

บทที่ 3

การวิเคราะห์การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และพิจารณาเลือกกระบวนการ ITIL

ในบทนี้จะเป็นการศึกษา และวิเคราะห์กระบวนการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท อินเทลลิเจนท์ บิซิเนส โซลูชัน จำกัด และพิจารณาเลือกหลักการของ ITIL เพื่อใช้ในการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานในลำดับถัดไป โดยมีรายละเอียดการศึกษาดังนี้

- 1) กลุ่มประชากรตัวอย่าง และการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 2) นโยบายการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3) ศึกษาความต้องการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้า
- 4) ศึกษาและวิเคราะห์การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท
- 5) การวิเคราะห์ SWOT การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน
- 6) การเลือกกระบวนการ ITIL เพื่อจัดการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.1 กลุ่มประชากรตัวอย่าง และการเก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่มประชากรตัวอย่าง

ในการศึกษาการประยุกต์กระบวนการ ITIL เพื่อจัดการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ศึกษาได้จัดกลุ่มสนทนาละเอียด (Focus Group) ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารและบุคลากรฝ่าย STG มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รูปแบบการดำเนินงานให้บริการ ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงาน โดยกลุ่มตัวอย่างที่เลือกเป็นบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง ได้แก่

ผู้บริหาร และบุคลากร

- | | |
|---------------------------------|------|
| - กรรมการผู้จัดการ | 1 คน |
| - ผู้จัดการฝ่ายส่งมอบบริการ | 1 คน |
| - เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG | 5 คน |
| - เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย และการตลาด | 1 คน |

รวมทั้งสิ้น 8 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างเดือนตุลาคม 2554 จนถึงเดือนเมษายน 2555 ดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ

1) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของการดำเนินงานในอดีตจนถึงปัจจุบันโดยใช้การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) โดยใช้ระยะเวลาในการประชุม 2 วัน ระหว่างวันเสาร์ที่ 18 กุมภาพันธ์ 2555 – 19 กุมภาพันธ์ 2555 ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือกแบบเจาะจงได้แก่

ผู้บริหาร และบุคลากร

| | |
|---------------------------------|------|
| - กรรมการผู้จัดการ | 1 คน |
| - ผู้จัดการฝ่ายส่งมอบบริการ | 1 คน |
| - เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG | 5 คน |
| - เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย และการตลาด | 1 คน |
| รวมทั้งสิ้น | 8 คน |

สำหรับข้อมูลปัจจัยที่มีผลการให้บริการของบริษัทประกอบด้วย จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ที่ได้จากการประชุมกลุ่มย่อยนี้ จะเป็นข้อมูลสำคัญเพื่อใช้ในการพิจารณาเลือก กระบวนการ ITIL และเพื่อใช้ในการอภิปรายผลเปรียบเทียบทั้งก่อนและหลังการนำกระบวนการ ITIL เข้ามาช่วยจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท

ในการประชุมกลุ่มย่อยในครั้งนี้มีผู้ที่เข้าร่วมครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เนื่องจากเป็นงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร และเห็นว่าเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินงาน

2) ทำการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญของสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกที่เกี่ยวข้องกับงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยทำการรวบรวมประเด็นที่ได้จากการประชุม ได้แก่ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อให้ทราบว่าการนำกระบวนการ ITIL เข้ามาช่วยจัดการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นเป็นอย่างไร

3) นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาทำการเรียงลำดับ จัดหมวดหมู่ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำผลการวิเคราะห์ที่ได้นำไปใช้เป็นปัจจัยในการพิจารณาเลือกกระบวนการ ITIL

4) ดำเนินการพิจารณาเลือกกระบวนการ ITIL เพื่อพัฒนาคู่มือปฏิบัติงานโดยใช้หลักการ ถ่วงน้ำหนัก ด้วยการพิจารณาปัญหาที่เกิดขึ้นสัมพันธ์กับกระบวนการ ITIL ซึ่งจะช่วยการพิจารณา นำกระบวนการ ITIL เข้ามาใช้มีความสอดคล้องต่อสถานการณ์ของบริษัทให้บริษัทมากยิ่งขึ้น

ข้อมูลทฤษฎี

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลนโยบายการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท แผนการขาย และการตลาด ที่เกี่ยวข้องกับบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งรายละเอียดสัญญาเกี่ยวกับการให้บริการที่บริษัท ได้ตกลงกับลูกค้า

3.2 นโยบายการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษานโยบายการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทเพื่อให้ทราบถึงแนวทางการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) การพัฒนาและปรับปรุงไอทีโซลูชันที่ทันสมัย เพื่อช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์ของภาครัฐ และภาคเอกชน
- 2) พัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้วยการนำมาตรฐานทางด้านบริการ ไอทีมาประยุกต์ใช้
- 3) สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทั้งทางด้าน soft skill และ hard skill
- 4) ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการ แก่ลูกค้า
- 5) มุ่งให้บริการด้านไอทีแก่ลูกค้าด้วยการมีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)

3.3 ศึกษาความต้องการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้า

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาความต้องการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้าที่บริษัท ได้ให้บริการในช่วงที่ผ่านมา ประกอบกับแผนการขาย และการตลาดของบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2555 จากการศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

3.3.1 กลุ่มลูกค้าของบริษัท

แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

- 1) ลูกค้าเอกชน หมายถึงกลุ่มลูกค้าเอกชนในเขตจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดใกล้เคียง ประเภทของธุรกิจที่บริษัทให้ความสนใจ หรือเป็นกลุ่มเป้าหมาย คือธุรกิจแปรรูปสินค้าเกษตรเพื่อการส่งออก ธุรกิจด้านฟาร์ม และปศุสัตว์ ธุรกิจด้านการประกันภัย ธุรกิจให้บริการด้านการเงิน ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน และธุรกิจในนิคมอุตสาหกรรม ตามลำดับ
- 2) ลูกค้าภาคการศึกษาสังกัดรัฐบาล หมายถึงเป็นลูกค้าที่เป็นสถาบันการศึกษา เช่น มหาวิทยาลัยสังกัดรัฐบาล ซึ่งประกอบไปด้วยคณะต่างๆ หน่วยงาน หรือองค์กรที่อยู่ภายใต้มหาวิทยาลัย

3.3.2 ความต้องการด้านบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้า

จากการศึกษาข้อมูลด้านการขายบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทในอดีตย้อนหลัง 1 ปีจนถึงปัจจุบันจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ โดยภาพรวมพบว่าลูกค้าทั้ง 2 ส่วนมีความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดังนี้

- 1) ต้องการปรับปรุงระบบไอทีใหม่ให้มี เสถียรภาพ มีประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมใช้เพื่อรองรับธุรกิจในปัจจุบัน และสามารถขยายระบบได้เมื่อธุรกิจมีการเติบโตมากยิ่งขึ้น
- 2) ใช้ระบบไอทีเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และลดค่าใช้จ่าย
- 3) ต้องการให้ระบบไอทีหยุดให้บริการน้อยที่สุด หรือหากเกิดปัญหาขัดข้องต้องสามารถกู้คืนระบบอย่างรวดเร็ว หรือมีระบบสำรองเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้บางส่วนต่อไป
- 4) ต้องการบริการไอทีจากแหล่งภายนอกในส่วนที่สามารถใช้บริการได้ เนื่องจากต้องการมุ่งเน้นพัฒนาส่วนที่เกี่ยวข้องกับขีดความสามารถหลัก ประกอบกับผู้ให้บริการภายนอกมีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ทั้งด้านเทคนิคและการดำเนินงาน ช่วยให้ผู้สามารถอิมพลีเมนต์ระบบได้อย่างรวดเร็ว ลดความเสี่ยง และยังสามารถถ่ายทอดทักษะและเทคโนโลยีให้กับบุคลากรภายในด้วย
- 5) ต้องการให้มีการบำรุงรักษาระบบทางด้านไอทีอย่างสม่ำเสมอ เพื่อตรวจสอบความผิดปกติ และทำการยับยั้งความผิดปกติที่เกิดขึ้น ลดความเสี่ยง ลดผลกระทบต่อธุรกิจ
- 6) ลูกค้าเอกชนต้องการลงทุน และใช้ทรัพยากรทางด้านไอทีให้เกิดการคุ้มค่ามากที่สุด หรือจนกระทั่งระบบไม่สามารถรองรับธุรกิจแล้วจึงมีแนวความคิดเพื่อการเปลี่ยนแปลง หรือนำเทคโนโลยีใหม่ที่มีความเหมาะสมมากกว่ามาใช้แทน
- 7) ลูกค้าภาคการศึกษาสังกัดรัฐบาล โดยเฉพาะองค์กร หรือส่วนงานที่มีขนาดใหญ่ได้รับการจัดสรรงบประมาณประจำปี จึงต้องวางแผนและจัดตั้งงบประมาณทางด้านไอทีประจำปีเช่นกัน โดยงบประมาณส่วนใหญ่มากกว่าครึ่งเป็นงบประมาณสำหรับการบำรุงรักษาระบบเดิม และยังมีงบประมาณในส่วนอื่น เช่นการปรับปรุงหรืออัปเดต งบประมาณฉุกเฉิน แต่เป็นงบส่วนที่ค่อนข้างน้อยมาก ส่วนสุดท้ายคืองบประมาณสำหรับทดแทนระบบเดิม ซึ่งต้องใช้งบประมาณที่สูงเป็นต้น

3.3.3 บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่บริษัทให้บริการแก่ลูกค้าในปัจจุบัน

บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่บริษัทได้ให้บริการแก่ลูกค้าสามารถแจกแจงได้ดังนี้

- 1) บริการฮาร์ดแวร์ เช่น เซิร์ฟเวอร์ สตอเรจ ไฟร์วอลล์ สวิตช์ อุปกรณ์ไร้สาย เครื่องสำรองไฟ อุปกรณ์สำรองข้อมูล ตู้จัดเก็บเครื่องแม่ข่าย ระบบสาย UTP และ Fiber Optic โดยฮาร์ดแวร์ที่ได้

แจกแจงข้างต้นมีตั้งแต่รองรับงานขนาดเล็ก จนไปถึงการรองรับงานระดับ Enterprise ซึ่งต้องการประสิทธิภาพสูงในการใช้งาน เป็นต้น

2) บริการซอฟต์แวร์ เช่น ซอฟต์แวร์ระบบป้องกันไวรัส ซอฟต์แวร์ระบบ ปฏิบัติการ ซอฟต์แวร์บริหารจัดการระบบเสมือน (Virtualization System) ซอฟต์แวร์ในการเฝ้าระวัง ซอฟต์แวร์ระบบสำรองข้อมูล เป็นต้น

3) บริการไอที หรือ IT Services เช่น งานออกแบบ และวางระบบไอที เป็นงานที่บริษัท ร่วมกับลูกค้าออกแบบระบบ ไอทีใหม่ทั้งหมด หรือใหม่บางส่วน เพื่อให้ได้ระบบสามารถรองรับงานทั้งในปัจจุบันรวมทั้งอนาคต งานวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า งานบริการดูแล และบำรุงรักษาระบบไอทีให้กับลูกค้า เป็นต้น งานบริการทางด้านไอที เป็นงานที่ช่วยให้บริษัทสามารถ ขายฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์เพิ่มขึ้นเสมอ เนื่องจากบริการที่ลูกค้าให้บริษัทบริการนั้นมักจะมี ฮาร์ดแวร์ หรือซอฟต์แวร์เสมอ โดยฝ่ายที่ทำหน้าที่ให้บริการคือฝ่าย System and Technology Group

โดยสรุปงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัทให้บริการแก่ลูกค้า 2 กลุ่มคือ บริษัทเอกชน และสถาบันการศึกษา สังกัดรัฐบาล โดยบริการที่บริษัทเสนอให้แก่ลูกค้าจะ ประกอบด้วย บริการฮาร์ดแวร์ บริการซอฟต์แวร์ และบริการด้านไอที หรือประกอบด้วยทั้ง 3 ส่วน

3.3.4 ความต้องการระดับบริการด้านไอทีของลูกค้า

ในปัจจุบันลูกค้าที่ใช้บริการจากบริษัทแล้วแต่ต้องการระดับบริการตามที่ธุรกิจ ต้องการหรือยอมรับได้ การดำเนินการดังกล่าวของลูกค้าเป็นการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าเมื่อ ระบบไอทีเกิดปัญหา ย่อมสามารถกู้คืนเพื่อให้บริการต่อไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นบริษัทและลูกค้า จะต้องตกลงโดยร่างข้อตกลงระดับบริการและเซ็นสัญญาเพื่อยินยอมเพื่อให้มีผลตามกฎหมาย ซึ่ง บริษัทมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามข้อตกลงที่ได้ตกลงไว้ หากไม่สามารถดำเนินการตาม ข้อตกลง ต้องชดเชยค่าเสียหายตามระบุในสัญญาเป็นขั้นต้น และอาจมีผลเสียด้านอื่นๆ ตามมา เช่น ลูกค้ายกเลิกสัญญา เป็นต้น ความต้องการระดับบริการนั้นบริษัทพิจารณาว่าลูกค้าทุกๆ ระดับไม่ว่า จะขนาดใหญ่ขนาดเล็กสามารถกำหนด และคัดเลือกผู้ให้บริการได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อตกลงที่ลงตัว ของทั้งสองฝ่าย โดยมากลูกค้าที่บริษัทให้บริการด้านไอที และมีการกำหนดระดับการให้บริการที่ ชัดเจนจะเป็นลูกค้าที่มีขนาดของธุรกิจค่อนข้างใหญ่ เนื่องจากมีการพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศ มาก และมีกำลังซื้อ ผู้ศึกษาขอสรุประดับความต้องการใช้บริการด้านไอทีที่บริษัทได้ให้บริการแก่ ลูกค้ามีรายละเอียดดังนี้

1) การกำหนดขอบเขตการให้บริการ หรือการดำเนินการตามขอบเขตที่ได้ถูกกำหนดใน เอกสารสอปรราคา (TOR) ในส่วนนี้จะเป็นการพรรณารายละเอียดของบริการว่าประกอบด้วย

บริการไคบ้างเช่น ระบบเครือข่าย ระบบเมล ระบบฐานข้อมูล ระบบเวอร์ช่วลไลเซชั่น ระบบบริหารจัดการแอ็กเคาท์ (Active Directory) เป็นต้น

2) ข้อตกลงระดับบริการ หรืออาจเรียกว่าเงื่อนไขการให้บริการได้เช่นกัน โดยรายละเอียดข้อตกลงระดับบริการประกอบด้วย

- ช่วงเวลา หรือชั่วโมงการทำงานที่ลูกค้าต้องการใช้บริการ เช่น ต้องการใช้บริการแบบ 24x7x4 หมายถึงต้องการใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ตลอดสัปดาห์ และต้องการให้ตอบสนองต่อการร้องขอบริการภายใน 4 ชั่วโมง หรืออาจเป็น 9x5 Next Business Day หมายถึงให้บริการ 9 ชั่วโมง 5 วันทำการ และให้บริการวันถัดไปเมื่อมีการแจ้งปัญหา

- มีการกำหนดระดับความรุนแรงของปัญหา เช่น ชั้นวิกฤติ ชั้นรุนแรง และระดับต่ำ ทั้งนี้เนื่องจากลูกค้าต้องการกู้คืนระบบให้กลับคืนสู่สภาวะปกติให้เร็วที่สุด ซึ่งบริษัทมีหน้าที่รับแจ้งเหตุการณ์เหล่านี้จากลูกค้า และรับผิดชอบต่อการกู้คืนให้เร็วที่สุด

- กำหนดช่องทางในการแจ้งปัญหา และขอใช้บริการสำหรับลูกค้า เช่น กำหนดให้บริการผ่านโทรศัพท์ (Standby Call) อีเมล และแชท เป็นต้น

- กำหนดรายละเอียด ข้อมูลในการแจ้งปัญหาสำหรับลูกค้า

- กำหนดรูปแบบการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น การให้บริการที่ลูกค้า (on-site service) การให้ความช่วยเหลือระยะไกล (remote support) เป็นต้น

3.4 ศึกษา และวิเคราะห์การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท

เพื่อให้ทราบถึงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาโดยใช้หลายวิธีร่วมกันเช่น การสัมภาษณ์ฝ่ายให้บริการ การสัมภาษณ์ลูกค้า การเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า เมื่อได้ศึกษาแล้วทำการวิเคราะห์การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทโดยผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ดังนี้

3.4.1 การศึกษาการดำเนินงานให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการศึกษาการดำเนินงานที่บริษัทได้ให้บริการแก่ลูกค้า สามารถสรุปผลการดำเนินงานให้บริการของบริษัทโดยรวมดังนี้

- 1) การให้บริการลูกค้าที่บริษัทดำเนินอยู่ในปัจจุบันยังไม่ได้มีการกำหนดรูปแบบที่ชัดเจน เน้นดำเนินงานตามประสบการณ์ที่เคยทำมา หรือใช้วิธีดำเนินงานตามที่ผู้บริหาร หรือหัวหน้าฝ่ายแนะนำเป็นหลัก และในการดำเนินงานของฝ่ายปฏิบัติการ เมื่อเกิดปัญหาผู้ที่อยู่หน้างานใช้ประสบการณ์ตัดสินใจเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา เนื่องจากเข้าใจบรรยากาศหน้างานมากที่สุด

2) ฝ่ายปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าในทุกๆ การร้องขอ ทั้งที่เป็นความรับผิดชอบหลักและนอกเหนือความรับผิดชอบ โดยการให้ความช่วยเหลือนอกเหนือความรับผิดชอบเกิดจากการที่ลูกค้าขอร้อง

3) การให้บริการที่บริษัทดำเนินอยู่ในปัจจุบัน ยังไม่สามารถตอบสนองต่อข้อตกลงระดับการให้บริการที่บริษัทได้ตกลงกับลูกค้าได้ดีเท่าที่ควร บ่อยครั้งที่ฝ่ายปฏิบัติงานให้เวลากับปัญหาที่มีความสำคัญน้อยมากเกินไป ทั้งนี้เนื่องจากไม่มีการกรองปัญหา รวมทั้งจัดลำดับความสำคัญของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

4) การประสานงานเพื่อให้บริการทั้งภายในและภายนอก ถือเป็นอุปสรรคในการดำเนินงานเป็นระยะๆ ทั้งนี้เนื่องจากการสื่อสารไม่มีความต่อเนื่อง ขาดจังหวะที่เหมาะสม

5) ปัญหาการให้บริการที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง เกิดจากฝ่ายปฏิบัติงานหรือลูกค้าทำการเปลี่ยนแปลงค่าบางอย่างในระบบด้วยความเคยชิน ซึ่งส่งผลกระทบต่อให้บริการหยุดชะงัก และต้องใช้เวลามากในการแก้ไข

6) ลักษณะการให้บริการที่ดำเนินอยู่ปัจจุบัน มีทั้งแบบเชิงรับคือการรับแจ้งปัญหา หรือการขอให้ช่วยเหลือ และเชิงรุกคือการเข้าบำรุงรักษาระบบประจำเดือน หรือระยะเวลาที่ถูกกำหนดในข้อตกลงระดับบริการ แต่ยังคงขาดการปรับปรุงข้อมูลองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นปัจจุบัน เมื่อเกิดปัญหาต้องเสียเวลาในการตรวจสอบข้อมูลองค์ประกอบใหม่เสมอ

7) การให้บริการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าสามารถทำได้โดยอาศัยความสามารถทางด้านเทคนิคของวิศวกรที่มีความเชี่ยวชาญ

8) การรับแจ้งเรื่องในปัจจุบันให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือของบริษัท และอีเมลกลาง ในการรับแจ้งเรื่องนั้นมีการกำหนดลำดับการส่งต่อ หรือลำดับการติดต่อปัญหาไว้เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อบริษัทได้ตลอดเวลา

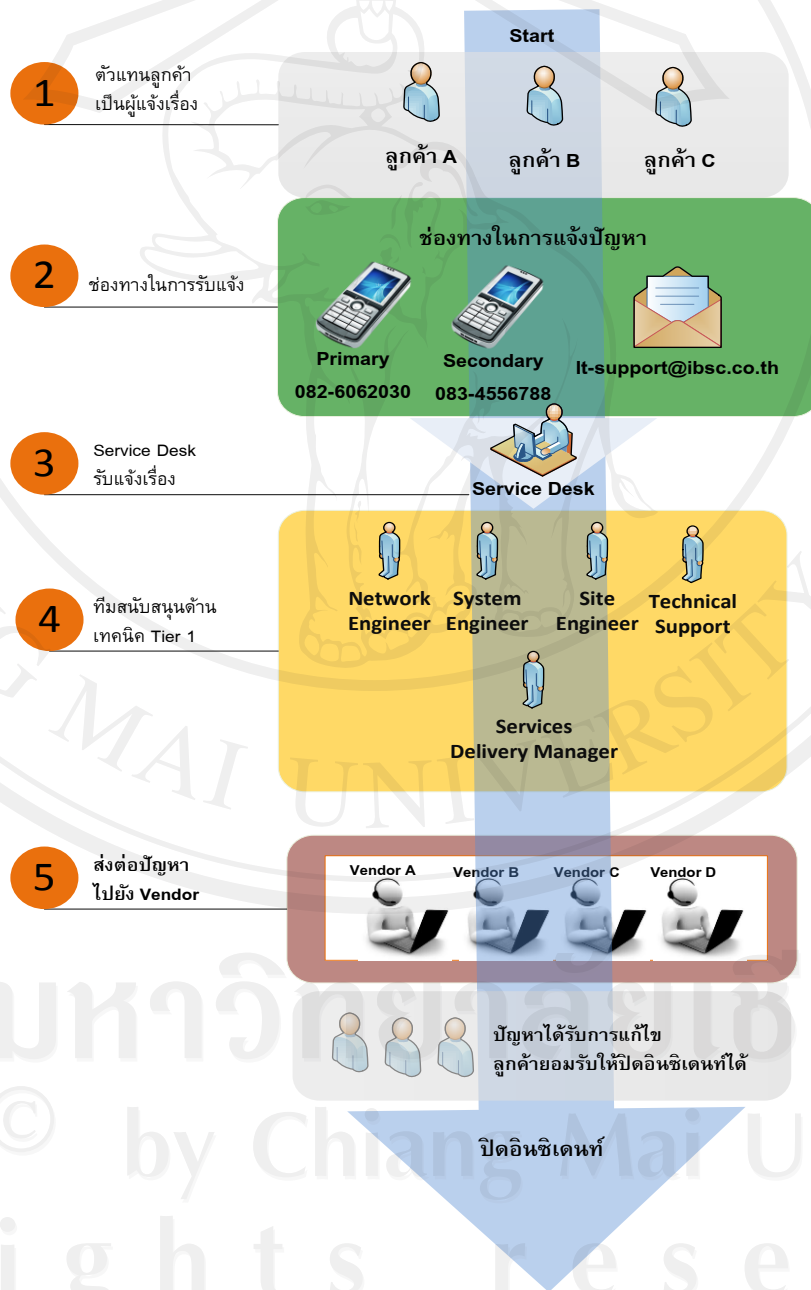
9) การดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือให้ความช่วยเหลือลูกค้าในปัจจุบันมีจุดอ่อน ในการแก้ไขปัญหา เช่นการติดอยู่กับปัญหาที่ได้รับการร้องขอจากลูกค้ามานานเกินไป ส่งผลให้ปัญหาอื่นๆ ไม่ได้รับการดูแลรวมทั้งปัญหาจากลูกค้าที่ส่งเข้ามามีความเร่งด่วนทุกๆ ปัญหา หรือขาดความพร้อมด้านข้อมูลสำหรับบริการ เช่นฝ่ายปฏิบัติงานไม่ทราบถึงรายละเอียดการให้บริการที่ตนเองรับผิดชอบ เป็นต้น

10) รูปแบบการแก้ไขปัญหาของฝ่ายให้บริการจะมุ่งเน้นหาสาเหตุของปัญหา และแก้ไขปัญหาเมื่อพบว่าสาเหตุและวิธีการแก้คืออะไร ซึ่งใช้เวลานาน ผลคือบริการของลูกค้าหยุดให้บริการนาน กระทบต่อข้อตกลงระดับบริการและความเชื่อมั่น

11) การร้องขอใช้บริการ หรือแจ้งปัญหาจากลูกค้าขาดการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม ปัจจุบันข้อมูลการแจ้งปัญหาหรือการร้องขอจากลูกค้าอยู่กับเจ้าหน้าที่ฝ่าย STG แต่ละท่าน ซึ่งหากลืมหายถึงปัญหา และการร้องขอจากลูกค้าได้รับการละเอียด

12) การดำเนินการตามที่ลูกค้าร้องขอ ในบางครั้ง ยังขาดการพิจารณาถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ส่งผลให้เมื่อดำเนินการแล้วเกิดปัญหาตามมาภายหลัง รวมทั้งก่อนดำเนินงานยังขาดการเก็บรายละเอียดองค์ประกอบของระบบที่จำเป็น ทำให้ไม่สามารถกู้คืนบริการนั้นๆ ได้

จากการศึกษาข้อมูลการให้บริการลูกค้าในปัจจุบัน สามารถอธิบายได้ดังรูปที่ 3.1



รูปที่ 3.1 การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน

3.4.2 เป้าหมายการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ลูกค้าของฝ่าย STG

เป้าหมายการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของฝ่าย STG คือการส่งมอบความสบายใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้กับลูกค้า จากการศึกษาพบว่าจำนวนลูกค้าที่บริษัทให้บริการมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นจากอดีต อัตราส่วนระหว่างบุคลากรต่อความรับผิดชอบปัญหาต่างๆ มีความหนาแน่นมากขึ้น ประกอบกับความต้องการระดับบริการของลูกค้ามีมากขึ้น ความต้องการให้บริษัทตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่างๆ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว การรักษาระดับบริการตามที่สำคัญไว้กับลูกค้านั้นทำได้ยากขึ้นหากขาดการวางแผนในดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ข้อมูลสำคัญที่ได้จากการศึกษา คือการปรับปรุงการให้บริการที่มีผลต่อการรักษาระดับบริการที่บริษัทได้ตกลงไว้กับลูกค้าเป็นอันดับแรก จะทำได้ง่ายกว่าการปรับปรุงด้านอื่นๆ เนื่องจากมีความชัดเจนมีประโยชน์โดยตรงต่อบริษัทและลูกค้า ซึ่งผู้ศึกษาขอสรุปดังนี้

- 1) เน้นการปรับปรุงกระบวนการที่ช่วยให้บริษัทสามารถกู้คืนบริการด้านไอทีของลูกค้าที่เกิดล้มเหลวหรือเสียหายให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว
- 2) ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ช่วยให้บริษัทสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าอย่างเป็นระบบ รวมถึงหาวิธีป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อไม่ให้ซ้ำ
- 3) ปรับปรุงกระบวนการที่ช่วยให้บริษัทสามารถจัดการองค์ประกอบด้านไอทีได้อย่างเป็นระบบ เพื่อลดความเสี่ยง หรือปัญหาที่เกิดจากการตั้งค่าต่างๆ
- 4) ปรับปรุงกระบวนการเพื่อควบคุม การเปลี่ยนแปลงขององค์ประกอบ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงโดยขาดการควบคุม หรือการเฝ้าตรวจที่เพียงพอจะส่งผลให้บริการ หรือองค์ประกอบด้านไอทีนั้นเกิดความล้มเหลวหรือไม่สามารถให้บริการได้
- 5) ปรับปรุงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบให้สอดคล้องกับทรัพยากรบุคคลที่มี เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

3.5 การวิเคราะห์ SWOT การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน

เพื่อให้ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่บริษัทดำเนินงานในปัจจุบัน ผู้ศึกษาได้ใช้เครื่องมือ SWOT ในการวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อได้ผลการวิเคราะห์แล้วจะนำข้อมูลการวิเคราะห์นั้นมาเป็นข้อมูลนำเข้าเพื่อพิจารณาเลือกกระบวนการ ITIL โดยการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ

3.5.1 ด้านการให้บริการลูกค้า

1) จุดแข็ง

- สามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ด้วยอาศัยประสบการณ์ ความชำนาญ การและความรู้ทางด้านเทคนิค
- มีช่องทางสำหรับให้ลูกค้าแจ้งปัญหาต่างๆ เข้ามายังบริษัท ช่วยให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ง่าย
- บุคลากรที่ให้บริการมีความตั้งใจในการดำเนินงานให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ลูกค้า
- บริษัทให้ความสำคัญปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ผู้บริหารสนับสนุนการดำเนินงานให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2) จุดอ่อน

- การสื่อสารระหว่างฝ่าย STG และลูกค้ายังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ขาดความต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ
- ปัญหาที่ลูกค้าร้องขอเข้ามากระจุกตัวอยู่ที่เจ้าหน้าที่ท่านใดท่านหนึ่ง แม้ว่าจะมีเจ้าหน้าที่เซอร์วิสเดสก์
- ขาดการจัดลำดับความสำคัญปัญหาให้สอดคล้องกับระดับการให้บริการ ส่งผลให้บ่อยครั้งที่ให้ความสำคัญกับปัญหาที่เร่งด่วนน้อย
- ทำการเปลี่ยนแปลงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามที่ลูกค้าแจ้ง โดยง่าย ไม่มีการขออนุมัติ และทำการวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจจะเกิดจากการดำเนินงาน
- รูปแบบการดำเนินงานมีความหลากหลาย ต่างคนต่างมีวิธีของตน
- การรับแจ้งปัญหาและการร้องขอความช่วยเหลือจากลูกค้าจะอยู่ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ทำให้ขาดการแก้ไขปัญหาอย่างระบบ เกิดล่าช้า และติดตามปัญหายาก
- ข้อมูลองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดูแลให้บริการแก่ลูกค้าขาดความแม่นยำ ไม่สามารถนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหา
- การสรุปผลงานการให้บริการของลูกค้าแต่ละแห่งทำได้ยาก เนื่องจากไม่มีการเก็บข้อมูลที่เคยให้บริการ

3) โอกาส

- แนวโน้มที่บริษัทจะได้รับงานให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีมากขึ้น ซึ่งล้วนแต่เป็นงานที่ต้องอาศัยความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ถือเป็นโอกาสสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ

- ลูกค้ามีความต้องการให้ระบบไอทีสามารถให้บริการตลอดเวลา หรือหยุดให้บริการน้อยที่สุด และต้องการกู้คืนบริการอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดข้อขัดข้องเสียหาย

4) อุปสรรค

- การเมืองภายในของลูกค้า ส่งผลกระทบอย่างมาก เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูง หมายถึงนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอาจเปลี่ยนแปลงโดยสิ้นเชิง

- สภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว อันเนื่องมาจากสาเหตุต่างๆ เช่นภัยธรรมชาติ เสียรภาพการเมือง ส่งผลให้ภาครัฐกิจในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน ชะลอการลงทุน

- การขึ้นราคาน้ำมันเชื้อเพลิง ส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปให้บริการลูกค้า

3.5.2 ด้านการดำเนินงานภายใน

1) จุดแข็ง

- เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG มีการทำงานเป็นทีม และให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ เป็นอย่างดี

- บุคลากรได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่บริษัทให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ทำให้มีความรู้ทั้งทางด้านเทคนิค และเทคโนโลยีใหม่ๆ

- มีการประชุมเพื่อสรุป และติดตามการดำเนินงาน

2) จุดอ่อน

- แม้ว่าจะมีการทำงานเป็นทีม แต่ยังพบว่าโดยรวมแล้วการสื่อสารภายในทีมในเรื่องการดำเนินงานยังน้อย

- การประสานงานภายในโดยรวมยังมีน้อยส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

- ขาดการประเมินและวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

3) โอกาส

- บริษัทมีกลุ่มลูกค้าที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่แล้ว ฝ่าย STG สามารถปรับปรุงการดำเนินงาน และนำไปทดสอบเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานได้

4) อุปสรรค

- ไม่ระบุเนื่องจากเป็นภาวะหรือประเด็นภายนอก

3.5.3 ด้านบุคลากร

1) จุดแข็ง

- บุคลากรมีขีดความสามารถในการพัฒนาตนเอง
- ได้รับการฝึกอบรมด้านเทคนิคอย่างสม่ำเสมอ
- ได้รับการส่งเสริมให้ฝึกสื่อสาร และเป็นผู้นำ

2) จุดอ่อน

- ต้องได้รับการกระตุ้นจากผู้บริหารบ้าง

- บุคลากรสื่อสารกันน้อย

- ทักษะในการสื่อสารยังต้องปรับปรุง เช่นการอธิบายเรื่องงานโดยมากจะใช้ภาษาด้านเทคนิคมาก ทำให้ลูกค้าที่ไม่ได้อยู่ในสายงานไอที หรือเทคนิคไม่เข้าใจ

- ทักษะในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งการประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาโดยรวมยังทำได้ไม่ค่อยดี

3) โอกาส

- ไม่ระบุเนื่องจากเป็นประเด็นภายนอก

4) อุปสรรค

- ไม่ระบุเนื่องจากเป็นประเด็นภายนอก

3.6 การเลือกกระบวนการ ITIL เพื่อจัดการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เนื่องจากกระบวนการ ITIL ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีจำนวนมากดังที่ได้อธิบายแล้วในบทที่ 2 ซึ่งบริษัทไม่สามารถนำมาปรับใช้ในคราวเดียว ดังนั้นผู้ศึกษาจึงกำหนดแนวทางในการเลือกกระบวนการ ITIL สำหรับบริษัทโดยใช้วิธีการถ่วงน้ำหนักของปัญหาที่เกิดขึ้นจับคู่กับกระบวนการ ITIL กระบวนการใดสามารถจับคู่กับปัญหามากที่สุดจะได้รับการพิจารณาเลือกในการปรับปรุงการจัดการบริการของบริษัทต่อไป

3.6.1 การแยกปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อให้สามารถนำปัญหาที่เกิดขึ้นขึ้นตอนนี้ ผู้ศึกษาจะทำแยกปัญหาและความต้องการให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ดังนี้

ตารางที่ 3.1 การสรุปปัญหาและความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัท

| หัวข้อที่ได้ทำการศึกษา | ข้อมูลหรือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ |
|--|---|
| 1. นโยบายการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | การศึกษาข้อมูลนโยบายการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ผู้ศึกษาทราบว่าบริษัทมีความต้องการปรับปรุงการดำเนินงานบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยมีนโยบายด้านการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน และการพัฒนาบุคลากร เป็นหลัก การนำกระบวนการ ITIL เข้ามาปรับปรุงการดำเนินงานจึงเป็นแนวทางการปฏิบัติมีความสอดคล้องต่อนโยบายของบริษัท |
| 2. ความต้องการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้า | ปัญหา หรือความต้องการจัดกลุ่มได้ดังนี้ 1. ต้องการให้ระบบไอทีมีความพร้อมใช้ 2. ต้องการให้ระบบไอทีหยุดให้บริการน้อยที่สุด 3. ต้องการกู้คืนบริการอย่างรวดเร็ว 4. ต้องการให้มีการบำรุงรักษาระบบทางด้านไอทีอย่างสม่ำเสมอเพื่อลดความเสี่ยง 5. ต้องการลดความเสี่ยงอันเนื่องจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างไอที 6. ต้องการใช้ทรัพยากรด้าน ไอทีให้คุ้มค่าที่สุด 7. มีการระบุช่องทางในการร้องขอความช่วยเหลือ 8. ต้องการให้กู้คืนบริการได้อย่างรวดเร็ว 9. ต้องการให้ดำเนินงานตามข้อตกลงระดับบริการ |
| 3. ศึกษาและวิเคราะห์การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท | 1. ยังไม่มีกระบวนการดำเนินงานให้บริการที่เป็นรูปแบบเพื่อตกลงใช้ร่วมกัน 2. ยังไม่มีการกำหนดบทบาทความรับผิดชอบในการให้บริการที่ชัดเจนทำให้เกิดความสับสน 3. การรับแจ้งปัญหาหรือการร้องขอความช่วยเหลือกระจายยากต่อการบริหารจัดการ |

ตารางที่ 3.1 การสรุปปัญหาและความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัท (ต่อ)

| หัวข้อที่ได้ทำการศึกษา | ข้อมูลหรือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ |
|------------------------|---|
| | <ol style="list-style-type: none"> 4. ยังไม่มีแนวปฏิบัติในการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่ได้รับแจ้ง และการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ยังไม่เหมาะสม 5. ต้องการปรับปรุงการรับแจ้งปัญหา การส่งต่อปัญหา เพื่อแก้ไขปัญหาลงให้เร็วขึ้น 6. การแก้ไขปัญหของฝ่ายให้บริการจะมุ่งเน้นหาสาเหตุของปัญหา 7. ปัญหาการดำเนินงานเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของระบบไอที 8. ขาดข้อมูลองค์ประกอบโครงสร้างพื้นฐานของลูกค้าที่ให้บริการ และข้อมูลที่ขาดการปรับปรุง 9. ต้องการให้มีการอนุมัติเมื่อมีการปรับเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ 10. ต้องการประเมินผลกระทบการแก้ไขปัญหาเพื่อลดความเสี่ยง 11. ต้องการปรับปรุงกระบวนการที่ช่วยให้บริษัทสามารถกู้คืนบริการด้านไอทีของลูกค้าที่เกิดล้มเหลว เสียหาย ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว 12. ต้องการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ช่วยให้บริษัทสามารถแก้ไขปัญหาลงให้กับลูกค้าอย่างเป็นระบบ 13. หาวิธีป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ |

3.6.2 การจับคู่กระบวนการ ITIL กับปัญหาและความต้องการปรับปรุงการให้บริการ

หลังจากที่ได้แยกปัญหาและความต้องการเสร็จแล้วในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่ผู้ศึกษาดำเนินการพิจารณาเลือกกระบวนการ ITIL จับคู่ระหว่างปัญหาที่เกิดขึ้น และกระบวนการ ITIL ที่ช่วยแก้ไขปัญหาลงแล้วจับคู่ ขั้นตอนการดำเนินงานในส่วนนี้ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

1) กำหนดใช้ตัวย่อแทนชื่อเต็ม

ในการศึกษานี้ผู้ศึกษาได้มีการกำหนดชื่อย่อกระบวนการ ITIL เพื่อสะดวกในขั้นตอนการจับคู่ โดยข้อมูลมีดังนี้

| Service Design | | |
|---------------------------|--------|--|
| 1 | SCM | Service Catalog Management |
| 2 | CAPAM | Capacity Management |
| 3 | AM | Availability Management |
| 4 | SLM | Service Level Management |
| 5 | ISM | Information Security Management |
| 6 | SM | Supplier Management |
| 7 | ITSCCM | IT Service Continuity Management |
| Service Transition | | |
| 8 | TPS | Transition Planning & Support |
| 9 | CM | Change Management |
| 10 | SACM | Service Asset & Configuration Management |
| 11 | VTM | Validation & Testing Management |
| 12 | RDM | Release &Deployment Management |
| 13 | EVM | Evaluation Management |
| 14 | SKM | Service Knowledge Management |
| Service Operation | | |
| 15 | EM | Event Management |
| 16 | RF | Request Fulfillment |
| 17 | IM | Incident Management |
| 18 | PM | Problem Management |
| 19 | TM | Technology Management |
| 20 | ACCEM | Access Management |
| 21 | OM | Operation Management |

2) การจับคู่ระหว่างปัญหาและกระบวนการ ITIL

ในการจับคู่ระหว่างปัญหาและกระบวนการ ITIL ผู้ศึกษาได้ออกแบบโดยใช้ตารางซึ่งประกอบไปด้วย 2 องค์ประกอบคือ ข้อมูลและปัญหาที่ได้จากการวิเคราะห์และกระบวนการ ITIL

ตารางที่ 3.2 การจับคู่กระบวนการ ITIL กับปัญหาและความต้องการปรับปรุงการให้บริการ

| ข้อมูลและปัญหาที่ได้จากทราเวลเลอร์ | Service Design | | | | | | | | Service Transition | | | | | | Service Operation | | | | | | | |
|--|----------------|-------|----|-----|-----|----|-------|-----|--------------------|------|-----|-----|-----|-----|-------------------|----|----|----|----|------|----|--|
| | SCM | CAPAM | AM | SLM | ISM | SM | ITSCM | TPS | CM | SACM | VTM | RDM | EVM | SKM | EM | RF | IM | PM | TM | ACBM | OM | |
| ความต้องการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้า | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) ต้องการให้ระบบไอทีมีความพร้อมใช้ | / | | | | | | | | | | | | | | | | / | | | | | |
| 2) ต้องการให้ระบบไอทีหยุดน้อยที่สุด | | | | | | | | | | | | | | | | | / | | | | | |
| 3) ต้องการกู้คืนบริการอย่างรวดเร็ว | | | | / | | | | | | | | | | | | | / | | | | | |
| 4) ต้องการให้มีการบำรุงรักษาระบบไอทีอย่างสม่ำเสมอเพื่อลดความเสี่ยง | | | | | | | | | | | | | | / | / | | | | | | | |
| 5) ต้องการลดความเสี่ยงอันเนื่องจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างไอที | | | | | | | | | | | | | | | / | / | | | | | | |

ตารางที่ 3.2 การจับคู่กระบวนการ ITIL กับปัญหาและความต้องการปรับปรุงการให้บริการ (ต่อ)

| ข้อมูลและปัญหาที่ได้จากการวิเคราะห์ | Service Design | | | | | | Service Transition | | | | | | Service Operation | | | | | | | | | |
|--|----------------|-------|----|-----|-----|----|--------------------|-----|----|------|-----|-----|-------------------|-----|----|----|----|----|----|------|----|--|
| | SCM | CAPAM | AM | SLM | ISM | SM | ITSCCM | TPS | CM | SACM | VTM | RDM | BVM | SKM | BM | RF | IM | PM | TM | ACCM | OM | |
| 6) ต้องการใช้ทรัพยากรด้าน ไอทีให้คุ้มค่า | / | | | | | | | | | | | | | | | | / | | | | | |
| 7) มีการระบุช่องทางในการร้องขอความช่วยเหลือ | | | | | | | | | | | | | | | | | / | | | | | |
| 8) ต้องการให้ดำเนินงานตามข้อตกลงระดับบริการ | | | | / | | | | | | | | | | | | | / | | | | | |
| ศึกษาและวิเคราะห์การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) ยังไม่มีกระบวนการดำเนินงานให้บริการลูกค้าที่เป็นรูปแบบเพื่อตกลงใช้ร่วมกัน | | | | | | | | | | | | | | | | | / | | | | | |

1) ผลการจับคู่ระหว่างปัญหาและกระบวนการ ITIL

ตารางที่ 3.3 ผลการจัดจับคู่ระหว่างปัญหาและกระบวนการ ITIL

| ข้อมูลและ ปัญหาที่ได้จาก การวิเคราะห์ | Service Design | | | | | | Service Transition | | | | | | Service Operation | | | | | | | | |
|--|----------------|-------|----|-----|-----|----|--------------------|-----|----|------|-----|-----|-------------------|-----|----|----|----|----|----|-------|----|
| | SCM | CAPAM | AM | SLM | ISM | SM | ITSCCM | TPS | CM | SACM | VTM | RDM | EVM | SKM | EM | RF | IM | PM | TM | ACCEM | OM |
| ผลคะแนนการ จับคู่ระหว่าง ปัญหาและ กระบวนการ ITIL | - | 2 | 1 | 2 | - | - | - | - | 6 | 6 | - | - | - | - | - | - | 12 | 10 | - | - | - |

จากข้อมูลการจับคู่ปัญหาและกระบวนการ ITIL ดังตารางที่ 3.3 สามารถสรุปกระบวนการที่มีความสอดคล้องต่อการดำเนินงานให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท โดยเรียงจากคะแนนจากมากไปหาน้อยดังนี้

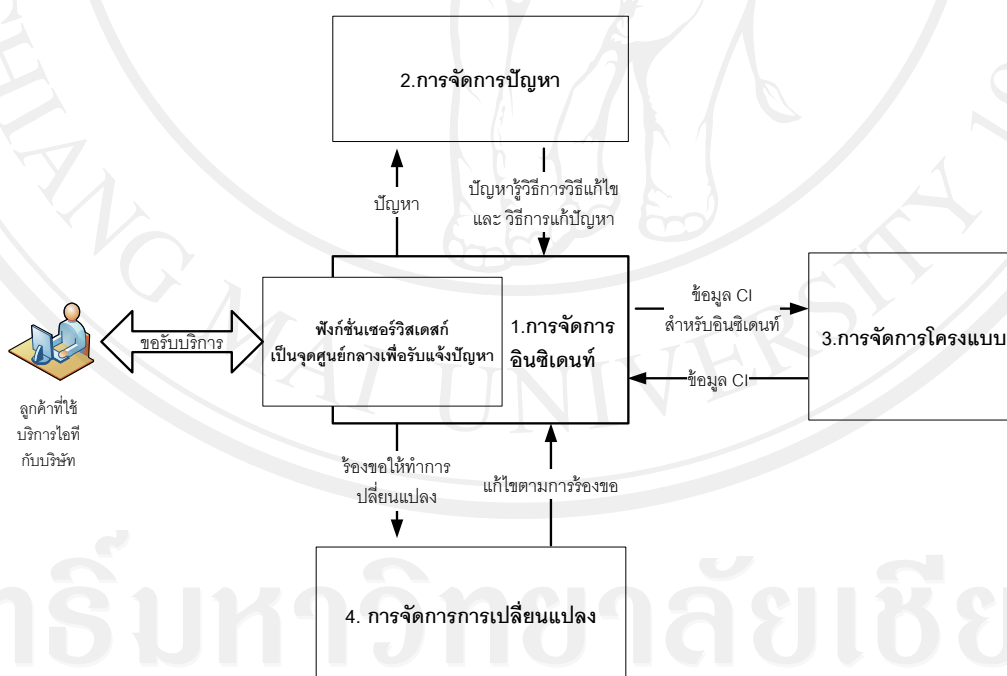
ตารางที่ 3.4 ผลการจัดจับคู่ระหว่างปัญหาและกระบวนการ ITIL

| กระบวนการ | ผลคะแนน |
|--------------------------------------|---------|
| 1. การจัดการอินซิเดนซ์ | 12 |
| 2. การจัดการปัญหา | 10 |
| 3. การจัดการการเปลี่ยนแปลง | 6 |
| 4. การจัดการโครงสร้าง | 6 |
| 5. การจัดการระดับบริการ | 2 |
| 6. การจัดการการจัดการสภาพพร้อมใช้งาน | 1 |

จากตารางที่ 3.4 พบว่ากระบวนการที่มีความสอดคล้องกับการจัดการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทมีจำนวนทั้งหมด 6 กระบวนการ แต่เนื่องจากการจัดการระดับบริการระดับบริการ การจัดการความจุ และการจัดการสภาพความพร้อมใช้บริการ นั้นมีความเกี่ยวข้องกับลูกค้าค่อนข้างมากซึ่งยากต่อการควบคุม ดังนั้นบริษัทจึงเลือกกระบวนการที่ใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้บริการเพียง 4 กระบวนการซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการภายในซึ่งจะมีความสะดวกและมีโอกาสประสบความสำเร็จเพื่อเป็นต้นแบบในการพัฒนาคู่มือปฏิบัติงานภายใต้แนวปฏิบัติของ ITIL ดังนี้

- 1) กระบวนการจัดการอินซิเดนท์
- 2) กระบวนการจัดการปัญหา
- 3) กระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลง
- 4) กระบวนการจัดการโครงสร้าง

กระบวนการทั้ง 4 ที่ได้รับการคัดเลือกเมื่อนำไปใช้เพื่อบริหารงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทจะมีการเชื่อมโยงดังรูปที่ 3.2



รูปที่ 3.2 ความเชื่อมโยงทั้ง 4 กระบวนการที่ได้รับการเลือก