

**การประยุกต์กรอบการปฏิบัติงาน ITIL
ในงานรับแจ้งปัญหาข้อขัดข้องด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ :
กรณีศึกษาบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)***

**The Application of ITIL Framework for Service Helpdesk System :
a Case Study Airport of Thailand Plc.**

ฉัตรวดี ศิริโคก**

ชุตินา เปี้ยวไข่มุข***

*วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต) วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

**นักศึกษานิพนธ์โท, หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต) วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต, E-mail: ananyalak.n@gmail.com

***ผู้ช่วยศาสตราจารย์, ผู้อำนวยการหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต) วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต, E-mail: chutima@rsu.ac.th

ได้รับบทความ: 10 ก.ย. 62 / แก้ไขปรับปรุง: 2 มิ.ย. 63 / อนุมัติให้ตีพิมพ์: 12 มิ.ย. 63 / เผยแพร่ออนไลน์: 29 มิ.ย. 63

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับการนำกรอบปฏิบัติงาน ITIL มาประยุกต์ในงานรับแจ้งปัญหาข้อขัดข้องด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เพื่อให้กระบวนการจัดการคุณภาพการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นระบบ

มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามแนวทางการปฏิบัติสากลของ ITIL โดยเฉพาะงานรับแจ้งปัญหา ข้อขัดข้องด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระบวนการวิจัยเป็นการศึกษา การประยุกต์ใช้กรอบ ITIL ในงานรับแจ้งปัญหาข้อขัดข้องด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเน้นที่ กระบวนการบริการ เนื่องจากเป็นกระบวนการเกี่ยวข้องกับงานรับแจ้งปัญหาข้อขัดข้องด้านการใช้งาน เทคโนโลยีสารสนเทศ และเน้นที่การรับแจ้ง Incident และมีการทำ Workshop รับแจ้งปัญหาจากผู้ใช้บริการ ผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้โปรแกรม Smart Service ITIL ทำการทดสอบการใช้งานโปรแกรม กับกระบวนการ Incident Management ซึ่งจากการทดสอบโดยการประยุกต์โปรแกรม Smart Service ITIL พบว่าสามารถตรวจสอบการแจ้งปัญหาและข้อมูลย้อนหลังได้ ทำให้ปัญหาถูกส่งไปยังผู้แก้ไขได้ถูกต้อง ผู้รับแจ้งปัญหา (Service Helpdesk) สามารถค้นหาวិธีการแก้ไขปัญหาที่ได้เคยมีการบันทึกไว้ก่อนหน้านี้ แล้วทำการแก้ไขได้ทันที จึงนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ในการให้บริการ ทำให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: กรอบการปฏิบัติงาน ผู้รับแจ้งปัญหา การจัดการเหตุการณ์ ข้อตกลงระดับการบริการ

Abstract

This research studies ITIL framework to apply for IT Helpdesk Services of Airport of Thailand Plc. (AOT) in order to proceed the management of service quality systematically and effectively. Especially IT Helpdesk Service Management, the management should comply with international standard of ITIL. In the research process, ITIL framework is applied to the process of receiving ICT user's problems, emphasizing on the Service Operation Process and the Incident Receiving Process. The research also conducts the workshop to receive ICT users' calls via the electronic system called Smart Service ITIL Program. Then, the program is tested with Incident Management Process. After testing the applied program, it could be found that the problems are possible to verify and review their historical data. This cause the problems deliver to the person who could

find the solution to the problems. IT Helpdesk could search the recorded solutions which used to solve the problems in the past and could solve the problems that are similar occurrences immediately. This way, the problems will be solved faster and it will make the users more satisfied.

Keyword: ITIL framework, Incident management, Service help desk, SLA

บทนำ

ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยสนับสนุนกระบวนการทำงานขององค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจของ การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การจัดการการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Service Management - ITSM) แก่ผู้ใช้งานภายในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ ทำให้ผู้ใช้งานสารสนเทศภายในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ กรอบการปฏิบัติงานสำหรับการจัดการกระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นที่นิยม คือ กรอบการปฏิบัติงาน ITIL (Information Technology Infrastructure Library: ITIL Framework) (ปริญญา หอมอนเนก, 2554) ได้นำเสนอแนวทางปฏิบัติ (Guideline) ที่เน้นวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดหรือ Best Practices เพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดการการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management Process) ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ที่ผ่านมาได้มีงานวิจัยที่ศึกษาการนำกรอบการปฏิบัติงาน ITIL มาประยุกต์ในการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในหลายองค์กร ไม่ว่าจะเป็นบริษัทเอกชน สถานพยาบาลของรัฐ หรือ คุรุกิจธนาคาร วีรคุปต์ คงเจริญ (2558) มีการนำกรอบการปฏิบัติงาน ITIL มาเป็นเครื่องมือในการจัดการกับปัญหาของบริษัทเอกชน เช่น การจัดเก็บข้อมูลและการทำงานที่ซ้ำซ้อน ทำให้มีพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้มีการประสานงานระหว่างการรับแจ้งปัญหา การแก้ปัญหา และการให้บริการ สำหรับในองค์กรสถานพยาบาลของรัฐ ไกรฤทธิ ปานเจริญ (2556) ได้ศึกษาการนำกรอบการปฏิบัติงาน ITIL มาใช้กับงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสถานพยาบาล

โดยทดลองกระบวนการทำงานผ่านซอฟต์แวร์ IBM Tivoli Service Request Manager มีการจำลองเหตุการณ์การให้บริการของงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสถานพยาบาล ได้แก่ การปฏิบัติตามคำขอ (Request Fulfillment) การจัดการเหตุการณ์ (Incident Management) การจัดการปัญหา (Problem Management) และการเรียกดูรายงาน (Reporting) ผลการทดลอง พบว่าการนำกรอบการปฏิบัติงาน ITIL เข้ามาใช้ในการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้ ในธุรกิจโรงแรม ณัฐยานัน พูลทรัพย์ (2556) ได้ศึกษาการประยุกต์กรอบการปฏิบัติงาน ITIL กับการให้บริการฝ่ายซ่อมบำรุง มีการใช้ซอฟต์แวร์ IBM Tivoli Service Request Manager สำหรับการแจ้งขอให้บริการ การติดตามผลการทำงาน และการออกรายงานผลการดำเนินงาน ผลการศึกษาพบว่า หลังจากที่มีการนำกรอบการปฏิบัติงาน ITIL เข้ามาใช้ในองค์กร ทำให้ประสิทธิภาพของการให้บริการดีขึ้น เกิดการทำงานที่เป็นระบบ ให้บริการได้รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ร้องขอให้บริการ สำหรับในธุรกิจธนาคาร ทพยศสิทธิ์ เหลืองจารุโรจน์ (2556) ได้ประยุกต์ใช้กรอบปฏิบัติงาน ITIL ในการสนับสนุนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ เน้นการแจ้งปัญหาการใช้งานและการขอความช่วยเหลือในระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศภายในธนาคาร โดยศึกษามาตรฐานการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านซอฟต์แวร์ IBM Tivoli Service Request Manager ต้องสามารถตรวจสอบ ติดตาม และประสานการทำงานไปยังบุคคลหรือกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องได้ มีการกำหนด Work Flow การทำงานในแต่ละเรื่อง และมีการบันทึกการทำงานต่างๆ ไว้ในระบบ เพื่อใช้เก็บเป็นองค์ความรู้ และตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานให้เป็นไปตาม Service Level Agreement (SLA) เพื่อนำไปเป็นข้อสรุปสำหรับการประเมินผลงานการให้บริการได้ โดยวัดค่าจากเวลาที่แท้จริงในการทำงาน ระดับความยากง่าย และความเร่งด่วนของงาน มีการจัดทำรายงาน รายเดือน รายปี เพื่อดูสถิติของ Service Request ที่เกิดขึ้น

นอกจากนี้ยังพบการประยุกต์กรอบการปฏิบัติงาน ITIL มาใช้ในการรับข้อร้องเรียนของคอลเซ็นเตอร์ (พิมพ์ชนก รักดีคง, 2556) ซึ่งเดิมใช้การรับข้อร้องเรียนโดยการจดบันทึกด้วยกระดาษ การจัดเก็บข้อมูลกระจัดกระจาย หลังจากนำกรอบการปฏิบัติงาน ITIL เข้ามาปรับกระบวนการให้บริการงานรับข้อร้องเรียน ทำให้การจัดเก็บข้อมูล และการดำเนินงานเกี่ยวกับการรับข้อร้องเรียนให้เป็นระบบ สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ และสามารถนำปัญหาที่เก็บบันทึกไว้มาวิเคราะห์ต่อไปได้ ในงานวิจัยของ ศิริสุดา สุภาวรรณ (2555) ได้นำกรอบมาตรฐาน ITIL เวอร์ชัน 2 มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศของบริษัท

ดีคอมพ์กรุ๊ป จำกัด มีการร่วมกันทำข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ให้เป็นไปตามแนวทางของ Service Level Agreement มีการบริหารความเสี่ยงด้านการบริการ

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. เป็นองค์กรที่มีการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์มากกว่า 3,000 เครื่อง คุณภาพของการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากร เมื่อเกิดการขัดข้องของคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ต่อพ่วง ผู้ใช้งานจะทำการแจ้งปัญหาข้อขัดข้องผ่านทางโทรศัพท์ไปยังงานรับแจ้งปัญหาข้อขัดข้องด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Help desk) อย่างไรก็ตามการให้บริการของงาน Help Desk ยังไม่มีการรวมศูนย์ แต่มีการแบ่งขอบเขตพื้นที่เป็น สำนักงานใหญ่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานภูมิภาค ซึ่งท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานภูมิภาค จะมีเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกับ Help Desk แยกกันกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทำให้ผู้ใช้งานเกิดความสับสน และมีการแจ้งปัญหากับ Help Desk ผิดหมายเลข นอกจากนั้นเจ้าหน้าที่ Help Desk อาจยังไม่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้การวิเคราะห์ปัญหาเกิดความผิดพลาด ดำเนินการส่งต่อปัญหาผิดพลาด เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และผู้ใช้งานไม่พึงพอใจในการให้บริการของงานรับแจ้งปัญหาข้อขัดข้องด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ ทอท. สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ สามารถป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และจากภัยคุกคามต่างๆ มีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้ผู้ใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกองค์กร เกิดความเชื่อมั่น จึงมีการประยุกต์กรอบการปฏิบัติงาน ITIL ซึ่งเป็นแนวทางการปฏิบัติสากลที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติมาเป็นกรอบในการบริหารงานจัดการกระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้กรอบการปฏิบัติงาน ITIL ในการบริหารจัดการงานรับแจ้งปัญหาข้อขัดข้องด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ ทอท.
2. เพื่อประยุกต์ใช้กรอบการปฏิบัติงาน ITIL เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการในงานรับแจ้งปัญหาข้อขัดข้องด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของ ทอท. โดยเน้นไปที่กระบวนการของการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management)
3. เพื่อสร้างแนวทางในการ ปรับปรุงระบบการทำงานในงานรับแจ้งปัญหาข้อขัดข้องด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ ทอท.

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. กรอบการปฏิบัติงาน ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

ความหมายของกรอบปฏิบัติงาน (Information Technology Infrastructure Library) ITIL คือ กรอบการทำงานด้านการให้บริการด้านไอทีที่ได้รับการยอมรับว่าเป็น “Best Practice” เพราะได้รวบรวมเอาแนวความคิดและเทคนิคการบริการด้านไอทีเข้าไว้ด้วยกัน ทำให้หลายองค์กรทั่วโลกนิยมนำไปใช้งานเพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น สำหรับ ITIL เวอร์ชัน 3 ได้เน้นวิธีการในเชิงปฏิบัติที่ดีที่สุด ซึ่งแบ่งออกเป็นหัวข้อหลัก 5 หัวข้อคือ 1) Service Strategy 2) Service Design 3) Service Transition 4) Service Operation และ 5) Continual Service Improvement ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดของ จิราพร ปัญญาธิระ, สุภาภรณ์ เกียรติสิน, และอดิสร ลีลาสันติธรรม. (2556) ดังนี้

- 1.1. กลยุทธ์ในการนำเสนอและสนับสนุนการให้บริการ (Service Strategy) เพื่อให้สอดคล้องต่อความต้องการของลูกค้าหรือหน่วยงาน โดยนำเสนอด้านต้นทุน ด้านความคุ้มค่าในการใช้บริการ และผลตอบแทนที่ลูกค้าจะได้รับจากการวางแผนและพัฒนา รวมถึงการดูแลรักษา และการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการการให้บริการ

- 1.2. กระบวนการในการออกแบบการให้บริการ (Service Design) ซึ่งรวมถึงการพัฒนาการให้บริการ และเอกสารให้สอดคล้องกับความต้องการการให้บริการ หรือสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยีที่พัฒนาอยู่ตลอดเวลา ทำให้การบริการที่ใช้งานนั้นมีความทันสมัย
- 1.3. กระบวนการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงต่างๆ (Service Transition) ที่เกิดขึ้นกับธุรกิจองค์กรหรือระบบงานสารสนเทศ นอกจากนี้ยังรวมถึงการจัดการองค์ความรู้ การประเมินความเสี่ยง การทดสอบก่อนการส่งมอบการให้บริการ
- 1.4. การดำเนินการบริการกับผู้ใช้งานโดยตรง (Service Operation) ในระหว่างวันที่ดำเนินการอยู่ จะมีการเฝ้าดูเพื่อที่จะหาจุดบกพร่อง และเฝ้าระวังความผิดพลาดหรือความผิดปกติของระบบงาน IT นอกจากนี้ยังมีการบันทึกเหตุการณ์ (Incident) และวิธีการแก้ปัญหาของเหตุการณ์นั้นและเก็บรวบรวมปัญหาเหล่านั้น เพื่อนำมาวิเคราะห์หาทางป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
- 1.5. การพัฒนางานด้านบริการเพื่อเป็นตัวผลักดันงานบริการ (Continual Service Improvement: CSI) ให้มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้งานบริการด้านสารสนเทศมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. การจัดการเหตุการณ์ (Incident Management)

การจัดการเหตุการณ์ เป็นกระบวนการจัดการกับวงจรชีวิต (Life Cycle) ของเหตุการณ์ (Incident) โดยรวมตั้งแต่การรับแจ้ง (Reception) การตอบรับ (Acknowledgement) การจัดกลุ่ม (Categorization) การตอบสนอง (Response) การบันทึก (Logging) การสังเกตการณ์ (Monitor) และการติดตาม (Tracking) ในทุกๆ ส่วนประกอบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการเริ่มกระบวนการตั้งแต่การรับแจ้งปัญหาของผู้ใช้ จนกระทั่งการแก้ปัญหาสำเร็จและผู้ใช้มีความพึงพอใจ (สุทธิชัย เปรมศิรินิรันดร์, 2561)

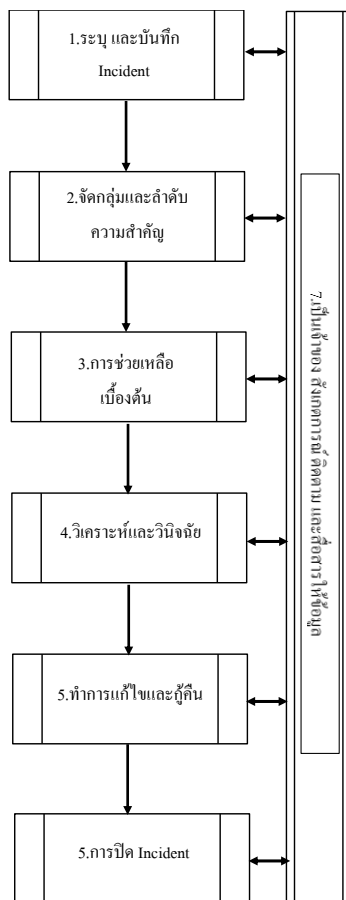
การจัดการเหตุการณ์ หรือ Incident Management มีวัตถุประสงค์เพื่อกู้ แก้ไข หรือจัดการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่เสียหายหรือทำงานผิดปกติให้สามารถกลับมาใช้งานได้เร็วที่สุด ตามที่กำหนดไว้ใน SLA ทั้งนี้เพื่อให้เกิดผลกระทบที่เสียหายต่อองค์กรให้น้อยที่สุด

ในงานวิจัยของ สุทธิชัย เปรมศิรินิรันดร์ (2561) ได้สรุปหลักการของ Incident Management ไว้ว่า เมื่อเกิด Incident จะต้องมีการรายงาน Incident และสถานะของ Incident อย่างทัน่วงที่และถูกต้อง

การบันทึก Incident ที่เกิดขึ้นต้องทำทุกครั้ง. Incident ทุกรายการจะถูกเก็บและจัดการภายใต้ระบบการจัดการที่เดียว (Single Management System) โดยมีการจำแนกประเภทของ Incident อย่างมีมาตรฐานทั่วทั้งองค์กร มีเกณฑ์ในการจัดลำดับความสำคัญ (Prioritizing) ของ Incident การบันทึก Incident ต้องมีการตรวจสอบ (Audit) อย่างสม่ำเสมอเพื่อที่จะให้แน่ใจว่าได้มีการบันทึกและจำแนกประเภทอย่างถูกต้อง สำหรับการแก้ไขปัญหา Incident จะต้องทำภายในช่วงเวลาที่ยอมรับได้ของธุรกิจนั้นๆ เช่น ตามที่ระบุไว้ในข้อตกลงของระดับการบริการ (SLA) ในเงื่อนไขการดำเนินการ หรือในสัญญา การจัดการ Incident จะคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้งานตลอดเวลา

จากหลักการของ Incident Management ดังกล่าว จึงนำไปสู่ขั้นตอนของกระบวนการ Incident Management 7 ขั้นตอน ดังแสดงในรูปที่ 1 โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ขั้นตอนที่ 1 คือระบุและบันทึก Incident ซึ่งเป็นการรับรู้ปัญหาที่ผู้ใช้งานแจ้งถึงการเกิด Incident และทำการบันทึกข้อมูลเบื้องต้นของ Incident
- ขั้นตอนที่ 2 จำแนกประเภท และจัดกลุ่มของ Incident รวมทั้งระบุผลกระทบ (Impact) ความเร่งด่วน (Urgency) และลำดับความสำคัญ (Priority)
- ขั้นตอนที่ 3 ให้การช่วยเหลือเบื้องต้น โดยระบุสาเหตุของ Incident โดยการวิเคราะห์หาสาเหตุเบื้องต้น
- ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์และวินิจฉัย โดยประเมิน Incident และข้อมูลรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาวิธีที่เหมาะสม และวางแผนการดำเนินการแก้ไข
- ขั้นตอนที่ 5 ดำเนินการแก้ไขและกู้คืน โดยจะทำงานที่จำเป็นสำหรับการแก้ไข เพื่อนำบริการกลับคืนสู่ปกติ โดยใช้วิธีการแก้ปัญหาตามที่เคยบันทึกไว้
- ขั้นตอนที่ 6 ปิด Incident คือ การตรวจสอบสถานะของ Incident ได้ถูกแก้ไขแล้ว และตรวจให้แน่ใจว่าเอกสารที่จำเป็นทุกอย่างเกี่ยวกับ Incident รวมถึงข้อมูลของสาเหตุ วิธีการแก้ไข และ ผลลัพธ์ นั้นทำเสร็จเรียบร้อยแล้ว
- ขั้นสุดท้าย คือสังเกตการณ์ ติดตาม และสื่อสารให้ข้อมูล โดยรายงานและสื่อสารถึงสถานะความคืบหน้า ไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ



รูปที่ 1 กระบวนการ Incident Management (สุทธิชัย เปรมศิรินันตร์, 2561)

ขอบเขตการวิจัย

สำหรับขอบเขตการวิจัย จะเน้นศึกษากระบวนการทำงานภายใต้กรอบการปฏิบัติงาน ITIL Version 3 เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในรับแจ้งปัญหาข้อขัดข้องด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Help desk) ของ ทอท. โดยประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัยนี้ คือ ทอท. มีกระบวนการจัดการคุณภาพการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตามกรอบการปฏิบัติงาน

ITIL ตัวชี้วัดคือ จำนวนปัญหาได้รับการแก้ไขภายในเวลาที่ SLA กำหนด 100% ภายในปีงบประมาณ ช่วงเดือน ต.ค.-ก.ย. ของแต่ละปี

การดำเนินการวิจัย

เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบการปฏิบัติงาน ITIL ในการบริหารจัดการงานรับแจ้งปัญหา ข้อขัดข้องด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Help desk) ของ ทอท. ผู้วิจัย ได้ดำเนินการวิจัยใน 2 ส่วนหลักๆ คือ 1) ศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาการดำเนินงานของงาน Help desk ของ ทอท. และ 2) ประยุกต์ใช้กรอบการปฏิบัติงาน ITIL กับงาน Help desk โดยเน้นกระบวนการแก้ปัญหา เกี่ยวกับการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management) โดยทำการทดลองปฏิบัติงานผ่านโปรแกรม Smart Service ITIL (สุทธิชัย เปรมศิริรินทร์, 2561)

1. การวิเคราะห์ปัญหางาน Help desk

ประเด็นปัญหาที่พบจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ Help Desk ในการดำเนินงาน ได้แก่

1.1. ในสัญญาการให้บริการดูแลและบำรุงรักษา (Maintenance Service Agreement : MA) ได้มีการกำหนด SLA ระหว่าง ทอท. กับผู้รับจ้าง แล้ว แต่ ทอท. ยังไม่มีการกำหนดข้อตกลงการให้บริการ บำรุงรักษาระหว่างงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับผู้ให้บริการ (User) เช่น ยังไม่มีการแจ้งผู้ให้บริการ ในเรื่องเวลาการแก้ไขปัญหา กรณีที่ระบบขัดข้องยังไม่มีแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ และกรณีที่ระบบกลับมา ใช้งานได้ตามปกติก็ยังไม่มีการแจ้งสถานะการกลับมาใช้งานได้ตามปกติให้ผู้รับทราบ เป็นต้น ปัญหานี้ เป็นปัญหาโดยรวมของงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของ ทอท. แต่เนื่องจาก Help Desk มีหน้าที่รับแจ้ง ปัญหาจากทุกระบบของ ทอท. ปัญหานี้จึงมีความเชื่อมโยงไปถึงงาน Help Desk

1.2. ในการรับแจ้งปัญหา ผู้แจ้งต้องติดต่อหน่วยงานหลายจุด เนื่องจากพื้นที่การให้บริการของ ทอท. รวมถึงท่าอากาศยานในความรับผิดชอบมีถึง 6 แห่ง ผู้ใช้บริการต้องหาข้อมูลเองว่าต้องติดต่อ ประสานงานกับใคร อย่างไร และบางครั้งอาจเกิดปัญหาการติดต่อผิดพื้นที่

1.3. เจ้าหน้าที่ Call Center ที่รับแจ้งปัญหาในบางพื้นที่ ไม่มีทักษะด้านไอที แต่ในเบื้องต้น หลังจากรับแจ้งปัญหาทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ Call Center จะต้องวิเคราะห์ปัญหาและส่งต่อปัญหาให้กับ เจ้าหน้าที่ช่างหน้างานเพื่อตรวจสอบและวิเคราะห์ปัญหาว່ว่าปัญหานั้นเกิดที่อุปกรณ์หน้างานหรือระบบหลัก

(Main System) ก่อนส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ไอทีทำการแก้ไขต่อไป การที่เจ้าหน้าที่ Call Center ไม่มีทักษะด้านไอที ทำให้บางครั้งมีการส่งปัญหาผิด และเกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา

2. การประยุกต์กรอบการปฏิบัติงาน ITILในงาน Help desk ของ ทอท.

จากประเด็นปัญหาที่พบในงาน Help desk เมื่อนำมาพิจารณาตามหัวข้อหลักของกรอบการปฏิบัติงาน ITIL เวอร์ชัน 3 คือ 1) Service Strategy 2) Service Design 3) Service Transition 4) Service Operation และ 5) Continual Service Improvement เราสามารถกำหนดแนวทางการประยุกต์งาน Help desk ให้เข้ากับกรอบการปฏิบัติงาน ITIL ตามหัวข้อหลักเหล่านั้นได้ดังรายละเอียดในตารางที่ 1 ตารางที่ 1 แนวทางการประยุกต์ใช้กรอบการปฏิบัติงาน ITIL แยกตามหัวข้อหลัก

หัวข้อหลักของกรอบการปฏิบัติงาน ITIL	แนวทางการประยุกต์ใช้กรอบ ITIL
กลยุทธ์ในการนำเสนอและสนับสนุนการให้บริการ (Service Strategy)	นำเสนอในแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ ทอท. ในอนาคต
กระบวนการในการออกแบบการให้บริการ (Service Design)	กำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการทำข้อตกลงระดับการบริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อช่วยให้มั่นใจว่างานบริการทั้งหมดสามารถให้บริการตามข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการได้
กระบวนการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงต่างๆ (Service Transition)	ในกระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) โดยสร้างมาตรฐานในกระบวนการนี้ โดยการจัดทำแบบฟอร์ม Change Management ที่เป็นภาพรวมใช้ในสายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้เป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อสร้างความมั่นใจทั้ง User และหน่วยงาน IT ที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา และจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากผลกระทบในแง่ของความพร้อมและความต้องการใช้ทรัพยากร
การดำเนินการบริการกับผู้ใช้งานโดยตรง (Service Operation)	นำกรอบ ITIL ไปใช้ในกระบวนการจัดเก็บปัญหาของ Incident Management และ Problem Management โดย Incident Management จะเน้นการแก้ไขปัญหา หรือกู้คืน

หัวข้อหลักของกรอบการปฏิบัติงาน ITIL	แนวทางการประยุกต์ใช้กรอบ ITIL
	ระบบให้กลับมาใช้งานโดยเร็วที่สุด เมื่อมีเหตุการณ์ไม่ปกติที่เกิดขึ้นกับการให้บริการ เพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นกับองค์กร หรือลูกค้า ส่วน Problem Management คือกระบวนการแก้ไขปัญหาจากสาเหตุที่แท้จริง เพื่อหาแนวทางการแก้ไขที่ถูกต้อง และจัดเก็บปัญหาเป็น KEDB (Know Error Database) โดยปกติปัญหาจะกลายเป็น Problem เมื่อเกิด Incident นั้นๆ ซ้ำกันบ่อยๆ
การพัฒนางานด้านบริการเพื่อเป็นตัวผลักดันงานบริการ (Continual Service Improvement: CSI)	ประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้าน ICT ให้มีความต่อเนื่อง

ในการนำกรอบการปฏิบัติงาน ITIL มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของทอท. เริ่มจากการจัดการฝึกอบรมบุคลากรในสายงานจำนวน 29 คน เป็นเวลา 9 วัน เกี่ยวกับการให้บริการ ICT โดยใช้ Best Practice ITIL เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการนำกรอบการปฏิบัติงาน ITIL มาปรับใช้ในการกระบวนการบริหารจัดการงานบริการด้าน ICT การอบรมเป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการ ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับ หลักการของ ITIL เบื้องต้น และการอบรมเชิงปฏิบัติการ ทั้งเรื่องกระบวนการ Continual Service Improvement กระบวนการ Incident Management โดยการอบรมจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับงาน Help desk มีการนำโปรแกรม Smart Service ITIL ซึ่งเป็นโปรแกรมประเภท Open Source ที่พัฒนาโดยบริษัทไมโครซอฟต์ มาใช้ประสานงานเรื่องการจัดส่งปัญหาข้อขัดข้องไปยังหน่วยงานที่ทำหน้าที่แก้ไขปัญหา และผู้ใช้บริการสามารถติดตามความก้าวหน้าหรือผลการดำเนินการจัดการปัญหาได้ผ่านทางระบบ พร้อมทั้งจัดเก็บข้อมูลปัญหา และวิธีการแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ หลังจากการฝึกอบรมทางสายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีแนวทางจะนำ Best Practice ITIL มาประยุกต์ใช้ในงานบริการด้าน ICT โดยนำเสนอในแผนแม่บท ICT ต่อไป เพื่อให้เป็นแนวทางสำหรับผู้ปฏิบัติในการดำเนินงานแล้ว

สรุปผลการวิจัย และการวิเคราะห์ผลการวิจัย

แนวทางการประยุกต์ใช้กรอบการปฏิบัติงาน ITIL เพื่อแก้ปัญหาในงาน Help desk สามารถกำหนดรายละเอียดแยกตามหัวข้อหลักของกรอบปฏิบัติงาน ITIL ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การแก้ไขปัญหาตามแนวทางการประยุกต์ใช้กรอบปฏิบัติงาน ITIL แยกตามหัวข้อหลัก

รายละเอียด	แนวทางการประยุกต์ใช้	ปัญหาที่ได้รับการแก้ไข หรือประโยชน์ที่เกิดขึ้น
กลยุทธ์ในการนำเสนอและสนับสนุนการให้บริการ (Service Strategy)	จัดทำแผนงานบูรณาการการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศแบบดิจิทัล (ITIL Digital Framework) ในปี 2564	ทอท. จะนำ Best Practice ด้าน ITIL มาใช้ในงานบริการ ICT ทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและรวดเร็วขึ้น
กระบวนการในการออกแบบการให้บริการ (Service Design)	กำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการทำข้อตกลงระดับการบริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อช่วยให้นับใจว่างานบริการทั้งหมดสามารถให้บริการตามข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการได้	มีการระบุข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ซึ่งจะถูกระบุอยู่ใน ข้อกำหนดและรายละเอียดงานจ้าง (Term of Reference : TOR) ระหว่าง ทอท. กับผู้รับจ้าง (Outsource) และทำข้อตกลงระดับการให้บริการระหว่างหน่วยงานไอทีกับผู้ให้บริการ (User) ซึ่งเป็นการยืนยันระยะเวลาในการแก้ไขข้อขัดข้องเพื่อให้ผู้ให้บริการทราบ
กระบวนการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ (Service Transition)	กระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) โดยสร้างมาตรฐานในกระบวนการนี้ โดยการจัดทำแบบฟอร์ม Change Management ที่เป็นภาพรวมใช้ในสายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้เป็นรูปแบบเดียวกันเพื่อสร้างความมั่นใจทั้ง User และหน่วยงาน IT ที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา และจัดการความเสี่ยง	ใช้การรับแจ้งปัญหาเป็นช่องทางให้ผู้ใช้งานสามารถแจ้งความต้องการของระบบ (Requirement) หรือแจ้งแก้ไขระบบสารสนเทศและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จึงทำการเก็บบันทึกการแก้ไขเปลี่ยนแปลงทุกครั้ง และต้องได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจก่อนที่จะทำการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

รายละเอียด	แนวทางการประยุกต์ใช้	ปัญหาที่ได้รับการแก้ไข หรือประโยชน์ที่เกิดขึ้น
	ที่อาจเกิดขึ้นจากผลกระทบในแง่ของความพร้อมและความต้องการใช้ทรัพยากร	
การดำเนินการบริการกับผู้ใช้งานโดยตรง (Service Operation)	นำกรอบ ITIL ไปใช้ในกระบวนการจัดเก็บปัญหาของ Incident Management และ Problem Management โดย Incident Management จะเน้นการแก้ไขปัญหา หรือกู้คืนระบบให้กลับมาใช้งานโดยเร็วที่สุด เมื่อมีเหตุการณ์ไม่ปกติที่เกิดขึ้นกับการให้บริการ เพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นกับองค์กร หรือลูกค้า ส่วน Problem Management คือกระบวนการแก้ไขปัญหาจากสาเหตุที่แท้จริง เพื่อหาแนวทางการแก้ไขที่ถูกต้อง และจัดเก็บปัญหาเป็น KEDB (Know Error Database) โดยปกติปัญหาจะกลายเป็น Problem เมื่อเกิด Incident นั้น ๆ ซ้ำกันบ่อยๆ	มีการกำหนดใน TOR ให้ผู้รับจ้างจัดเจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมในการดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เมื่อเกิดปัญหาข้อขัดข้อง หรือข้อบกพร่อง (Defect) หรือข้อผิดพลาด (Error) ให้กับ ทอท. ตลอด 24 ชั่วโมง และ/หรือในเวลาที่ได้รับการอนุมัติจาก ทอท. โดยผู้รับจ้างที่รับแจ้งปัญหา ต้องการตอบสนองการรับแจ้งภายใน 30 นาที และประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของ ทอท. เพื่อวิเคราะห์ตรวจสอบปัญหาและให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากที่ได้รับแจ้งจาก ทอท. และจะแก้ไขข้อขัดข้องให้แล้วเสร็จภายใต้เงื่อนไขที่ระบุอยู่ในข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
การพัฒนางานด้านบริการเพื่อเป็นตัวผลักดันงานบริการ (Continual Service Improvement: CSI)	ประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้าน ICT ให้มีความต่อเนื่อง	มีการระบุใน TOR ในเรื่องการตรวจซ่อมแซมแก้ไข (Corrective Maintenance: CM) โดยผู้รับจ้างต้องดำเนินการดูแลและบำรุงรักษาระบบบริหารจัดการคอมพิวเตอร์ลูกข่ายและอุปกรณ์ต่อพ่วงให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทุกวัน (On Call 24 ชั่วโมง x 7 วัน) อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ เมื่ออุปกรณ์ไม่

รายละเอียด	แนวทางการประยุกต์ใช้	ปัญหาที่ได้รับการแก้ไข หรือประโยชน์ที่เกิดขึ้น
		สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องหรือเกิดปัญหาข้อขัดข้อง ผู้รับจ้างจะต้องจัดเตรียมพนักงานปฏิบัติงานตรวจสอบแก้ไขระบบสารสนเทศและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หลังจากได้รับแจ้งจาก ทอท. อีกทั้งผู้รับจ้างจะต้องให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของ ทอท. เพื่อวิเคราะห์และตรวจสอบปัญหาในเบื้องต้น ภายใน 24 ชั่วโมงและต้องดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จใช้งานได้ดังเดิมตาม SLA ซึ่งเป็นการยืนยันระยะเวลาในการแก้ไขข้อขัดข้องเพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบ

ผลจากการทดสอบโปรแกรมกับกระบวนการ Incident Management หลังจากการฝึกอบรม พบว่าการจัดการงาน Help desk ตามกรอบการปฏิบัติงาน ITIL ทำให้การตรวจพบและแก้ไข Incident ที่เกิดขึ้นทำได้เร็วขึ้น สามารถลดเวลาการหยุดทำงาน (Downtime) ของระบบและระบบมีความพร้อมใช้งานที่ดีขึ้น (Higher Availability) และสำหรับการแก้ปัญหาการขาดทักษะของเจ้าหน้าที่ call center ได้มีการแก้ปัญหาโดยการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ Call Center แบบ on the job training

การอภิปรายผลการวิจัย

ทอท. มีการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานรวมถึงการให้บริการลูกค้า และผู้เกี่ยวข้องภายนอกเป็นจำนวนมาก คุณภาพของการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของ User และผู้เกี่ยวข้องภายนอก ผู้รับแจ้งปัญหา (Service Help Desk) มีบทบาทสำคัญมากในการสนับสนุนงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะถือเป็นหน่วยงานแรก ที่ผู้ใช้งานจะติดต่อเข้ามาเมื่อพบปัญหา อย่างไรก็ตามการควบคุมคุณภาพการให้บริการงานรับแจ้งปัญหา

ข้อขัดข้องด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารยังไม่ครอบคลุมกระบวนการให้บริการตามหลักสากล งานวิจัยนี้จึงประยุกต์ใช้กรอบการปฏิบัติงาน ITIL มาจัดการกระบวนการให้บริการในงานรับแจ้งปัญหาข้อขัดข้อง โดยประยุกต์ใช้โปรแกรม Smart Service ITIL กับงานรับแจ้งปัญหา จากการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อจำลองกระบวนการรับแจ้งปัญหาด้วยโปรแกรม พบว่ากระบวนการปฏิบัติงานมีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นระบบ สามารถตรวจสอบการแจ้งปัญหาและดูข้อมูลย้อนหลังว่าปัญหาได้ถูกส่งไปยังผู้แก้ไขที่ถูกต้องได้ ซึ่งนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งตัวโปรแกรมทำให้มีการจัดเก็บปัญหาที่รับแจ้ง และวิธีการแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ เมื่อเกิดกรณีที่มีการแจ้งปัญหาเดิมที่เคยเกิดขึ้น ผู้รับแจ้งปัญหา (Service Help Desk) สามารถค้นหาวิธีการแก้ไขที่เคยบันทึกไว้ก่อนหน้านี้ และทำการแก้ไขได้ทันที คุณภาพการให้บริการในงานรับแจ้งปัญหาดีขึ้น เพราะโปรแกรม Smart Service ITIL เป็นระบบแจ้งปัญหาแบบรวมศูนย์ ช่วยลดความผิดพลาดจากการติดต่อประสานงานที่เคยเกิดขึ้นจากตอนที่ยังไม่มีการรวมศูนย์ การปฏิบัติงานอิงกรอบปฏิบัติสากลมากขึ้น ถือเป็นการพัฒนาคุณภาพการทำงานของบุคลากร ICT ขององค์กร

เมื่อทำการเปรียบเทียบกับงานวิจัยต่างๆ ที่ผ่านมา พบว่าผลวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยหลายๆ งาน เช่นงานของ วีรคุปต์ คงเจริญ (2558) ณัฐธยาน์ พูลทรัพย์ (2556) และพิมพ์ชนก ภักดีคง (2556) ที่นำกรอบการปฏิบัติงาน ITIL V.3 มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้มีปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพดีขึ้น เช่น การจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้งานวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยที่ประยุกต์ใช้โปรแกรมเพื่อสนับสนุนกระบวนการปฏิบัติงานตามกรอบ ITIL โดยจำลองสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในการให้บริการของฝ่ายไอที (ไกรฤทธิ ปานเจริญ, 2556) (ทรัพย์สิทธิ เหลืองจากรุโจจน์, 2556) ซึ่งกระบวนการให้บริการผ่านโปรแกรม ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้ดีขึ้น

เมื่อพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหโดยให้มีการระบุข้อตกลงระดับการให้บริการไว้ใน TOR ระหว่าง ทอท. กับผู้รับจ้าง (Outsource) และการทำข้อตกลงระดับการให้บริการระหว่างหน่วยงาน IT กับผู้ใช้บริการ (User) ที่ได้นำเสนอเป็นแนวทางให้กับ ทอท. ก็สอดคล้องกับผลการศึกษาของศิริสุดา สุภาวรรณ (2555) ซึ่งได้นำกรอบการปฏิบัติงาน ITIL เข้ามาปรับการบริหารจัดการระบบสารสนเทศของบริษัท เพื่อให้

การทำงานเป็นระบบ สามารถจัดลำดับความสำคัญของการให้บริการ การให้บริการทำได้รวดเร็ว มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ง่าย รวดเร็วกว่าเดิม โดยทำข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการจากกระบวนการ ITIL 6 กระบวนการ ที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศให้เป็นไปตามแนวทางของ Service Level Agreement

เพื่อส่งเสริมให้กระบวนการทำงานเป็นไปตามกรอบการปฏิบัติงาน ITIL ได้อย่างยั่งยืน ควรมีการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับกรอบการปฏิบัติงาน ITIL ให้กับพนักงานสายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการให้บริการตามกระบวนการของ ITIL นอกจากนี้ ทอท. ควรขยายการนำกรอบการปฏิบัติงาน ITIL มาในบริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านอื่นๆ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา ใจรักษ์, และประสงค์ ประณีตพลกรัง. (ม.ป.ป.). *IT Governance: A Tutorial ธรรมชาติของไอที*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ไกรฤทธิ ปานเจริญ. (2556) *การประยุกต์กระบวนการของไอทีกับการสนับสนุนบริการไอทีของสถานพยาบาล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- จิราพร ปัญญาธิระ, สุภาภรณ์ เกียรติสิน, และอดิศร ลีลาสันติธรรม. (2556). *โครงการศึกษากระบวนการให้บริการรับแจ้งเหตุ แก้ไขปัญหา สำหรับเครือข่าย NEdNet โดยใช้การบริหารจัดการรับแจ้งเหตุ แก้ไขปัญหา (การปฏิบัติงานด้านบริการ) ตามกรอบการทำงานของ ITIL V.3, โครงการปริญญาตรี สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการระบบสารสนเทศ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล* หน้า 7-15.
- ณัฐธยาน์ พูลทรัพย์. (2556). *การประยุกต์กระบวนการ ITIL กับบริการฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจโรงแรม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าธนบุรี.

ทรัพย์สิทธิ์ เหลืองจากรุโรจน์. (2556). การประยุกต์ใช้ ITIL ในการสนับสนุนงานเทคโนโลยีสารสนเทศของ
ธุรกิจธนาคารในการรับเรื่องแจ้งปัญหาการใช้งานและการขอความช่วยเหลือในระบบงาน
เทคโนโลยีสารสนเทศภายในธนาคารให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพผ่านเครื่องมือ IBM
Tivoli. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

ปริญญา หอมมอเนก. บทวิเคราะห์กระบวนการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ. สืบค้น 03
มีนาคม 2562 จาก <http://ftp.psu.ac.th/pub/itil/ITSMITIL.pdf>.

พิมพ์ชนก รักดีคง. (2556). การประยุกต์ใช้ ITIL กับระบบรับข้อร้องเรียน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

วีรคุปต์ คงเจริญ. (2558). การนำมาตรฐาน ITIL v.3 มาประยุกต์ใช้ในการบริการจัดการการให้บริการด้าน
เทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษา บริษัท เอ็มโอแค๊ป จำกัด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหานคร.

ศิริสุดา สุภาวะรณ. (2555). การนำมาตรฐาน ITIL มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ
กรณีศึกษา บริษัท ดีคอมพ์กรุ๊ป จำกัด ITIL (Version 2) For Dcom Groups Co., Ltd. (การ
ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.

สุทธิชัย เปรมศิริวันรัตน์. (2561). กระบวนการ Incident Management ทอท. กรุงเทพฯ: บริษัท ท่าอากาศยาน
ไทย จำกัด (มหาชน).

Freshworks Inc. What is ITIL V3?. Retrieved December 28, 2518, from <https://freshservice.com/itil/itil-v3>.

ServiceTonic S.L. INTRODUCTION TO ITIL V3. Retrieved March 03, 2519, from
<https://www.servicetonic.com/itil/introduction-to-itil-v3/>.