



**การปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านไอทีด้วย ITIL
กรณีศึกษา บริษัท ดาต้า โปรดักส์ ทอปปันฟอร์ม จำกัด
IT Service Operation Improvement With ITIL
(Case Study of Data Products Toppan Forms Ltd)**

ชัชวาลย์ ตู้พิจิตร¹ วสุวรรณ พงษ์จร¹ และ นิเวศ จิระวิชิตชัย^{1*}

¹หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

2410/2 ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

*E-mail: nivet.ch@spu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา หลักการของไอทีิล เข้ามาช่วยในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในระบบการแจ้งแก้ไขปัญหา สำหรับการทำงานด้านระบบสารสนเทศและศึกษาประสิทธิภาพ หลังจากนำ ITIL ปรับปรุงกระบวนการทำงานในระบบการแจ้งแก้ไขปัญหาสำหรับการทำงานด้านระบบสารสนเทศ โดยใช้กรณีศึกษาของกรณีศึกษา บริษัท ดาต้า โปรดักส์ ทอปปันฟอร์ม จำกัด โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน จาก การปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านไอทีด้วย ITIL โดยมุ่งเน้น 6 ด้านดังนี้ 1) Event Management 2) Incident Management 3) Service Desk 4) Request Fulfillment 5) Problem Management 6) Access Management จาก การสำรวจพบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจหลังปรับปรุงประสิทธิภาพเท่ากับ 4.26 ระดับความพร้อมด้านไอทีิล ของบริษัทมีความพร้อมอยู่ในระดับดี

คำสำคัญ: ไอทีิล การปรับปรุงกระบวนการ ระบบสารสนเทศ

Received: April 26, 2017

Revised: May 09, 2017

Accepted: May 19, 2017

Abstract

The objective of this research aims to study the principles of ITIL to help in developing the performance of the staff in the notification system solutions and study the performance. After leading ITIL process improvements in the running and notification system on Data product toppan form Ltd. The researchers collected data from the personnel and staff as a sample of 50 cases and analyzed by percentage, mean and standard deviation. Focusing consists of six areas such as 1) Event Management 2) Incident Management 3) Service Desk 4) Request Fulfillment 5) Problem Management 6) Access Management. The system efficiency results found mean equaled 4.26, thus the availability of ITIL at a good level.

Keyword: ITIL, Process Improvements, Information System

1. บทนำ

ในปัจจุบัน การให้บริการทางด้านเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทาง อิเล็กทรอนิกส์ มีการพัฒนาเป็นอย่างมาก มีการเพิ่มประสิทธิภาพ และนวัตกรรมต่าง ๆ ขึ้นมาอย่างไม่มีขีดจำกัด เพื่อรองรับความต้องการในการใช้งานของมนุษย์ และองค์กรสมัยใหม่ ที่จะต้องเสริมสร้างศักยภาพขององค์กรและตนเองเพื่อให้เกิดความได้เปรียบมากกว่าคู่ต่อสู้ในการแข่งขัน รวมถึงสร้างภาพลักษณ์และจุดยืนของตนให้ทัดเทียม หรือนำหน้ากว่าองค์กรอื่น ๆ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ปัจจุบันเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงถูกนำมาใช้สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน การพัฒนากระบวนการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการพัฒนาการให้บริการผู้ใช้งานหลังจากการติดตั้งอุปกรณ์ นับว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เพราะเป็นการบริหารจัดการกระบวนการ การที่จะทำให้ผู้ดูแลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทำให้ธุรกิจดำเนินงานต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง [1, 2] มาตรฐานหนึ่งที่เป็นทั้งแนวคิดและแนวทางปฏิบัติ (Framework) เพื่อการควบคุมภายในที่ดีด้าน

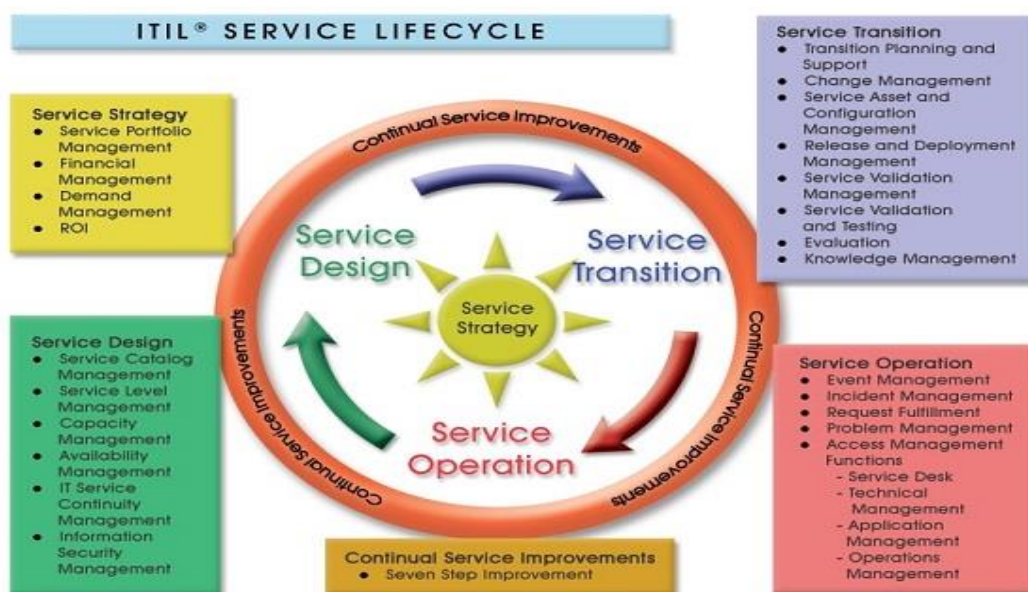
เทคโนโลยีสำหรับองค์กรธุรกิจต่าง ๆ คือ Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Framework เป็นวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด หรือ Best Practices ใช้เป็นแนวทางในการออกแบบกระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้ขั้นตอนการทำงานที่สามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานเดิมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

ผู้ภายในองค์กร โดยมุ่งเน้นเรื่องการบริหารจัดการ “งานบริการด้านเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ” เพื่อลดค่าใช้จ่ายเพิ่มรายได้ และต้องไม่ส่งผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์หรืองานบริการที่มีอยู่มีประสิทธิภาพลดลง ซึ่งถือเป็นแนวทางช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ดังนั้นการพัฒนาการบริการด้านสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานและทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงมีการนำกระบวนการทางเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อพัฒนา และปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อเป็นการยกระดับงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีการนำไอทิล (ITIL : Information Technology Infrastructure Library) มาประยุกต์ใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปอย่างมีระบบ มีข้อมูลเพียงพอต่อการวิเคราะห์ปัญหา ผลลัพธ์ ของกระบวนการ การกำหนดกฎเกณฑ์ที่ใช้วัดระดับการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยบริการที่มีคุณภาพภายใต้ข้อตกลง

ร่วมกัน [1, 3] ประวัติของไอทิล V.3 มาตรฐาน (ITIL) [4, 5] ถือเป็นแบบแผนวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด และเป็นมาตรฐานที่ควรนำมาใช้เป็นแนวทางในการเตรียมระบบสารสนเทศขององค์กร ให้พร้อมเข้าสู่ยุคธรรมชาติทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเหมาะสำหรับการบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลชัดเจน ความหมายของไอทิล กระบวนการ (ITIL) เป็นมาตรฐานการพัฒนาระบบบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ได้รับการยอมรับกว้างขวางที่สุดในปัจจุบัน ถือเป็นแบบแผนการปฏิบัติ ที่เป็นที่ยอมรับของทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนทั่วโลก การบริหารจัดการงานบริการด้านสารสนเทศ จึงกลายเป็นระเบียบปฏิบัติ สำคัญสำหรับองค์กรที่ใช้ไอทีหรือระบบสารสนเทศ เป็นตัวขับเคลื่อนการเติบโตของธุรกิจ และเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการ ส่วนประกอบของไอทิล V.3 ประกอบด้วย ส่วนหลัก ๆ 5 ส่วน ประกอบด้วย



รูปที่ 1 แสดงการทำงานในส่วนต่าง ๆ ภายใน ไอทิล V.3

กลยุทธ์การบริการ (Service Strategy) หมายถึงกลยุทธ์และการวางแผนที่สร้างคุณค่าหน้าที่และความรับผิดชอบ การวางแผนและพัฒนา กลยุทธ์ แผนงานธุรกิจที่เชื่อมโยงกับระบบไอที ปัจจัยที่เป็นโอกาสในการประสบความสำเร็จและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

บริการออกแบบงานบริการ (Service Design) หมายถึงวงจรของการบริการ หน้าที่และความรับผิดชอบ การออกแบบวัตถุประสงค์ของการบริการและส่วนประกอบต่าง ๆ การคัดเลือกและการจัดสรรรูปแบบงานบริการ ค่าใช้จ่ายของงานบริการ การวิเคราะห์ผลประโยชน์และความเสี่ยง การพัฒนางานบริการ การวัดผลและควบคุม รวมถึงปัจจัยการประสบความสำเร็จและความเสี่ยง

การส่งมอบการบริการ (Service Transition) หมายถึงการจัดการความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นรูปแบบองค์กรหรือวัฒนธรรมองค์กร การบริหารจัดการความรู้ การวิเคราะห์ความเสี่ยง ข้อควรปฏิบัติในการบริการ สถานการณ์การงานบริการแนวทาง การฝึกฝน เครื่องมือในการบริการ การวัดผลและควบคุม

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

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขจรวุฒิ (2551) [1] นำเสนอกระบวนการจัดการเหตุการณ์ไม่ปกติ และการจัดการปัญหาสำหรับการสนับสนุนบริการตามมาตรฐานไอทิล โดยเน้นพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกสำหรับการปฏิบัติงาน โดยมีการออกแบบขั้นตอนการดำเนินงานของกระบวนการจัดการอินซิเด็นท์และ

การจัดการปัญหาในการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ร่วมกับเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิสตามกระบวนการธุรกิจความยืดหยุ่นของระบบขึ้นอยู่กับความต้องการและประเภทการให้บริการไอทีของแต่ละองค์กร

นพดล (2551) [3] นำเสนอระบบการจัดการโครงสร้างสำหรับการสนับสนุนบริการตามมาตรฐานไอทิล โดยเน้นไปที่การจัดการโครงสร้างเป็นกระบวนการจัดการโครงสร้างให้ข้อมูลของคอนฟิเกอเรนซ์ไอเท็มหรือซีไอมีความถูกต้องเพื่อสนับสนุนกระบวนการจัดการบริการในการสนับสนุนบริการมีการออกแบบและพัฒนาระบบจัดการโครงการโดยใช้เทคโนโลยีเว็บเซอร์วิสพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างซีไอกับเจ้าของซีไอในกระบวนการจัดการกับเหตุการณ์ไม่ปกติและกระบวนการจัดการปัญหา สามารถนำข้อมูลมาช่วยในการพิจารณาการส่งมอบปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นกับซีไอได้

อิทธิพล ลิขวัชชัย (2550) [7] ศึกษาเรื่องแนวทางการนำ Incident Management บนมาตรฐาน ITIL เข้ามาใช้ในองค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงขั้นตอนในการนำเอาหลักการของ ITIL เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ Incident Management และสามารถนำเสนอหลักการที่ได้จากการศึกษามาประยุกต์ใช้ เพื่อวางแผนแนวทางการบริหารจัดการ Incident Management บนมาตรฐาน ITIL ให้ก่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร กล่าวโดยอ้างอิงข้อปฏิบัติที่แนะนำของ ITIL ในการกำหนดบทบาทผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง และกิจกรรมหลักต่าง ๆ การพัฒนาระบบได้ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเว็บเซอร์วิส จำลองกระบวนการการทำงาน เพื่อให้ระบบสามารถ แสดงขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ได้อย่างเป็นขั้นตอน งานวิจัยนี้ก็สามารถเป็นแนวทางใน

การวางแผนการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจได้เช่นกัน

นางลักษณ์ พรหมทอง [9] นำเสนอการวิเคราะห์ปัจจัยและกระบวนการที่สำคัญสำหรับการเก็บเกี่ยวประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้งานทั่วไป และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้บริหาร ใช้วิธีการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ปัจจัย การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ศึกษา 18 ปัจจัย สามารถจัดกลุ่มปัจจัยเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มด้านบุคคล มี 4 ปัจจัย กลุ่มด้านการบริหาร มี 11 ปัจจัย และกลุ่มด้านข้อมูลมี 3 ปัจจัย มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของปัจจัยเท่ากับ 3.55 คะแนน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เท่ากับ .829 และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R²) ที่ปรับแล้วมีค่า .674 กล่าวคือปัจจัยทั้ง 3 ด้านนี้ส่งผลต่อการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรร้อยละ 67.40 ผลการวิเคราะห์ด้านกระบวนการ 4 กลุ่ม 17 กระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ามีการดำเนินการกระบวนการต่าง ๆ ในช่วงระยะเวลา 7-9 เดือน และ 4-6 เดือน พบว่าปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมีค่าเฉลี่ย 2.99 คะแนน ผลวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เชิงลึกด้านปัจจัย ด้านกระบวนการและด้านปัญหาและอุปสรรคมีความสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม ปัจจัยและกระบวนการจากการวิจัยที่ผู้วิจัยนำเสนอจึงเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร

4. วิธีการดำเนินงาน

การศึกษาครั้งนี้ในครั้งนี้ มีลักษณะการศึกษาที่ใช้การวิจัยพื้นฐานเพื่อนำข้อมูลที่ได้นำมา

วิเคราะห์ถึงความต้องการในเบื้องต้นรวมถึงขั้นตอนการทำงาน ปัญหา ข้อดี ข้อเสียของระบบงานในปัจจุบันของฝ่าย SERVICE ENGINEER และข้อจำกัดต่าง ๆ ของระบบ ความต้องการของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และแนวทางประยุกต์ใช้ไอที เพื่อนำมาช่วยแก้ไขการทำงาน พร้อมทั้งดำเนินการทดลอง และสรุปผลของการศึกษา โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

Service Operation เป็น กระบวนการแก้ไขเหตุการณ์ในการให้บริการที่ผิดปกติ ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้การให้บริการหยุดชะงักเน้นการกู้ระบบงานและความสามารถในการให้บริการให้กลับคืนสู่สภาวะปกติให้เร็วที่สุด (Incident Management) การควบคุมหรืออนุญาตให้ผู้ใช้งานได้รับสิทธิ์ในการเข้ามาใช้งานบริการ รวมทั้งปฏิเสธผู้ที่ไม่มีสิทธิ์เข้ามาใช้งานบริการ บางองค์กรเรียกลักษณะการทำงานนี้ว่าเป็นการบริหารสิทธิ์หรือบริหารตัวตนของผู้ใช้งาน (Access Management)

Service Desk เป็น “ศูนย์กลางในการติดต่อ การรับแจ้งปัญหา (Incident) ที่เกิดขึ้นจากผู้ให้บริการไอที โดยแจ้งผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล และ เป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารและประสานงานระหว่างผู้ใช้งานไอที กับ IT Groups และทีมงาน Support เพื่อทำการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

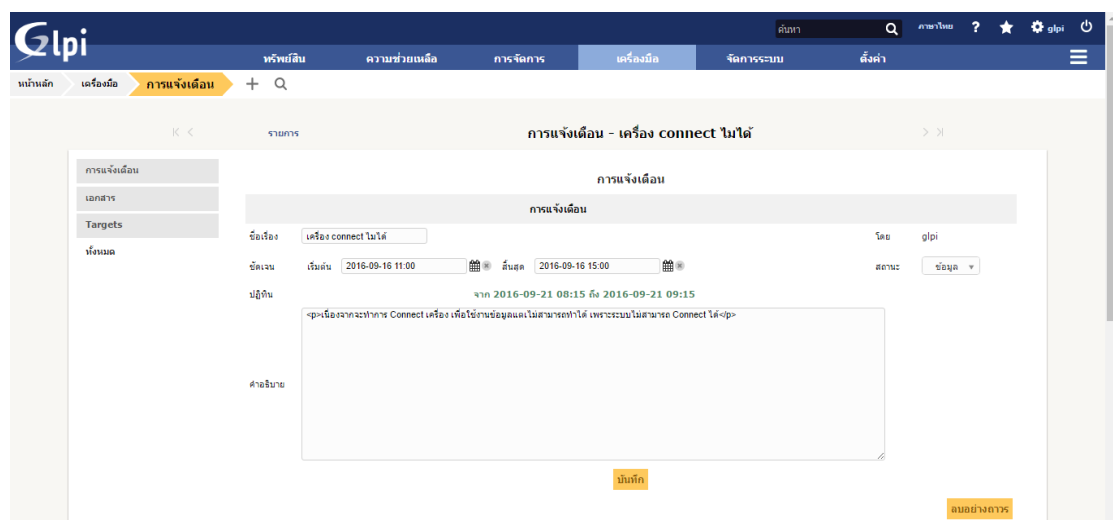
Event Management สิ่งที่เกิดขึ้น และสามารถตรวจพบได้ทั้งที่เป็นแบบคาดว่าจะเป็นและไม่ได้คาดว่าจะเป็น อาจส่งผลกระทบต่ออย่างชัดเจนต่อการดำเนินการให้บริการ [1, 2]

5. ผลการวิจัย

ตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่ตามที่เกิดขึ้นบนเครือข่ายหรือโครงสร้างพื้นฐานของผู้

ให้บริการที่อาจส่งผลกระทบต่อการใช้งานที่กำหนดให้มีมาตรการควบคุมเหตุการณ์เพื่อให้แน่ใจว่ามีการติดตามและแจ้งเตือนถึงปัญหาที่เกิดขึ้น จัดให้มีระบบแจ้งเตือนถึงปัญหาการปฏิบัติงานของระบบและโครงสร้างพื้นฐาน กระบวนการจัดการเหตุการณ์ไม่ปกติ (Incident Management) [6, 8] เป็นกระบวนการการแก้ไขเหตุการณ์ในการให้บริการที่ผิดปกติ ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้การให้บริการหยุดชะงักเน้นการกู้ระบบงานและความสามารถในการให้บริการให้กลับคืนสู่สภาวะปกติให้เร็วที่สุด เริ่มจากการรับแจ้งปัญหา

หรือเหตุเสียเกี่ยวกับเหตุขัดข้องในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต จากนั้นทำการบันทึกรายละเอียดของปัญหา จัดประเภท และกำหนดระดับ ความสำคัญของเหตุการณ์ไม่ปกติที่เกิดขึ้น จากนั้นทำการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลปัญหา เพื่อหาแนวทางแก้ไขเหตุการณ์ไม่ปกติที่เกิดขึ้น พร้อมรายงานความคืบหน้าของเหตุการณ์ไม่ปกติ สรุปผลข้อมูลของการแก้ไขปัญหา และบันทึกข้อมูลสถานะล่าสุดของเหตุการณ์ไม่ปกติพร้อมทั้งปิดงานถ้าเหตุการณ์ไม่ปกตินั้นได้รับการแก้ไขให้สามารถใช้บริการได้ตามปกติแล้ว



รูปที่ 2 แสดงขั้นตอนการทำงานของ Event Management

Request Fulfillment นำมาใช้เพื่ออธิบายความต้องการที่หลากหลายที่ผู้ใช้งานส่งเข้ามาโดย Service Request เป็นการร้องขอจากผู้ใช้งานเพื่อให้ได้มาซึ่งข่าวสาร คำแนะนำหรือการขอเปลี่ยนแปลง ตลอดจนขอเข้ามา (Access) บริการ เช่น การร้องขอเข้ามาของผู้ใช้งาน ขอติดตั้งซอฟต์แวร์เพิ่มเติมการร้องขอใช้บริการของผู้ใช้ใช้งานควรได้รับการติดตามอย่างเหมาะสมเพื่อให้สามารถรับมือและรายงานสถานการณ์ร้องขอได้อย่างถูกต้อง ดูแลรักษาความพึงพอใจของลูกค้าผ่านกระบวนการ

จัดการเกี่ยวกับการร้องขอใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเกี่ยวกับความพร้อมของการให้บริการและกระบวนการที่จะทำให้ได้รับบริการ ให้บริการข้อมูลทั่วไป รวมทั้งรับคำดำเนินจากผู้ให้บริการ

Problem Management การทำ Problem Management จะใช้ข้อมูลจากการบันทึก Incident ในระบบ GLPI มาเป็นตัววิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยแบ่ง Incident ที่เกิดขึ้นให้เป็นหมวดหมู่เพื่อตรวจสอบ Incident ที่ไม่ปกติ หรือเกิดขึ้นมากกว่า

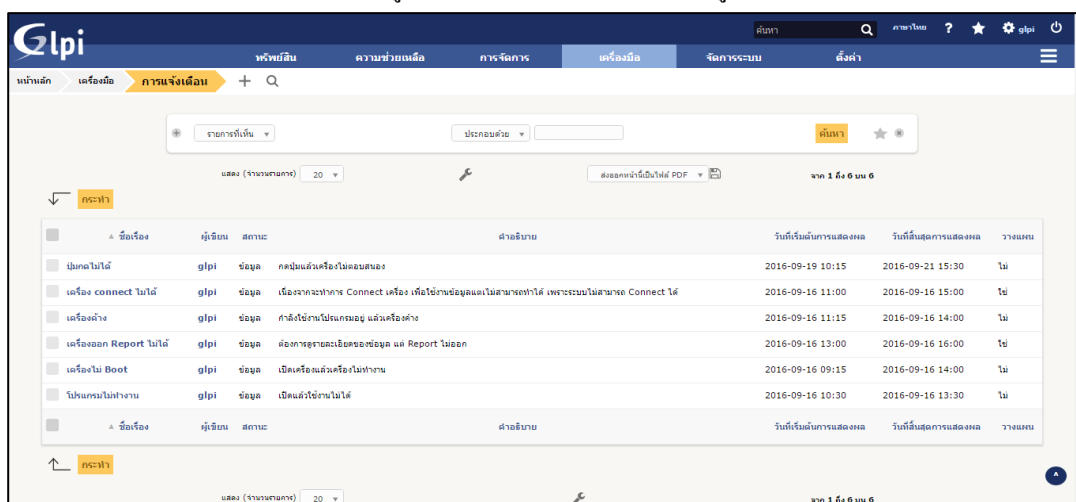
ปกติว่ามาจากบริการใด เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์หาต้นเหตุของปัญหาและวิธีการแก้ไข เมื่อทราบสาเหตุและแนวทางแก้ไข ก็จะนำปัญหานั้น มาเปิดเป็น problem เพื่อแก้ไขปัญหา

Access Management การควบคุมหรืออนุญาตให้ผู้ใช้งานได้รับสิทธิ์ในการเข้ามาใช้งานบริการ รวมทั้งปฏิเสธผู้ที่ไม่มีสิทธิ์เข้ามาใช้งานบริการ บางองค์กรเรียกลักษณะการทำงานนี้ว่าเป็น

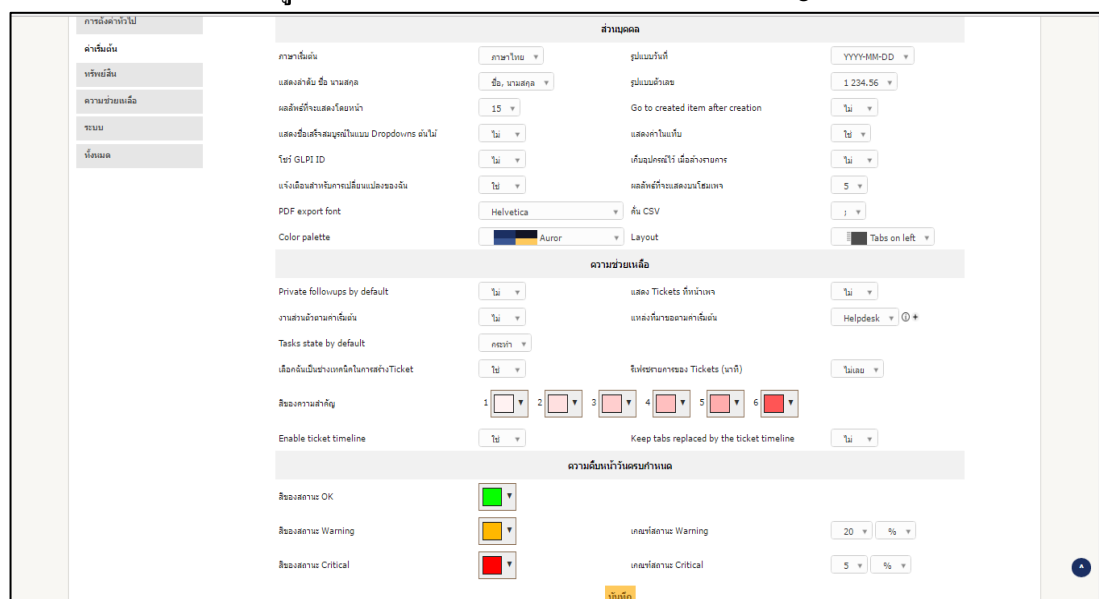
การบริหารสิทธิ์หรือบริหารตัวตนของผู้ใช้งาน
การบริหารการเข้าถึงบริการบนพื้นฐานของนโยบายและการกำหนดแนวทางการดำเนินงานในการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลข่าวสาร

ตอบสนองต่อการร้องขอเพื่ออนุมัติให้มีสิทธิ์ในการเข้าถึงบริการ การเปลี่ยนสิทธิ์ในการเข้าถึงบริการ หรือการควบคุมการเข้าถึงบริการเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ใช้บริการมีสิทธิ์ใช้งานที่เพียงพอและเหมาะสมกับงานที่ได้อยู่ในความรับผิดชอบ [5]

Service Desk เป็นหน่วยงานพร้อมด้วยทีมงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแบบต่าง ๆ แก่ลูกค้าโดยลูกค้าสามารถติดต่อร้องขอเข้ามาทางโทรศัพท์ ทางอินเทอร์เน็ต หรือทางเครือข่าย รวมทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากการใช้ซอฟต์แวร์เพื่อการเฝ้าดูและตรวจพบสิ่งผิดปกติขณะดำเนินการให้บริการแก่ลูกค้า



รูปที่ 3 แสดงขั้นตอนการทำงานของ (Incident Management)



รูปที่ 4 แสดงขั้นตอนการทำงานของ Request Fulfillment

รูปที่ 5 แสดงการตั้งค่าการกำหนดสิทธิแต่ละคนเข้าใช้งาน

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ก่อนใช้)	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (หลังใช้)	ส่วนต่างความพึงพอใจ
Event Management - การติดตามประสิทธิภาพการทำงานให้เป็นไปตามปกติ	3.82	4.56	0.74
- การแจ้งเตือนหากตรวจพบว่าเกิดปัญหา	4.12	4.33	0.21
Incident Management - การกู้คืนความล้มเหลวของการให้บริการอย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ให้กับลูกค้าเพื่อลดผลกระทบต่อการใช้งาน	3.98	4.20	0.22
- มีการจัดการสำรองข้อมูล (Back up) อย่างสม่ำเสมอโดยที่กำหนดให้เดือนละ 2 ครั้ง	3.80	4.13	0.33
Request Fulfillment - การสร้างช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ	3.68	4.25	0.57
- การตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้งาน	3.58	4.20	0.62
Problem Management - การนำปัญหาที่ลูกค้าแจ้งมาวิเคราะห์เพื่อหาต้นเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น	3.75	4.08	0.33
- การแก้ปัญหาและแนวทางการแก้ไข	4.05	4.23	0.18
Access Management - การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงบริการที่จัดให้	3.82	4.32	0.50
- มีการบังคับการตั้ง Reset รหัสผ่านของผู้ใช้งาน ทุก ๆ 3 เดือน เพื่อความปลอดภัยในการเข้าใช้งานระบบ	3.60	4.15	0.55
Service Desk - การรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาของการบริการ	4.15	4.56	0.41
- การจัดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการร้องขอใช้งาน	3.68	4.10	0.42
- ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน	3.84	4.26	0.42

6. บทสรุป

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหลักการของ ITIL เข้ามาช่วยในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในระบบการแจ้งแก้ไขปัญหาสำหรับการทำงานด้านระบบสารสนเทศ และศึกษาประสิทธิภาพหลังจากนำ ITIL ปรับปรุงกระบวนการทำงานในระบบการแจ้งแก้ไขปัญหาสำหรับการทำงานด้านระบบสารสนเทศ โดยใช้กรณีศึกษาของกรณีศึกษาบริษัท ดาต้า โปรดักส์ ท็อปฟอร์ม จำกัด ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบจากการปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านไอทีด้วย ITIL ที่ได้กำหนดขึ้นดังนี้ 1) Even Management 2) Incident Management 3) Service Desk 4) Request Fulfillment 5) Problem Management 6) Access Management จากการสำรวจพบว่าระดับความพร้อมด้านไอที มีความพร้อมอยู่ในระดับดี และงานวิจัยนี้ได้พัฒนาระบบสนับสนุนการทำงานของพนักงานแผนก SERVICE ENGINEER เพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีระบบจากการปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านไอทีด้วย ITIL เข้ามาช่วยในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น การแก้ไขให้ระบบกลับมาพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็วที่สุดหลังจากมีการรับแจ้งเหตุการณ์ไม่ปกติจากผู้ใช้บริการภายใต้ข้อตกลงระดับบริการ ลดความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรผู้ให้บริการทั้งยังสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารได้อีกด้วย

7. เอกสารอ้างอิง

- [1] ขจร วุฒิ น้อยอนุสนธิกุล. (2551). กระบวนการจัดการอินซิเด็นท์และการจัดการปัญหาสำหรับการสนับสนุนบริการตามมาตรฐานไอทีล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [2] ชลิดา สิริพชรชัยกุล. (2554). การนำหลักการ ITIL เข้ามาช่วยในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและการบริการลูกค้า กรณีศึกษา: บริษัทผู้ให้บริการและพัฒนาซอฟต์แวร์ด้าน BI. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาระบบสารสนเทศทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- [3] นพดล สิทธิเดชพร. (2551). ระบบจัดการโครงสร้างสำหรับการสนับสนุนบริการตามมาตรฐานไอทีล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [4] ปริญญ์ หอมเอนก. (2556). IT Service Management (ITSM), IT Infrastructure Library (ITIL V2 & V3) และมาตรฐาน ISO/IEC 20000.
- [5] ภาวิช บุญเกียรติ. (2551). กระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลงสำหรับการสนับสนุนบริการตามมาตรฐานไอทีล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- [6] ศิริสุดา สุภาวรรณ. (2555). การนามาตรฐาน ITIL มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศกรณีศึกษา บริษัท ดิคอมพ์ กรุ๊ป จำกัด. สารนิพนธ์ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.
- [7] อธิพัล ลิขวิชัย.(2550). แนวทางการนำ Incident Management บนมาตรฐาน ITIL มาใช้ในองค์กร. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. [8] โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2548). การวิเคราะห์และออกแบบระบบ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- [8] นิเวศ จิระวิชิตชัย, ปริญญา สงวนสัตย์, พยุง มีสัจ. (2554). การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดหมวดหมู่เอกสารภาษาไทยแบบอัตโนมัติ. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์ ปีที่ 51, ฉบับที่ 3.
- [9] นงลักษณ์ พรหมทอง, นลินภัทร์ ปรวัฒน์ปรีयर, กาญจนา วิริยะพันธ์, อรรถรัตน์ บุญยะ-ผลานันท์ (2559). ปัจจัยและกระบวนการที่ส่งผลต่อการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มทร.ธัญบุรี, ปีที่ 6, ฉบับที่ 2 หน้า 84-101.