัดทำกระบวนการการแก้ปัญหาเฉพาะในบริษัทแห่งนี้เท่านั้น

2) เป็นการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์เท่านั้น

4.3.3.4 ผู้รับผิดชอบกระบวนการ (Process ownership)

1) ผู้จัดการ ไอที

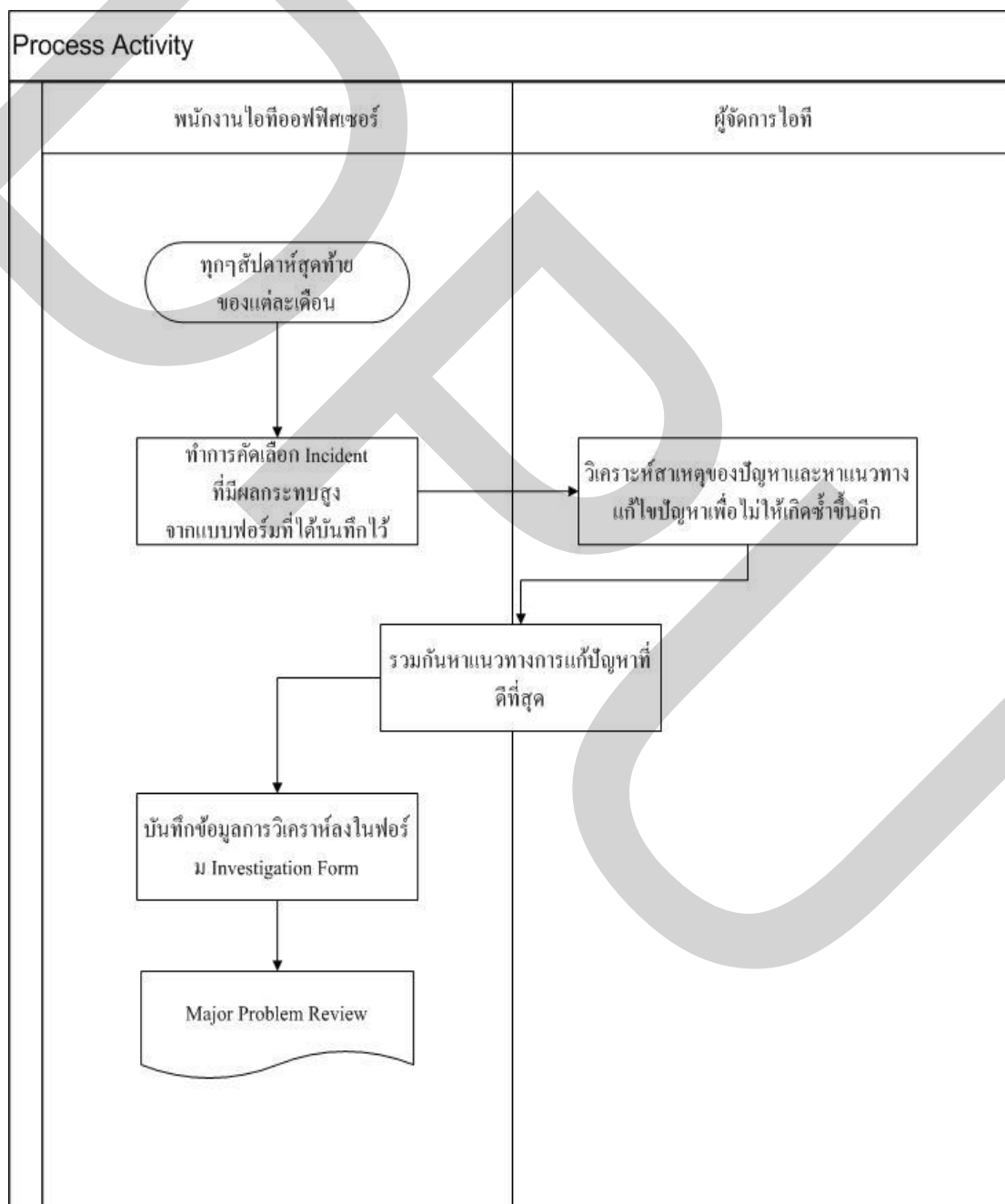
2) พนักงาน ไอทีออฟฟิศเซอร์

ตารางที่ 4.27 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบกระบวนการของ Problem Management

ตำแหน่ง	หน้าที่รับผิดชอบ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ผู้จัดการไอที 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดระดับของตัวชี้วัด เพื่อใช้เป็นตัวควบคุม และวัดผลการทำงาน ▪ ควบคุม และดูแลให้การทำงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ขั้นตอน, ตัวชี้วัดที่กำหนดและ ตามSLA ที่ได้ตกลงไว้ ▪ วิเคราะห์ Problem ที่ส่งผลกระทบต่อในระดับสูง และทำการสรุปผลของการวิเคราะห์(Major Problem Review) ▪ วิเคราะห์แนวโน้มของ Problem ที่ผ่านมา และทำการสรุปผลของการวิเคราะห์(Trend Analysis) ▪ กำหนดแผนการแก้ไข และป้องกัน Problem สำหรับ Problem ที่ผ่านมาแล้ว ▪ ทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษาในการแก้ไข Problem ▪ ทำการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องในการแก้ไข Problem
<ul style="list-style-type: none"> ▪ พนักงานไอทีออฟฟิศเซอร์ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ รับแจ้ง, บันทึกข้อมูล และหาสาเหตุของ Problem ที่เกิดขึ้น ▪ ทำการรับ Incident ที่เป็นปัญหาที่เกิดเข้ามาเข้าสู่กระบวนการแก้ปัญหา ▪ ทำการจัดแบ่งประเภทของ Problem ที่เกิดขึ้นตามระดับความรุนแรงของผลกระทบ ▪ ทำการแก้ไข Problem ที่เกิดขึ้นในกรณีที่เป็น ปัญหาพื้นฐานทั่วไป ▪ ทำรายงานสรุป Problem ที่เกิดขึ้นเมื่อ Problem ถูกแก้ไขเรียบร้อยแล้ว และทำการปิด Problem

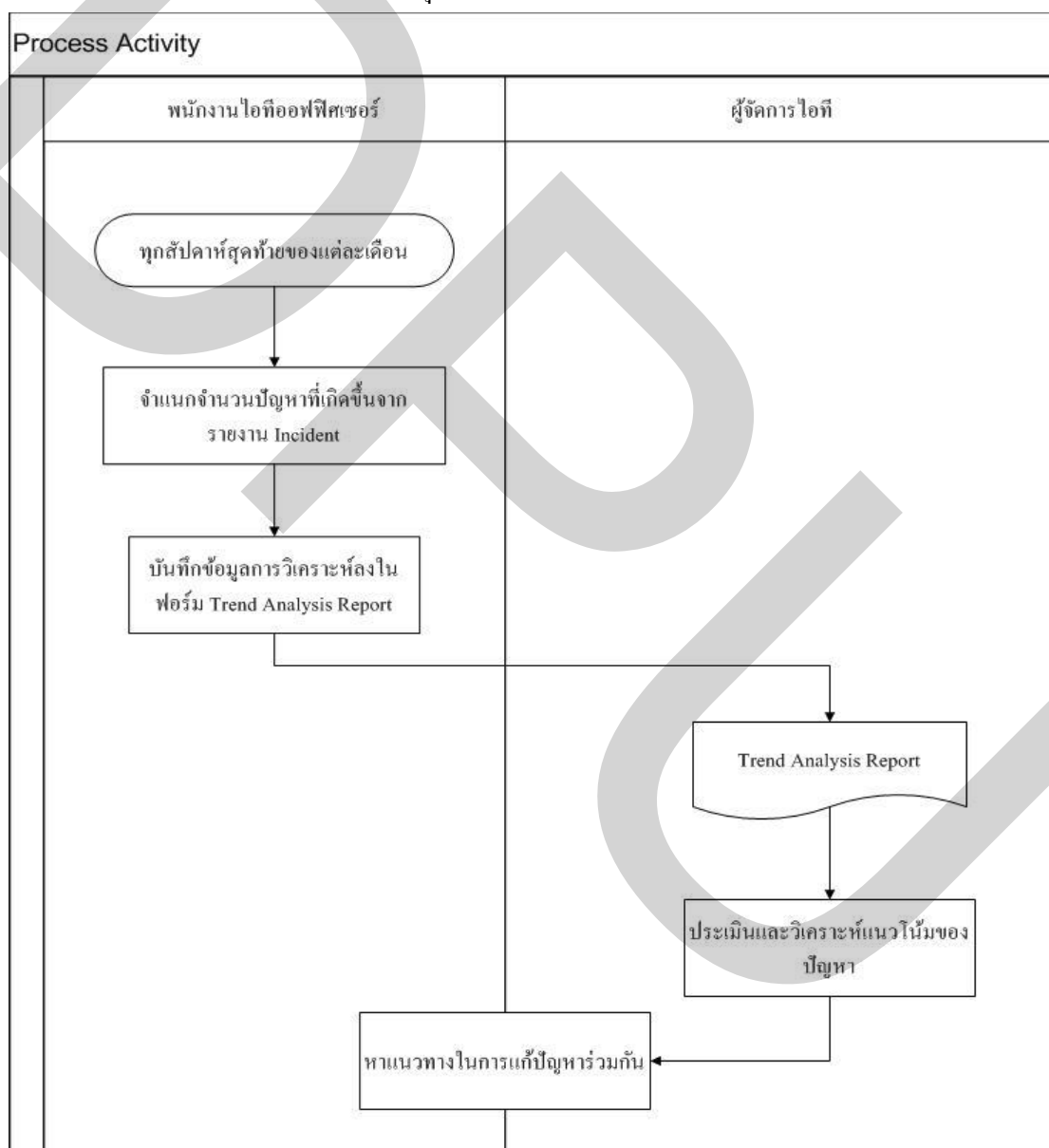
4.3.3.5 กระบวนการดำเนินการ (Process Activity)

1) การทำ Major Problem Review ของ Problem Management เพื่อทบทวนปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นมาแล้วไม่ให้เกิดขึ้นมาซ้ำๆ อีกซึ่งมีผลกระทบต่อระบบการทำงานต่างๆ ในระดับที่สูงและสามารถนำมาเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ในอนาคต และยังเป็นการยืนยันว่าปัญหานั้นๆ ได้ถูกกำจัดออกไปแล้ว Major Problem Review Diagram ของ Problem Management มีดังนี้



รูปที่ 4.10 Major Problem Review Process

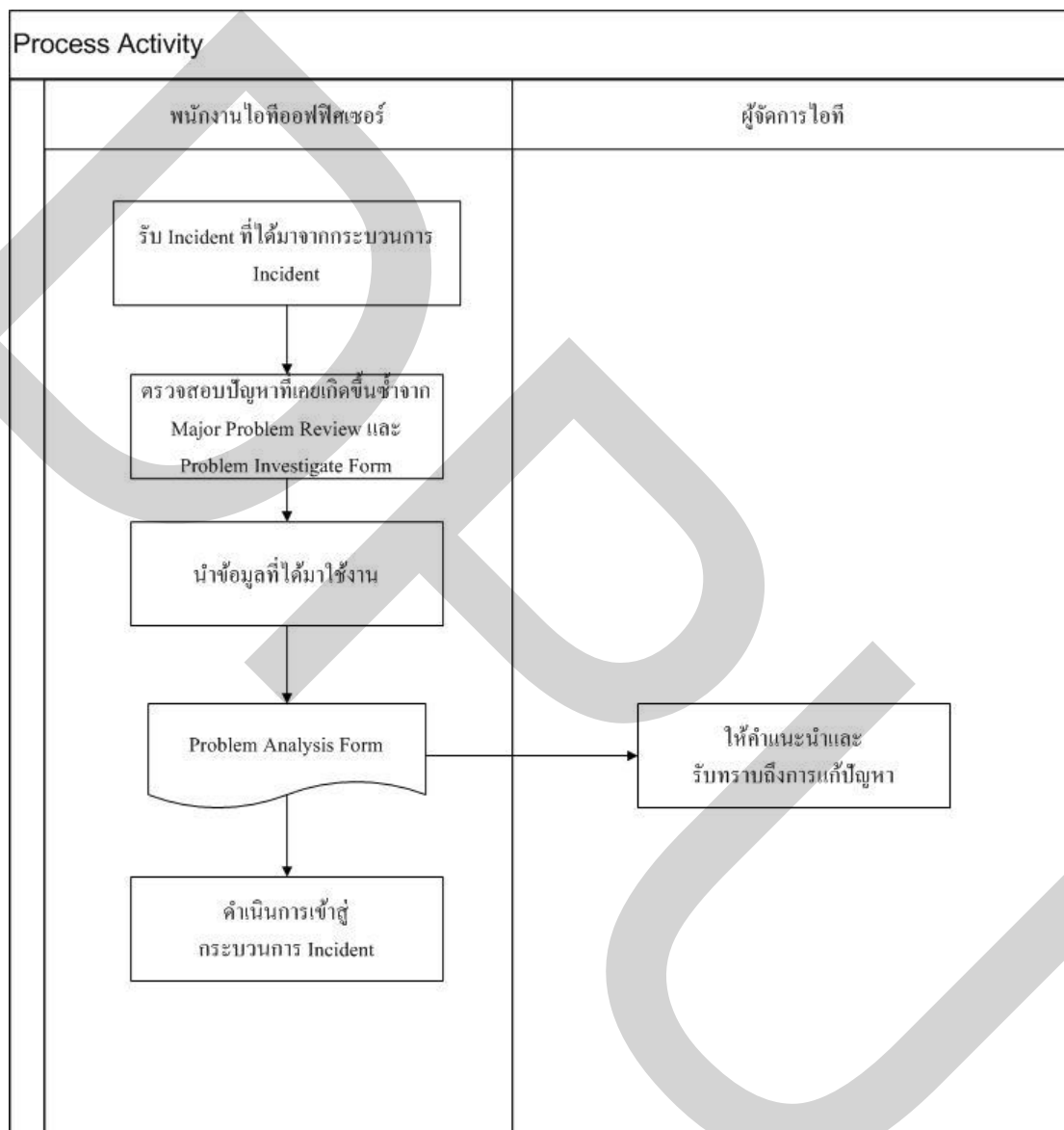
2) การ Trend Analysis ของ Problem Management เพื่อเป็นการวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหาของระบบงานหลักว่าจะเป็นไปได้ในทิศทางใด เช่นในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาปัญหาที่เกิดขึ้น มีความถี่ในการเกิดขึ้นสูงหรือไม่ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นเกิดกับกลุ่มผู้ใช้งานกลุ่มนั้นๆ ซ้ำๆ กันหลายครั้งหรือไม่ โดยนำข้อมูลจาก Incident Record ในเดือนนั้นๆ มาวิเคราะห์ถึงแนวโน้มของปัญหาที่มีกับระบบงานหลัก และกำหนดแผนดำเนินการเชิงแก้ไขหรือป้องกันสำหรับปัญหาเหล่านั้นไม่ให้เกิดขึ้นอีกหรือพยายามให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด



รูปที่ 4.11 Trend Analysis Process

3) ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาที่เคยเกิดขึ้นซ้ำอีกเมื่อได้รับเหตุการณ์มาจากกระบวนการ

Incident Management



รูปที่ 4.12 Problem Process เป็นกระบวนการที่ได้รับมาจาก Incident

4.3.3.6 ระเบียบปฏิบัติ

- 1) จัดทำและปรับปรุงขั้นตอนปฏิบัติงานสำหรับการบริหารจัดการปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาเพื่อให้เกิดความเหมาะสม
- 2) ระบุสาเหตุพื้นฐานของปัญหาที่เกิดขึ้นและกำหนดแนวทางในการแก้ไขอย่างน้อยถ้ายังไม่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างถาวร ให้กำหนดแนวทางแก้ไขชั่วคราวไว้ก่อน
- 3) ดำเนินการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ หรือส่วนอื่นๆ ตามความเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อปิดปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างถาวร โดยให้เข้า ผู้ขั้นตอนปฏิบัติสำหรับควบคุมการเปลี่ยนแปลง
- 4) ถ้าผลกระทบมีความรุนแรงให้รีบแจ้งต่อผู้จัดการ ไอที ได้รับทราบเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขต่อไป
- 5) สรุปและปิดปัญหา และให้บันทึกขั้นตอนการแก้ปัญหาทั้งหมดไว้ด้วย
- 6) ตรวจสอบกับผู้รายงานว่าปัญหานั้นได้รับการแก้ไขแล้วหรือไม่
- 7) สรุปปัญหาทั้งหมดและรายงานให้ผู้จัดการ ไอทีได้รับทราบอย่างเป็นระยะๆ

4.3.3.7 เอกสารที่เกี่ยวข้อง (Related Document)

- 1) รายงาน Major Problem Review
- 2) รายงาน Problem Investigation
- 3) รายงาน Trend Analysis ของ Problem
- 4) แบบฟอร์ม Problem Analysis Form

LANDSCAPE TECTONIX		Problem Analysis Form		DC006
Problem Number(PID) หมายเลขของปัญหา Incident Number(IID): หมายเลขของเหตุการณ์ RFC Number(RFCID): หมายเลขการร้องขอการเปลี่ยนแปลง		บันทึกโดย :วันที่/เวลา..... ผลกระทบกับ :		
หัวข้อของปัญหา				
เหตุการณ์ (Incident)				
ช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์แก้ไข				
สาเหตุของปัญหา				
การแก้ไขปัญหา				
หมายเหตุ				
..... (.....) ผู้แจ้ง	 (.....) ผู้ดำเนินการ		

รูปที่ 4.13 Problem Analysis Form

จากรูปที่ 4.13 เป็นฟอร์มการบันทึกปัญหาเพื่อนำมาวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นที่ได้รับมาจาก Incident หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วเป็นปัญหา เพื่อไม่ให้ปัญหานั้นเกิดขึ้นซ้ำอีกและเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาในครั้งต่อไป

(จำนวนจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นซ้ำๆ และมีผลกระทบสูง)

ลำดับ	ปัญหา	ระดับความสำคัญ	สาเหตุของปัญหา	วิธีการแก้ไขปัญหา	แนวทางการแก้ไขปัญหาด้วยทางอื่น
1	ระบบอินเทอร์เน็ตไม่สามารถให้บริการได้	P2	อินเทอร์เน็ต ADSL ของเรามีปัญหา	จัดทำลิงก์สำรองโดยทำการเปลี่ยนเป็น TOT	ติดต่อกับทาง Support ของทรูเพื่อเร่งให้สามารถแก้ไขปัญหามาได้
2	Harddisk ที่สำรองข้อมูลของโปรแกรมมีปัญหา	P2	น่าจะเกิดจากอาการเสียของหัว Harddisk เอง	เปลี่ยน Harddisk ตัวใหม่	ย้ายไปสำรองที่ Harddisk ตัวอื่นก่อน
3	Login เข้า Domain แล้วไม่ได้เมื่อเปิดเครื่อง	P1	Domain Controller ไม่สามารถเข้าถึง Login Script ได้ทันในขณะที่บูต	ทำการ Logout แล้ว Login ใหม่อีกครั้ง	- ทำการเซต Group Policy ใหม่ - จัดทำ Addition Domain เพื่อการ Login ทำให้ได้เร็วขึ้น
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					

รูปที่ 4.14 Major Problem Review Report

จากรูปที่ 4.14 เป็นรายงานการจำแนกปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำๆ และมีระดับความสำคัญของปัญหาในระดับสูงแสดงให้เห็นทราบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมีระดับความสำคัญมากน้อยเพียงใด

LANDSCAPE TECTONIX		Problem Investigation Form		DC008
Problem ID : PID201110/2				
ปัญหา : นายจาตุรงค์ไม่สามารถเข้าไปทำงานในโปรเจกของตนเองได้				
ชนิดของปัญหา : File Server				
ลำดับความสำคัญ : Priority 3				
ชนิดของอุปกรณ์ : PC				
ผู้ร้องขอ : นายจาตุรงค์				
วันที่ให้คำแนะนำ : 17-Oct-11				
Summary				
ผลกระทบต่อผู้ใช้ :				
นายจาตุรงค์ไม่สามารถใช้ข้อมูลจาก File Server จึงไม่สามารถเข้าไปทำงานได้				
สาเหตุของปัญหา :				
เนื่องจากเครื่องของนายจาตุรงค์ไม่สามารถรัน Log in Script ได้				
รายละเอียดการวิเคราะห์ :				
สถานที่	วันที่/เวลา	ผู้ติดต่อ	การแก้ไข/คำแนะนำ	
ชั้น 3	17-Oct-11	นายจาตุรงค์	ทำการ Log off จากระบบ และทำการ Log In เข้าใหม่	
	9:00 AM	โทร 303		
การแก้ไขขั้นถัดไป :				
ตรวจสอบ Log In Script ที่เครื่องเซิร์ฟเวอร์				
ผู้ตรวจสอบ: นาย อธิศาสตร์ นาคบุญคง(ผู้จัดการไอที)				

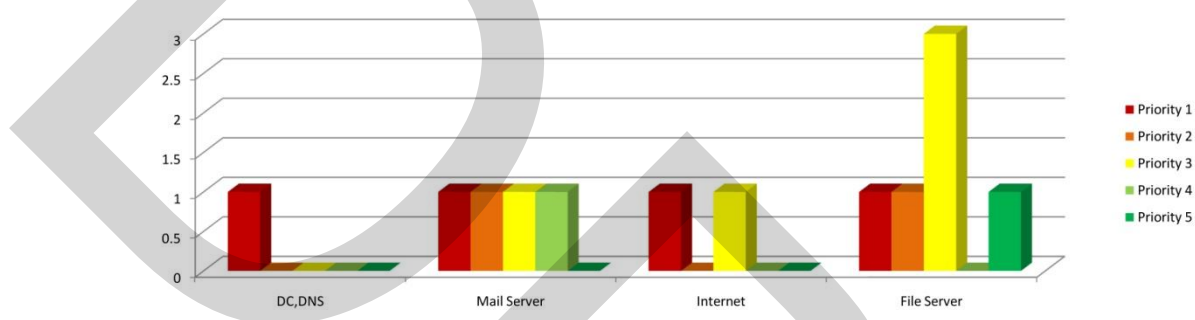
รูปที่ 4.15 Problem Investigation

จากรูปที่ 4.15 เป็นฟอร์มรายงานผลวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นของแต่ละปัญหานั้นๆ

รายงาน Trend Analysis ของ Problem ที่เกิดขึ้นประจำเดือน ตุลาคม 2554

DC009

ประเภทของ Problem	DC,DNS	Mail Server	Internet	File Server	รวม Problem ต่อ Priority
Priority 1	1	1	1	1	4
Priority 2	0	1	0	1	2
Priority 3	0	1	1	3	5
Priority 4	0	1	0	0	1
Priority 5	0	0	0	1	1
รวม Problem ต่อ Service	1	4	2	6	



รูปที่ 4.16 รายงาน Trend Analysis ของ Problem ประจำแต่ละเดือน

จากรูปที่ 4-16 เป็นรายงานที่จะที่แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของการของปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละระบบให้เห็นถึงแนวโน้มการเฝ้าระวังติดตามระบบใดที่เกิดปัญหาและมีความเสี่ยงมาก

4.3.4 Change Management

4.3.4.1 วัตถุประสงค์ (Objective)

- 1) เพื่อให้มีการควบคุมถึงการเปลี่ยนแปลง ของระบบงานหรืออุปกรณ์ต่างๆ ที่อยู่ภายในองค์กรโดยจะต้องได้รับการเห็นชอบจากทางผู้จัดการไอทีหรือ ได้รับการอนุมัติจากทางผู้บริหารก่อน
- 2) เพื่อเป็นการลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานต่างๆ ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขเกิดขึ้นนั้น
- 3) เพื่อเป็นการลดการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นต่อระบบงานโดยไม่จำเป็น
- 4) เพื่อเป็นการลดผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้นนั้น เพื่อให้ปลอดภัยต่อระบบและเป็นไปตามข้อตกลง SLA (Service Level Agreement)

4.3.4.2 ขอบเขต(Scope)

- 1) การอนุมัติการดำเนินการเปลี่ยนแปลงในทางด้านระบบไอทีเท่านั้น
- 2) ทางด้านการจัดหมวดหมู่ของการเปลี่ยนแปลง
- 3) ทางด้านการบันทึกความเปลี่ยนแปลง
- 4) ทางด้านการประเมินผลกระทบและความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง
- 5) ติดตาม ควบคุมการดำเนินการในการเปลี่ยนแปลง
- 6) สรุปผลการเปลี่ยนแปลง

4.3.4.3 ตัวบ่งชี้การทำงาน(Key Performance Indicator)

- 1) จำนวนครั้งของการแก้ไขงานซ้ำอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สำเร็จ
- 2) ร้อยละของการเปลี่ยนแปลงที่ถูกต้องตามขั้นตอนรูปแบบที่ได้วางแผนไว้
- 3) ร้อยละของการเปลี่ยนแปลงที่เสร็จตามกำหนดเวลา

4.3.4.4 ผู้รับผิดชอบกระบวนการ (Process Ownership)

- 1) Change Requestor เป็นผู้ที่จะขอให้มีการเปลี่ยนแปลงเป็นไปได้อันทั้ง เจ้าหน้าที่ไอที หรือผู้ใช้งานระบบ รวมไปถึงผู้บริหาร
- 2) Change Approver ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาผลกระทบในด้านต่างๆ และอนุมัติโดยผู้จัดการไอทีและผู้บริหาร
- 3) Change Controller เป็นผู้ควบคุมการเปลี่ยนแปลง ที่เกิด โดยมาจากเจ้าหน้าที่ไอทีออฟฟิศเซอร์ หรือทางผู้จัดการไอที

4) Change Implement เป็นผู้ดำเนินการเปลี่ยนแปลง หรือสร้างระบบใหม่ตามคำร้องขอ ได้แก่ ผู้จัดการไอที

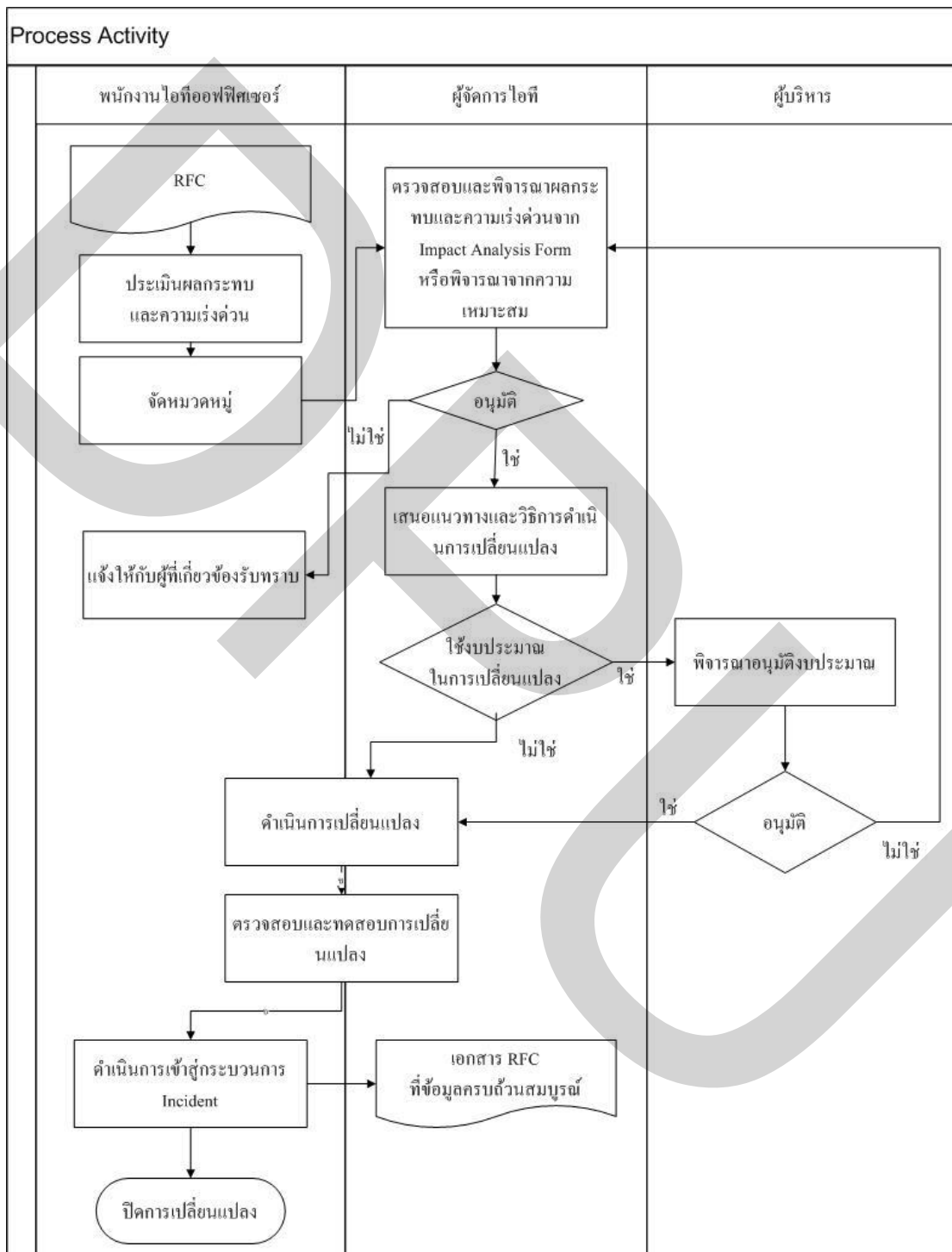
4.3.4.5 บทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ (Role and Responsibility)

ตารางที่ 4.28 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบกระบวนการของ Change Management

ตำแหน่ง	หน้าที่รับผิดชอบ
1. ผู้จัดการไอที	<ul style="list-style-type: none"> ▪ พิจารณา RFC ที่ระดับผลกระทบเป็น High และมีความเร่งด่วนมาก หรือเห็นตามสมควรตามความเหมาะสม ▪ จัดลำดับความสำคัญของการอนุมัติการเปลี่ยนแปลง ▪ อนุมัติเพื่อดำเนินการเปลี่ยนแปลง ตรวจสอบ และประเมินผลการเปลี่ยนแปลง
2. ผู้บริหาร	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ทำการอนุมัติในการสั่งซื้ออุปกรณ์หรือการเปลี่ยนแปลงระบบ
3. พนักงานไอทีออฟฟิศเซอร์	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กรอกแบบฟอร์มเพื่อขออนุมัติการเปลี่ยนแปลง (RFC) ▪ จัดหมวดหมู่ของการอนุมัติการเปลี่ยนแปลง ▪ ประเมินผลกระทบของการอนุมัติการเปลี่ยนแปลง ▪ พิจารณา RFC ที่ระดับผลกระทบเป็น Low, Medium และมีความเร่งด่วนเป็น Normal ▪ ดำเนินการเปลี่ยนแปลงตามแผนการทำงาน ตรวจสอบ ติดตาม และรายงานผลการเปลี่ยนแปลง

4.3.4.6 กิจกรรม (Process details)

1) กิจกรรมกระบวนการการร้องขอการเปลี่ยนแปลง RFC :Request For Change



รูปที่ 4.17 กิจกรรมการการร้องขอการเปลี่ยนแปลง

4.3.4.7 นโยบายการบริหารจัดการข้อมูลองค์ประกอบ (Change Management Policy)

- 1) มีการกรอกแบบฟอร์ม RFC (Request For Change) เพื่อขออนุมัติให้มีการเปลี่ยนแปลง
- 2) มีการจัดหมวดหมู่ของการอนุมัติการเปลี่ยนแปลง ประกอบไปด้วย
 - การจัดทำระบบงานใหม่
 - การปรับปรุงระบบงานเดิม
 - การปรับปรุงโครงสร้างของระบบงานทางด้านเครือข่าย
- 3) การประเมินผลกระทบความเร่งด่วน
- 4) การจัดลำดับความสำคัญของการอนุมัติการเปลี่ยนแปลง ของระบบที่เกิดขึ้น และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับระบบสำหรับระบบงานใด ที่มีผลกระทบต่อระบบการทำงานเป็นอย่างมากให้จัดทำแผนการถอยหลังกลับ (Rollback) หรือการ กู้คืนค่าที่กำหนดไว้ (Restore Config)
- 5) การเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นจะต้องมีการ การแจ้งประมาณในการเปลี่ยนแปลง ระบบเกิดขึ้นจะต้องนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อทำการอนุมัติก่อนการเปลี่ยนแปลงทุกครั้ง
- 6) แนบบแบบฟอร์มใบร้องขอการเปลี่ยนแปลงและส่งเรื่องเพื่อดำเนินการเปลี่ยนแปลง
- 7) ดำเนินการเปลี่ยนแปลงและทดสอบระบบ
- 8) กรณีจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงเร่งด่วนจะดำเนินการแก้ไขโดยไม่ต้องผ่านการอนุมัติโดยเมื่อดำเนินการเสร็จแล้วจึงมาทำการเปลี่ยนแปลงภายหลัง

4.3.4.8 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 1) แบบฟอร์มใบร้องขอการเปลี่ยนแปลง เพื่อขออนุมัติในการเปลี่ยนแปลงระบบ (Change Request Form)
- 2) แบบฟอร์มการประเมินผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงระบบ (Impact Analysis Form)
- 3) รายงานสรุปผลการเปลี่ยนแปลงประจำเดือน (Change Report of Month)
- 4) รายงานสรุปจำนวนผลการเปลี่ยนแปลง

LANDSCAPE TECTONIX		Change Request Form		DC010
ตรวจสอบโดย (Reviewed By):	วันที่ (Date):	เลขที่การขอ (RFC.No.):		
ผู้ขอเปลี่ยนแปลงโดย (Requested By):	หน่วยงาน (Dept):	โครงการ (Project):		
สถานะ : <input type="checkbox"/> ดำเนินการ <input type="checkbox"/> รอดำเนินการ <input type="checkbox"/> ดำเนินการเสร็จสิ้น		สถานการณ์อนุมัติ : <input type="checkbox"/> อนุมัติ <input type="checkbox"/> ไม่อนุมัติ <input type="checkbox"/> รอการอนุมัติ		
หมวดหมู่ของการร้องขอเปลี่ยน : <input type="checkbox"/> Hardware <input type="checkbox"/> Software <input type="checkbox"/> Network อื่นๆ โปรดระบุ:.....				
ประเภทของการร้องขอ : <input type="checkbox"/> เพิ่มระบบใหม่ <input type="checkbox"/> ปรับปรุง/แก้ไขระบบเดิม				
อ้างอิงจาก Problem/Incident No. :				
มีผลกระทบต่อระบบ :				
ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง: <input type="checkbox"/> สูง <input type="checkbox"/> กลาง <input type="checkbox"/> ต่ำ ระดับความเร่งด่วน : <input type="checkbox"/> มาก <input type="checkbox"/> ปานกลาง <input type="checkbox"/> น้อย				
รายละเอียดในการขอการเปลี่ยนแปลง :				
ประโยชน์ / เหตุผลในการเปลี่ยน :				
ข้อมูลผลการปฏิบัติงาน :				
ผลการปฏิบัติงาน : <input type="checkbox"/> สำเร็จ วันที่..... <input type="checkbox"/> สำเร็จ แต่ไม่สมบูรณ์ เนื่องจาก..... <input type="checkbox"/> ไม่สำเร็จ <input type="checkbox"/> ไม่สามารถดำเนินการต่อได้ เนื่องจาก.....				
()	()	()	()	()
ผู้ร้องขอเปลี่ยนแปลง	ผู้ดำเนินการ	ผู้จัดการแผนกไอที	ผู้จัดการ	

รูปที่ 4.18 Change Request Form

จากรูปที่ 4.18 เป็นแบบฟอร์มที่ใช้สำหรับบันทึกการเปลี่ยนแปลงของส่วนต่างๆ ที่มาจากปัญหาที่เกิดขึ้นหรือ แม้กระทั่งการเพิ่มระบบใหม่เข้าไป เพื่อให้มีการเก็บประวัติการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

LANDSCAPE TECTONIX		Impact Analysis Form				RFC No.	DC011
ผู้บันทึก:		ตำแหน่ง:					
วันที่ทำการบันทึก:							
ระดับคะแนนรวม:		ระดับผลกระทบ:	สูง	กลาง	ต่ำ		
(ระดับคะแนน : P1=3,P2=2,P3=1)							
ผลกระทบ	ระดับคะแนน(12)	คำอธิบาย	P1(3)	P2(2)	P3(1)	Remark	
ผู้ใช้งานระบบ(User)			กระทบต่อผู้ใช้งานระบบทั้งหมด และมีผลให้ระบบ Network Infrastructure หยุดเกิน 3 ชม. File share server หยุดเกิน 3 ชม. Domain Controller หยุดเกิน 3 ชม.	กระทบต่อผู้ใช้งานระบบทั้งหมด และมีผลให้ระบบ Network Infrastructure หยุด ระหว่าง1-3 ชม. File share server หยุด ระหว่าง1-3 ชม. Domain Controller หยุด ระหว่าง1-3 ชม.	กระทบต่อผู้ใช้งานระบบทั้งหมด และมีผลให้ระบบ Network Infrastructure หยุดไม่เกิน 1 ชม. File share server หยุดไม่เกิน 1 ชม. Domain Controller หยุดไม่เกิน 1 ชม.		
เจ้าหน้าที่ไอที			ต้องใช้เจ้าหน้าที่ IT มากกว่า 1 คนหรือผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก	ต้องใช้เจ้าหน้าที่ IT มากกว่า 1 คน	ต้องใช้เจ้าหน้าที่ IT 1 คน		
ความซับซ้อนของงาน			งานมีความซับซ้อนมาก ต้องการความรู้ด้านเทคนิคขั้นสูงและคำแนะนำจากที่ปรึกษาด้าน IT	งานมีความซับซ้อนปานกลางและต้องการผู้ให้คำแนะนำด้านเทคนิค	งานมีความซับซ้อนน้อย เจ้าหน้าที่ IT สามารถดำเนินการเองได้		
ผลกระทบต่อ CIA Data Confidentiality, Information Integrity, and Availability			กระทบต่อข้อมูลสำคัญ การกู้คืนข้อมูลใช้เวลา มากกว่า 3 ชั่วโมง	กระทบต่อข้อมูลสำคัญ การกู้คืนข้อมูลใช้เวลา น้อยกว่า 3 ชั่วโมง	ไม่มีผลกระทบต่อข้อมูล ไม่จำเป็นต้องกู้คืนข้อมูล		
ระดับคะแนนรวม:							
กฎการให้คะแนน							
คะแนน	ผลกระทบ						
12-9	High						
8-5	Medium						
4-1	Low						
ประเมินระดับผลกระทบ :							
ผู้ตรวจสอบการเปลี่ยนแปลง :							
วันที่ :							

รูปที่ 4.19 Impact Analysis Form

จากรูปที่ 4.19 เป็นฟอร์มในการวิเคราะห์ผลกระทบ ของการเปลี่ยนแปลง ว่าจะมีผลกระทบกับระบบงานอยู่ในระดับใด

LANDSCAPE TECTONIX

Change Report
Company : All RFCs
List of All RFC, Sort by RFC No.(xx item)
Generated on Oct 30,2011 @ 18:00 PM

DC012

NO.RFC	ระดับความเร่งด่วน	ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาเริ่มต้น	ระยะเวลาสิ้นสุด	รายละเอียด	ผู้ร้องขอ	ผู้ดำเนินการ	ผลลัพธ์	สถานะ	หมายเหตุ
20111001	มาก	กลาง	2011-10-01 @ 09:00	2011-10-01 @ 10:00	อัพเกรด e-mail Client Connector	IT	IT	สำเร็จ	ปกติ	

รูปที่ 4.20 Change Report

จากรูปที่ 4.20 เป็นรายงานสรุปการเปลี่ยนแปลงประจำวันเพื่อให้ทราบถึงสถานะและผลลัพธ์ของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน

LANDSCAPE TECTONIX

DC013

สรุปการประเมินการขออนุมัติการเปลี่ยนแปลง

ข้อมูล	ครั้ง
จำนวนยื่นขอเปลี่ยนแปลงทั้งหมด	
จำนวนยื่นขอเปลี่ยนแปลงสำเร็จภายในระยะเวลา	
จำนวนยื่นขอเปลี่ยนแปลงสำเร็จแต่ล่าช้า	
จำนวนยื่นขอเปลี่ยนแปลงสำเร็จเกี่ยวกับ Incident,problem	
จำนวนยื่นขอเปลี่ยนแปลงไม่สำเร็จ	
จำนวนยื่นขอเปลี่ยนแปลงไม่ผ่านการอนุมัติ	
จำนวนยื่นขอเปลี่ยนแปลงเร่งด่วนมาก	
จำนวนยื่นขอเปลี่ยนแปลงเร่งด่วนปานกลาง	
จำนวนยื่นขอเปลี่ยนแปลงเร่งด่วนเล็กน้อย	

รูปที่ 4.21 รายงานสรุปผลการเปลี่ยนแปลงประจำวัน

จากรูปที่ 4.21 เป็นตัวอย่างรายงานสรุปผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน

4.3.5 Configuration Management

4.3.5.1 วัตถุประสงค์ (Objective)

- 1) เพื่อจัดเก็บข้อมูลองค์ประกอบของระบบงานทางด้านไอที
- 2) เพื่อควบคุมการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของระบบงานทางด้านไอที
- 3) เพื่อรายงานข้อมูลและสถานภาพขององค์ประกอบระบบงานทางด้านไอที
- 4) เพื่อทบทวนสถานภาพขององค์ประกอบของระบบงานทางด้านไอที

4.3.5.2 คำศัพท์และความหมาย (Terms and Definitions)

- 1) Configuration Management : โดยเป็นการวางแผนสำหรับการบริหารจัดการองค์ประกอบของระบบงานทางด้านไอที
- 2) Configuration Item (CI) : ข้อมูลองค์ประกอบของระบบงานทางด้านไอที ตัวอย่างเช่น ซอฟต์แวร์ (Software) ฮาร์ดแวร์ (Hardware) Network, Server และ Document
- 3) Configuration Baseline : โดยเป็น CI ที่ผ่านการทบทวนและเห็นชอบจากผู้จัดการไอทีแล้วและถูกจัดเก็บเป็นบรรทัดฐานของระบบงาน
- 4) Request for Change: การร้องขอการเปลี่ยนแปลง
- 5) Configuration Management Database (CMDB) ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่เก็บรายละเอียดที่เกี่ยวข้องในแต่ละ CI

4.3.5.3 ขอบเขต (Scope)

- 1) รองรับการเก็บข้อมูลองค์ประกอบ ซึ่งประกอบด้วย ระบบการให้บริการด้านไอที ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ เอกสารที่เกี่ยวข้อง ระบบเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง กระบวนการทำงาน สถานที่จัดเก็บและทรัพยากรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบงานด้าน ไอทีให้มากที่สุด
- 2) ต้องสามารถจัดเก็บและแสดงข้อมูลองค์ประกอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้ ชื่อ ประเภท รุ่น ยี่ห้อ เลขทะเบียน (Serial Number) วันที่ติดตั้งใช้งาน มูลค่า สถานที่ติดตั้ง ผู้ดูแล ข้อมูลสัญญา และการรับประกัน ใบอนุญาตการใช้งานซอฟต์แวร์ จำนวนลิขสิทธิ์ที่อนุญาตให้ใช้งาน จำนวนลิขสิทธิ์ที่ใช้งานแล้ว จำนวนลิขสิทธิ์ที่เหลืออยู่ ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล องค์ประกอบ และระบบ ไอทีด้านต่าง ๆ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การซ่อมบำรุง ข้อมูลของปัญหาหรือเหตุขัดข้องที่เกี่ยวข้องในกรณีปัญหาหรือเหตุขัดข้องมีความสัมพันธ์กับข้อมูลองค์ประกอบที่มีอยู่
- 3) ต้องสามารถทำการควบคุมข้อมูลองค์ประกอบได้ มีการกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งานในการเข้าถึงข้อมูล เพื่อทำการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขข้อมูลองค์ประกอบ

4) ต้องสามารถเชื่อมโยงข้อมูลเข้ากับระบบการบริการแก้ไขปัญหาต่างๆ การใช้งานคอมพิวเตอร์เพื่อสามารถเรียกดูคุณสมบัติของข้อมูลองค์ประกอบ แต่ละชนิดได้จากระบบการบริการแก้ไขปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ได้

5) ต้องสามารถที่จะทราบข้อมูลองค์ประกอบต่างๆ ว่ามีผู้ใดที่ใช้งานอยู่ และใครเป็นผู้รับผิดชอบ และแสดงรายงานสถานะของข้อมูลองค์ประกอบ รายงานการใช้งานและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลองค์ประกอบ

4.3.5.4 ตัวบ่งชี้การทำงาน (KPI:Key Performance Indicator)

1) ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลองค์ประกอบในฐานข้อมูล ต้องมีความถูกต้อง ร้อยเปอร์เซ็นต์ และได้รับการรับรองความถูกต้องจากผู้จัดการแผนกไอที

4.3.5.5 ผู้รับผิดชอบกระบวนการ (Process Ownership)

- 1) ผู้จัดการแผนกไอที
- 2) พนักงานไอทีออฟฟิศเซอร์

4.3.5.6 บทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ (Role and Responsibility)

ตารางที่ 4.29 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของกระบวนการ Configuration Management

ตำแหน่ง	หน้าที่รับผิดชอบ
ผู้จัดการแผนกไอที	<ul style="list-style-type: none"> ▪ วางแผนการดำเนินการทางด้านระบบ ไอที ▪ กำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต นโยบาย และตัวชี้วัดของแผนกไอที ▪ วางแผนพัฒนาระบบไอทีในองค์กรกำหนดแนวทางการตั้ง CI ▪ จัดทำออกแบบแผนการจัดเก็บข้อมูลต่างๆในระบบ ▪ ทำการออกแบบการจัดเก็บ CMDB ▪ กำหนดรูปแบบการค่า Configuration Baseline ต่างๆให้กับองค์กร ▪ ควบคุมดูแลการเปลี่ยนแปลงใน CMDB ▪ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
พนักงานไอทีออฟฟิศเซิร์ฟ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ จัดเก็บ ทบทวน และปรับปรุงข้อมูลองค์ประกอบของระบบงานอย่างสม่ำเสมอ ▪ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และแก้ไขตามงานที่ได้รับมอบหมาย ▪ ตรวจสอบจำนวนลิขสิทธิ์ของซอฟต์แวร์ที่ใช้งานทุกๆ 3 เดือน ▪ ตรวจสอบอุปกรณ์ทางด้านฮาร์ดแวร์ต่าง ๆ ทุกๆ 3 เดือน ▪ รายงานผลการตรวจสอบเป็นระยะๆ ให้ผู้บริหารรับทราบ

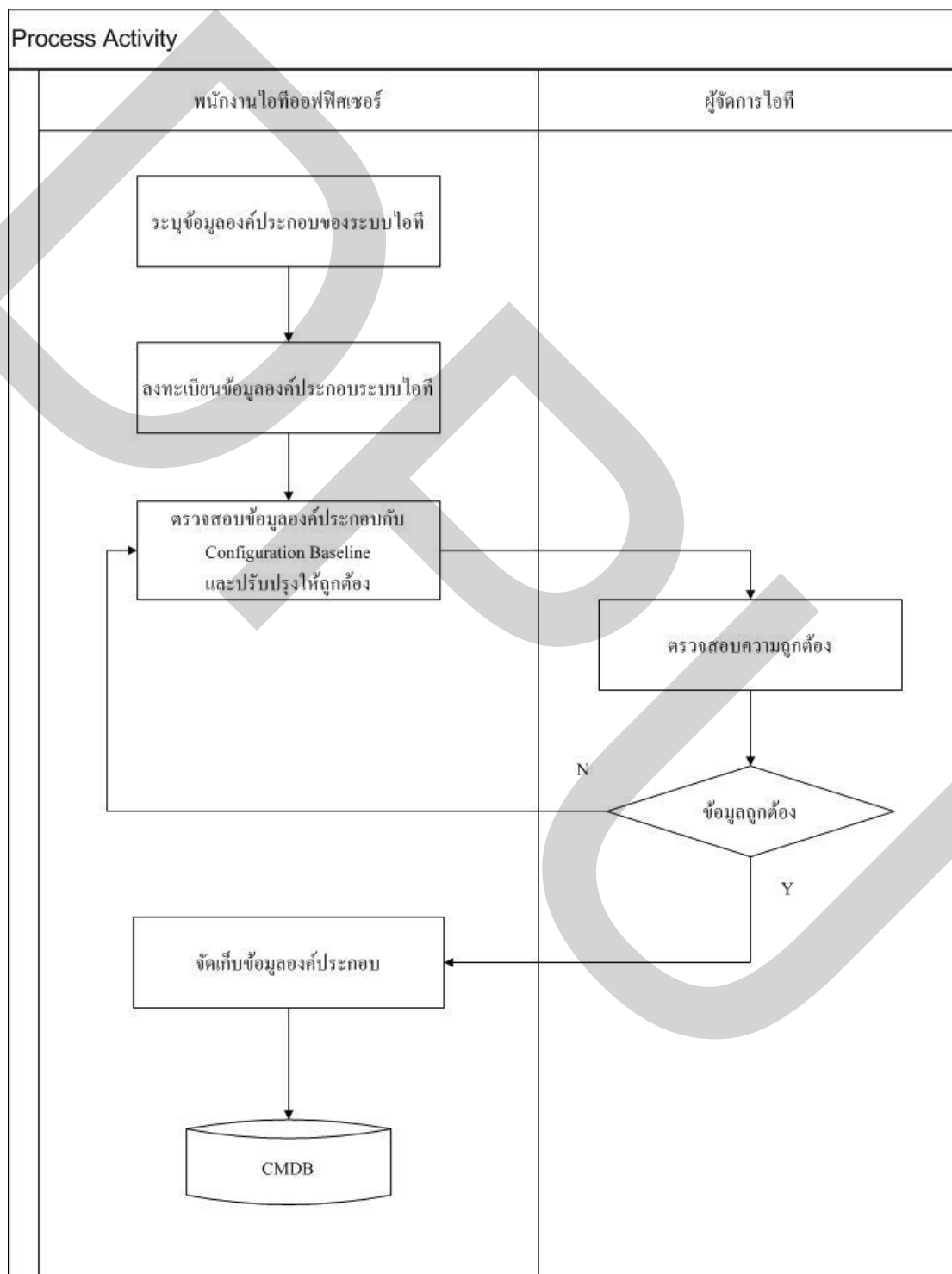
4.3.5.7 กิจกรรม (Process details)

1) การวางแผนการสำหรับการบริหารจัดการองค์ประกอบของระบบ ไอที
(Configuration Management Planning)



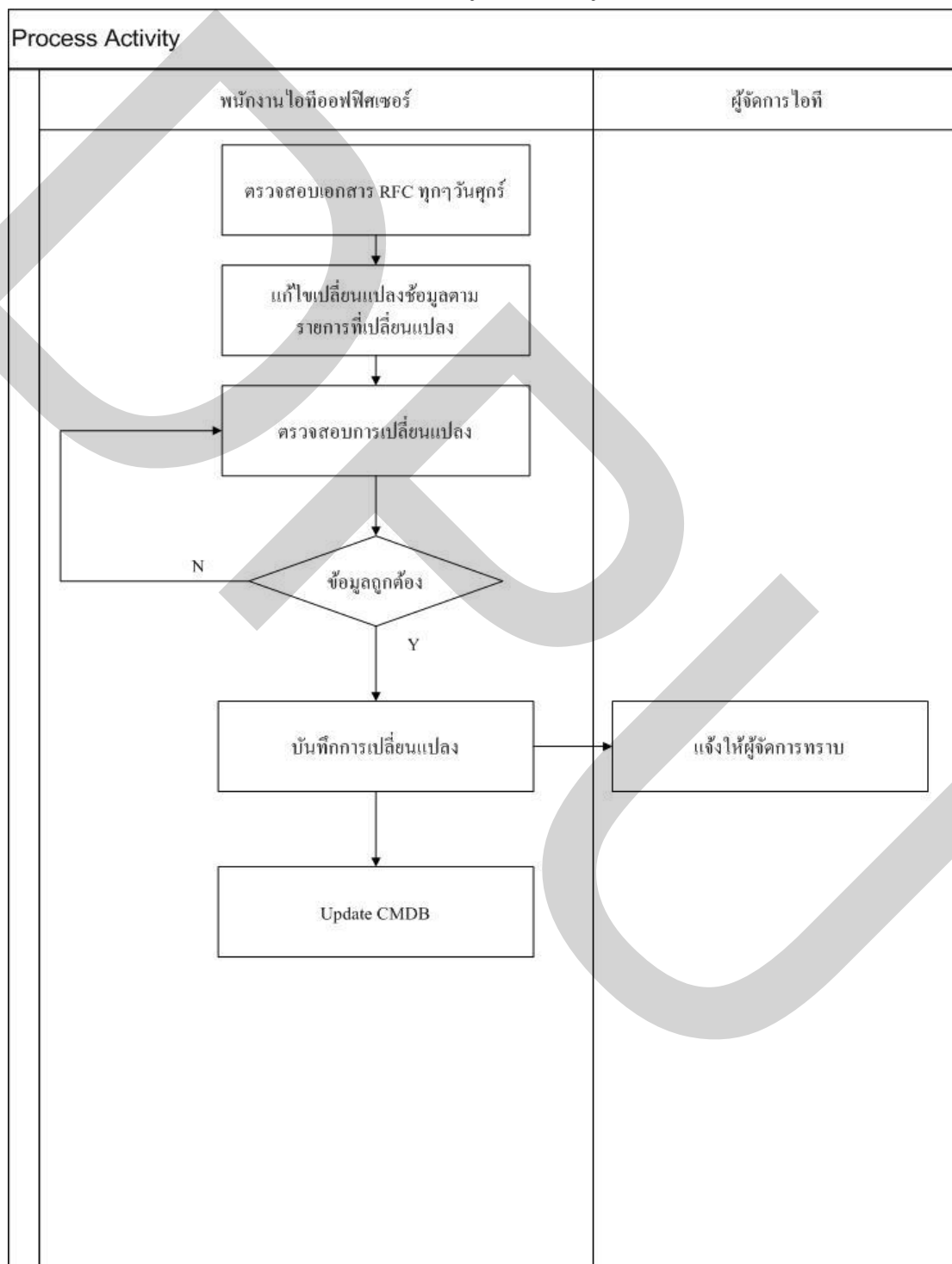
รูปที่ 4.22 การวางแผนการสำหรับการบริหารจัดการองค์ประกอบของระบบ ไอที

2) การระบุองค์ประกอบของระบบ ไอที (Configuration Identification) ซึ่งเป็นรายการองค์ประกอบต่างๆที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานอยู่ตลอดเวลาให้ข้อมูลมีความถูกต้องมากที่สุด



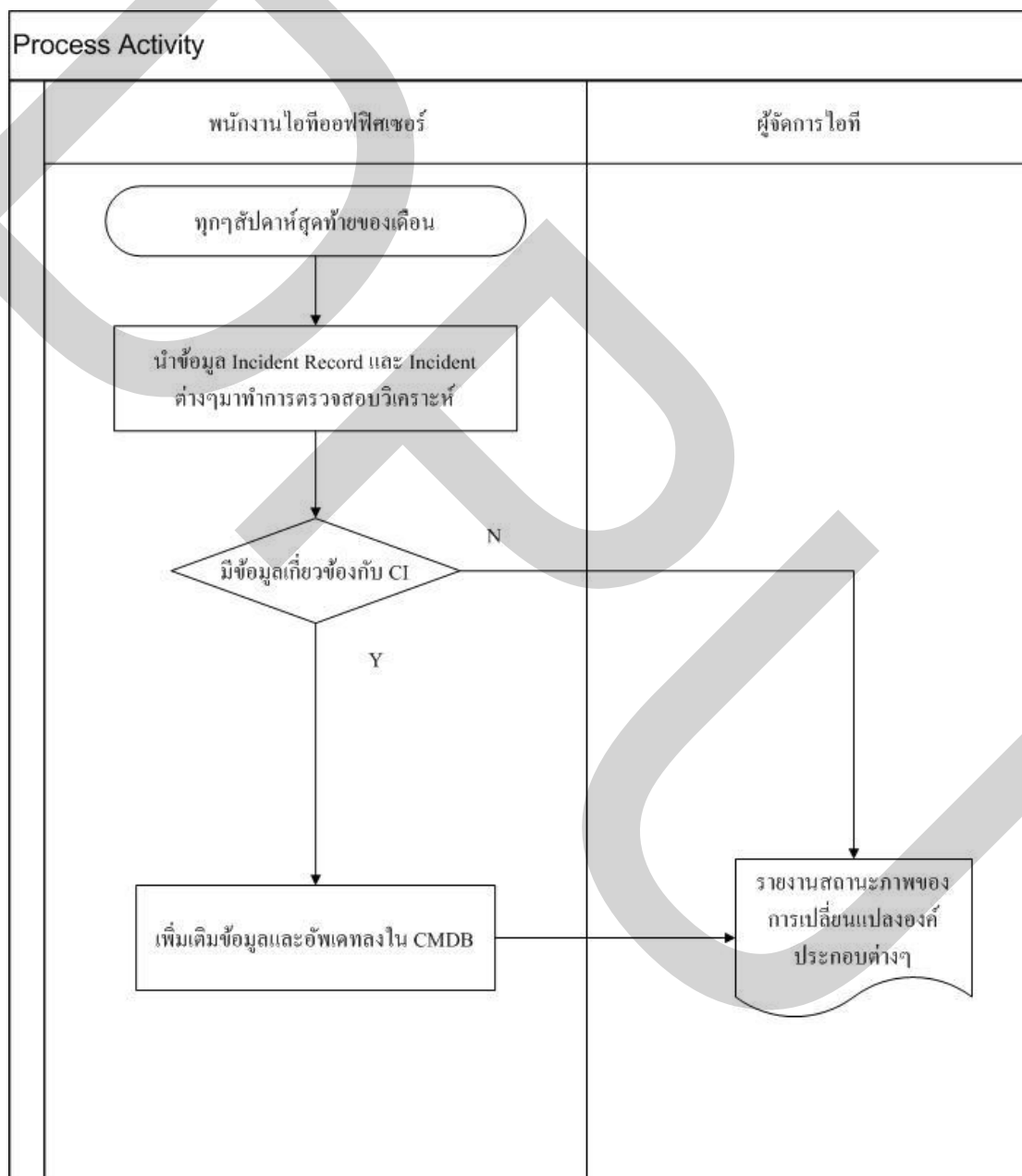
รูปที่ 4.23 การระบุองค์ประกอบของระบบไอที

3) การบริหารจัดการเพื่อควบคุมการเปลี่ยนแปลงต่อระบบ ไอที (Configuration Change Control) โดยทำการตรวจสอบกับการขออนุมัติของการเปลี่ยนแปลงกับข้อมูลเหตุการณ์ ปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบมีความสัมพันธ์กันและถูกจัดเก็บได้ถูกต้องหรือไม่



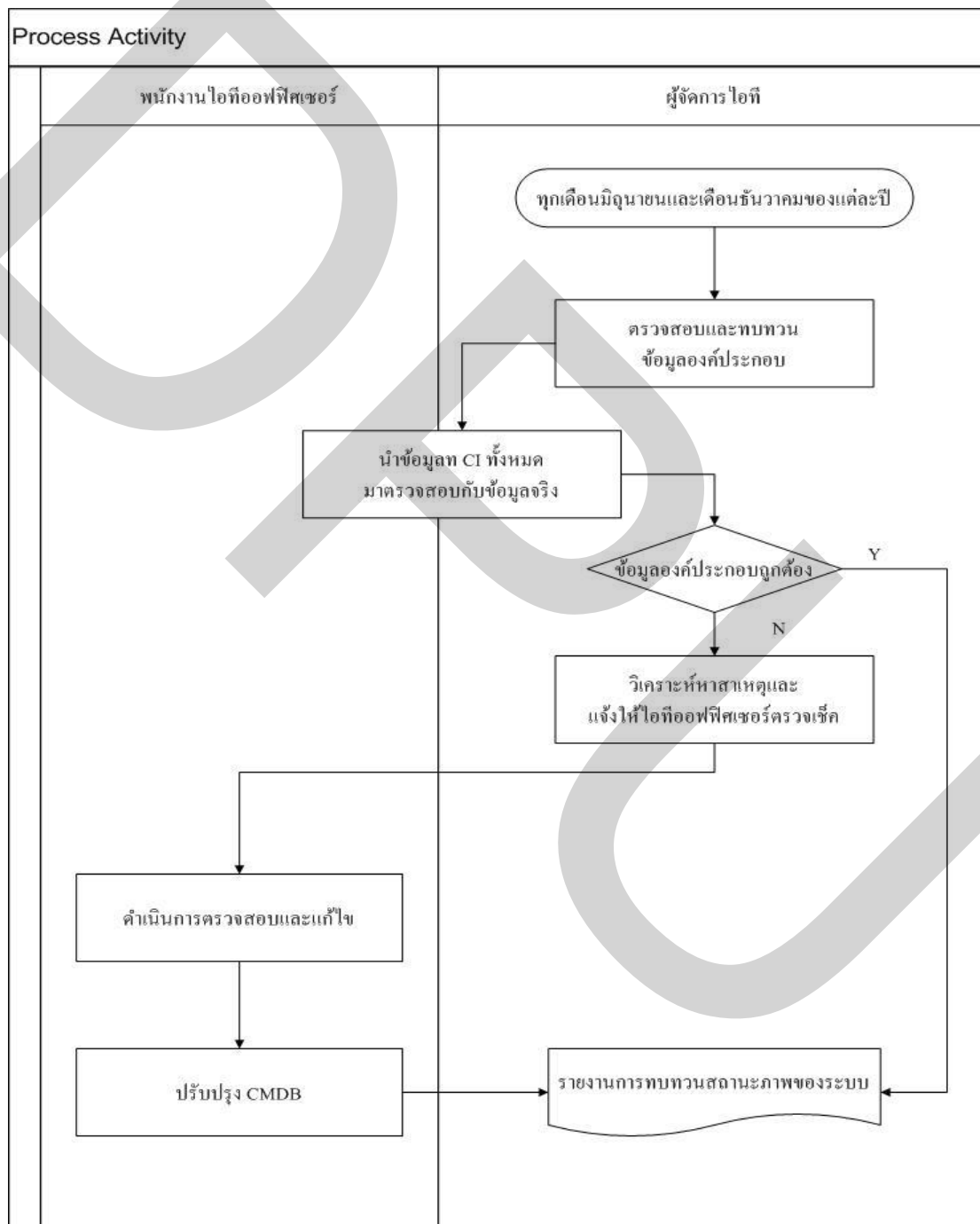
รูปที่ 4.24 การบริหารจัดการเพื่อควบคุมการเปลี่ยนแปลงต่อระบบ ไอที

4) การรายงานข้อมูลสถานะภาพของระบบ ไอที (Configuration Status Accounting) จัดการสถานะปัจจุบันจากข้อมูล CI โดยจะทำการจัดทำรายงาน เพื่อแสดงให้เห็นทราบถึงสถานะปัจจุบันของสิ่งที่ได้ดำเนินการซ่อมแซม หรือ สถานการณ์ทดสอบ เช่น บอกลักษณะย้ายเครื่องของซอฟต์แวร์ หรือ ยกเลิกใช้งานให้กับผู้จัดการได้รับทราบ



รูปที่ 4.25 การรายงานข้อมูลสถานะภาพของระบบไอที

5) การทบทวนสถานภาพของระบบ ไอที (Configuration Review) เป็นกระบวนการที่เป็นการสำรวจตรวจสอบข้อมูลให้มีความสอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยจะทำการตรวจเช็คทุกๆ เดือน 6 และเดือน 12 ของแต่ละปี



รูปที่ 4.26 การทบทวนสถานภาพของระบบไอที

4.3.5.8 นโยบายการบริหารจัดการข้อมูลองค์ประกอบ (Configuration Management Policy)

- 1) การวางแผนสำหรับการบริหารการจัดการองค์ประกอบของระบบ ไอที (Configuration Management Planning)
 - 1.1) กำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต นโยบาย และตัวชี้วัด
 - 1.2) กำหนดบทบาทหน้าที่ และผู้รับผิดชอบ
 - 1.3) กำหนดให้มีการจัดเตรียมสถานที่จัดเก็บทรัพยากรทางด้าน ไอที
 - 1.4) กำหนดการตั้งชื่อทรัพยากรทางด้าน ไอที
 - 1.5) กำหนดให้มีการออกแบบระบบฐานข้อมูล CMDB สำหรับจัดเก็บข้อมูลข้อมูลองค์ประกอบ
 - 1.6) กำหนดให้มีการวางแผนจัดทำ Configuration Baseline
- 2) การระบุองค์ประกอบของระบบ ไอที (Configuration Identification)
 - 2.1) กำหนดให้มีการระบุและจำแนกหมวดหมู่ข้อมูลให้ชัดเจน โดยจะต้องมีความสอดคล้องกันในแต่ละประเภท
 - 2.2) กำหนดให้มีการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ที่มีความสอดคล้องกันซึ่งกันและกัน และมีความสัมพันธ์ต่อกันให้อยู่ในแหล่งเดียวกัน
- 3) การเปลี่ยนแปลงต่อระบบ ไอที (Configuration Change Control)
 - 3.1) กำหนดให้มีการควบคุมการเข้าถึงเพื่อให้มั่นใจได้ว่า ได้ทำการกำหนดว่า ผู้ใดสามารถบันทึกและเปลี่ยนแปลง รวมถึงการทำลายทิ้ง
 - 3.2) กำหนดให้มีการบันทึกข้อมูลทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไขปรับปรุงข้อมูลองค์ประกอบเพื่อให้แน่ใจได้ว่าข้อมูลมีความถูกต้องและตรงกับข้อมูลที่ปรากฏจริง
 - 3.3) กำหนดให้มีการการเฝ้าดูสถานภาพของข้อมูลองค์ประกอบ ต้องตรงกันกับระบบจริง
- 4) การรายงานข้อมูลสถานภาพของระบบ ไอที (Configuration Status Accounting)
 - 4.1) กำหนดให้มีการบันทึกของการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไข รวมถึงเหตุขัดข้องหรือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลองค์ประกอบ
 - 4.2) กำหนดให้มีการจัดทำข้อมูลองค์ประกอบที่ผ่านการอนุมัติแล้ว นำมาใช้งานจริง เก็บลงใน CMDB

4.3) กำหนดให้มีการจัดทำข้อมูลองค์ประกอบที่เคยใช้ในอดีตก่อนที่จะมีการเปลี่ยนแปลง เก็บลงใน CMDB

4.4) กำหนดให้มีการรายงานสถานะภาพของข้อมูลทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง

5) การทบทวนสถานะภาพของระบบไอที (Configuration Review)

5.1) มีการตรวจสอบข้อมูลองค์ประกอบตาม รายการที่มีอยู่จริง นำไปเปรียบเทียบกับข้อมูลที่อยู่ใน CMDB โดยมีรอบระยะเวลาตามแผนงาน

5.2) ทำการแก้ไขปรับปรุงข้อมูลองค์ประกอบที่มีการเปลี่ยนแปลง

5.3) จัดทำการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) ทุกครั้งที่มีการร้องขอการเปลี่ยนแปลง (Request for Change) ที่มีผลข้อมูลองค์ประกอบ

4.3.5.9 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1) เอกสารในการกำหนดการตั้งชื่อ (Configuration Item Document)

2) CMDB Design

3) Configuration Baseline

4) Server service and Configuration Baseline

5) Software Check list

6) Hardware Checklist

7) System Configuration Document

8) แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลสินทรัพย์ทางด้านไอทีและองค์ประกอบพื้นฐาน

9) รายงานสถานะภาพของระบบไอที

10) รายงานการทบทวนสถานะภาพของระบบไอที

เอกสารข้อปฏิบัติในการตั้งชื่อ Configuration Item

1. ชื่อของ Configuration Items ต้องประกอบด้วยอักษรจำนวน 5 ตัวอักษร โดยตัวอักษรสองตัวแรกแสดงประเภทของ Configuration Items และตัวอักษรลำดับที่ 3-5 แสดงเลขรหัสของ Configuration Items
2. ชื่อของ Configuration Items จะแสดงประเภทดังนี้
 - 2.1 การแยกประเภทของ Configuration Items ให้ระบุด้วย ตัวอักษรภาษาอังกฤษหน้าหน้า 1 ตัวอักษรที่ใช้ ดังนี้คือ
 - 2.1.1 'HW' ใช้สำหรับ Configuration Items ประเภทฮาร์ดแวร์
 - 2.1.2 'SW' ใช้สำหรับ Configuration Item ประเภทซอฟต์แวร์
 - 2.1.3 'DC' ใช้สำหรับ Configuration Item ประเภทเอกสาร
 - 2.1.4 'SH' ใช้สำหรับ Configuration Item ประเภท สวิทช์ชิงซ์ฮับ
 - 2.1.5 'RT' ใช้สำหรับ Configuration Item ประเภท เราเตอร์
 - 2.1.6 'MS' ใช้สำหรับ Configuration Item ประเภท เม้าส์
 - 2.1.7 'KB' ใช้สำหรับ Configuration Item ประเภท คีย์บอร์ด
 - 2.1.8 'PT' ใช้สำหรับ Configuration Item ประเภท ปรี้นเตอร์
 - 2.1.9 'NB' ใช้สำหรับ Configuration Item ประเภท โน้ตบุ๊ก
 - 2.1.10 'MT' ใช้สำหรับ Configuration Item ประเภท มอนิเตอร์
 - 2.1.11 'PC' ใช้สำหรับ Configuration Item ประเภทเครื่องคอมพิวเตอร์
 - 2.1.12 'SV' ใช้สำหรับ Configuration Item ประเภทเครื่องเซิร์ฟเวอร์
 - 2.1.13 'UP' ใช้สำหรับ Configuration Item ประเภทเครื่องสำรองไฟ
3. การระบุเลขรหัสแสดง Configuration Items
 - 3.1 เลขรหัส Configuration Items ประกอบด้วย ตัวเลขจำนวน 3 หลัก มีการสร้างโดยเรียงจากลำดับจากน้อยไปหามาก ระบุต่อท้ายจากตัวอักษรแสดงประเภทของ Configuration Items และไม่มีช่องว่างหรือตัวอักษรพิเศษคั่นกลาง
 - 3.2 เลขรหัส Configuration Item ของแต่ละ Configuration Items ต้องไม่ซ้ำกัน
4. ตัวอย่างการตั้งชื่อ Configuration Items

HW001	Configuration Items ประเภทฮาร์ดแวร์ทั่วไป
SW001	Configuration Items ประเภทซอฟต์แวร์

รูปที่ 4.27 Configuration Item

จากรูปที่ 4.27 เป็นเอกสารการกำหนดข้อปฏิบัติการตั้งชื่อ CI

Configuration Baseline

ชื่อระบบงาน:	Mail Server System
สถานที่:	Server Room
รายการฮาร์ดแวร์:	
▪ CPU:	Intel Core I5
▪ Memory:	DDR3 2GByte
▪ Disk:	500 GB
▪ Main board:	Asus P5PB
▪ LAN	- Integrated LAN 1Gigabit Ethernet - Pci D-link 1 Gigabit Ethernet
▪ Power Supply	460W 80+ Single Power Supply
รายการซอฟต์แวร์: SW005 ,SW009	
▪ Operating System:	Ms Window Server 2008 (SW005)
▪ WebMail Application Server:	Kerio Connect 7.1.2 (SW009)
รายการเอกสารที่เกี่ยวข้อง:	
▪ คู่มือการใช้งานระบบ <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี ชื่อเอกสาร คู่มือการใช้งานระบบ Mail Server	
▪ คู่มือการติดตั้งซอฟต์แวร์ระบบ <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี ชื่อเอกสาร คู่มือการติดตั้งระบบ Mail Server System	
▪ เอกสารอื่น ๆ ชื่อเอกสาร.....	
ระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้อง:	1. ระบบบริการ User Account 2. ระบบ Backup 3. ระบบการให้บริการ E-Mail ภายใน
ผู้รับผิดชอบ :	

รูปที่ 4.28 Configuration Baseline

จากรูปที่ 4.28 เป็นฟอร์มการบันทึกองค์ประกอบในแต่ละระบบเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลที่ใช้ในระบบนั้นๆ

LANDSCAPE TECTONIX		Software Inspector Form					DC016
ลำดับ No.	รหัสซอฟต์แวร์ ID.	ซอฟต์แวร์ Software	เวอร์ชัน Version	หมายเลขลิขสิทธิ์ License No.	สถานการณ์ใช้งาน Status	เครื่องที่ติดตั้ง Location Install	หมายเหตุ Comment
1	SW001	MS Windows Server 2008R2	SP1	xxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxx	<input type="checkbox"/> ใช้งาน <input type="checkbox"/> ไม่ได้ใช้	PC012	
2	SW002	AutoCad	2012	xxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxx	<input type="checkbox"/> ใช้งาน <input type="checkbox"/> ไม่ได้ใช้	PC013	
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
					<p>ผู้บันทึก นาย อิทธิศาสตร์ นาคบุญคง ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกไอที วันที่บันทึก 17/10/2554</p>		

รูปที่ 4.29 Software Inspector Form

จากรูปที่ 4.29 เป็นแบบฟอร์มที่ใช้สำหรับการตรวจสอบการใช้งานซอฟต์แวร์ว่ามีการใช้งานอยู่จริงหรือไม่

LANDSCAPE TECTONIX		Hardware Inspector Form					DC017
ลำดับ No.	รหัสฮาร์ดแวร์ ID.	ฮาร์ดแวร์ Software	เวอร์ชัน Version	หมายเลขซีเรียล.	สถานการณื ใช้งาน Status	สถานที่ Location Install	หมายเหตุ Comment
1	SH010	Cisco	-	xxxxxxxxxxxx	<input type="checkbox"/> ใช้งาน <input type="checkbox"/> ไม่ได้ใช้	ห้องเซิร์ฟเวอร์ชั้น 1	
2	SV001	IBM	-	xxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxx	<input type="checkbox"/> ใช้งาน <input type="checkbox"/> ไม่ได้ใช้	ห้องเซิร์ฟเวอร์ชั้น 1	
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
					<p>ผู้บันทึก นาย อิทธิศาสตร์ นาคบุญคง ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกไอที วันที่บันทึก 17/10/2554</p>		

รูปที่ 4.30 Hardware Inspector Form

จากรูปที่ 4.30 เป็นแบบฟอร์มที่ใช้สำหรับการตรวจสอบถึงอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ต่างๆ ว่ามีการใช้งานอยู่จริงหรือไม่

System Configuration Document

System Name: Domain Controller, DNS Server

Operating System	Windows 2003 Standard Server (SW002)
Anti-Virus System	McAfee Antivirus
Backup System	NT Backup
Server Name	Ttx.com
Public IP Address	-
Subnet Mask	255.255.255.0
Private IP Address	192.168.0.1
Subnet Mask	255.255.255.0
Gateway	192.168.0.254
DNS	203.144.207.49
Local Account	User name : Administrator
	Password : -
Domain Admin	User name : Administrator
	Password : -

Service Port

No.	Service	Port	Protocol	Source	Destination
1	DNS	53	TCP,UDP	Any	Any
2	NTP	123	UDP	Any	Any
3	Kerberos	88	UDP,TCP	Any	Any
4					

Hardware

Machine Type	Server Tower 5 U
Serial Number	XXXXXX-XXXXXXXXXX
Processor	Quad-Core Intel Xeon Processor X5404 (2.00 GHz,1333MHz FSB)
Memory	DDR2 4 GB
Hard Disk Configuration	SATA 500GB x2 Total 500 GB Raid 1
Fault Tolerance	-

Hard Disk Partition	2 partition at 100 GB for OS , 400 GB for DATA
Power Supply	Non Redundancy power Supply 460W
Network Interface Card	Integrated LAN 2x1Gigabit Ethernet connections
Warranty	1 Year on Side Service 24x7 Support and Service Next Business Day

Supplier Contact

Name	SV001
Hardware	PCLand Co.ltd
Software	PCLand Co.ltd
E-mail address	chintana@pclang.co.th
Telephone	02-xxxx-xxxx

IT Contact

Position	Name	E-mail address	Telephone
IT Manager	Ittisart	ittisart@landscapetectonix.com	102
IT Officer	-	-	-

รูปที่ 4.31 (ต่อ)

จากรูปที่ 4.31 เป็นเอกสารที่ใช้ในการเก็บค่าคอนฟิกต่างๆ ของระบบงานเพื่อให้สะดวกต่อการติดตามและแก้ไขอ้างอิงเพื่อตรวจสอบได้ภายหลังหรือให้ผู้ที่มาดำเนินงานต่อเข้าใจได้ง่ายขึ้น

ID COM : PC010
NAME COM : Element-02
USER NAME : akkarapon
LOCATION : FL.3 ELEMENT

IP Address : 192.168.0.xxx/24 UBS : OFF
Gateway : 192.168.0.xxx
DNS : 192.168.0.xxx
WINS : -

Hardware Detail

M/B : P7P55D-E LX
CPU : Intel Core I5 760 (2.8 Ghz)
RAM : 8 GB
HDD : Seagate 500 GB
FDD : -
CD-ROM : -
VGA : XFX 6770
Monitor : LG LED E2240
UPS : Syndome Star Series

OTHER PROGRAM

- ACDSeePro 8.1,

PROGRAM	VERSION	INSTALL	ID Software	Serial Number
MS WINDOWS	XP SP3	YES		XXXXX-XXXXX-XXXXX-XXXXX-XXXXX
MS OFFICE	-	NO		
ADOBE PHOTOSHOP	-	NO		
ADOBE ACROBAT	Pro 8	YES		
AUTODESK AUTOCAD	LT 2010	YES		XXX-XXXXXX
GOOGLE SKETUP	8	YES		XXXX-XXXXX-XXXX
ANTI VIRUS	Nod32	YES		
ADOBE ILLUSTRATOR	-	NO		

CHECKER NAME

.....
 (/ /)

รูปที่ 4.32 Hardware Computer

จากรูปที่ 4.32 เป็นฟอร์มที่ใช้งานการเก็บข้อมูลของเครื่องคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่อง
 เพื่อให้งานต่อการติดตามและแก้ไขต่อไป

(รายงานสถานะภาพของระบบไอที)

ลำดับ	รหัสCI	รายการCI	รหัสเอกสาร	ข้อมูลที่ทำการแก้ไข	ข้อมูลที่ทำการรักษาค	สาเหตุ	ผู้รับผิดชอบ	วันที่ตรวจสอบ	ผู้ตรวจสอบ	หมายเหตุ
1	SW018	Auto Cad LT 2005	DC020	ติดตั้งผู้เครื่อง PC015	ย้ายไปติดตั้งเครื่อง PC030		อัครินทร์	20/01/2012	IT	ย้ายไปพื้นที่ DSGN
2			DC018	wawawa ไปดูโปรแกรม Designer	เพิ่มรายชื่อบัญชีอีเมลของ wawawa เชื่อมกับ Designer	แก้ไขที่อีเมลประจำระบบ	อัครินทร์	20/01/2012	IT	
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										

ผู้ตรวจสอบ

รูปที่ 4.33 รายงานข้อมูลสถานะภาพของระบบไอที

ID	Name	Serial	Version	Location	Date Receive	Status	Remark
SW001	Windows server 2003	XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows server 2003	COM05	6/12/2009	Use	
SW002	Crexive Suite	XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM07	6/12/2009	Use	
SW003	Windows XP	XQXP-XQHX-XXXX-XQXX-XXXX	Windows XP	COM02	6/12/2009	Use	
SW004	Windows XP	CXPX-WGXY-YXJX-XPWW-PXXXX	Windows XP	COM01	6/12/2009	Use	
SW005	Windows XP	XJGX-XWXX-CXXXX-YXPP-XXXX	Windows XP	COM03	6/12/2009	Use	
SW006	Windows XP	GPXP-XYXX-XHXX-PXXX-WXXXX	Windows XP	COM14	6/12/2009	Use	
SW007	Office 2003	XXCW-XXWX-XXXX-XXXX-XXWQ	Windows XP	COM15	6/12/2009	Use	
SW008	Office 2003	XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM04	6/12/2009	Use	
SW009	Office 2003	PXWX-XPJW-GXGW-XXXX-XXXX	Windows XP	COM09	6/12/2009	Use	
SW010	Office 2003	XPXX-XPYX-XYXX-GXXX-HXXX	Windows XP	COM01	6/12/2009	Use	
SW011	Windows XP	JPXX-HXXQ-XXXX-XXXX-QXQX	COM09	6/12/2009	Use		
SW012	Windows XP	XXXX-XWXX-PJXC-XXXX-XJXC	Windows XP	COM08	6/12/2009	Use	
SW013	Windows XP	HXXH-XXXX-XPJX-XXYX-XXXX	Windows XP	COM10	6/12/2009	Use	
SW014	Office 2003	XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM10	6/12/2009	Use	
SW015	Photoshop CS2	X0XX-XXXX-XXXX-X000-XXXX-XXXX	Windows XP	COM03	6/12/2009	Use	
SW016	Photoshop CS2	X0XX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM11	6/12/2009	Use	
SW017	Crexive Suite	XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM10	6/12/2009	Use	
SW018	xutoCxd LT 2005	XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX XXXXHXXGXXWEXGXXXXGXXXXXXH	Windows XP	COM15	6/12/2009	Use	
SW019	xutoCxd LT 2005	XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX LXXGJXXXHJXXGXXXXCXXWXXWXX XXCNSXJXPWXXXXLJWPGXXXXZJXX	Windows XP	COM09	6/12/2009	Use	
SW020	Windows XP	HXXCG-XXXX-Q-XXXX-CPYQ-XJXC	Windows XP	MEETING	6/12/2009	Use	
SW021	xutoCxd LT 2005	XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX XGHPXXXXLHXUXEXXPXXXXXXQ HXPEPEXNHUJXXEYSJEXEXEXLWXXU	Windows XP	COM20	6/12/2009	Use	
SW022	xutoCxd LT 2005	XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX XXJWSWXXUWNNXJXXJXXXXGXYXQX	Windows XP	COM23	6/12/2009	Use	
SW023	CxD FULL V2005	XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX QXXWQXXYSXXXXLXNXXHXZXXZXXZ SXEXWXXWXXUXXGXXUGXXPLXXXXXXCH	Windows XP	COM24	6/12/2009	Use	
SW024	Windows XP	CXXXX-CXQX-HXXXX-XPQX-XQXX	Windows XP	COM23	6/12/2009	Use	
SW025	Windows XP	XXXX-PCXX-XXXX-CCXX-XXXX	Windows XP	COM07	6/12/2009	Use	
SW026	Office 2003	CGXX-XQXW-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM07	6/12/2009	Use	
SW027	Office 2003	PXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	LEK	6/12/2009	Use	
SW028	Photoshop CS	X0XX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM23	6/12/2009	Use	
SW029	Photoshop CS	X0XX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM15	6/12/2009	Use	
SW030	Windows XP	HXXX-XXXX-JPXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM12	6/12/2009	Use	
SW031	Windows XP	XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM11	6/12/2009	Use	
SW032	xutoCxd LT 2006	XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX SXXXXZXXGXXLXXCXXJXJNZSXJ XJEXHZXXSECXXUXXHJXXHXXXXXX	Windows XP	COM10	6/12/2009	Not use	
SW033	Windows XP	GQXX-CXXX-XXXX-QXXH-XXXX	Windows XP	COM13	6/12/2009	Use	
SW034	Windows XP	GPXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows 7	COM20	6/12/2009	Use	
SW035	Windows XP	PQXX-XXCX-HXXXX-XQXX-GQXX	Windows XP	COM15	6/12/2009	Use	
SW036	Photoshop CS2	X0XX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM13	6/12/2009	Use	
SW037	Office 2003	XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM11	6/12/2009	Use	
SW038	Office 2003	XXCX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM06	6/12/2009	Use	
SW039	CxD FULL V2006	XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX ZULQXXPXXZEYEXXXXXLXXJWXX LXGXGXXJEWXXESZLXXXXPXXCX	Windows XP	COM08	6/12/2009	Use	
SW040	xutocxd 2007	XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM17	6/12/2009	Use	
SW041	xutocxd LT 2007	XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM11	6/12/2009	Use	
SW042	Windows XP	XXXX-XYXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM17	6/12/2009	Use	
SW043	Windows XP	XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM16	6/12/2009	Use	
SW044	Crexive Suite3	XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM16	6/12/2009	Use	
SW045	Windows XP	XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM04	6/12/2009	Use	
SW046	Office 2007	PXXX-XXXX-QXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM23	6/12/2009	Use	
SW047	Office 2007	XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM02	6/12/2009	Use	
SW048	Photoshop CS3	X0XX-X00X-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM04	6/12/2009	Use	
SW049	xutocxd2007	XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM18	6/12/2009	Use	
SW050	xutoCxd LT 2008	XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM19	6/12/2009	Use	
SW051	Photoshop CS3	X0XX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM21	6/12/2009	Use	
SW052	Photoshop CS3	X0XX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM14	6/12/2009	Use	
SW053	Windows XP	XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM21	6/12/2009	Use	
SW054	Windows XP	JXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM18	6/12/2009	Use	
SW055	Windows XP	JJXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM06	6/12/2009	Use	
SW056	Windows XP	XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM19	6/12/2009	Use	
SW057	Office 2007	XWXP-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM08	6/12/2009	Use	
SW058	Windows XP	CGHX-QYXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	PUJ	6/12/2009	Use	
SW059	Office 2007	CXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM12	6/12/2009	Use	
SW060	Photoshop CS3	X0XX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	common02	6/12/2009	Use	
SW061	Office 2007	JXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM24	6/12/2009	Use	
SW062	Photoshop CS3	X0XX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	SCANNER	6/12/2009	Use	
SW063	Windows XP	XGXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	COM24	6/12/2009	Use	
SW064	Office 2007	QXXH-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX	Windows XP	MEETING	6/12/2009	Use	

รูปที่ 4.34 Software list

จากรูปที่ 4.34 เป็นรายการเอกสารการจัดเก็บซอฟต์แวร์ที่สั่งซื้อเข้ามาแล้วถูกใช้ไป

LANDSCAPE TECTONIX Summary Software 2011 DC021								
	MS	Ms	Adobe	Autocad	Symantec	Kerio	Kerio	Total
January	33	16	16	18	30	30	30	173
February	41	21	24	23	30	30	30	199
March	41	21	24	23	30	30	30	199
April	41	21	24	23	30	30	30	199
May	41	21	24	23	30	30	30	199
June	41	21	26	23	30	30	30	201
July	46	23	26	23	30	30	30	208
August	46	23	26	23	30	30	30	208
September	46	23	26	23	30	30	30	208
October	46	23	26	23	30	30	30	208
November	46	23	26	23	30	30	30	208
December	46	23	26	23	30	30	30	208

LANDSCAPE TECTONIX Summary Hardware 2011 DC021												
	CPU	Monitor	UPS	Keyboard	Mouse	Printer	Scanner	Router&Ap	Switching Hub	Projector	CCTV	Print Server
January	33	32	32	40	35	5	2	1	6	1	-	1
February	33	32	32	40	35	5	2	3	9	2	-	2
March	41	40	40	48	43	5	2	3	9	2	1	2
April	41	40	40	48	43	5	1	3	9	2	1	2
May	41	40	40	48	43	6	1	3	9	2	1	2
June	43	42	46	51	46	9	1	4	9	2	1	2
July	45	44	48	53	48	10	1	4	9	2	1	2
August	45	44	48	53	48	10	1	4	9	2	1	2
September	45	44	48	53	48	10	1	4	9	2	1	2
October	45	44	48	53	48	10	1	4	9	2	1	2
November	45	44	48	53	48	10	1	4	9	2	1	2
December	45	44	48	53	48	10	1	4	9	2	1	2

รูปที่ 4.35 สรุปจำนวนฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

จากรูปที่ 4.35 เป็นการสรุปจำนวนฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เพื่อให้ทราบถึงจำนวนที่มีการเปลี่ยนแปลงในแต่ละเดือน

LANDSCAPE TECTONIX Configuration Review Report DC118								
(รายงานผลการตรวจสอบข้อมูลองค์ประกอบ)								
ลำดับ	รหัสCI	รายการCI	รหัสเอกสาร	ข้อมูลที่ทำการเก่า	ข้อมูลที่ทำการอัปเดต	วันที่ตรวจสอบ	ผู้ตรวจสอบ	หมายเหตุ
1	PC040	เครื่องคอมพิวเตอร์	DC019	มีแลนการ์ด 2 ตัว	เหลือแลนการ์ด 1 ตัว	20/01/2012	IT	ถูกต้องตามที่แนบไอที
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								

ผู้ตรวจสอบ

รูปที่ 4.36 รายงานการทบทวนสถานะของระบบ

LANDSCAPE TECTONIX		IP Address Table					DC023
ID Device	Name Comp	IP Address	Department	User	Location	Date Release	
Svr000	Svr001	192.168.0.2/24	IT	administrator	FL.1	12/1/2012	
PC001	TTX-02	192.168.0.3/24	Designer	Manus(A)	FL.4	12/1/2012	
PC002	graphic-04	192.168.0.5/24	Designer	Yothin(Yo)	FL.4	12/1/2012	
PC003	Graphic-06	192.168.0.7/24	Designer	manuschanok(Joy)	FL.4	12/1/2012	
PC004	Graphic-08	192.168.0.8/24	graphic	Art	FL.3	12/1/2012	
PC005	Tectonix-537348	192.168.0.10/24	Designer	kanokorn(Oum)	FL.3	12/1/2012	
PC006	Graphic-07	192.168.0.11/24	graphic	Worawood(Wut)	FL.3	12/1/2012	
PC007	com14	192.168.0.12/24	graphic	Common-all graphic	FL.3	12/1/2012	
PC008	Element3D	192.168.0.13/24	element	pattayathorn(Yui)	FL.3	12/1/2012	
PC009	Aon-ttx	192.168.0.14/24	graphic	suttutra(Koy)	FL.3	12/1/2012	
PC010	Cad-01	192.168.0.15/24	graphic	chalemwood(oil)	FL.3	12/1/2012	
PC011	CAD-04	192.168.0.16/24	cad	lukyee(เก้า)	FL.2	12/1/2012	
PC012	Element-3D-02	192.168.0.17/24	element	prachya(Boong)	FL.4	12/1/2012	
PC013	CADD-02	192.168.0.18/24	cad	kpranom	FL.2	12/1/2012	
PC014	Diow	192.168.0.19/24	cad	เสี่ยว(เก้า)	FL.2	12/1/2012	
PC015	com12	192.168.0.23/24	admin	wararat	FL.1	12/1/2012	
PC016	aoi	192.168.0.31/24	admin	thitima(Pla)	FL.1	12/1/2012	
PC017	Common-net	192.168.0.40/24	net	User	FL.4	12/1/2012	
PC018	PC011	192.168.0.79/24	Designer	DESIGNER/ALL	FL.4	12/1/2012	
PC019	paisan	192.168.0.84/24	cad	paisan	FL.4	12/1/2012	
PC020	tectonix-80CCD8	192.168.0.91/24	Director	Sajapong	FL.4	12/1/2012	
PC021	Element07	192.168.0.98/24	element	Jaturung(Tae)	FL.4	12/1/2012	
PT002	Printer-Richco	192.168.0.100/24	printer	Printer-Richco	FL.2	12/1/2012	

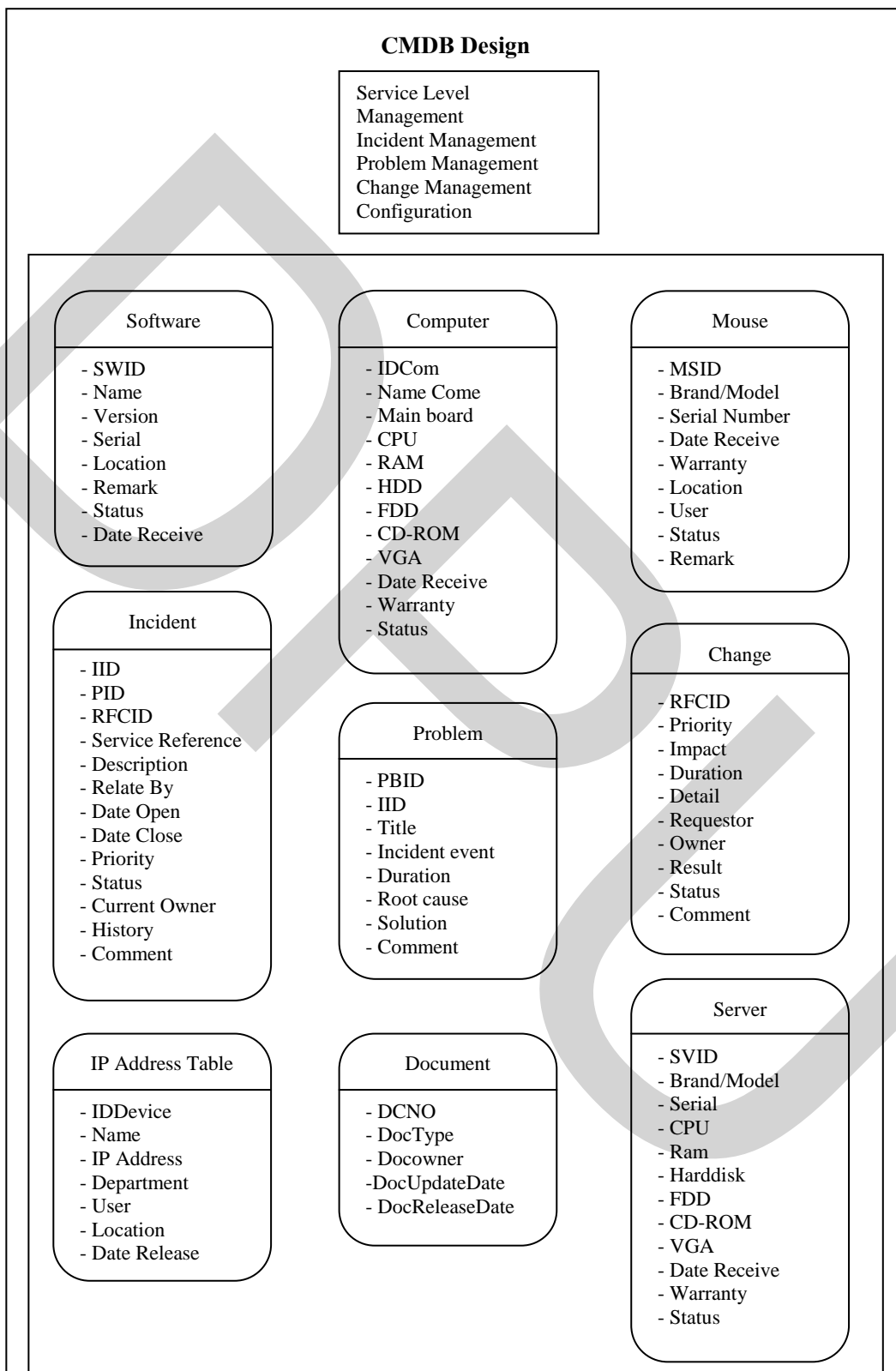
รูปที่ 4.37 IP Address Table

จากรูปที่ 4.37 เป็นตารางที่ใช้ในการใช้งานหมายเลขไอพีแอดเดรสกับอุปกรณ์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ต่างๆ ในองค์กร เพื่อให้สะดวกและลดปัญหาความผิดพลาดในการใช้งาน ซึ่งในองค์กรที่เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีการกำหนดไอพีแอดเดรสแบบตายตัว ให้กับแต่ละอุปกรณ์

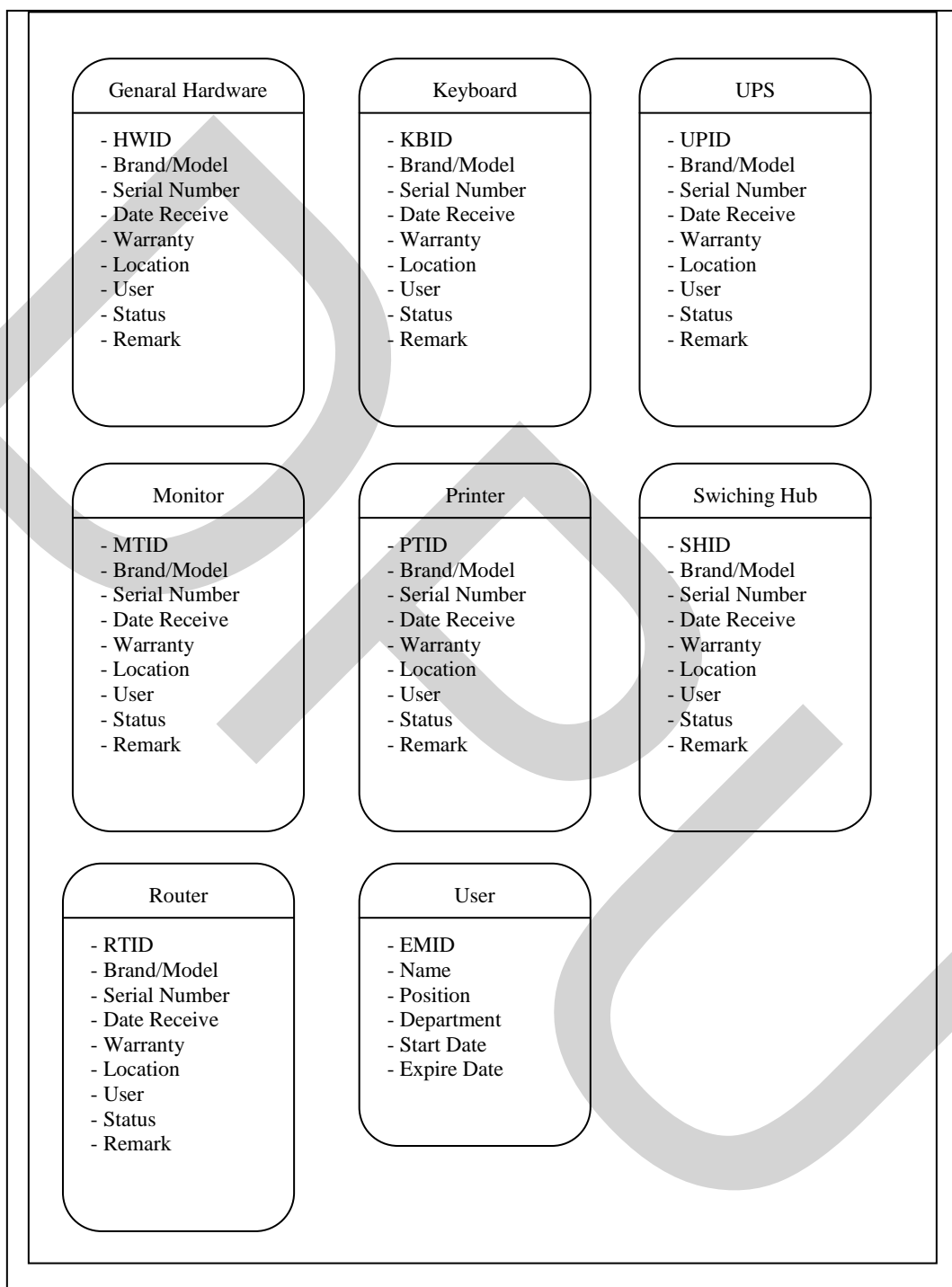
LANDSCAPE TECTONIX		Mouse								DC024
No.	MSID	Brand/Model	Serial Number	Date receive	Warranty	Location	User	Status	Remark	
1	MS001	Logitech/M-58F69	HCA42202390	07/2007	1	FL 1 ADMIN	Thitima/Pla	Use		
2	MS002	Logitech/M-R0011	810-001806	07/2008	1	FL 1 Meeting Room	All	Use		
3	MS003	Logitech/M-BT96A	810-000753	07/2009	1	SERVER ROOM	IT	Use		
4	MS004	Logitech/M-U0004	810-001808	07/2010	1	FL 1 ADMIN	AOI	Use		
5	MS005	Logitech/M-R0020	JNZMR0020	07/2011	1	FL 1 DIRECTOR	K.FON	Use		
6	MS006	Logitech/M-58F69	HCA43016042	07/2006	1	FL 2 LIBRARY	All	Use		
7	MS007	Samsung/KPNS502	507047830	07/2007	1	FL 3 Graphic	All	Use		
8	MS008	Logitech/M-U0004	810-001808	N/A	N/A	FL 2 CAD	DUSITIAON	Use		
9	MS009	Samsung/KPNS502	507044999	07/2007	1	FL 2 IT	SPARE	Not Use		
10	MS010	MDTech/MD-380	90508836	09/2009	1	FL 2 IT	SPARE	Not Use		

รูปที่ 4.38 ตารางการบันทึกข้อมูลของเมาส์

จากรูปที่ 4.38 เป็นตารางตัวอย่างในการเก็บบันทึกข้อมูลอุปกรณ์เมาส์ เพื่อให้ทราบถึง จำนวนและบอกได้ถึงสถานะว่าปัจจุบันใช้งานอยู่หรือไม่ หรือเสียหายหรือไม่ และอุปกรณ์อื่นๆ เช่น คีย์บอร์ดก็จะใช้การเก็บบันทึกข้อมูลในรูปแบบเดียวกัน



รูปที่ 4.39 CMDB Design



รูปที่ 4.39 (ต่อ)

จากรูปที่ 4.39 จะเป็นลักษณะการออกแบบฐานข้อมูล เพื่อให้ทราบว่าต้องทำการเก็บข้อมูลอะไรบ้าง ในระบบงาน

4.3.6 Availability Management

4.3.6.1 วัตถุประสงค์ (Objective)

- 1) เพื่อให้งานบริการทางด้านไอทีที่มีความพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลาให้ได้มากที่สุด เพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงที่ให้ไว้ในการทำ SLA (Service Level Agreement)
- 2) เพื่อลดความเสี่ยงในการที่จะก่อให้เกิดความเสียหาย ให้กับระบบงานบริการได้ต่างๆ ที่ไม่คาดฝันไว้ที่อาจจะเกิดขึ้นได้
- 3) เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในงานบริการของระบบงานต่างๆ ให้กับผู้ใช้งานได้
- 4) เพื่อสร้างให้ระบบงานบริการต่างๆ มีความมั่นคงของงานบริการให้ เป็นไปได้มากที่สุด

4.3.6.2 ขอบเขต (Scope)

- 1) กำหนดข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้งาน บริการที่สามารถยอมรับซึ่งกันและกันได้ ในกรณีที่สภาพความพร้อมใช้ ไม่สามารถทำงานได้
- 2) ดำเนินการตรวจสอบ ระบบงานต่างๆ และเฝ้าระวังให้มีสภาพความพร้อมใช้ ให้สามารถให้บริการทางด้านไอที
- 3) ทำหน้าที่และวิเคราะห์และทบทวนแผนการดำเนินงานปรับปรุงเพื่อลดสภาพความพร้อมใช้งานของระบบงานบริการทางด้านไอที
- 4) รายงานข้อมูลและสาเหตุของปัญหาที่เกิดจากสภาพความพร้อมใช้งานของระบบงาน ไอทีต่อผู้จัดการแผนกไอที
- 5) ทำการตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงให้อุปกรณ์ ต่างๆ ทั้งทางด้าน ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ให้มีความพร้อมใช้ในการดำเนินงานให้มากที่สุด

4.3.6.3 ตัวบ่งชี้การทำงาน (Key Performance Indicator)

- 1) ระยะเวลาที่ยอมรับในสภาพความพร้อมใช้งานของแต่ละงานให้บริการทางด้านไอที
- 2) จำนวนครั้งที่เกิดสภาพความพร้อมใช้งานของระบบงานแต่ละระบบต้องไม่เกินตามที่กำหนดไว้

4.3.6.4 ผู้รับผิดชอบกระบวนการ (Process Ownership)

- 1) ผู้จัดการแผนกไอที
- 2) พนักงานไอทีออฟฟิศเซอร์

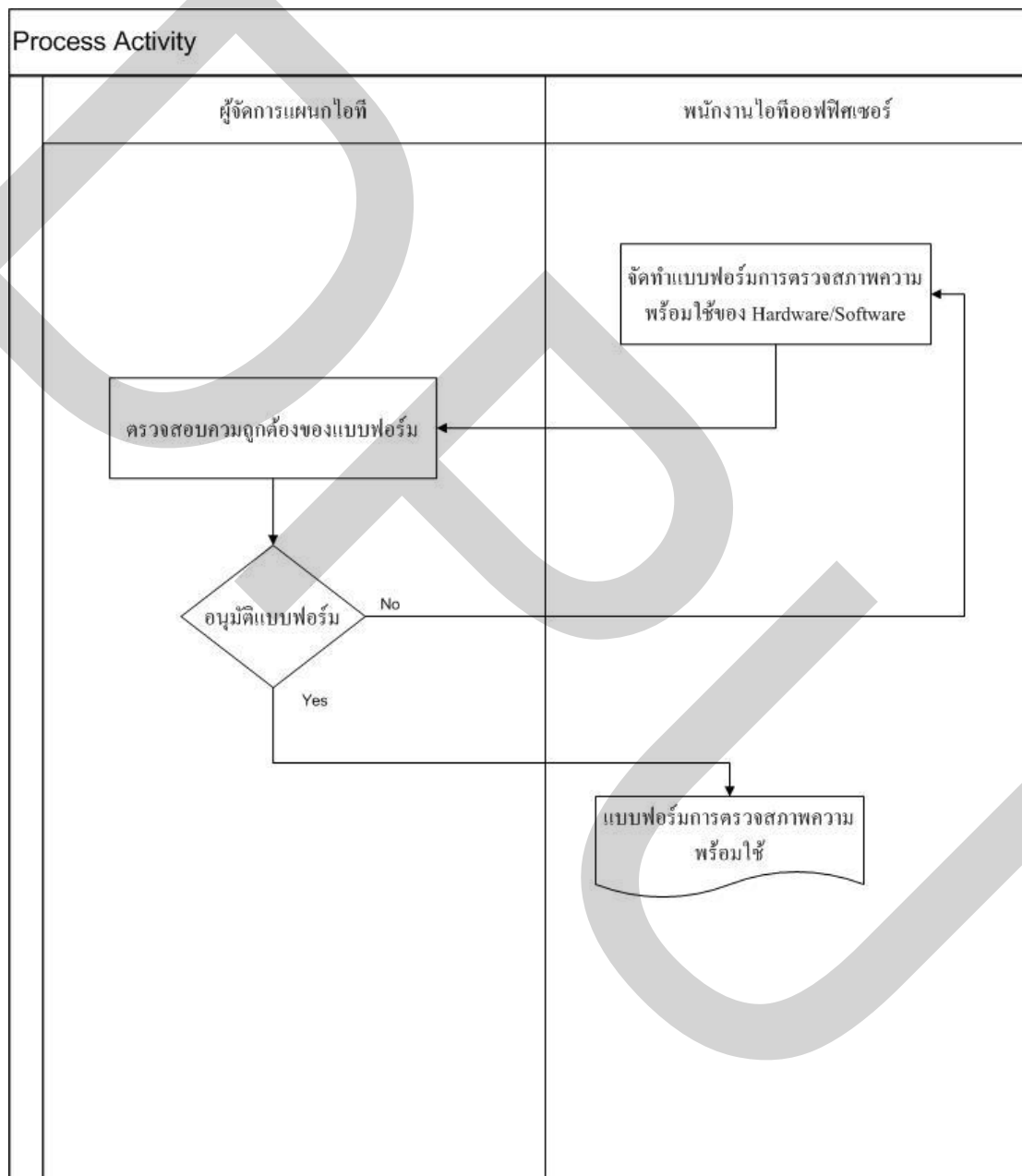
4.3.6.5 บทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ (Role and Responsibility)

ตารางที่ 4.30 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบกระบวนการของ Availability Management

ตำแหน่ง	หน้าที่รับผิดชอบ
ผู้จัดการแผนกไอที	<ul style="list-style-type: none"> ● กำหนดแผนของการให้บริการ ไอที ให้มีความสภาพพร้อมใช้ในการให้บริการ ● กำหนดข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการ กับผู้รับบริการที่สามารถยอมรับได้ ในสภาพความพร้อมใช้งานหรือไม่พร้อมให้บริการ ● กำหนดแผนในการดูแลบำรุงรักษาของตัวอุปกรณ์ระบบงานไอที ● กำหนดแผนในของการกู้คืนระบบ ให้รวดเร็วพร้อมให้บริการได้ทันถ่วงที <ul style="list-style-type: none"> ■ กำหนดมาตรการด้านระบบความปลอดภัย เพื่อป้องกันการบุกรุกจากภายนอก อันก่อนให้เกิดความล้มเหลวของการให้บริการ
พนักงานไอทีออฟฟิศเซอร์	<ul style="list-style-type: none"> ● ติดตามตรวจสอบและเฝ้าระวังระบบไอที เพื่อไม่ให้เกิดความล้มเหลวต่อสภาพความพร้อมใช้ของการให้บริการ ● ดำเนินการปรับปรุงและแก้ไข เมื่อเกิดเหตุการณ์สภาพความพร้อมใช้งาน ภายในระยะเวลาที่ได้มีการกำหนดในข้อตกลงไว้ ● วิเคราะห์ ประเมิน และสรุปผลข้อมูล ในสภาพความพร้อมใช้ต่อ ผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศ เพื่อนำไปวางแผน การปรับปรุงสภาพความพร้อมใช้ ● รายงานสาเหตุ ของสภาพความพร้อมไม่พร้อมใช้ของระบบงานไอที ต่อผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศ <ul style="list-style-type: none"> ■ ดำเนินการดูแลรักษาอุปกรณ์ของระบบไอที ตามแผนที่ได้มีการตกลงกันไว้

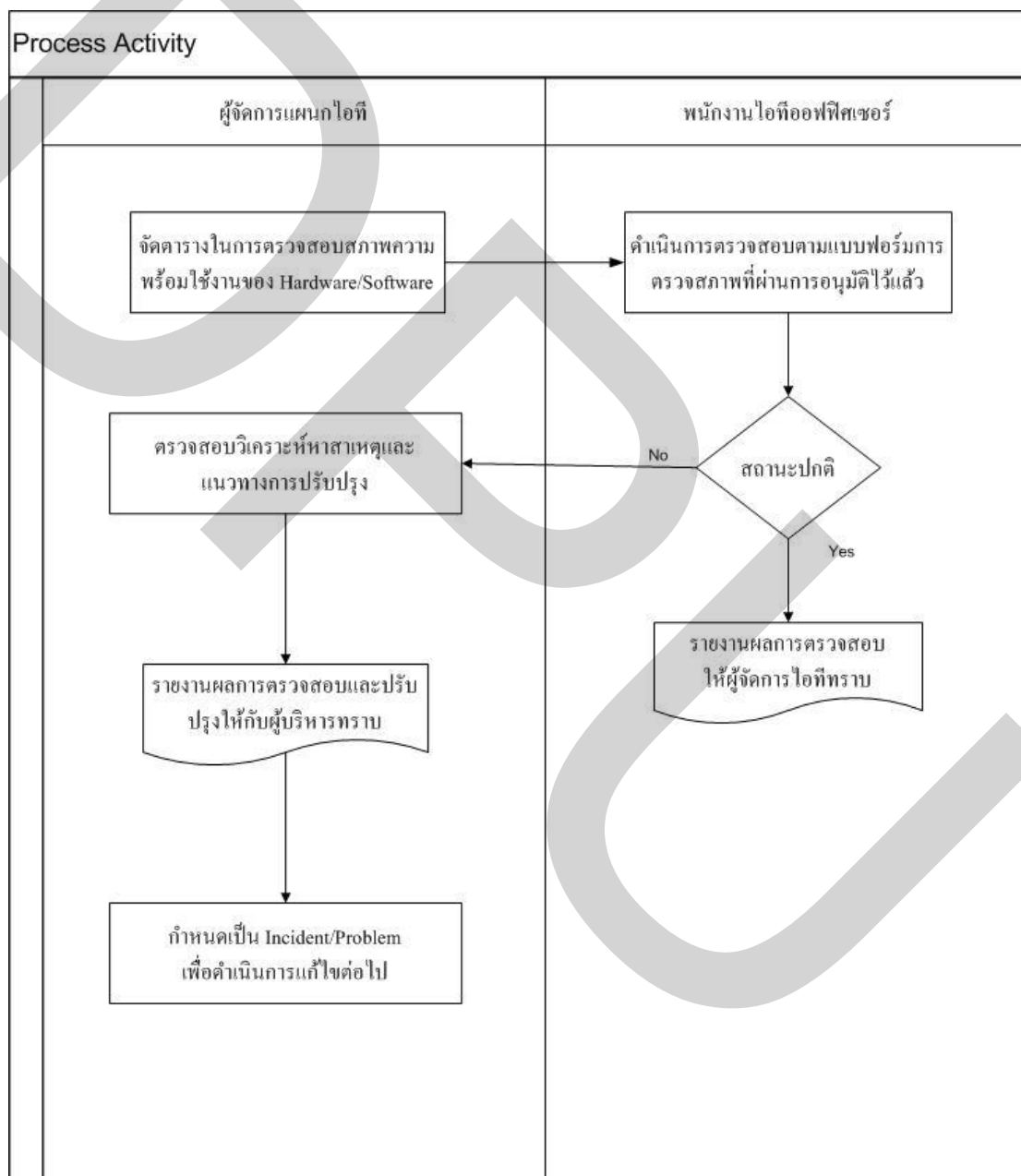
4.3.6.6 กิจกรรม (Process details)

1) กระบวนการการออกแบบฟอร์มการตรวจสอบหรือทำ Checklist ในการตรวจสอบความพร้อมของระบบงานเพื่อใช้ในการตรวจสอบสภาพการให้บริการของระบบงาน



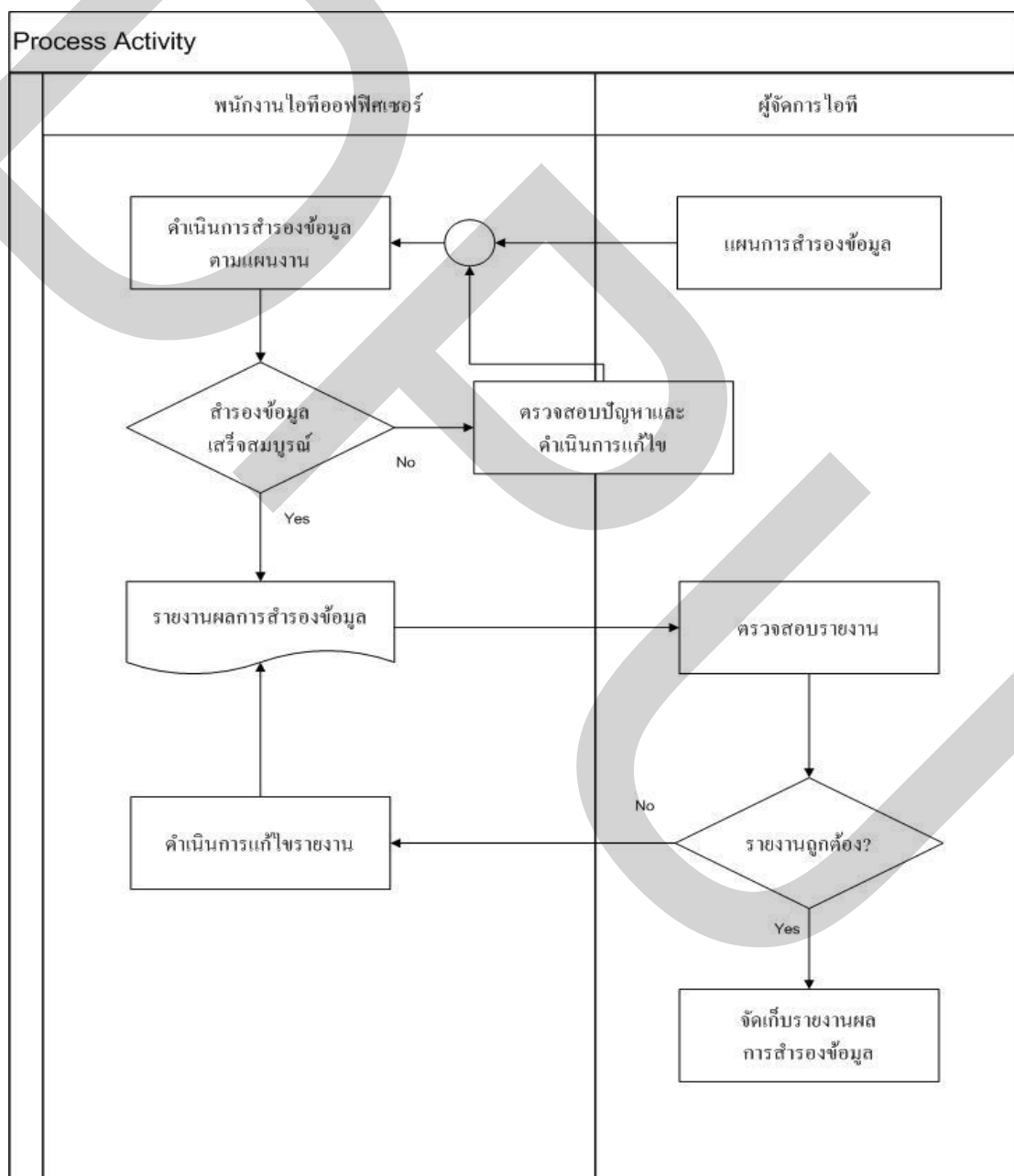
รูปที่ 4.40 กระบวนการออกแบบฟอร์มการตรวจสอบ

2) กระบวนการตรวจสอบสภาพความพร้อมใช้งานของ Hardware และ Software ทุกๆ 3 เดือน จากแบบฟอร์มที่ได้ทำการออกแบบในการตรวจสอบสภาพความพร้อมใช้งานแล้วทางไอทีนำมาใช้ดำเนินการในการตรวจสอบอุปกรณ์ทั้ง Hardware และ Software ตามตารางที่กำหนดโดยเริ่มนับตั้งแต่เดือนมกราคมของทุกปี



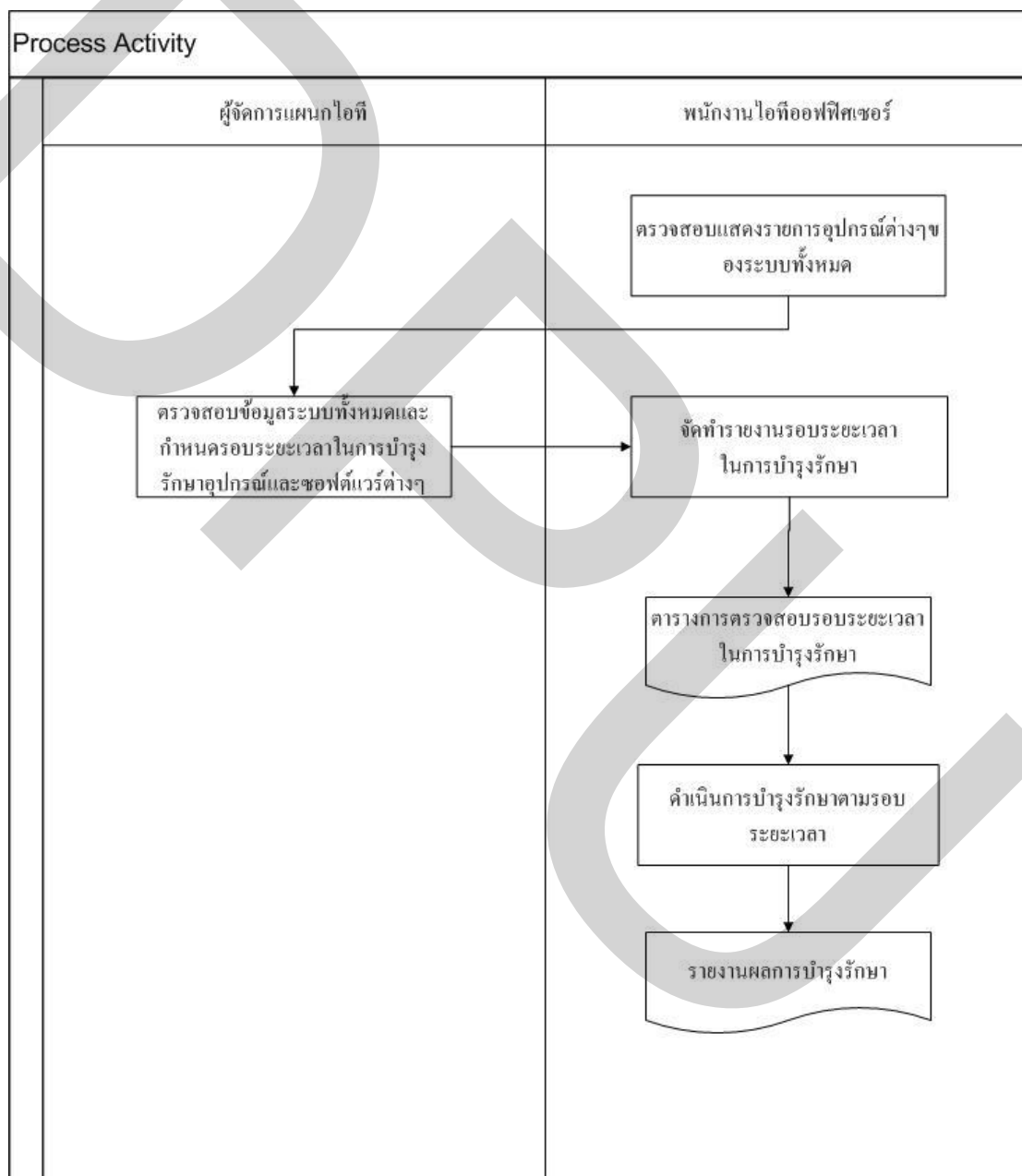
รูปที่ 4.41 กระบวนการตรวจสอบสภาพความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์

3) การบริการสำรองข้อมูล (Backup Data) บนเครื่องเซิร์ฟเวอร์เท่านั้น ในการสำรองข้อมูลบนเครื่องเซิร์ฟเวอร์นั้นจะต้องทำการกำหนดขั้นตอนการทำการสำรองข้อมูลให้ชัดเจน เพื่อลดความผิดพลาดของข้อมูลให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด โค ยจะมีแบบฟอร์มในการทำ Check list การปฏิบัติงานตามตารางเวลาที่กำหนดโดยไอทีออฟฟิศเซอร์จะทำการสำรองข้อมูลตามแผนงานที่วางไว้ และหลังจากนั้นทางผู้จัดการไอทีจะทำการตรวจสอบรายงานผลการสำรองข้อมูล



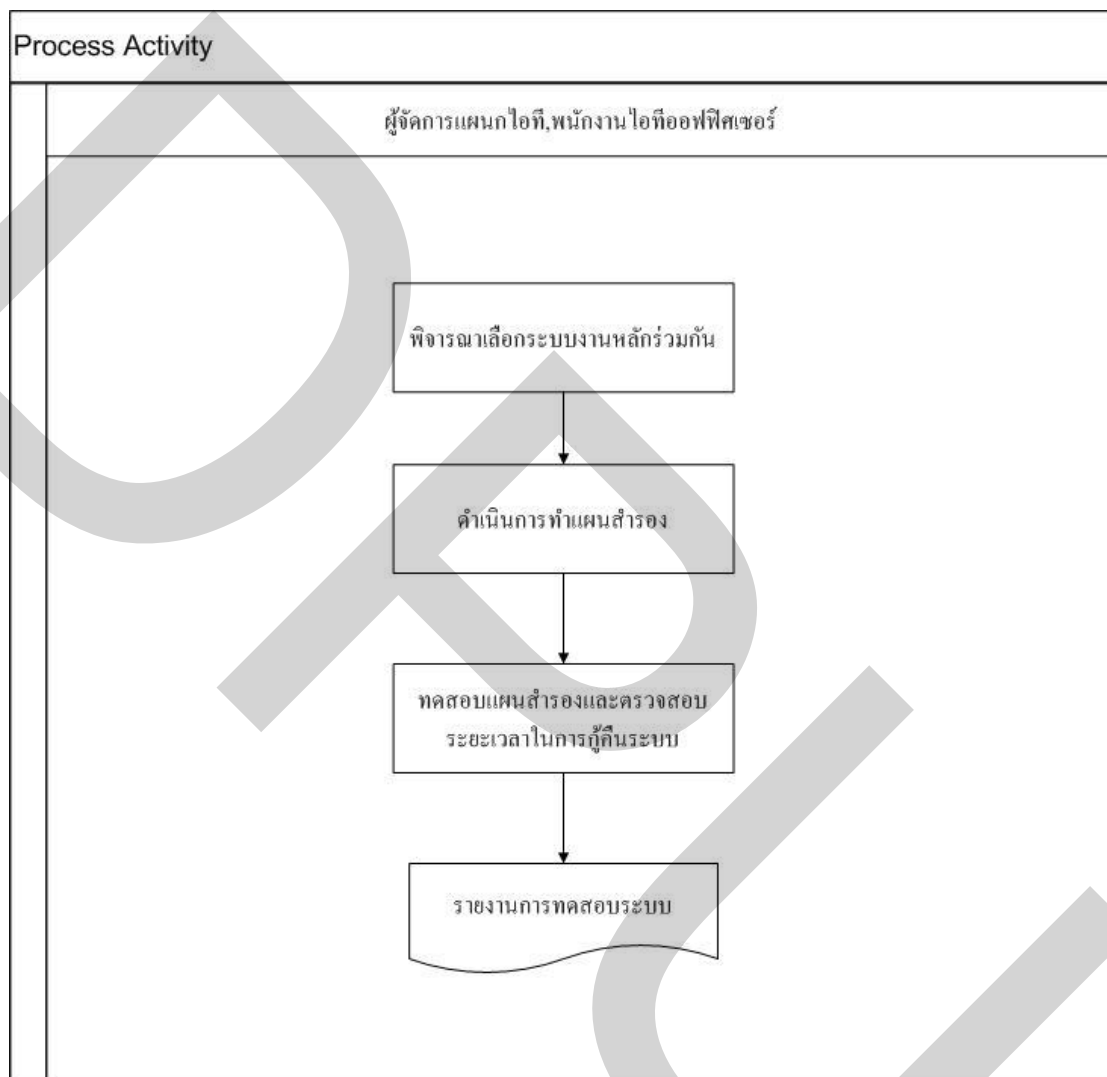
รูปที่ 4.42 กระบวนการสำรองข้อมูลบนเครื่องเซิร์ฟเวอร์

4) แผนการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance System) เพื่อทำการตรวจสอบอุปกรณ์ทั้งด้าน Hardware และ Software ให้มีความพร้อมใช้อยู่เสมอ โดยจะทำการบำรุงรักษาอุปกรณ์หรือเปลี่ยนอะไหล่ตามที่ได้กำหนดรอบระยะเวลาไว้



รูปที่ 4.43 กระบวนการบำรุงรักษา

5) จัดทำแผนเพื่อเตรียมการสภาพความพร้อมใช้สำหรับกระบวนการทางธุรกิจ โดยจัดทำแผนสำรองให้กับระบบงานหลักที่ต้องการระยะเวลา Downtime น้อยที่สุด



รูปที่ 4.44 การจัดเตรียมแผนสำรองให้มีสภาพความพร้อมใช้มากที่สุด

4.3.6.7 นโยบายการบริหารจัดการ สภาพความพร้อมใช้งาน (Availability Management Policy)

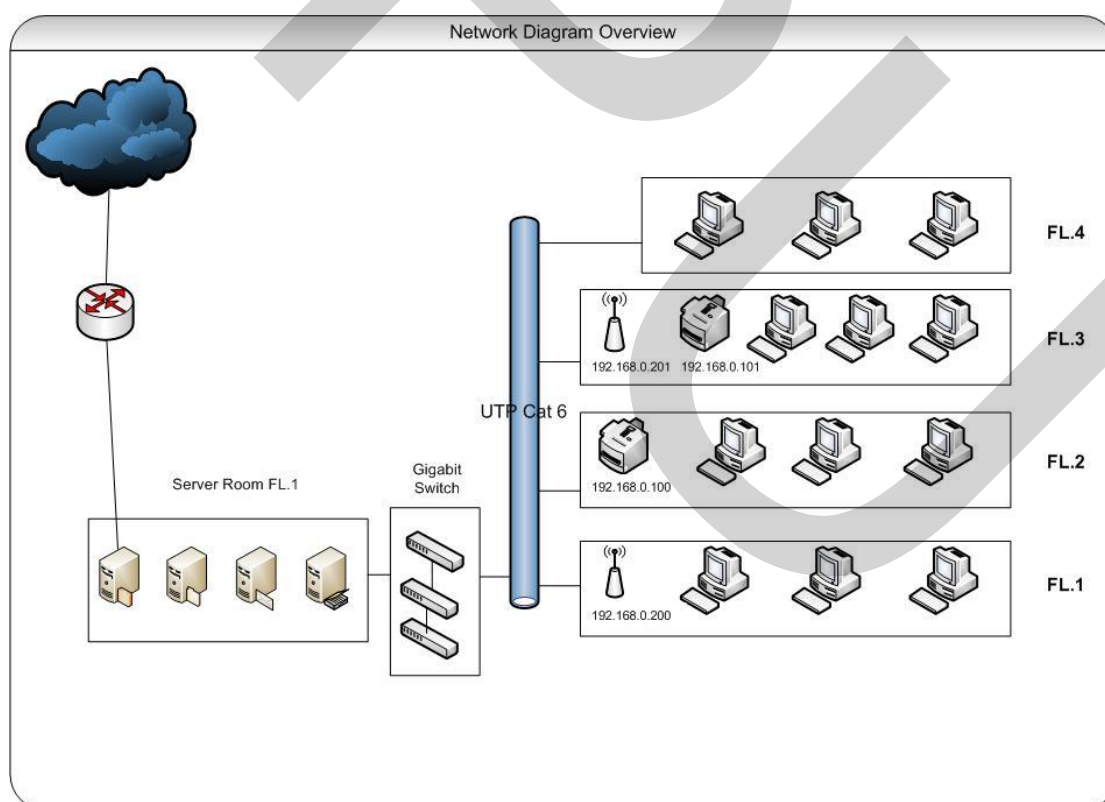
- 1) ต้องตรวจสอบประเมินความพร้อมใช้งานในการให้บริการตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละระบบ
- 2) ต้องปฏิบัติตามแผนงานบำรุงรักษาระบบงานต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ให้เป็นไปอย่างเคร่งครัด

- 3) ต้องดำเนินการให้บริการให้อยู่ภายใต้ข้อตกลงในการให้บริการที่ให้ไว้
- 4) ต้องทำการสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ห้ามลืมสำรองเด็ดขาด
- 5) ต้องทำการทดสอบแผนการกู้คืนข้อมูลอย่างน้อย 1 ครั้งต่อระยะเวลาภายใน 2

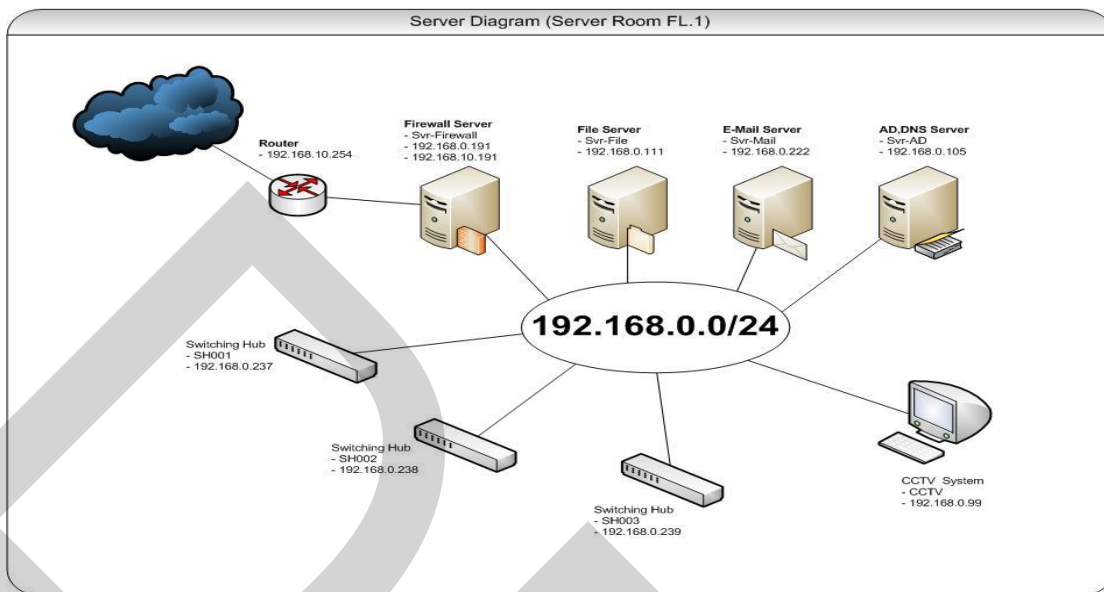
เดือน

4.3.6.8 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

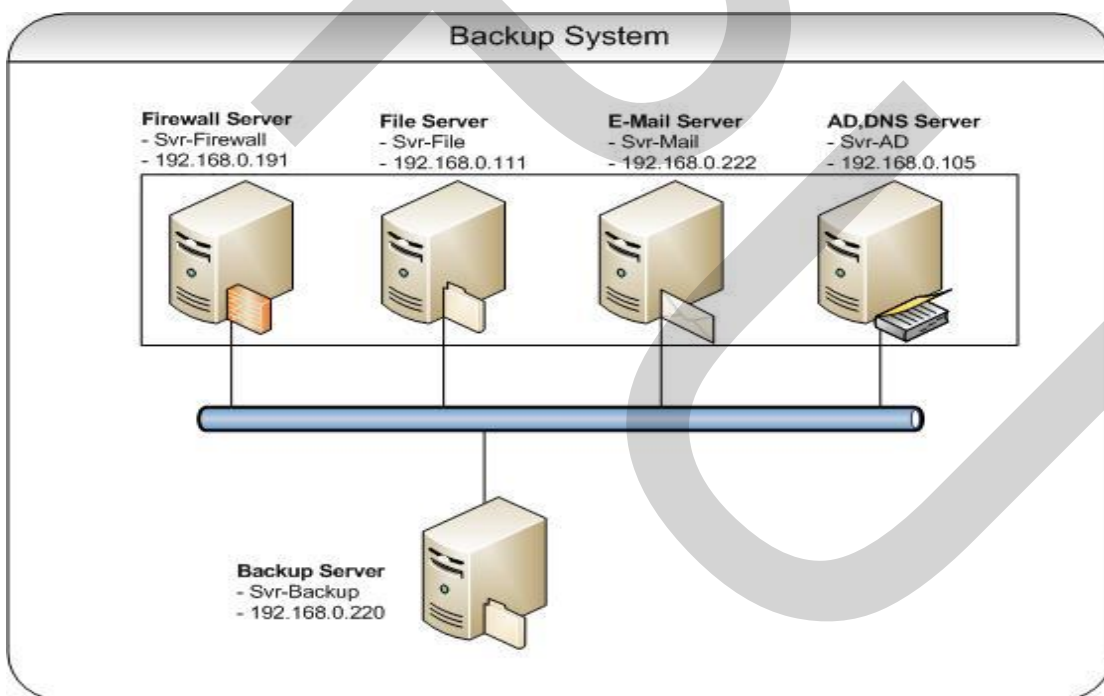
- 1) แผนผังองค์ประกอบทางด้านระบบเครือข่ายและเซิร์ฟเวอร์
- 2) φόρმการตรวจสอบสภาพความพร้อมใช้งานของแต่ละระบบงาน
- 3) รายงานสภาพความพร้อมใช้งานในแต่ละเดือน
- 4) แผนการบำรุงรักษาระบบงาน (Maintenance System Plan)
- 5) แผนการสำรองข้อมูลของระบบงาน (Backup System Plan)
- 6) แผนการทดสอบการกู้คืน (Test Recovery System Plan)
- 7) ตารางการตรวจสอบการสำรองข้อมูลบนเซิร์ฟเวอร์
- 8) รายงานผลการทดสอบการกู้คืน



รูปที่ 4.45 Network Diagram Overview



รูปที่ 4.46 Server Diagram Overview



รูปที่ 4.47 Backup System

จากรูปที่ 4.45,4.46,4.47 เป็นภาพที่แสดงให้เห็นถึงภาพรวมของระบบในการทำงาน เพื่อให้สะดวกต่อการแก้ไขและตรวจสอบได้

Test Recovery System Plan

วัตถุประสงค์เพื่อ

1. ให้ข้อมูลที่ทำการสำรอง (Backup) มีความถูกต้องมากที่สุดเมื่อระบบเกิดปัญหา
2. เพื่อสร้างความมั่นใจต่อผู้ใช้งานเมื่อข้อมูลเกิดปัญหาหรือสูญหาย

ขั้นตอนวิธีการทดสอบ

1. จัดสร้างระบบจำลอง Virtual Machine ของแต่ละระบบ
2. นำข้อมูลที่สำรองไว้มาไว้ในระบบจำลอง เพื่อทำการทดสอบข้อมูลของแต่ละระบบ
3. ทำการทดสอบระบบจำลองให้เหมือนกับการทำงานจริงทุกระบบ
4. ทำการบันทึกระยะเวลาตั้งแต่เริ่มทดสอบจนถึงระยะเวลาที่ระบบสามารถใช้งานได้สมบูรณ์
5. การทดสอบการกู้คืนระบบจะทำการทดสอบทุกๆ 3 เดือน โดยระบบที่จะทำการทดสอบตามตารางด้านล่างนี้

ลำดับที่	ระบบงาน	ข้อมูลที่ใช้ทดสอบ	ผู้รับผิดชอบ
1	DC,DNS	System State	IT
2	Mail Server	Data E-mail Account	IT
		Configuration	IT
		Log file	IT
3	Firewall	Configuration	IT
		Log file	IT
4	File Sharing Server	Data Project	IT
		Data Library	IT
		Data User	IT
		Config Permision	IT

Backup System Plan

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มีข้อมูลสำรองของระบบต่างๆในกรณีที่มีข้อมูลหายหรือระบบเสียหาย
2. เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้งานในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินเสียหาย

ขั้นตอนการดำเนินงาน

ลำดับที่	ระบบงาน	ชนิดข้อมูล	รูปแบบการสำรองข้อมูล	ความถี่ในการสำรองข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
1	DC,DNS	System State	Full	Daily Backup 3 ครั้งต่อวัน	IT
2	Mail Server	Data E-mail Account	Full+Differential	Daily Backup 3 ครั้งต่อวัน	IT
		Configuration	Full	Monthly Backup 1 ครั้งต่อเดือน	IT
		Log file	Full	Monthly Backup 1 ครั้งต่อเดือน	IT
3	Firewall	Configuration	Full	Monthly Backup 1 ครั้งต่อเดือน	IT
		Log file	Full	Monthly Backup 1 ครั้งต่อเดือน	IT
4	File Sharing Server	Data Project	Full+Differential	Daily Backup 3 ครั้งต่อวัน	IT
		Data Library	Full	Weekly Backup 1 ครั้งต่อสัปดาห์	IT
		Data User	Full+Differential	Daily Backup 3 ครั้งต่อวัน	IT
		Config Permision	Full	Monthly Backup 1 ครั้งต่อเดือน	IT

Landscape Tectonix Limited.

222/17 Phutthamonthon sai 2 Road, Salathammassop,Thawiwattana, Bangkok 10170 Thailand
Tel : +66 2 449 0035, +66 2 449 0036 Fax : +66 2 449 0037 E-mail : info@landscapetectonix.com

รูปที่ 4.49 แผนการสำรองข้อมูล

Maintenance System Plan

ลำดับที่	อุปกรณ์หรือซอฟต์แวร์ระบบ	ความถี่ในการตรวจสอบ	รายละเอียดในการบำรุงรักษา
1	เครื่องปรับอากาศ	<input type="checkbox"/> รายสัปดาห์ <input type="checkbox"/> รายเดือน <input type="checkbox"/> รายไตรมาส <input checked="" type="checkbox"/> รายครึ่งปี <input type="checkbox"/> รายปี	1. ทำการล้างแอร์
2	Domain Controller, DNS Server	<input type="checkbox"/> รายสัปดาห์ <input checked="" type="checkbox"/> รายเดือน <input type="checkbox"/> รายไตรมาส <input type="checkbox"/> รายครึ่งปี <input type="checkbox"/> รายปี	1. ตรวจสอบ Log หา error เพื่อ ไปดำเนินการแก้ไข
3	ระบบเมลเซิร์ฟเวอร์	<input type="checkbox"/> รายสัปดาห์ <input checked="" type="checkbox"/> รายเดือน <input type="checkbox"/> รายไตรมาส <input type="checkbox"/> รายครึ่งปี <input type="checkbox"/> รายปี	1. ทำการอัปเดตซอฟต์แวร์ เวอร์ชันล่าสุด
4	ระบบไฟร์วอลล์	<input type="checkbox"/> รายสัปดาห์ <input type="checkbox"/> รายเดือน <input checked="" type="checkbox"/> รายไตรมาส <input type="checkbox"/> รายครึ่งปี <input type="checkbox"/> รายปี	1. ทำตรวจสอบเวอร์ชันและ อัปเดตซอฟต์แวร์เวอร์ชันล่าสุด ตามความเหมาะสม
5	เครื่องสำรองไฟ	<input type="checkbox"/> รายสัปดาห์ <input type="checkbox"/> รายเดือน <input checked="" type="checkbox"/> รายไตรมาส <input type="checkbox"/> รายครึ่งปี <input type="checkbox"/> รายปี	1. ตรวจสอบ อายุการใช้งานของ แบตเตอรี่ โดยจะต้องทำการ เปลี่ยนก่อนแบตเตอรี่จะ เสื่อมสภาพ

6	ระบบไฟล์เซิร์ฟเวอร์	<input type="checkbox"/> รายสัปดาห์ <input type="checkbox"/> รายเดือน <input checked="" type="checkbox"/> รายไตรมาส <input type="checkbox"/> รายครึ่งปี <input type="checkbox"/> รายปี	1. ทำการตรวจสอบสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล 2. ตรวจสอบโควต้าลิมิต 3. ตรวจสอบการทำงานของฮาร์ดไดรฟ์ว่าทำงานปกติหรือไม่และควรเปลี่ยนทุกๆ 3 ปี
---	---------------------	--	--

รูปที่ 4.50 (ต่อ)

ตารางการตรวจสอบสภาพความพร้อมใช้
ประจำวันที่.....

ชื่อระบบ	รายการตรวจเช็ค	สถานะความพร้อมใช้		รายละเอียด	ชื่อผู้ตรวจสอบ
1.DC,DNS	พื้นที่ว่างบนฮาร์ดไดรฟ์	ปกติ	ไม่ปกติ		
	พื้นที่ว่างบนเมมโมรี	ปกติ	ไม่ปกติ		
	ตรวจสอบเครื่องสำรองไฟ	ปกติ	ไม่ปกติ		
2.Mail Server	ตรวจสอบ Log error	ปกติ	ไม่ปกติ		
	พื้นที่ว่างบนฮาร์ดไดรฟ์	ปกติ	ไม่ปกติ		
	พื้นที่ว่างบนเมมโมรี	ปกติ	ไม่ปกติ		
3.Firewall Server	ตรวจสอบเครื่องสำรองไฟ	ปกติ	ไม่ปกติ		
	ตรวจสอบ Log error	ปกติ	ไม่ปกติ		
	พื้นที่ว่างบนฮาร์ดไดรฟ์	ปกติ	ไม่ปกติ		
4.File Sharing Server	พื้นที่ว่างบนเมมโมรี	ปกติ	ไม่ปกติ		
	ตรวจสอบเครื่องสำรองไฟ	ปกติ	ไม่ปกติ		
	ตรวจสอบ Log error	ปกติ	ไม่ปกติ		
5.Backup Server	พื้นที่ว่างบนฮาร์ดไดรฟ์	ปกติ	ไม่ปกติ		
	พื้นที่ว่างบนเมมโมรี	ปกติ	ไม่ปกติ		
	ตรวจสอบเครื่องสำรองไฟ	ปกติ	ไม่ปกติ		
	ตรวจสอบ Log error	ปกติ	ไม่ปกติ		

รูปที่ 4.51 แบบฟอร์มการตรวจสอบสภาพความพร้อมใช้ของระบบ



รายงานสภาพความไม่พร้อมใช้

ประจำเดือน.....

1. File Sharing Server

รายการ	ระยะเวลา/ระดับความสำคัญ				
	P1	P2	P3	P4	P5
จำนวนของปัญหา	0	0	0	0	0
ระยะเวลาที่ระบบหยุดทำงานโดยไม่ได้คาดไว้					
ระยะเวลาที่ทำให้ระบบหยุดทำงานโดยวางแผนไว้					
รวมระยะเวลาที่ระบบหยุดให้บริการต่อปี					

%Downtime (Unplan)

%

%Downtime (Plan)

%

%Total Availability

%

2. Mail Server System

รายการ	ระยะเวลา/ระดับความสำคัญ				
	P1	P2	P3	P4	P5
จำนวนของปัญหา	0	0	0	0	0
ระยะเวลาที่ระบบหยุดทำงานโดยไม่ได้คาดไว้					
ระยะเวลาที่ทำให้ระบบหยุดทำงานโดยวางแผนไว้					
รวมระยะเวลาที่ระบบหยุดให้บริการต่อปี					

%Downtime (Unplan)

%

%Downtime (Plan)

%

%Total Availability

%

3. DC,DNS Server

รายการ	ระยะเวลา/ระดับความสำคัญ				
	P1	P2	P3	P4	P5
จำนวนของปัญหา	0	0	0	0	0
ระยะเวลาที่ระบบหยุดทำงานโดยไม่ได้คาดไว้					
ระยะเวลาที่ทำให้ระบบหยุดทำงานโดยวางแผนไว้					
รวมระยะเวลาที่ระบบหยุดให้บริการต่อปี					

%Downtime (Unplan)

%

%Downtime (Plan)

%

%Total Availability

%

4. Firewall Server

รายการ	ระยะเวลา/ระดับความสำคัญ				
	P1	P2	P3	P4	P5
จำนวนของปัญหา	0	0	0	0	0
ระยะเวลาที่ระบบหยุดทำงานโดยไม่ได้คาดไว้					
ระยะเวลาที่ทำให้ระบบหยุดทำงานโดยวางแผนไว้					
รวมระยะเวลาที่ระบบหยุดให้บริการต่อปี					

%Downtime (Unplan) %
 %Downtime (Plan) %
 %Total Availability %

รูปที่ 4.54 (ต่อ)

ตารางการตรวจสอบการสำรองข้อมูลบนเซิร์ฟเวอร์ประจำเดือน.....

Date	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
System Name																															
File Server																															
E-Mail Server																															
AD, DNS																															

บันทึกเหตุการณ์ที่ไม่สามารถสำรองข้อมูลได้สมบูรณ์ :

วิธีการแก้ไขปัญหา :

ผู้ตรวจการสำรองข้อมูล

ลงชื่อ

(.....)

วันที่

เจ้าหน้าที่ไอที ออฟฟิศเซอร์

ผู้ตรวจสอบผลการตรวจเช็ค

ลงชื่อ

(.....)

วันที่

ผู้จัดการระบบไอที

รูปที่ 4.55 แบบฟอร์มการตรวจเช็คการสำรองข้อมูล

จากรูปที่ 4.55 เป็นฟอร์มที่ใช้ในการตรวจเช็คการสำรองข้อมูลประจำเดือนเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตรวจสอบข้อมูลที่สำรองไว้มีความพร้อมในเบื้องต้นหรือไม่

รายงานผลการบำรุงรักษาตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ประจำปี

ชื่อระบบงานหรืออุปกรณ์ที่บำรุงรักษา

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....
- 6.....

รายละเอียดในการบำรุงรักษา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผลการบำรุงรักษา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

หมายเหตุ

.....

.....

.....

.....

(/ /)
ผู้ตรวจสอบการบำรุงรักษา

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาการนำกรอบงานไอทิลเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กรธุรกิจขนาดเล็กลง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงกระบวนการบริหารจัดการงานทางด้านการให้บริการทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีรูปแบบการทำงานในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน โดยจะทำการสร้างต้นแบบการทำงานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานจริงและควบคุมการดำเนินงานภายใต้นโยบายต่างๆ ที่กำหนดไว้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาในเรื่องการนำกรอบงานไอทิลมาประยุกต์ใช้ในองค์กรธุรกิจขนาดเล็กลงในครั้งนี้ในการวิเคราะห์ถึงปัจจัยเบื้องต้นก่อนที่จะนำกระบวนการต่างๆภายในกรอบงานไอทิลมาออกแบบใช้งานเพื่อให้เกิดความเหมาะสม โดยมีปัจจัยดังต่อไปนี้คือ

5.1.1 ปัญหาของระบบงานเดิม ในรูปแบบการทำงานของระบบการให้บริการทางด้านไอทีเองยังไม่มีรูปแบบการให้บริการที่ชัดเจนและข้อมูลต่างๆบางอย่างยังไม่ได้ถูกจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบและยากต่อการสืบค้นได้

5.1.2 จากการสังเกตระบบการทำงานภายในองค์กร ลักษณะงานทางด้านธุรกิจส่วนใหญ่จะเป็นงานแบบโครงการระยะสั้นๆ ต้องกำหนดระยะเวลาเสร็จให้ทันภายใน 1-2 อาทิตย์ ให้ทันตามเวลาที่ทางลูกค้าเป็นคนกำหนด และการดำเนินงานในเกือบทุกขั้นตอนจะมีระบบคอมพิวเตอร์เข้าไปเกี่ยวข้องตลอดตั้งแต่ต้นจนจบโครงการนั้นๆ ดังนั้นทางแผนกไอทีจึงจำเป็นต้องดำเนินการหรือแก้ไขปัญหาต่างๆเพื่อให้เสร็จรวดเร็วหรือทำให้ผู้ใช้งานเสียเวลารอในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ให้น้อยที่สุดและต้องทำการออกแบบวางแผนการสำรองข้อมูลและการกู้คืนข้อมูลให้ดีที่สุดเพื่อให้สามารถนำข้อมูลกลับมาใช้ได้เมื่อกรณีเกิดปัญหาขึ้นกับระบบ

5.1.3 จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 จะแสดงให้เห็นว่าในการนำกรอบงานไอทิลเข้ามาประยุกต์ใช้งานนั้นไม่จำเป็นที่จะต้องนำทุกๆกระบวนการที่มีอยู่ในไอทิลนำมาใช้งานพร้อมๆกันทั้งหมดแต่จะขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละองค์กรที่จะนำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและประโยชน์สูงสุดกับองค์กรนั้นๆไป

5.1.4 จากข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเบื้องต้น โดยในแบบสอบถามจะถูกแบ่งออกเป็น 3 ส่วนด้วยกันดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของพนักงานภายในองค์กรนี้ พบว่าบุคลากรในองค์กรส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงเริ่มต้นทำงานและมีประสบการณ์การทำงานยังไม่เกิน 10 ปี ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าวจะแสดงให้เห็นว่าบุคลากรส่วนใหญ่ขององค์กรนี้จะอยู่ในช่วงวัยรุ่นหรือวัยที่เพิ่มเริ่มต้นทำงาน ซึ่งเป็นวัยที่อาจจะยังมีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ยังไม่มาก ดังนั้นทางแผนกไอทีจึงจำเป็นต้องวางแผนการแก้ไขปัญหาให้รวดเร็วและให้คำแนะนำที่ดีและถูกต้องต่อผู้ใช้งานให้ได้มากที่สุด

2) ข้อมูลพฤติกรรมในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้งานจะใช้งานคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่อยู่ที่ 5 วันต่อสัปดาห์ และทำงานต่อวันอยู่ที่ 8 ชั่วโมง 43.33 เปอร์เซ็นต์ และมากกว่า 8 ชั่วโมง อยู่ที่ 30 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งจะเห็นว่า การใช้งานคอมพิวเตอร์มีความจำเป็นอย่างมากต่อผู้ใช้งานภายในองค์กร และงานที่ใช้งานส่วนใหญ่จะเป็นการใช้ระบบไฟล์เซิร์ฟเวอร์ 76.67 เปอร์เซ็นต์ และจะเป็นงานที่เกี่ยวข้อง บงานโครงการทางด้านการออกแบบมากถึง 86.67 เปอร์เซ็นต์ และจากการสำรวจข้อมูลพบว่าการรอคอยเมื่อระบบคอมพิวเตอร์ต่างๆ มีปัญหาโดยส่วนใหญ่ จะสามารถรอคอยการแก้ปัญหาได้ 1-3 ชั่วโมงเท่านั้น ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีอย่างหนึ่งที่ทางแผนกไอทีจำเป็นต้องดำเนินการวางแผนการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้ให้ทันตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ และในองค์กรที่เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้มีความเคร่งครัดทางด้านลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์เป็นอย่างมากและปัญหาจากการใช้งานซอฟต์แวร์ในแต่ละเดือนก็มีสัดส่วนที่มากกว่าปัญหาฮาร์ดแวร์ในแต่ละเดือนผลที่ได้จากแบบสอบถามทางผู้ใช้งานจึงให้ความสำคัญของการตรวจสอบการใช้งานซอฟต์แวร์ทุกๆ 1 เดือน เพื่อให้เกิดความพร้อมใช้มากที่สุด แต่ทั้งนี้ก็ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับเวลาที่ใช้งานด้วย ส่วนความถี่ในการบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับการบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์อยู่ที่ทุกๆ 1 เดือน แต่ในการออกแบบตารางการบำรุงรักษาที่ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมต่อไป

3) แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการทางด้านระบบไอทีในองค์กร โดยได้ทำการแบ่งเป็น 6 ข้อดังนี้ 1. การบริการด้านเครือข่าย 2. การบริการระบบคอมพิวเตอร์ 3. ระบบการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายในบริษัท 4. ระบบการใช้งานครึ่งเซิร์ฟเวอร์ 5. ระบบการบริการจัดการการดำเนินงานของส่วนงานไอที 6. คุณลักษณะการบริการทางด้านไอที ซึ่งจากที่กล่าวมาทั้ง 6 ข้อ ผลการสำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มาก เนื่องจากที่ผ่านมาทางไอทีจะทำการพยายามแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้รวดเร็วที่สุดเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถ และระหว่างช่วงก่อนที่ได้ทำแบบสำรวจได้มีการดำเนินงานในลักษณะที่ใกล้เคียงกับไอทีไปแล้วแต่ยังไม่เพียงพอต่อการวางแผนปฏิบัติงานจริง เช่น ในการดำเนินงานที่ผ่านมาทางไอทีจะรีบดำเนินการในการแก้ไขปัญหาต่างๆ จากระบบงานต่างๆ ให้เป็นไปอย่างรวดเร็วมากที่สุด แต่จากการที่ดำเนินการที่รวดเร็วนี้และพนักงาน ไอที

มีเพียงท่านเดียวจึงทำให้ไม่มีการบันทึกการแก้ไขปัญหาหรือวิเคราะห์ปัญหาที่เป็นไปแนวทางเดียว จึงทำให้ในบางครั้งปัญหาเดิมๆยังเกิดขึ้นซ้ำขึ้นอีกได้ ในการดำเนินงานที่ใกล้เคียงกับการดำเนินงาน ไอทีลที่ผ่านมามีแต่การบันทึก Incident Management เพียงอย่างเดียวแต่ยังไม่มีการบันทึกการ แก้ไขปัญหาและวิเคราะห์ปัญหา ซึ่งในอนาคตมีการทำงานที่เป็นไปในหลักการทำงานเดียวจะทำการ ทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและอาจจะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการถึงขั้นมากที่สุดก็ เป็นไปได้

5.1.5 นำข้อมูลจำนวนพนักงานไอทีกับจำนวนของผู้ใช้งานจากตาราง Helpdesk : Army Style ในบทที่ 3 มาเปรียบเทียบเพื่อประเมินและเลือกกระบวนการไอทีลมาใช้งาน ซึ่งเมื่อทำการ เปรียบเทียบแล้วนั้นปรากฏว่า ในองค์กรที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้จะอยู่ในหมวดชนิด Platoon ซึ่ง จะใช้กระบวนการไอทีลคือ Incident Management และ Service Level Management แต่ทั้งนี้ก็เป็น เพียงแค่เครื่องมือช่วยในการตัดสินใจเบื้องต้นเพียงเท่านั้น

ซึ่งจากปัจจัยต่างๆจึงนำมาซึ่งการเลือกใช้กระบวนการต่างๆของไอทีล โดยในขั้นเริ่มต้น ของการดำเนินการที่จะนำไอทีล ไปประยุกต์ใช้นั้น ได้ทำการเลือกกระบวนการทางด้านบริการมา ก่อนทั้งหมด 6 กระบวนการคือ 1. Service Level Management 2. Incident Management 3. Problem Management 4. Change Management 5. Configuration Management 6. Available Management มา ดำเนินการเป็นกรอบงาน โดยทำการออกแบบขั้นตอนการทำงาน และ ประยุกต์ใช้ในการดำเนินการ ทางด้านไอทีของบริษัท

ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1) ทำให้มีกรอบในการทำงานทางด้านไอทีที่ชัดเจน และมีขั้นตอนและมาตรฐานในการ ให้บริการที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร
- 2) ทำให้มีการเก็บข้อมูลต่างๆ ของระบบงาน โดยหากเดิมในองค์กรขนาดเล็กจะไม่มี การเก็บข้อมูลที่ละเอียดชัดเจนและยากต่อการตรวจสอบ ในการนำไอทีลเข้ามาจึงเป็นการช่วยให้สามารถ ตรวจสอบได้ว่าอุปกรณ์นั้นว่าได้ถูกใช้งานอยู่หรือไม่ หรือผู้ใดเป็นผู้ใช้งานอยู่
- 3) ช่วยให้มีระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเดิมๆ หรือปัญหาเคยเกิดขึ้นแล้วใช้ระยะเวลาใน การวิเคราะห์ แก้ไขปัญหาได้ สั้นลง และ ทำให้ ผู้ที่มาทำงานต่อสามารถทำงานต่อได้อย่างง่ายขึ้น เพราะสามารถดูข้อมูลได้จากเอกสารข้อมูลที่ได้บันทึกเช่น Configuration Baseline เป็นต้น
- 4) เจ้าหน้าที่ไอทีสามารถใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์และหาสาเหตุในการแก้ไข ปัญหาได้
- 5) สามารถช่วยให้ผู้ใช้บริการภายในองค์กรมีความพอใจกับการให้บริการทางด้านไอที และยังสามารทำเป็นแผนงานเพื่อสอดคล้องกับนโยบายทางด้าน ไอทีขององค์กรในปีถัดไปได้

6) พนักงานภายในองค์กรและผู้บริหารจะได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์และถูกต้องทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ

7) สร้างภาพลักษณ์และการดำเนินงานที่ดีให้กับแผนกไอที ในสายตาของพนักงานและผู้บริหารภายในองค์กร

5.2 ปัญหาและอุปสรรค

5.2.1 ในการออกแบบระบบงานให้เป็นที่ไปตามกรอบงานของไอทีนั้นอาจจะยังไม่ครอบคลุมการทำงานได้ทั้งหมด หรือบางกระบวนการที่ออกแบบอาจจะส่งผลทำให้การทำงานล่าช้าลงได้ แทนที่ควรจะทำให้การทำงานรวดเร็วขึ้น ซึ่งทำให้เสียเวลากับระบบงานได้ ซึ่งในบางกระบวนการจะต้องได้รับการวิเคราะห์ และใช้ผู้ที่เชี่ยวชาญหรือมีประสบการณ์ช่วยในการวางแผนเพื่อให้การดำเนินการเป็นที่ไปได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

5.2.2 ในการนำไปใช้งานจริงหากระบบงานมีขนาดใหญ่มากยิ่งขึ้นการทำงานกับเอกสารที่ยังเป็นกระดาษย่อมไม่สะดวกต่อการทำงานเป็นอย่างมาก

5.2.3 ต้องอาศัยระยะเวลาในการปรับปรุงกระบวนการแต่ละกระบวนการให้ มีความเหมาะสมกับรูปแบบการทำงานของแต่ละองค์กรกว่าจะสามารถทำงานได้สมบูรณ์แบบ

5.2.4 ต้องอาศัยความร่วมมือกับทุกฝ่ายในองค์กรในการเริ่มพัฒนาใช้งาน เพื่อให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งในอนาคตปรับใช้ในองค์กรนั้นจะต้องมีการแนะนำวิธีการดำเนินงานและชี้แจงให้กับผู้ใช้บริการเข้าใจถึงการดำเนินงานและประโยชน์ของวิธีการดำเนินงานต่างๆ ด้วย

5.2.5 ในการดำเนินงานเกิดจากการคิดวิเคราะห์ออกแบบจากไอทีในองค์กรเพียงท่านเดียวจึงทำให้กระบวนการต่างๆอาจจะยังดำเนินการไม่ถูกต้องมากนัก

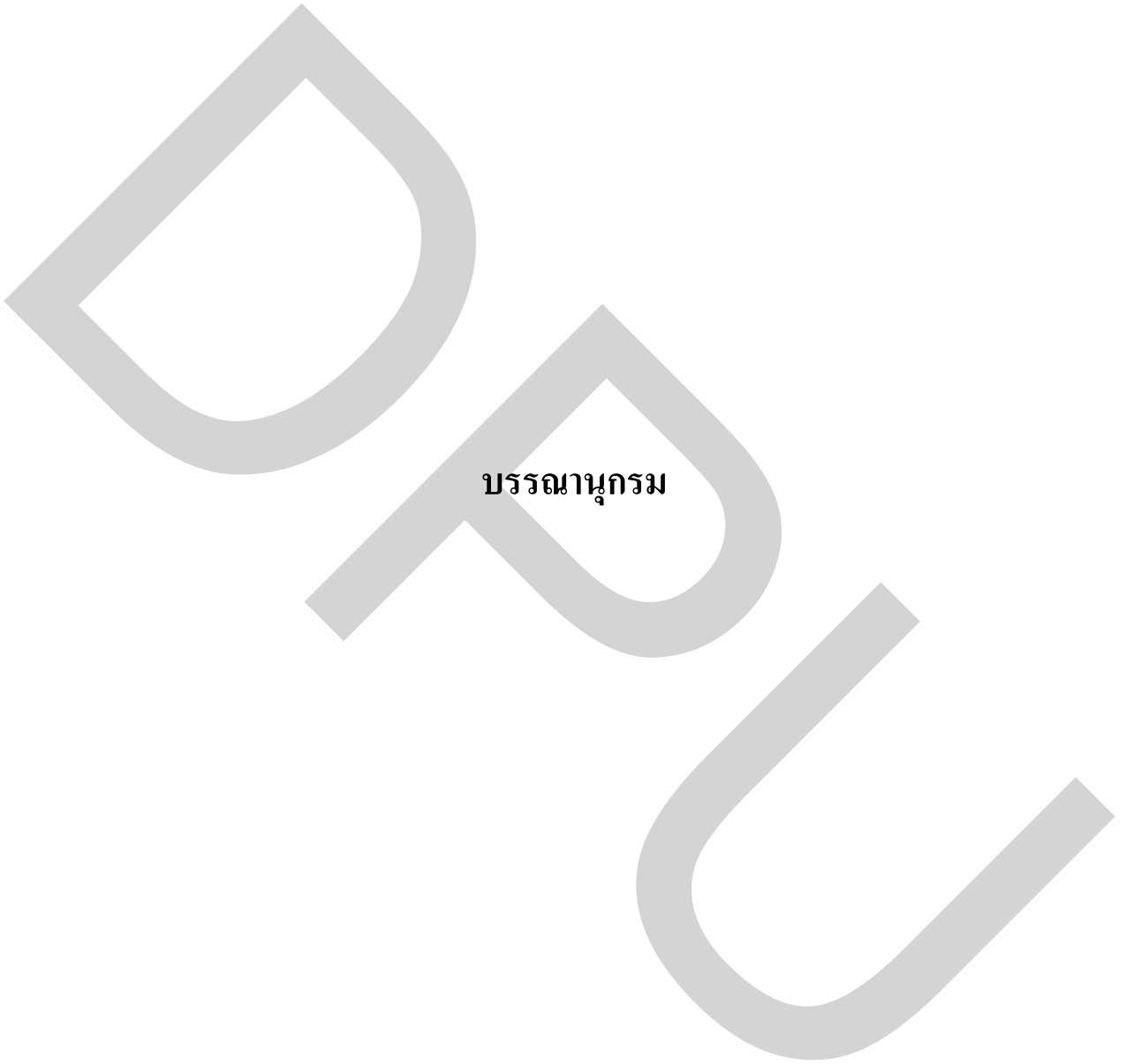
5.2.6 ในการออกแบบกระบวนการหรือแบบฟอร์มต่างๆ จำเป็นที่จะต้องอาศัยทำการทบทวนกระบวนการหลายๆรอบเพื่อที่ให้เป็นกระบวนการที่ดีที่สุด ซึ่งจากการออกแบบในครั้งนี้ยังถือว่าไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร

ตัวอย่างเช่น เมื่อผู้ใช้กระบวนการต้องการขอติดตั้งโปรแกรมเพิ่มในเครื่องทางผู้ ใช้จะต้องทำการขอไป IT Request Form เพื่อแจ้งขอติดตั้งซอฟต์แวร์เพิ่มทางไอทีจะทำการกรอกแบบฟอร์ม Change Request Form เพื่อเป็นการบันทึกการเปลี่ยนแปลงและไปดำเนินการการกระบวนการควบคุมการเปลี่ยนเพื่อเป็นการอัปเดตข้อมูลใน CMDB ให้มีข้อมูลถูกต้อง ซึ่งจะเห็นว่าขั้นตอนในการดำเนินงานนั้นอาจจะเป็นการยุ่งยากหลายขั้นตอนแต่จริงๆแล้วมีเริ่มดำเนินการ ได้สักระยะก็จะเริ่มเป็นกระบวนการที่เป็นอัตโนมัติขึ้นมาได้แต่อาจจะติดขัดในช่วงแรกของการดำเนินการเท่านั้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

ระบบการทำงาน ต้นแบบของ การนำไอทิลมาประยุกต์ใช้ในองค์กรธุรกิจขนาดเล็ก ใน การศึกษาใน ครั้งนี้ เป็นต้นแบบที่ จะเริ่ม นำไป ใช้งานจริง ในองค์กรธุรกิจขนาดเล็กที่ใช้เป็น กรณีศึกษาในครั้ง นี้ ซึ่งในปัจจุบันยังอยู่ในขั้นที่เพิ่งนำมาทดลองใช้งานและยังใช้งานไม่ได้เต็ม รูปแบบตามที่ได้ออกแบบมาเนื่องจากในระหว่างที่ทำการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ทางผู้วิจัยได้รับ มอบหมายงานในส่วนอื่นๆอีกหลายอย่างจึงทำให้การจัดการในการนำไอทิลเข้ามาประยุกต์ใช้จึงยัง ทำได้ไม่เต็มที่นักเช่นยังไม่สามารถนำกระบวนการควบคุมการเปลี่ยนแปลงมาใช้ได้เต็มรูปแบบได้ และยังพบว่าในบางกระบวนการที่นำมาใช้งานอาจจะยังไม่ดีพอซึ่งควรจะมีการปรับปรุงและพัฒนา ให้ดีขึ้นในลำดับต่อไป และยังมีอีกหลายกระบวนการของไอทิลที่ยังไม่ได้นำมา ใช้ในองค์กรธุรกิจ ขนาดเล็ก เช่น Financial Management, Capacity Management เป็นต้น ซึ่งเป็นกระบวนการที่ดี สามารถนำมาช่วยประยุกต์ใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานทางด้านไอทีให้ดียิ่งขึ้นได้ แต่ทั้งนี้จากทฤษฎีที่กล่าวไว้ในบทที่ 2 นั้นได้กล่าวไว้เกี่ยวกับ การนำไปใช้งานเพื่อให้ประสบ ความสำเร็จนั้นควรเริ่มจากจุดเล็กให้ประสบความสำเร็จก่อนแล้วค่อยขยายหรือเพิ่ม กระบวนการ อื่นๆเพิ่มขึ้นในอนาคตได้

ในระบบงานที่นำกรอบงานไอทิลมาประยุกต์ใช้งานนั้นจะมีขั้นตอนของการบันทึก รายละเอียดการให้บริการที่ถูกนำไปเรียกใช้ในกระบวนการอยู่เป็นจำนวนมาก จึงทำให้ หากเรามี ปริมาณการให้บริการจำนวนมากขึ้นหรือระบบต่างๆมีเพิ่มมากขึ้น ย่อมมีความจำเป็นต้องต้องหา เครื่องมือมาช่วยในการให้บริการเป็นอย่างมาก เพราะหากดำเนินงานด้วยระบบงานทางด้านเอกสาร แบบเดิมๆย่อมไม่สะดวกและไม่ทันต่อการให้บริการเป็นอย่างแน่นอน ซึ่งในอนาคตจะมีการพัฒนา ระบบงานเพื่อ นำมาช่วยในการดำเนินงาน ทางด้านไอทีให้สอดคล้องกับกระบวน การของไอทิลใน ลำดับต่อไป และในการที่จะพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ดียิ่งขึ้นนั้นไม่จำเป็นที่เรา จะต้องยึดติดกับมาตรฐานใดหรือรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง แต่ควรนำมาตรฐานหรือรูปแบบต่างๆ นำมาปรับใช้เพื่อให้เข้ากับองค์กรของเราเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- ปริญญา หอมเอนก. (2554). **360 IT Management กลยุทธ์สู่การบริหารไอทีให้ได้มาตรฐานโลก**.
กรุงเทพฯ: เออาร์ไอพี.
- พรรณี สวานเพลง. (2552). **เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสำหรับการจัดการความรู้**.
กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2551). **การวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ**. กรุงเทพฯ:
ซีเอ็ดยูเคชั่น.

วิทยานิพนธ์

- ขจรวุฒิ น้อยอนุสนธิกุล. (2551). **กระบวนการจัดการอินซิดีนท์ และการจัดการปัญหาสำหรับการ
สนับสนุนบริการตามมาตรฐานไอทิล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชา
วิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภดล สิทธิเดชพร. (2550). **ระบบจัดการโครงข่ายสำหรับการสนับสนุนบริการตามมาตรฐานไอทิล**
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภายิต บุญเกียรติ. (2551). **กระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลงสำหรับการสนับสนุนบริการตาม
มาตรฐานไอทิล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อินทรา จำพันดุง. (2548). **การพัฒนากระบวนการบริหารระบบงานแผนกบริการ
อุตสาหกรรมขนาดกลาง กรณีศึกษาบริษัท เอเชีย แปซิฟิคคอมโพเน้นท์ส จำกัด**.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

เอกสารอื่นๆ

อิทธิพล ลิขวิชัย. (2550). แนวทางการนำ Incident Management บนมาตรฐาน ITIL มาใช้ในองค์กร. สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

กัลยา วาณิชชัยบัญชา. (2545). แนวทางการเขียนวิธีการดำเนินงานวิจัย. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2555, จาก

<http://e-learning.vec.go.th/elearning/elearning/stat/text/Ch3Writing.doc>

กัลยา ใจรักย์ และ ประสงค์ ประณีตพลกรัง. (2554, มีนาคม). ธรรมชาติของไอที. สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม 2555, จาก

http://web.spu.ac.th/graduate/files/2011/03/IT-Governance-Tutorial_kallaya.pdf

ครรชิต มาลัยวงศ์. (2550, ตุลาคม). ธรรมชาติของไอที. สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม 2555, จาก

http://www.drkanchit.com/ict_management/articles/ictmng2007100301.html

ปริญญา หอมเอนก. (2553, สิงหาคม). 360 องศา IT SECURITY. สืบค้นเมื่อ 29 มกราคม 2555,

จาก <http://rsu-itmonline.blogspot.com/2010/08/it-service-management-itsm-standards.html>

ปริญญา หอมเอนก. (2551, ตุลาคม). บทวิเคราะห์กระบวนการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ. สืบค้นเมื่อ 29 มกราคม 2555, จาก

http://www.acisonline.net/article_prinya_eEnterprise-oct_08.htm

เมธา สุวรรณสาร. (2548, พฤศจิกายน). IT Governance & Risk Management กับ ศักยภาพการแข่งขัน และการสร้างมูลค่าเพิ่มขององค์กร. สืบค้นเมื่อ 24 มกราคม 2555, จาก

http://www.theiiat.or.th/media/km/thumbnail/47/90210161147/IT%20Governance_.pdf

ระพีพันธ์ โปธิศรี. (2551). วิธีการดำเนินการศึกษา. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2555, จาก

http://archive.lib.cmu.ac.th/full/T/2552/is0952it_ch3.pdf

สุพล พรหมมาพันธุ์. (2547, สิงหาคม). นโยบายและการจัดการระบบสารสนเทศ. สืบค้นเมื่อ 24

มกราคม 2555, จาก <http://dllibrary.spu.ac.th:8080/dspace/handle/123456789/1069>

อรพรรณ คงมาลัย และ กิตติพงษ์ บุรณกุล. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ ITIL : กรณีศึกษาธนาคารออมสิน. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2555, จาก

<http://www2.itu.tu.ac.th/userfiles/file/Research/2552/student/1/orapan+kittiphong.pdf>

อเด็คโก้. (2553, พฤศจิกายน) Adecco Thailand Salary Guide 2011. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2555 จาก

<http://www.adecco.co.th/jobs/adecco-knowledge-center-detail.aspx?id=710&c=10>

อีริคเตอร์. (2550, เมษายน). IT Service Management การบริหารงานบริการไอทีที่ได้เต็มพลังกว่าด้วย ITIL Refresh ใหม่ล่าสุด. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2555, จาก

<http://www.arip.co.th/2006/blogs.php?g1=0&blogger=eleader&id=406278>

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

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.

ELECTRONIC SOURCES

Bernd Friedrich (2005, April) IT Service Management. Retrieved Febuary 2012 from

<http://www.emacao.gov.mo/documents/14/10/seminar10a.pdf>

Wikipedia (2012, January). IT Service Management. Retrieved January 25 2012,

from http://en.wikipedia.org/wiki/IT_service_management

๕๒๕

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามข้อมูลพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร

แบบสอบถามนี้จัดทำเพื่อศึกษาถึงข้อมูลพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร กรณีศึกษา : บริษัทออกแบบภูมิสถาปัตย์แห่งหนึ่ง โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ในองค์กร
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของการรับบริการด้านระบบไอที
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามชุดนี้ใช้สำหรับการศึกษาวิจัยในการทำงานค้นคว้าอิสระเท่านั้น การตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานและสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด จึงขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ และตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นาย อธิศาสตร์ นาคบุญคง
นักศึกษาปริญญาโท สาขาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

แบบสอบถามเพื่อการประเมินงานบริการด้านระบบสารสนเทศในองค์กร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินงานด้านบริการไอทีในบริษัท

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1

ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 15 ปี

16 – 25 ปี

26 – 35 ปี

36 – 45 ปี

46 – 55 ปี

มากกว่า 55 ปี

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช.

อนุปริญญา, ปวท.

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

อื่น ๆ (ระบุ).....

4. ตำแหน่ง

Staff

หัวหน้าแผนก

ผู้จัดการ

อื่น ๆ (ระบุ).....

5. สถานภาพการสมรส

โสด

สมรส

6. ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา

ต่ำกว่า 1 ปี

1-3 ปี

3-5 ปี

5 - 10 ปี

มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2

พฤติกรรมในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ในองค์กร

1. ความถี่ในการใช้งานคอมพิวเตอร์

ทุกวัน

1 วัน /สัปดาห์

2 วัน /สัปดาห์

3 วัน /สัปดาห์

4 วัน /สัปดาห์

5 วัน /สัปดาห์

อื่นโปรดระบุ

2. จำนวนเวลาที่ใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ในแต่ละวันโดยเฉลี่ย
- น้อยกว่า 1 ชั่วโมง /วัน 1-3 ชั่วโมง /วัน
- 3-5 ชั่วโมง /วัน 5-8 ชั่วโมง /วัน
- มากกว่า 8 ชั่วโมง / วัน
3. ท่านใช้งานระบบใดมากที่สุด
- ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ระบบไฟล์แชร์ริง
- ระบบอินเทอร์เน็ต อื่น ๆ โปรดระบุ.....
4. ท่านใช้งานคอมพิวเตอร์ด้านใด
- ด้านงานกราฟฟิกออกแบบ ด้านงานพิมพ์
- ด้านงานสเปรดชีต ด้านการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- ด้านงานเอกสาร ด้านงานบริหารจัดการ
- อื่น ๆ โปรดระบุ
5. ระยะเวลาที่ท่านสามารถรอกอยได้มากที่สุดในการแก้ปัญหาเมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สามารถใช้งานได้
- น้อยกว่า 1 ชั่วโมง 1-3 ชั่วโมง
- 3-5 ชั่วโมง 5-8 ชั่วโมง
- 1-2 วัน
6. ระยะเวลาที่ท่านสามารถรอกอยได้มากที่สุดเมื่อระบบไฟล์เซิร์ฟเวอร์ไม่สามารถใช้งานได้
- น้อยกว่า 1 ชั่วโมง 1-3 ชั่วโมง
- 3-5 ชั่วโมง 5-8 ชั่วโมง
- 1-2 วัน
7. ระยะเวลาที่ท่านสามารถรอกอยได้มากที่สุดเมื่อระบบเมลเซิร์ฟเวอร์ไม่สามารถใช้งานได้
- น้อยกว่า 1 ชั่วโมง 1-3 ชั่วโมง
- 3-5 ชั่วโมง 5-8 ชั่วโมง
- 1-2 วัน
8. ระยะเวลาที่ท่านสามารถรอกอยได้มากที่สุดเมื่อระบบอินเทอร์เน็ตไม่สามารถใช้งานได้
- น้อยกว่า 1 ชั่วโมง 1-3 ชั่วโมง
- 3-5 ชั่วโมง 5-8 ชั่วโมง
- 1-2 วัน

9. ท่านคิดว่าการตรวจสอบการใช้ซอฟต์แวร์ในบริษัทควรมีความถี่ในการตรวจสอบมากแค่ไหน

ทุกๆ 1 เดือน

ทุกๆ 2 เดือน

ทุกๆ 3 เดือน

ทุกๆ 4 เดือน

อื่นๆ โปรดระบุ.....

10. ท่านคิดว่าการบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์ในบริษัทควรมีความถี่ในการตรวจสอบมากแค่ไหน

ทุกๆ 1 เดือน

ทุกๆ 2 เดือน

ทุกๆ 3 เดือน

ทุกๆ 4 เดือน

อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของการรับบริการด้านระบบไอที

การบริการ	ระดับการบริการในการบริการ				
	5	4	3	2	1
1. การบริการด้านเครือข่าย					
ความเร็วในการใช้งานเครือข่าย					
ระบบเครือข่ายใช้งานได้ดีตลอดเวลา					
ระบบการกู้คืนระบบเครือข่ายให้ทันต่อการใช้งาน					
2. การบริการระบบคอมพิวเตอร์					
ความเร็วในการซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์					
การปฏิบัติงานในการให้บริการระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ปฏิบัติงาน					
องค์ความรู้และทักษะความชำนาญของผู้ปฏิบัติงานที่ให้บริการ					
ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้ดี					
3. ระบบการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายในบริษัท					
รองรับการทำงานในการติดต่อสื่อสารได้สะดวกรวดเร็ว					
สามารถเข้าถึงใช้งานได้ง่ายและรวดเร็ว					
พบปัญหาในการใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์					
4. ระบบการใช้งานไฟล์แชร์ริง					
สามารถเข้าถึงและใช้งานได้รวดเร็ว					
ข้อมูลมีความถูกต้องอยู่เสมอ					
ข้อมูลมีการสูญหาย					
พบปัญหาในการใช้งานระบบไฟล์แชร์ริง					
5. ระบบการบริการจัดการการดำเนินงานของส่วนงานไอที					
ระบบบริหารจัดการการดำเนินงานในช่วงเวลา 6-12 เดือนที่ผ่านมาท่านพึงพอใจระดับใด					

ประวัติผู้เขียน**ชื่อ-นามสกุล**

นายอิทธิศาสตร์ นาคบุญคง

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

IT Manager

บริษัทแลนค์สเคปเทคโนโลยี ถนนพุทธมณฑล สาย 2

แขวงศาลาธรรมสพน์ เขตทวีวัฒนา

จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ประสบการณ์ทำงาน

อาจารย์สอนคอมพิวเตอร์ ณ โรงเรียนสยามคอมพิวเตอร์

และภาษา สาขาปากเกร็ด

IT Support หจก.เซฟตี้ซัพพลายส์ (Professional-one)

IT Manager บริษัทพรหมหาราชพัฒนาที่ดิน

(โรงแรมปรีณพาลาช มหานาค)