

การบริหารจัดการระบบสารสนเทศสำหรับธุรกิจแฟรนไชส์โดยการประยุกต์ใช้ ITIL ในการรับแจ้งปัญหา เพื่อการสนับสนุนสายงานด้านไอที

(Business information management system for franchise by the application of ITIL for Help desk service to support the IT department)

นางสาวคนिता สุขไพบูรณ์วัฒน์¹ และ ดร.นิเวศ จิระวิจิตรชัย²

^{1,2}หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม 61 ถ.พหลโยธินจตุจักรกรุงเทพฯ 10900

E-mail: ¹shappho@gmail.com, ²nivet99@hotmail.com

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ โดยการนำเอากรอบการทำงาน ITIL มาประยุกต์ใช้ โดยมุ่งเน้นไปยังเรื่องของการให้การสนับสนุนการทำงานของฝ่ายไอทีในการรับเรื่อง แก้ไข ติดตามและการประมวลผลการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพได้อย่างสูงที่สุด ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีแก่บริษัท

จากผลการศึกษาพบว่าเมื่อนำกรอบการทำงาน ITIL มาประยุกต์ใช้ในการสนับสนุนการทำงานของฝ่ายไอทีแล้วนั้น พบว่าการทำงานในการรับเรื่องและแก้ไข ติดตาม ตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นทำได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ลดช่องว่างและเวลาทางการสื่อสารให้สั้นลง สร้างมาตรฐานของการดำเนินงานในรูปแบบของแฟรนไชส์ให้ไปในทิศทางเดียวกันได้มากที่สุด

ABSTRACT

This thematic aims to develop management information systems by adopting ITIL framework applied. By focusing on the issue of supporting the work of the IT department to resolve the issue tracking and processing of personnel within the organization to achieve the highest performance. This will cause great impact to the company.

The results when applied ITIL framework to support the work of the IT department that working on the subject and monitoring problems had done more quickly and communication gap time is shorter. Establish standards of performance in the form of franchises to go in the same direction as much as possible.

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนากระบวนการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการพัฒนาการให้บริการผู้ใช้งาน หลังจากการติดตั้งระบบงาน ถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เพราะเป็นการจัดการกระบวนการที่จะต้องทำให้ผู้ใช้งานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทำให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะองค์กรขนาดใหญ่ที่มีจำนวนผู้ใช้งานจำนวนมาก มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หลากหลายแบบ และมีระบบเครือข่ายขนาดใหญ่ ความซับซ้อนและยุ่งยากในการบริหารจัดการจะขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กรธุรกิจ ถ้าองค์กรธุรกิจมีขนาดใหญ่มากก็จะมี ความซับซ้อนในการบริหารจัดการมากขึ้นตามลำดับ ดังนั้นมาตรฐาน เครื่องมือหรือโปรแกรมที่จะนำมาใช้ในการจัดการกระบวนการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความจำเป็น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถจัดการกระบวนการต่างๆ ให้สามารถเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายได้ อีกทั้งจะช่วยลดปริมาณงานและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการกระบวนการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อนำมาตรฐานไอทิล (ITIL) มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานทางด้านระบบสารสนเทศในการรับแจ้งปัญหาเพื่อสนับสนุนสายงานด้านไอที

1.2.2 เพื่อจัดทำรูปแบบการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธุรกิจแฟรนไชส์ให้ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

1.2.3 เพื่อจัดระดับการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธุรกิจแฟรนไชส์

1.2.4 เพื่อลดความซ้ำซ้อนของการให้บริการ

1.2.5 เพื่อนำข้อมูลการให้บริการมาบันทึกลงระบบ เพื่อนำไปวิเคราะห์และประเมินคุณภาพการให้บริการได้

1.3 ปัญหาและแรงจูงใจ

ระบบแฟรนไชส์ก็เป็นธุรกิจทั่วไปที่มีปัญหาเป็นของตัวเอง ซึ่งจากในโครงการที่จะดำเนินงานนี้ ปัญหาและแรงจูงใจที่มุ่งเน้นเพื่อการศึกษา นั่นคือ ระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ที่รองรับการให้บริการทั้งจากแฟรนไชส์ซีและในส่วนของบริษัท เนื่องจากจำนวนที่มากยิ่งขึ้นเท่าไรของแฟรนไชส์ซี ก็ยิ่งทำให้การจัดการข้อมูลมีเพิ่มมากยิ่งขึ้น การบริหารจัดการด้านสารสนเทศสำหรับธุรกิจแฟรนไชส์จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมาก

1.4 ขอบเขตของโครงการ

- การจัดการระดับการบริการ (Service Level Agreement)
- การจัดทำรูปแบบการให้บริการ (Service Catalogue)
- การจัดการปัญหา (Problem Management)
- การจัดการเหตุการณ์ (Incident Management)
- ศูนย์การให้บริการ (Service Desk)

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- เพื่อปรับปรุงคุณภาพระบบการบริการและการแก้ปัญหาทางด้านเทคโนโลยี

- เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีให้เพิ่มมากขึ้น
- เพื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและช่วยลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการมากขึ้น อันเนื่องมาจากประสิทธิภาพในการให้บริการที่เป็นระบบ

2. พื้นฐานและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจแฟรนไชส์ (Introduction to Franchise Business)

ปัจจุบันธุรกิจแฟรนไชส์ในบ้านเรามีการตื่นตัวและมีการพัฒนาขยายตัวอย่างรวดเร็วในหลากหลายหมวดสินค้าและบริการซึ่งพบเห็นกันโดยทั่วไป โดยเฉพาะธุรกิจบริการด้านอาหาร ฟาสต์ฟู้ด ร้านกาแฟ ร้านก๋วยเตี๋ยว ฯลฯ หรือธุรกิจด้านอื่นๆ เช่น ร้านค้าปลีกสะดวกซื้อ ร้านซักแห้ง ร้านขายดอกไม้ สถานบริการเสริมความงาม ร้านหนังสือ ฯลฯ อย่างไรก็ตามไม่ว่าจะเป็นอภินิหารในมุมมองไหนก็ตามคำว่าแฟรนไชส์นั้นก็ป็นรูปแบบหนึ่งในการบริหารจัดการทางธุรกิจที่มีลักษณะเป็นเครือข่ายสาขาหรือ สมาชิกจำนวนมากๆ และมีลักษณะ หรือองค์ประกอบการทำงานที่เหมือนกัน (Similar, identical element or uniform) ซึ่งเป็นผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่มีรูปแบบเหมือนกัน และมีความเฉพาะพิเศษในตัวเองทำให้ผู้ประกอบการสามารถนำเอารูปแบบการทำแฟรนไชส์ เพื่อพัฒนาและสร้างความเติบโตทางธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว จนประสบความสำเร็จมาแล้วมากมาย ธุรกิจแฟรนไชส์จึงเป็นธุรกิจที่ได้รับความสนใจอย่างมากจากทั้งผู้จะซื้อหรือผู้จะขายแฟรนไชส์

2.2 โครงสร้างระบบบริหารจัดการแบบแฟรนไชส์ (Franchise Models Structure)



รูปที่ 2.1 โครงสร้างระบบบริหารจัดการแฟรนไชส์ (Franchise Model)

คำอธิบาย โครงสร้างระบบบริหารจัดการแฟรนไชส์ (Franchise Model) ซึ่งโดยทั่วไปแล้วกิจกรรมต่าง ๆ และความรับผิดชอบจะถูกกำหนดโดยหน่วยงานแต่ละส่วนที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 1) สำนักงานใหญ่ (Corporate office/Head Office) จัดทำระบบบริหารจัดการ โดยครอบคลุมสมาชิกหรือแฟรนไชส์ทั้งหมดในด้านต่าง ๆ
- 2) ฝ่ายปฏิบัติการ (Operation) ทำหน้าที่ในการควบคุม กำกับดูแล สนับสนุนให้ความช่วยเหลือแก่สมาชิก/แฟรนไชส์ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานของแฟรนไชส์บรรลุตามวัตถุประสงค์
- 3) สมาชิก/แฟรนไชส์ (Members/ franchisees) สมาชิกต่าง ๆ จะต้องปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติ และข้อกำหนดตามวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องที่ได้รับการกำหนดโดยแฟรนไชเซอร์เรามากเรียกว่า คู่มือปฏิบัติการ (Operation Manuals)
- 4) ผู้ส่งมอบที่ได้รับการอนุมัติ (Preferred suppliers)

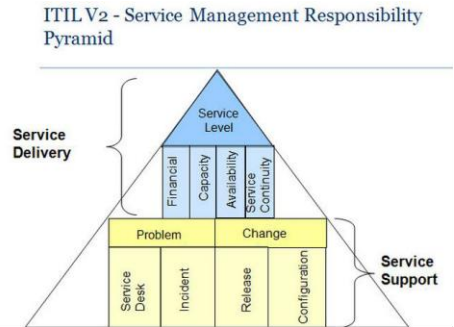
2.3 IT Service Management

ปรัชญาของหลักการ IT Service Management ก็คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนความต้องการและเป้าหมายทางธุรกิจขององค์กร (Business Requirements & Objectives) เรียกได้ว่า IT ต้อง “Support” Business ไม่ใช่ Business Support IT องค์กรส่วนใหญ่ในปัจจุบันนั้นให้ความสำคัญแก่ “Business Requirement” เป็นลำดับแรก โดยใช้หลัก “Business Leads IT”

เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาใช้เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนทางธุรกิจธุรกรรมต่างๆ ขององค์กร ดังนั้น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการโดยอ้างอิงจาก กระบวนการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ “IT Service Management” หรือ “ITSM” ซึ่งเน้นเรื่องการบริหารจัดการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ตอบสนองต่อความต้องการของธุรกิจ และ มุ่งไปที่ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (Users) หรือ ลูกค้า (Customers) เป็นใหญ่ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในอดีตมักจะเน้นเรื่องทางด้านเทคนิค หรือ “Technology” เป็นจุดสำคัญและมุ่งไปที่การให้บริการภายในองค์กรเท่านั้น แต่ในปัจจุบันองค์กรสมัยใหม่นิยมนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด (Customer Satisfaction) โดยเน้นไปที่ “คุณภาพในการให้บริการ” หรือ “Quality of Service” เช่น เรื่อง Service Level Agreement (SLA) ในสัญญาการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

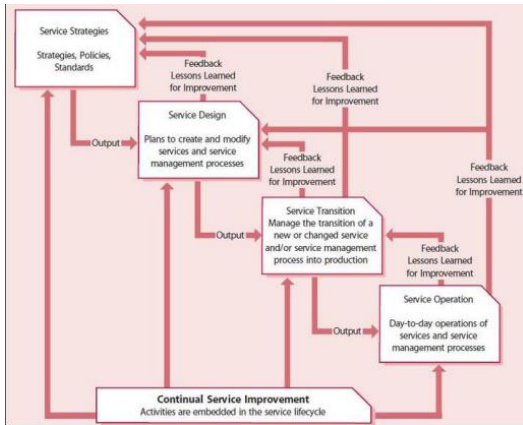
2.4 ITIL เวอร์ชัน 2

ส่วนประกอบของ ITIL เวอร์ชัน 2 ประกอบด้วย ส่วนหลักๆ 2 ส่วน คือ การสนับสนุนการให้บริการ (service support) และการส่งมอบบริการ (service deliver)



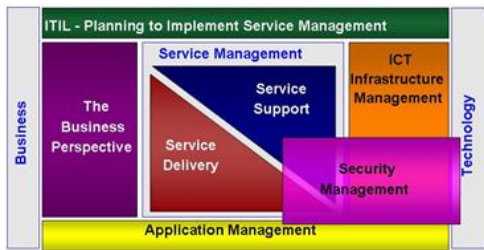
รูปที่ 2.2 ส่วนประกอบของ ITIL เวอร์ชัน 2

การสนับสนุนการให้บริการ (Service Support) มุ่งเน้นการปฏิบัติให้ผู้ใช้งานสามารถ เข้าสู่อบริการเพื่อรองรับกิจกรรม และธุรกิจได้อย่างเหมาะสม โดยมีรูปแบบกระบวนการ (service support process model) ดังรูปที่ 2.3



รูปที่ 2.3 รูปแบบกระบวนการสนับสนุนการให้บริการ

ซึ่งในภาพรวมของกระบวนการ ITIL เวอร์ชัน 2 มีภาพรวมดังรูป

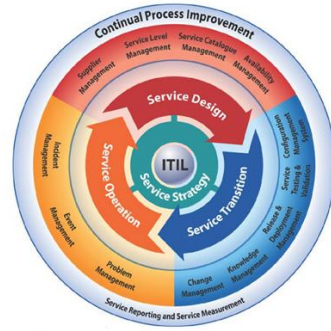


รูปที่ 2.4 ภาพรวมของกระบวนการ ITIL เวอร์ชัน 2

2.5 ITIL เวอร์ชัน 3

เดือนธันวาคม ปี 2005 ไอจีซี ได้เผยแพร่ ITIL ใหม่ที่ได้พัฒนาต่อออกมาจาก ITIL เวอร์ชัน 2 ซึ่งเป็นเวอร์ชันก่อนหน้านี้เรียกว่า ITIL เวอร์ชัน 3 ภายใต้เวอร์ชัน 3 นี้ได้กำหนดมาตรฐานหลักออกเป็น 5 มาตรฐาน ข้อแตกต่างระหว่างเวอร์ชัน 2 กับเวอร์ชัน 3 ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการทำงาน ที่แต่เดิมเน้นวงจรชีวิตของกระบวนการและปรับแต่งให้สารสนเทศ สามารถเข้ากันได้กับธุรกิจไปเป็นการบริหารจัดการวงจรชีวิตของกระบวนการบริการ ที่แผนกสารสนเทศสามารถให้กับหน่วยธุรกิจหรือพุดต่างๆ คือ มีการบริหารการให้บริการเชิงปฏิบัติ ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเน้นคำว่า “วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด” หรือวิธีการทำงานเชิงปฏิบัติที่ดีที่สุด

ส่วนประกอบของ ITIL เวอร์ชัน 3 ประกอบด้วยส่วนหลักๆ 5 ส่วน ดังรูปที่ 2.5



รูปที่ 2.5 ส่วนประกอบหลักของกระบวนการ ITIL V.3

2.6 Manage Engine® ServiceDesk Plus

Manage Engine® ServiceDesk Plus คือ Web-base ที่สมบูรณ์แบบซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการจัดการสินทรัพย์แบบบูรณาการได้ตรงตาม framework ของ ITIL มากที่สุด ซอฟต์แวร์ของ Manage Engine® ServiceDesk Plus มีแพ็คเกจแบบบูรณาการกับการจัดการการร้องขอ (Trouble Ticketing) การติดตามสินทรัพย์, การจัดซื้อ, การบริหารสัญญา, Self-Service Portal และฐานความรู้ที่ไม่สามารถหาซื้อได้ ServiceDesk Plus มีทุกสิ่งจำเป็นสำหรับ Help Desk ซึ่งสนับสนุนการทำงานของ IT อย่างเต็มเปี่ยมและมีประสิทธิภาพมากที่สุด ตัวโปรแกรมจะช่วยลดเวลาในการรับแจ้งปัญหาโดยมีการส่งการแจ้งเตือนแบบอัตโนมัติและการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ServiceDesk Plus ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของ Help Desk โดยการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเกี่ยวกับเอกสารหรือผู้ใช้ซึ่งสร้างความมั่นใจในระดับการของการให้บริการ อีกทั้งยังช่วยให้องค์กรที่ต้องการพัฒนาศักยภาพให้กลายเป็นองค์กรที่มีการปฏิบัติงานเป็นเลิศหรือ Best practice เช่น ITIL ซึ่งเป็นฟังก์ชันการสนับสนุนการบริหารจัดการการบริการ

3. การดำเนินงาน

3.1 การจัดการระดับการบริการ (Service Level Agreement : SLA)

ในส่วนนี้เป็นส่วนของการให้บริการทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ

การให้บริการต่างๆ ที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับมอบหมายนั้น ได้มีการกำหนดระดับของการบริการระดับของปัญหาที่เกิดขึ้น การสร้างข้อตกลงเหล่านี้เป็นการกระทำระหว่างผู้ใช้บริการกับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างความเข้าใจและสามารถให้บริการและใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.1.1 วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงการให้บริการของหน่วยงาน
2. เพื่อระบุประเภทของการให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน เพื่อระบุความรับผิดชอบที่ชัดเจน
3. เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างเป็นระบบ และถูกต้องตามข้อกำหนดการปฏิบัติ
4. เพื่อให้เกิดการชี้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการ
5. เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐาน และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ

3.1.2 ขอบเขต

1. จัดหมวดหมู่การให้บริการต่างๆ ออกเป็นประเภท
2. กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ
3. จัดทำข้อตกลงการให้บริการ (SLA)
4. บันทึก ทำรายงาน และติดตามผลการปฏิบัติว่าได้ตามข้อตกลงการให้บริการ
5. ปรับปรุง ทบทวน แก้ไข เอกสารข้อตกลงการให้บริการ

3.1.3 ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ

1. ร้อยละ 85 ของการให้บริการต่างๆ เป็นไปตามข้อตกลงการให้บริการที่กำหนดไว้
2. ร้อยละ 85 ของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาตามกำหนดในข้อตกลงที่กำหนดไว้

3.2 การจัดทำรูปแบบการให้บริการ (Service Catalogue)

เป็นการจัดเอกสารประเภทของการให้บริการสารสนเทศทั้งหมดที่มีอยู่ รวมทั้งการระบุถึงผู้รับผิดชอบและมีสิทธิใช้งาน ดังรายละเอียดตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 รายชื่อการให้บริการ

การบริการ	เจ้าของระบบบริการ	ผู้หน้าที่เกี่ยวข้อง		
		ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
1. บริการ User account	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	x	x	x
2. บริการ E-Mail Service	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	x	x	x
3. บริการ Terminal Service	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	x	x	x
4. บริการ File Server	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	x	x	x
5. บริการ Antivirus	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	x	x	x
6. บริการระบบ Internet Service	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	x	x	x
7. บริการระบบ Web Service	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	x	x	x
8. บริการระบบ ERP Service	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	x	x	x
9. บริการระบบ VPN	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ		x	x
10. บริการระบบ DHCP	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ		x	x
11. บริการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ		x	x
12. บริการแก้ไขปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ		x	x

3.3 การจัดการเหตุการณ์ (Incident Management)

Incident Management หมายถึง การบริหารจัดการกับสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้น โดยเน้นไปที่ส่วนของการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศว่าสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างไรให้สามารถกลับคืนสู่สภาวะปกติได้เร็วที่สุด

3.4 การจัดการปัญหา (Problem Management)

เป็นการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นต่อส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศได้ จุดมุ่งหมายก็เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงของเหตุที่เสียแต่ละประเภทที่เกิดขึ้น และทำการแก้ไขให้ระบบงานกลับมาทำงานได้ถูกต้องตามเดิมในเวลาอันรวดเร็ว ซึ่งสาเหตุของปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อการทำงานต่าง ๆ ของระบบ โดยการบริหารจัดการปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยให้ผู้ที่ทำการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีระบบ มีการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด อีกทั้งยังช่วยให้มีการเตรียมการป้องกันต่าง ๆ ก่อนที่จะเกิดปัญหาเหล่านั้นได้เป็นอย่างดี

3.5 การบริหารจัดการการให้บริการ (Service Desk)

เป็นหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งรับผิดชอบโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ หน้าที่ของ แผนก

MIS Support คือ รับแจ้งปัญหาและดำเนินการแก้ไขเบื้องต้นให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยการให้คำแนะนำการใช้งาน แนวทางการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานเบื้องต้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินกิจกรรม หรือปฏิบัติงานได้

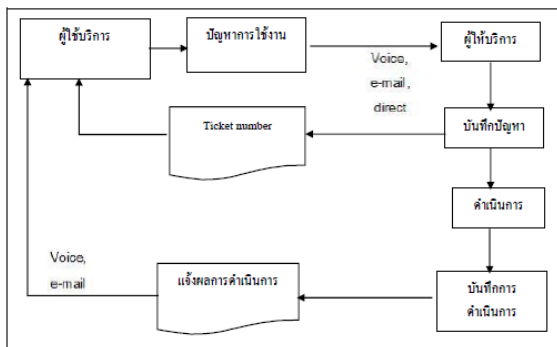
ตารางที่ 3.3 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบในกระบวนการบริหารจัดการการให้บริการ

4. การทดลองและผลการดำเนินการทดลอง

จากโครงสร้างของระบบงานแฟรนไชส์นั้นจะประกอบไปด้วยบุคลากรและแฟรนไชส์ซึ่งเป็นจำนวนมาก จึงทำให้การบริหารจัดการระบบสารสนเทศและการให้บริการงานทางด้านไอทีเป็นไปด้วยความล่าช้า ดังนั้นจากการที่ได้นำเอาโปรแกรม ManageEngine Service Desk Plus Version 8.1.0 มาทดลองใช้นั้น ได้ทดลองใช้งานในเวอร์ชันของ Enterprise Edition ซึ่งในเวอร์ชัน Enterprise นี้ผู้ใช้งานสามารถมอนิเตอร์ server และแอปพลิเคชันจำนวนมากขึ้นผ่านทาง distributed setup และสามารถคอนฟิก Managed Server ในการมอนิเตอร์ทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างอิสระและยังมองเห็นข้อมูลของทุก ๆ Managed Server ได้จาก Admin Server

4.1 การจัดการระดับการบริการ (Service Level Agreement)

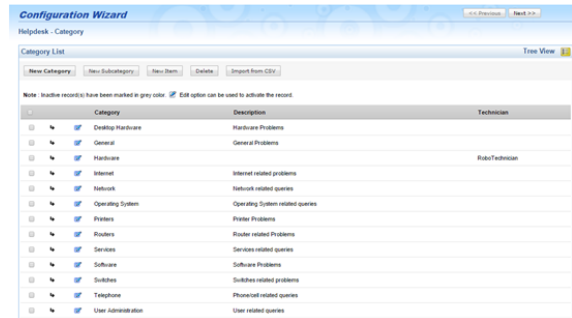
มีการจัดทำเอกสารข้อตกลงระดับการให้บริการขึ้นระหว่างฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีสิทธิ์ใช้งาน โดยกำหนดข้อตกลงถึงคุณภาพของการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับทราบและเข้าใจในข้อตกลงร่วมกัน



รูปที่ 4.1 รูปแบบขั้นตอนการให้บริการ

4.2 การจัดการรูปแบบการให้บริการ (Service Catalogue)

กระบวนการจัดการรูปแบบการให้บริการจะเป็นกระบวนการในการประเมินการให้บริการของบริการต่าง ๆ ซึ่งการแจ้งขอใช้บริการจะมีการระบุว่าจะเหตุการณ์ที่รับแจ้งเป็นบริการที่อยู่ในกลุ่มงานบริการด้านใดและจัดเก็บลงในระบบ ManageEngine Service Desk Plus ซึ่งจะจัดทำ Service Catalogue เพื่อแบ่งกลุ่มการให้บริการได้ การแบ่งประเภทงานบริการนี้ถูกสร้างขึ้นตามข้อตกลงการให้บริการหรือ Service Level Agreement ซึ่งมีกลุ่มงานบริการ 13 กลุ่ม ดังรูปที่ 4.2



รูปที่ 4.2 Service Catalogue ของการให้บริการตามข้อตกลงการให้บริการหรือ Service Level Agreement

เมื่อนำข้อมูลบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจัดเก็บลงในระบบแล้ว จากนั้นก็จะกำหนดระดับความสำคัญของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น ซึ่งในแต่ละเดือนเมื่อสิ้นสุดเดือนแล้วนั้น เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการทำงาน นำข้อมูลที่ถูกบันทึกไว้ในระบบมาสรุปผลเป็นรายงานการดำเนินการให้บริการประจำเดือน เพื่อตรวจสอบว่ามีเหตุการณ์หรือบริการใดที่ไม่เป็นไปตามข้อตกลงบ้าง

หากในเดือนที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ใดที่ไม่เป็นไปตามข้อตกลง ต้องมีการตรวจสอบว่ามีสาเหตุมาจากอะไร เหตุใดถึงไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ได้มีการกำหนดเอาไว้ กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ อาจจะต้องมีการนำเหตุการณ์นี้ไปเปิดเป็น Problem เพื่อหาต้นเหตุของปัญหาและวิธีการแก้ไขต่อไป

4.3 การจัดการเหตุการณ์ (Incident Management)

การจัดการเหตุการณ์จะเป็นการบันทึกข้อมูลการร้องขอบริการหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบริการต่าง ๆ ลงในระบบ แล้วดำเนินการหรือส่งต่อไปกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไปดำเนินการต่อ และแจ้งหมายเลข

งานให้กับผู้ใช้บริการที่ร้องขอเพื่อไว้สำหรับติดตามความคืบหน้าของงาน หรือตรวจสอบผลการดำเนินงาน

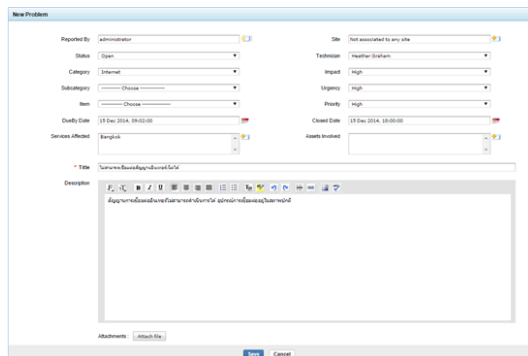
ผู้ใช้บริการจะร้องขอบริการหรือแจ้งเหตุการณ์ที่ไม่ปกติที่เกิดขึ้นมายัง Service desk ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ได้เปิดรับ เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาบันทึกลงระบบ ซึ่งการบันทึกข้อมูลลงระบบนั้นก็เพื่อร้องขอการบริการในส่วนนี้ เจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกข้อมูลการร้องขอบริการเข้าสู่ระบบ หลังจากนั้นจะดำเนินการเพื่อเปิด Incident ให้กับผู้รับผิดชอบ

หลังจากที่บันทึกข้อมูลลงระบบแล้วก็จะทำการมอบหมายงานนี้ให้กับผู้รับผิดชอบหรือดำเนินการเอง ในขั้นตอนนี้จะมีการกำหนดระดับความสำคัญของเหตุการณ์ เพื่อจะได้ทราบว่าเหตุการณ์นี้มีเวลาเท่าไรในการแก้ไขหรือดำเนินการ

4.4 การจัดการปัญหา (Problem Management)

กระบวนการของ problem management เป็นการตรวจสอบรายงานจาก incident ที่เกิดขึ้นเพื่อดูว่ามี incident ใหนที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ จะได้นำมาตรวจสอบว่าเป็นปัญหาอะไร เพื่อที่จะได้ทำการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา และทำการแก้ไขที่สาเหตุของปัญหาได้

กระบวนการนี้คือการทำ Major problem review ซึ่งจะนำข้อมูลจาก incident รายเดือนมาทำการจัดกลุ่มเพื่อแยกแยะ incident จากนั้นทำการวิเคราะห์หาว่าเรื่องใดน่าจะเป็นปัญหาที่จะนำไปเปิดเป็น problem เพื่อทำการแก้ไข

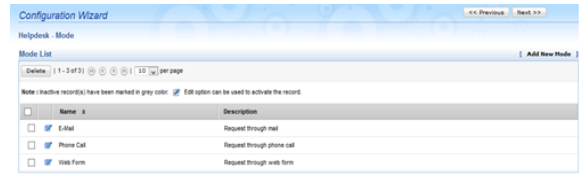


รูปที่ 4.3 แสดงการนำเอาปัญหาามาเปิดเป็น Problem

4.5 การบริหารจัดการการให้บริการ (Service Desk)

Service desk จะทำหน้าที่ในการรับปัญหาจากใช้งานเพื่อบันทึกลงสู่ระบบจากนั้นก็ส่งต่อไปให้

ผู้รับผิดชอบดำเนินการและแจ้งหมายเลขงานให้กับผู้ใช้บริการ



รูปที่ 4.4 ช่องทางในการติดต่อไปยัง Service desk

5. สรุปผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะ

จากการทดลองการดำเนินโครงการในการนำเอากระบวนการ ITIL มาประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อวัตถุประสงค์ตามที่ได้กำหนดไว้ก่อนแล้ว ภายหลังจากการใช้งานกระบวนการต่าง ๆ ที่ได้จัดทำขึ้น ทำให้สามารถดำเนินการให้บริการที่ถูกต้องได้มากขึ้น ทันต่อสถานการณ์และสามารถตรวจสอบสถานะของการร้องขอการบริการได้ รวมถึงการระบุถึงผู้รับผิดชอบ การปรับปรุงแก้ไขระบบ การจัดเก็บข้อมูลระบบที่เป็นระเบียบ เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถทำงานได้สะดวกยิ่งขึ้น ตรวจสอบได้ และสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาประเมินหาปัญหาของระบบที่ให้บริการ เพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขได้นอกจากนี้ข้อมูลที่รวบรวมไว้สามารถนำไปใช้ในการเป็นแหล่งความรู้สำหรับเจ้าหน้าที่คนใหม่ที่เข้ามาทำงานแทนคนเก่าได้เป็นอย่างดี

5.1 บทสรุป

ในการทำการศึกษาและทดลองที่ผ่านมาพบว่า การนำ ITIL มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้การทำงานมีระบบ ข้อมูลมีการบันทึกเพื่อนำไปใช้วางแผนแก้ปัญหาได้ การจัดลำดับความสำคัญของงาน ทำให้การแก้ปัญหาเป็นไปอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งในส่วนของบุคลากรที่ปฏิบัติงานนั้นมีความจำเป็นที่ต้องเข้าใจกระบวนการ ITIL ที่ชัดเจนเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตามกระบวนการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ผู้รับผิดชอบควรจัดหาบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์เรื่อง ITIL เป็นอย่างดีเข้ามาร่วมงานเพื่อจะได้เป็นผู้ที่คอยกำกับดูแลกระบวนการต่าง ๆ และให้ความรู้เพิ่มเติมแก่ผู้ปฏิบัติงานอื่นๆ ด้วย

สิ่งที่สำคัญที่สุดของการนำแนวทางของ ITIL มาปรับใช้ในองค์กรก็คือ การทำความเข้าใจกับพนักงานที่เกี่ยวข้องและผู้ขอใช้บริการ เพื่อให้แนวทาง การดำเนินการของ ITIL เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานด้านอื่น ๆ ได้มากขึ้น

ITIL and ITSM World, ITIL Version 2, ITIL Version 3. [Online], Available at: <http://www.itil-itsm-world.com/>

การโปรแกรมเชิงวัตถุ และยูเอ็มแอล (UML - Unified Modeling Language). [Online]. Available at: <http://www.thaiall.com/uml/indexo.html>

IT Service Management (ITSM) Standards and Best Practices. [Online]. Available at: <http://www.acis.co.th/?p=1107>

วัฒน์ยุทธ์ ขวัญจันทร์. การบริหารจัดการการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยการประยุกต์ใช้ ITIL. การค้นคว้าอิสระ ระดับมหาบัณฑิต คณะวิทยาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร: 2555.

Black Canyon Coffee ร้านกาแฟที่ครองใจคนรั ก ก า แ ฟ . [Online]. Available at: <http://www.franchisefocus.co.th/index.php/food-franchise.html?showall=&limitstart=>

โอกาส เอี่ยมสิริวงศ์, การวิเคราะห์และออกแบบระบบ. 2548.

นางสาวศิริสุดา สุภาวรรณ. การนำมาตราฐาน ITIL มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ

ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา บริษัท ดีคอมพ์กรุ๊ป จำกัด. การค้นคว้าอิสระ ระดับมหาบัณฑิต คณะวิทยาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร: 2555.

นายคณัฏ สุปุ่นณะ. การนำ ITIL มาประยุกต์รับแจ้งปัญหาในระบบสารสนเทศ ของธุรกิจขายวัสดุก่อสร้าง กรณีศึกษาของ ร้านธงคำไม้. การค้นคว้าอิสระ ระดับ

มหาบัณฑิต คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี: 2556.

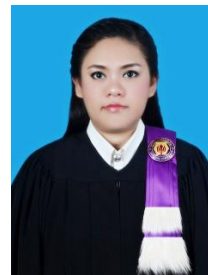
จริยา ไข่มุกด์. การนำไอทิลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลศิริ นทร์. การค้นคว้าอิสระ ระดับมหาบัณฑิต คณะวิทยาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหา นคร: 2554.

ManageEngine ServiceDesk Plus. [Online]. Available at: <http://www.databridge.com.my/manage-engine.php?page=servicedesk-plus>

ธุรกิจแฟรนไชส์คืออะไร. [Online]. Available at: <http://www.franchiserthailand.com/whatisfranchise.php>

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจแฟรนไชส์. [Online]. Available at: <http://www.fla.or.th/knowledge.php>

ประวัติผู้วิจัย



นางสาวนิตา สุขไพบูลย์วัฒน์
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี
จากคณะศิลปศาสตร์ สาขาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยเกริกเมื่อพ.ศ.
2553 Email:
shappho@gmail.com



ดร.นิเวศ จิระวิชิตชัย ปัจจุบันดำรง
ตำแหน่งผู้อำนวยการหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
ระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์
สำเร็จการศึกษา ปริญญาเอก :
สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความ
เชี่ยวชาญด้านการเหมืองข้อมูล คลังข้อมูล และ ระบบ
ข่าวกรองทางธุรกิจ e-mail: nivet99@hotmail.com