

บทที่ 4

การพัฒนาคู่มือปฏิบัติงานภายใต้หลักการของ ITIL

เมื่อได้พิจารณาเลือกกระบวนการ ITIL เพื่อปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทเรียบร้อยแล้ว ในบทนี้ผู้ศึกษาจะทำการออกแบบกระบวนการให้บริการของบริษัทตามที่ได้เลือกไว้ประกอบด้วย 4 กระบวนการ ดังนี้

- 1) คู่มือการจัดการอินซิเดนท์
- 2) คู่มือการจัดการปัญหา
- 3) คู่มือการจัดการโครงสร้าง
- 4) คู่มือการจัดการการเปลี่ยนแปลง

4.1 คู่มือการจัดการอินซิเดนท์

เป็นการจัดการซึ่งมุ่งเน้นบันทึกกระบวนการและความสามารถในการใช้งานระบบ ให้กลับคืนสู่สภาวะปกติให้เร็วที่สุด ซึ่งรวมถึงกระบวนการรับเรื่อง การตอบคำถามเบื้องต้นสำหรับการใช้งานและปัญหา กำหนดวิธีการชี้แจงสถานะของอินซิเดนท์ให้ผู้ใช้ได้รับทราบ ซึ่งจะทำให้การบริการด้านพื้นฐานในหน่วยงานไอทีมีความรวดเร็ว เพื่อที่จะลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับบริษัทและผู้ใช้งานให้มึนน้อยที่สุด

4.1.1 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อกำหนดแนวปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาและการกู้คืนให้บริการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
- 2) เพื่อลดผลกระทบของและเสียหายทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะเกิดขึ้นกับลูกค้า
- 3) เพื่อให้สามารถรักษาข้อตกลงระดับบริการที่บริษัทและลูกค้าได้ตกลงกันไว้
- 4) เพื่อให้มีการวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น และยกระดับของปัญหาเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและสอดคล้องกับสถานการณ์
- 5) เพื่อให้มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาเมื่อต้องรับมือพร้อมๆ กัน

4.1.2 ขอบเขต

- 1) รับอินซิเดนท์ที่ถูกค่าแจ้ง และบันทึกข้อมูลของอินซิเดนท์ โดยอาจบันทึกลงบนแบบฟอร์ม หรือระบบบริหารจัดการที่บริษัทพิจารณาเลือกใช้
- 2) ทำการกู้คืนระบบและแก้ไขอินซิเดนท์ ให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อตกลงระดับบริการ
- 3) จัดกลุ่มระดับความสำคัญอินซิเดนท์ตามผลกระทบ และส่งไปยังหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 4) สรุปและปิดผลอินซิเดนท์

4.1.3 ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ

- 1) จำนวนอินซิเดนท์ที่ถูกแจ้งเข้ามาในระบบ
- 2) จำนวนร้อยละของเหตุการณ์ที่ถูกปิดแล้วในระบบ
- 3) จำนวนร้อยละของเหตุการณ์ที่สามารถแก้ไขได้ ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในข้อตกลงระดับบริการ

4.1.4 ผู้รับผิดชอบกระบวนการ

- 1) ผู้จัดการฝ่ายส่งมอบบริการ (Service Delivery Manager)
- 2) เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG
- 3) เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารสนเทศของลูกค้า

4.1.5 บทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ

ตารางที่ 4.1 แสดงบทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดการอินซิเดนท์

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
ผู้จัดการฝ่ายส่งมอบบริการ (Service Delivery Manager)	<ol style="list-style-type: none"> 1) ทำหน้าที่ในการกำหนดระดับของตัวชี้วัดประสิทธิภาพ เพื่อใช้เป็นตัวควบคุมวัดผลการทำงานและวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อหน่วยงานให้บริการสารสนเทศ 2) ทำการวิเคราะห์แนวโน้มของอินซิเดนท์ เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขหรือป้องกันต่อไป 3) เป็นผู้ควบคุมและดูแลให้การทำงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ขั้นตอนอยู่ในขอบเขตของงาน และตัวชี้วัดประสิทธิภาพที่กำหนดไว้ 4) วางแผนพัฒนาการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ตารางที่ 4.1 แสดงบทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดการอินซิเดนซ์ (ต่อ)

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG	<ol style="list-style-type: none"> 1) เป็นผู้รับแจ้งและทำการบันทึกจัดเก็บอินซิเดนซ์จากลูกค้า 2) จัดทำรายงานสรุปการดำเนินงานการจัดการอินซิเดนซ์ที่ได้รับแจ้งเข้ามา โดยแยกเป็นหมวดหมู่ตามชนิดของอินซิเดนซ์ 3) ตรวจสอบกับผู้ใช้งานว่า อินซิเดนซ์นั้นได้รับการแก้ไขหรือไม่รวมทั้งติดตามและบันทึกผลของอินซิเดนซ์ที่รับแจ้งเข้ามา 4) แบ่งกลุ่มระดับของเหตุที่ได้รับแจ้ง เพื่อวิเคราะห์และประเมินอินซิเดนซ์ที่เกิดขึ้น และการแก้ไขปัญหาส่งต่อปัญหาไปยังภายนอกที่เกี่ยวข้องเช่น ฝ่ายเทคนิคของเจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือฝ่ายให้บริการของตัวแทนจำหน่าย ที่มีสัญญาผูกพันในการให้บริการ ในกรณีที่ต้องการความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา
เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารสนเทศของลูกค้า	เป็นผู้แจ้งอินซิเดนซ์ที่เกิดขึ้นในการใช้งานระบบที่บริษัทเป็นผู้ให้บริการให้กับทางฝ่าย STG

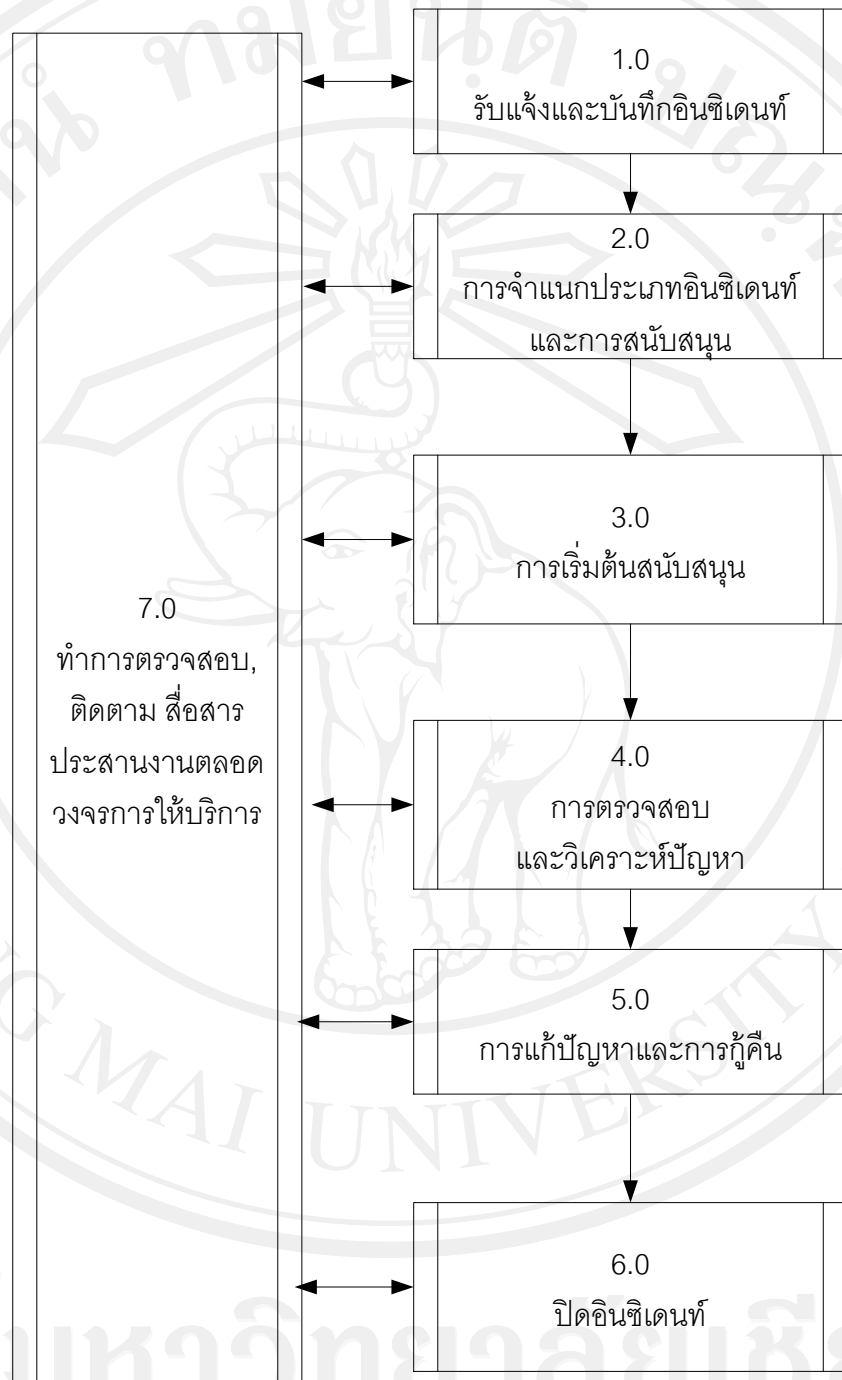
4.1.6 กระบวนการดำเนินงาน

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG และผู้จัดการฝ่ายส่งมอบบริการสามารถดำเนินงานให้บริการแก่ลูกค้าตามแนวทางปฏิบัติการจัดการอินซิเดนซ์ ผู้ศึกษาได้ออกแบบผังการไหลของกระบวนการจัดการอินซิเดนซ์ซึ่งประกอบไปด้วย 5 กระบวนการ โดยการประยุกต์ใช้การจัดการอินซิเดนซ์ที่ได้กล่าวไว้แล้วในบทที่ 2

สำหรับกระบวนการที่ผู้ศึกษาได้ออกแบบประกอบด้วยข้อมูลภาพรวมของกระบวนการจัดการอินซิเดนซ์ทั้งหมดในระดับสูง และขั้นตอนการดำเนินงานในกระบวนการย่อยของกระบวนการหลักๆ โดยการเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการ หรือกิจกรรมจะมีหมายเลขของกิจกรรมนั้นกำกับเพื่อให้สามารถศึกษาทำความเข้าใจได้ง่าย

ผู้ศึกษาได้อธิบายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกิดขึ้นในแต่ละกิจกรรมเพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG สามารถอ่านและทราบถึงสิ่งที่ตนเองต้องรับผิดชอบทั้งนี้เพื่อให้เกิดความมั่นใจ และสามารถตอบสนองต่อการดำเนินงานโดยรวมให้ดีขึ้น

กระบวนการจัดการอินซิเดนซ์ของบริษัทอินซิเดนซ์ บิสซิเนส โซลูชันจำกัด ที่ได้ ออกแบบไว้มีกระบวนการระดับสูงดังรูปที่ 4.1

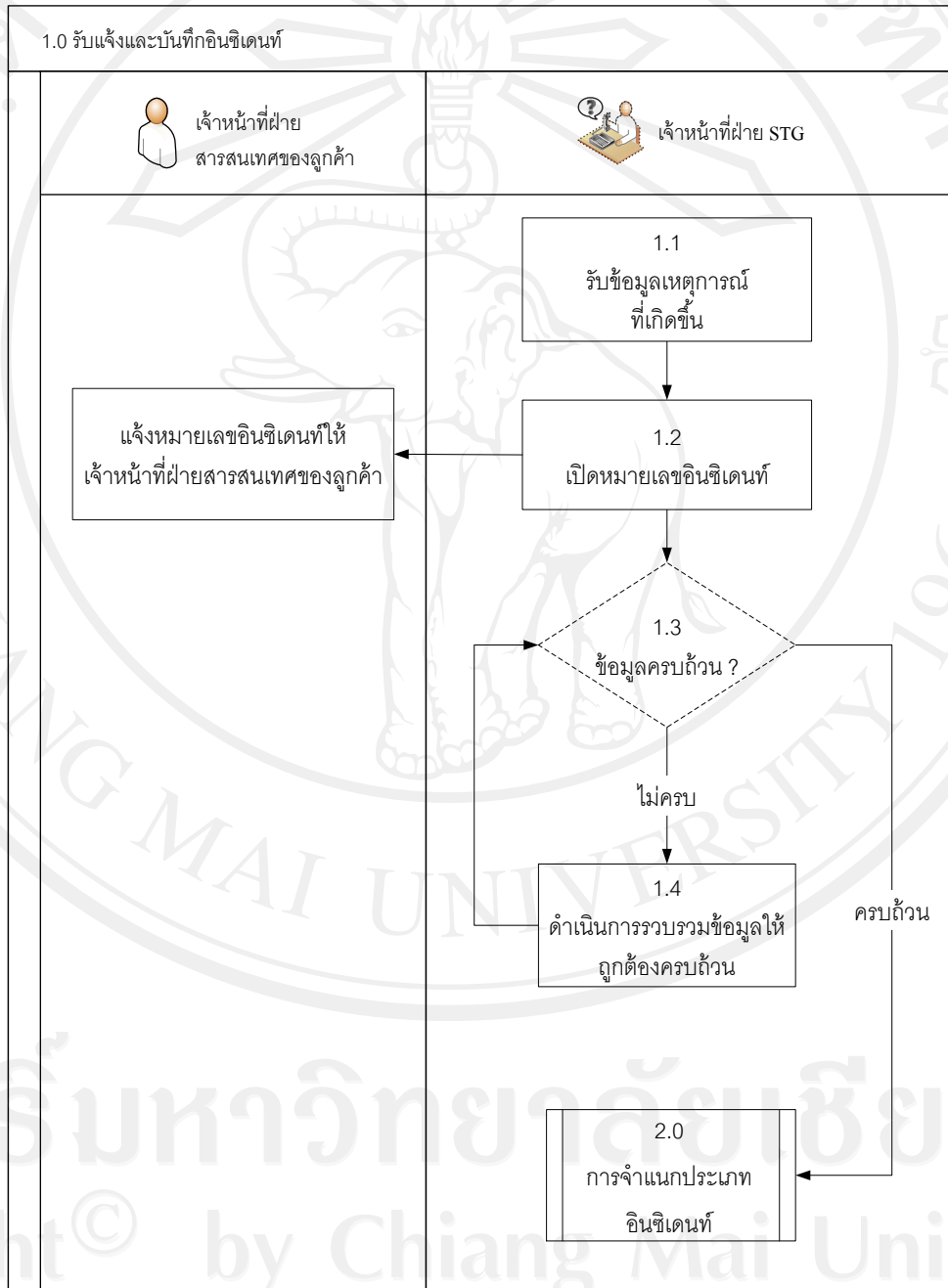


รูปที่ 4.1 กระบวนการจัดการอินชีเด็นท์ระดับสูง

จากรูปที่ 4.1 แสดงภาพรวมของการจัดการอินชีเด็นท์ ประกอบด้วย 7 กระบวนการ และในขั้นตอนต่อไปผู้ศึกษาจะอธิบายขั้นตอนการดำเนินงานของกระบวนการจัดการอินชีเด็นท์ในแต่ละกระบวนการดังนี้

กระบวนการ 1.0 รับแจ้งและบันทึกอินซิเดนท์

เป็นการรับเรื่องร้องขอ /ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเหตุการณ์ผิดปกติของการใช้บริการด้านไอที และการลงบันทึกรายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในกระบวนการนี้มีขั้นตอนการดำเนินงาน พร้อมอธิบายขั้นตอนการดำเนินงานแต่ละข้อดังนี้



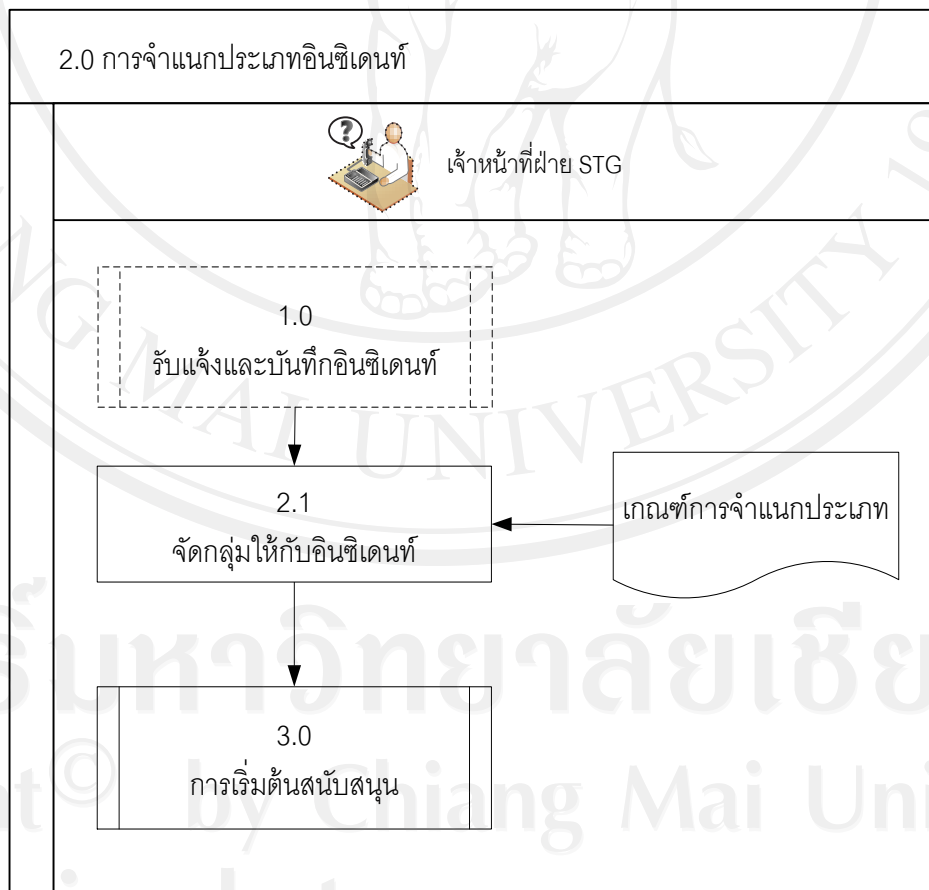
รูปที่ 4.2 กระบวนการรับแจ้งและบันทึกอินซิเดนท์

คำอธิบายขั้นตอนการดำเนินงานตามกระบวนการ 1.0 รับแจ้งและบันทึกอินซิเดนที่มีดังนี้

- 1.1 เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG รับเรื่องร้องขอ และบันทึกรายละเอียดเบื้องต้นไว้เพื่อเป็นหลักฐานและไปยังขั้นตอน 1.2
- 1.2 เจ้าหน้าที่เปิดอินซิเดนที่ใหม่ พร้อมแจ้งหมายเลขอินซิเดนที่ให้กับลูกค้า และไปยังขั้นตอน 1.3 เพื่อตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล
- 1.3 ดำเนินการตรวจสอบว่าข้อมูลรายละเอียดที่ได้รับแจ้งครบถ้วนถูกต้องหรือไม่
 - ถ้าครบถ้วนไปที่ขั้นตอน 2.0
 - ไม่ครบถ้วนไปที่ขั้นตอน 1.4 เพื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูลให้ถูกต้อง
- 1.4 ดำเนินการรวบรวมข้อมูลที่เป็นเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

กระบวนการ 2.0 การจำแนกประเภทอินซิเดนที่

เป็นกระบวนการจำแนกประเภท กำหนดระดับความสำคัญของเหตุการณ์ และการให้ความช่วยเหลือในการแก้ไข โดยกระบวนการจำแนกประเภทอินซิเดนที่มีดังนี้



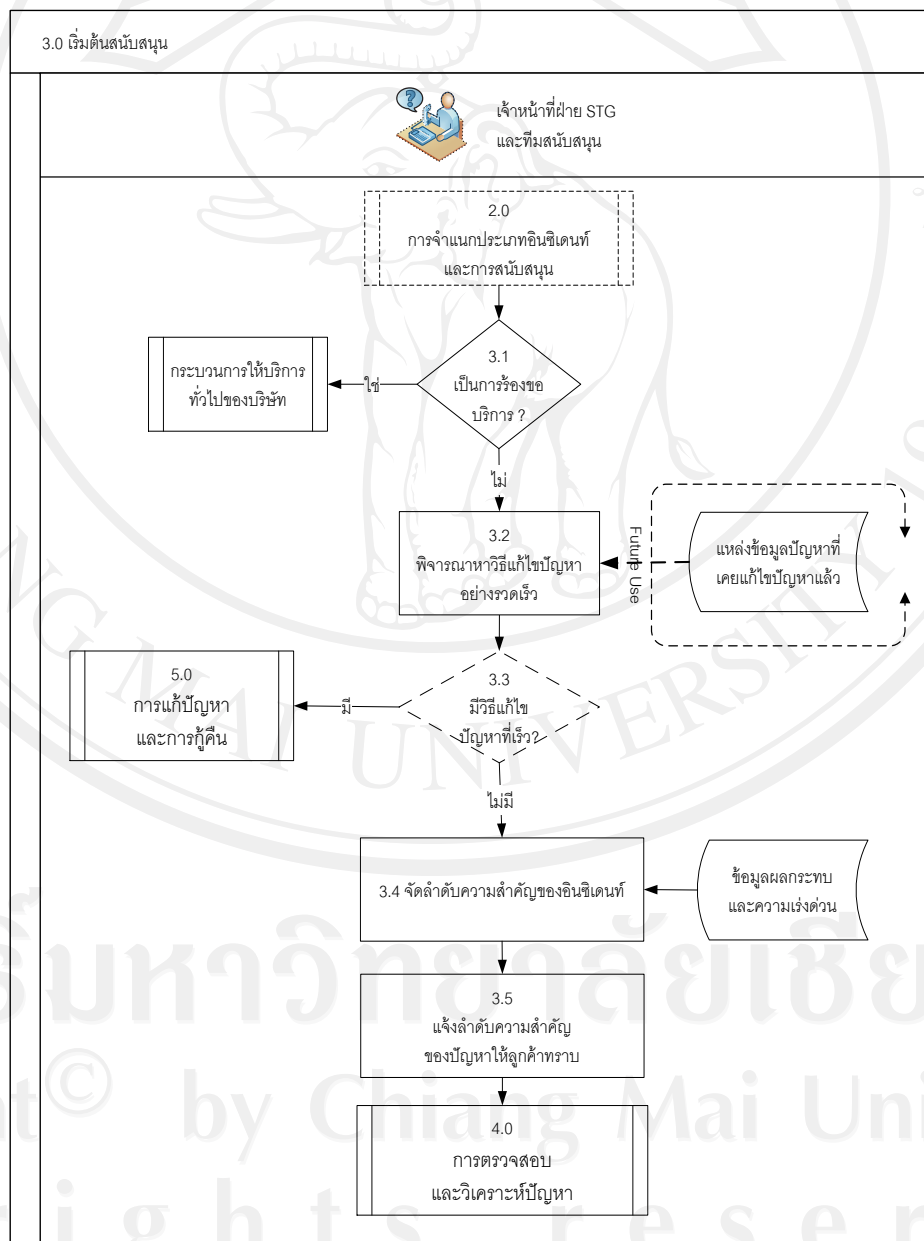
รูปที่ 4.3 กระบวนการจำแนกประเภทอินซิเดนที่

คำอธิบายขั้นตอนการดำเนินงานตามกระบวนการ 2.0 การจำแนกประเภทอินซิเดนท์

2.1 เจ้าหน้าที่ STG ดำเนินการจัดกลุ่มของอินซิเดนท์โดยอาจจัดกลุ่มตามเกณฑ์การจำแนกประเภทของอินซิเดนท์ เมื่อทำการจำแนกอินซิเดนท์เสร็จแล้วไปยังขั้นตอนที่ 3.0

กระบวนการ 3.0 เริ่มต้นการสนับสนุน

เป็นกระบวนการที่เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG และฝ่ายสนับสนุนเริ่มต้นดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังรูปที่ 4.4



รูปที่ 4.4 กระบวนการเริ่มต้นการสนับสนุน

คำอธิบายขั้นตอนการดำเนินงานตามกระบวนการ 3.0 เริ่มต้นการสนับสนุน

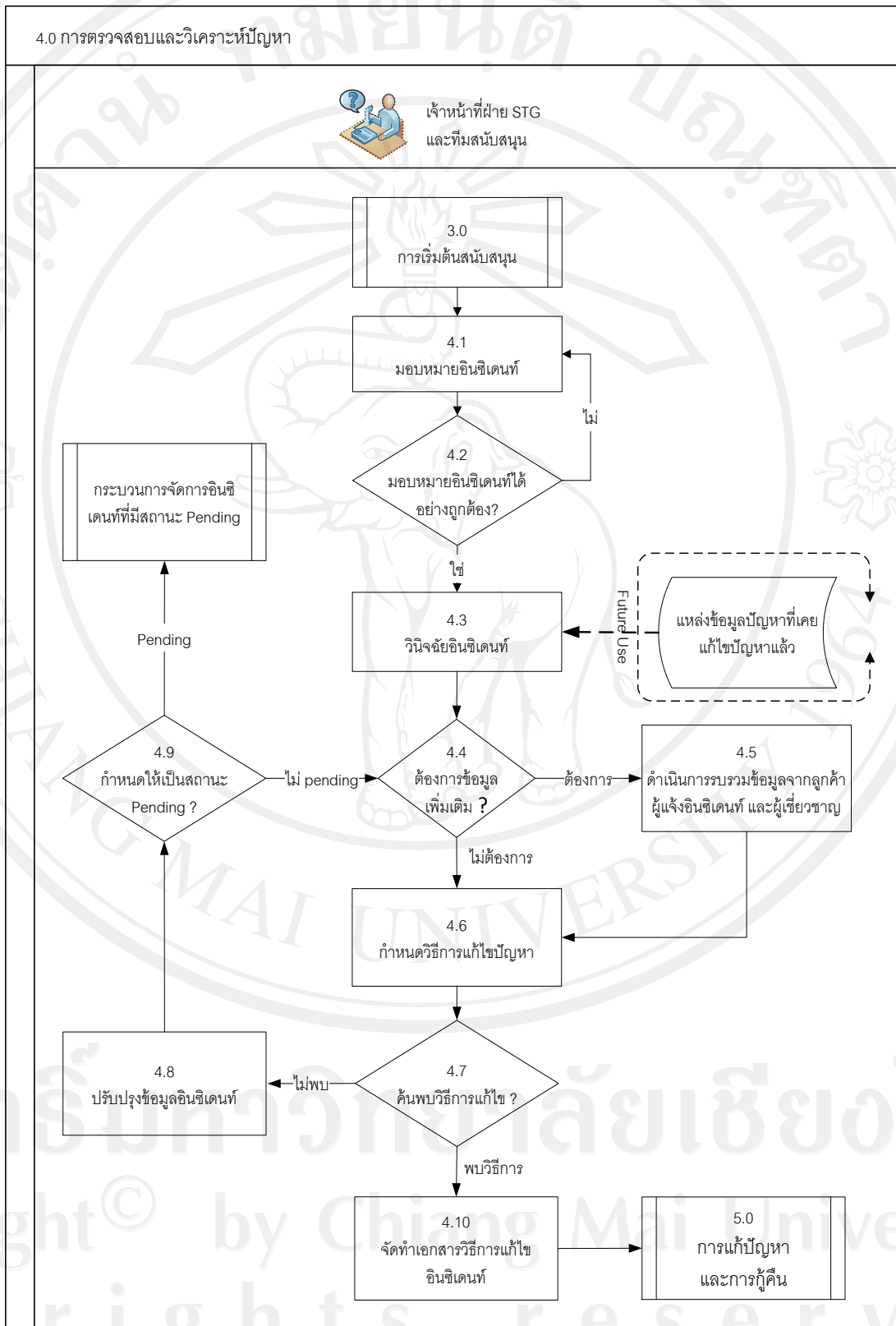
- 3.1 ตรวจสอบว่าอินซิเดนที่ที่ลูกค้าแจ้งมานั้นเป็นการร้องขอของบริการหรือไม่ ถ้าเป็นการร้องขอการสนับสนุนให้ใช้กระบวนการให้บริการทั่วไปของบริษัท หากไม่ใช่ไปยังขั้นตอนที่ 3.2
- 3.2 พิจารณาหาวิธีการแก้ไขปัญหอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้อาจทำการสืบค้นจากแหล่งข้อมูลที่เคยแก้ไขปัญหาแล้ว
- 3.3 มีวิธีการแก้ไขปัญหอย่างรวดเร็วหรือไม่ หากมีวิธีไปยังกระบวนการที่ 5.0 และหากไม่มีให้ไปที่ 3.4
- 3.4 การจัดลำดับความสำคัญของอินซิเดนที่ โดยในการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาให้เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG พิจารณา 2 ส่วนร่วมกันคือ ผลกระทบทางธุรกิจหรือการดำเนินงานให้บริการ และความเร่งด่วนของปัญหา จากนั้นไปยังขั้นตอนที่ 3.5
- 3.5 เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG ทำการแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับลำดับการให้บริการ เมื่อเสร็จสิ้นในขั้นตอนนี้จะเป็นกระบวนการตรวจสอบและวิเคราะห์ปัญหา

กระบวนการ 4.0 การตรวจสอบและวิเคราะห์ปัญหา

การตรวจสอบและการวิเคราะห์ปัญหาเป็นขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่ STG ที่เป็นเซอร์วิสเดสก์ได้ทำการมอบหมายอินซิเดนที่ให้กับเจ้าหน้าที่ที่ STG ซึ่งเป็นวิศวกรระบบคอมพิวเตอร์ และวิศวกรระบบเครือข่าย หรืออื่นๆ โดยการมอบหมายอินซิเดนที่คือการมอบหมายงานซึ่งผู้ที่ได้รับมอบมีหน้าที่ดูแลอินซิเดนที่ที่ได้รับมอบหมายตั้งแต่ต้นจนจบ

ในกรณีที่ได้ทำการมอบหมายอินซิเดนที่ไปแล้วพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มอบหมายมีทักษะความรู้ไม่ตรงกับลักษณะของปัญหา เซอร์วิสเดสก์สามารถมอบหมายให้กับเจ้าหน้าที่ท่านอื่นได้ ขั้นตอนนี้ค่อนข้างมีความสำคัญเนื่องจากหากมอบหมายงานให้กับผู้ที่ไม่มีความรู้ประสบการณ์อาจส่งผลให้การแก้ปัญหาใช้เวลามาก และมีความเสี่ยงเนื่องจากผู้ที่ให้บริการมีประสบการณ์น้อย

เมื่อเริ่มดำเนินการวินิจฉัยอินซิเดนที่สามารถสืบค้นข้อมูลปัญหาที่มีลักษณะเหมือนกันหรือใกล้เคียงเพื่อนมาเทียบเคียงในการวินิจฉัย ในระหว่างการดำเนินการหากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมสามารถร้องขอข้อมูลได้จากลูกค้า ผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญ แล้วทำการกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาในโอกาสต่อไป กระบวนการตรวจสอบและวิเคราะห์ปัญหามีลำดับขั้นตอนในการดำเนินงานดังแสดงในรูปที่ 4.5



รูปที่ 4.5 กระบวนการตรวจสอบและการวิเคราะห์ปัญหา

คำอธิบายขั้นตอนการดำเนินงานตามกระบวนการ 4.0 การตรวจสอบและการวิเคราะห์ปัญหาที่มีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนดังนี้

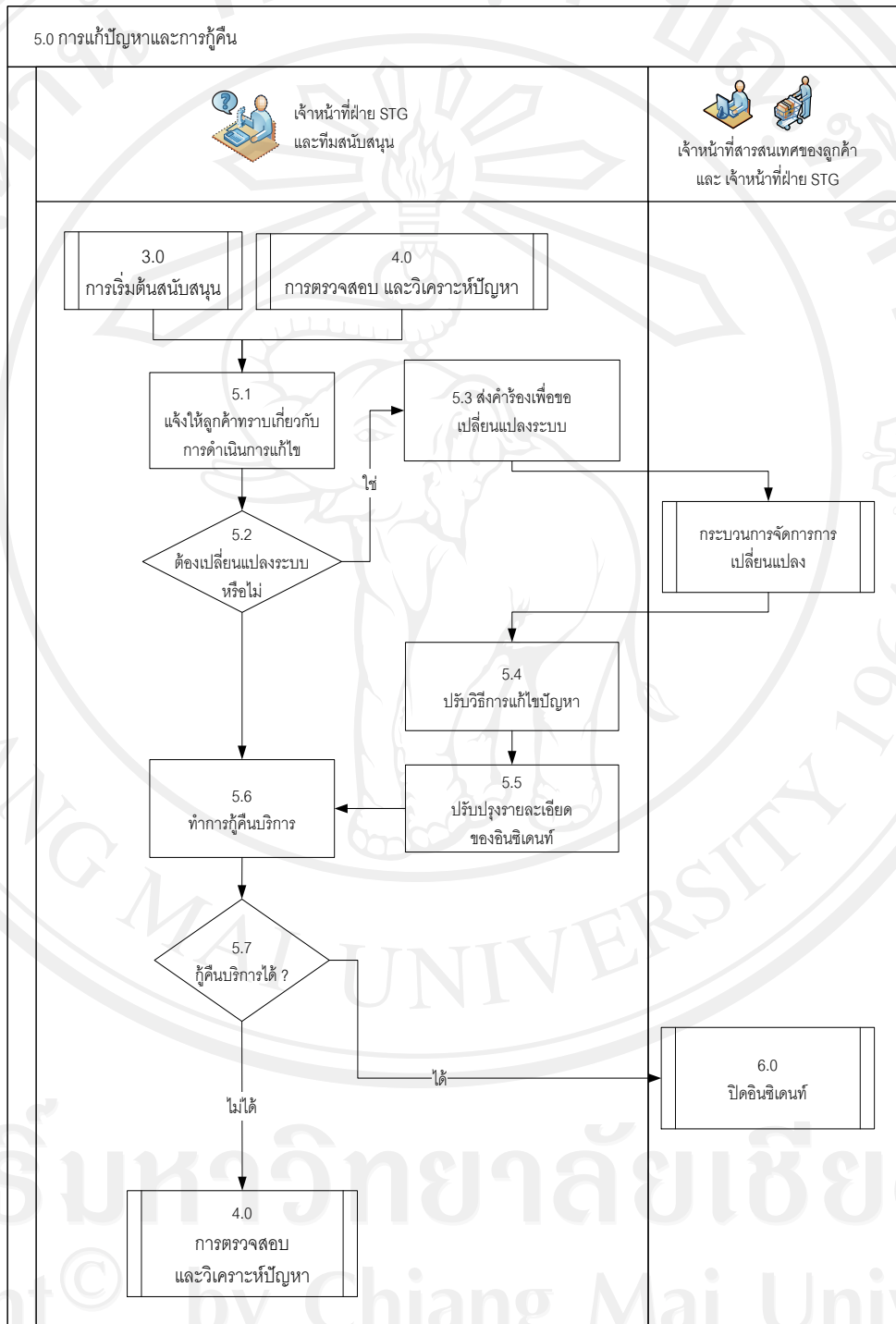
- 4.1 เจ้าหน้าที่เซอร์วิสเดสก์ทำการมอบหมายอินซิเดนท์ให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่าย STG
- 4.2 ตรวจสอบการมอบหมายอินซิเดนท์อย่างถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ ถ้าไม่กลับไป
4.1 ถ้ามีความเหมาะสมดีแล้วไปยังขั้นตอนที่ 4.3
- 4.3 ดำเนินการวินิจฉัยปัญหา เพื่อหาค้นหาสาเหตุของปัญหา ทั้งนี้ในการวินิจฉัยสามารถดึงข้อมูลปัญหาที่ได้รับแก้ไขแล้วเข้ามาร่วมสืบได้ครับ
- 4.4 ตรวจสอบว่าต้องการเพิ่มข้อมูลหรือไม่ ถ้าต้องการไปที่ขั้นตอน 4.5 ถ้าไม่ต้องการไปยังขั้นตอน 4.8
- 4.5 ทำการรวบรวมข้อมูลที่ต้องการจากลูกค้า ผู้ที่แจ้งอินซิเดนท์ และผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำข้อมูลเพิ่มเติมที่ได้ไปใช้ในการกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหา
- 4.6 กำหนดวิธีการในการแก้ไขปัญหา
- 4.7 ค้นพบวิธีการแก้ไขปัญหา หากไม่พบวิธีการแก้ไขปัญหาให้ไปที่ขั้นตอน 4.8 หากค้นพบวิธีในการไปยังขั้นตอน 4.10
- 4.8 ปรับปรุงข้อมูลอินซิเดนท์ เช่นสถานะของอินซิเดนท์ เป็นต้น
- 4.9 กำหนดสถานะของอินซิเดนท์ให้เป็น pending ถ้าต้องการจัดการกับสถานะให้เป็น pending ให้ไปยังกระบวนการจัดการจัดการอินซิเดนท์
- 4.10 ดำเนินการจัดทำเอกสารวิธีการแก้ไขปัญหาเพื่อนำไปใช้ในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

กระบวนการ 5.0 การแก้ปัญหาและการกู้คืน

กระบวนการแก้ไขปัญหาและการกู้คืน จะมีข้อมูลนำเข้าจากกระบวนการที่ 3.0 เริ่มต้น

สนับสนุน และกระบวนการ 4.0 การตรวจสอบและการวิเคราะห์ปัญหา ในขั้นตอนการแก้ไขปัญหา เจ้าหน้าที่เซอร์วิสเดสก์ต้องแจ้งประสานงานกับลูกค้าเพื่อเริ่มต้นแก้ปัญหา ในการแก้ไขปัญหามองข้ออาจมีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ เมื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา และการทำการกู้คืนบริการ เมื่อทำการกู้คืนแล้วต้องทำการปรับปรุงรายละเอียดของอินซิเดนท์ และเข้าสู่กระบวนการ 6.0 เพื่อปิดอินซิเดนท์ หากไม่สามารถแก้ได้ต้องกลับไป

กระบวนการ 4.0 อีกครั้งเพื่อกลับไปทำการตรวจสอบและวิเคราะห์ปัญหา กระบวนการแก้ปัญหา และการกู้คืนมีขั้นตอนดังแสดงในรูป 4.6

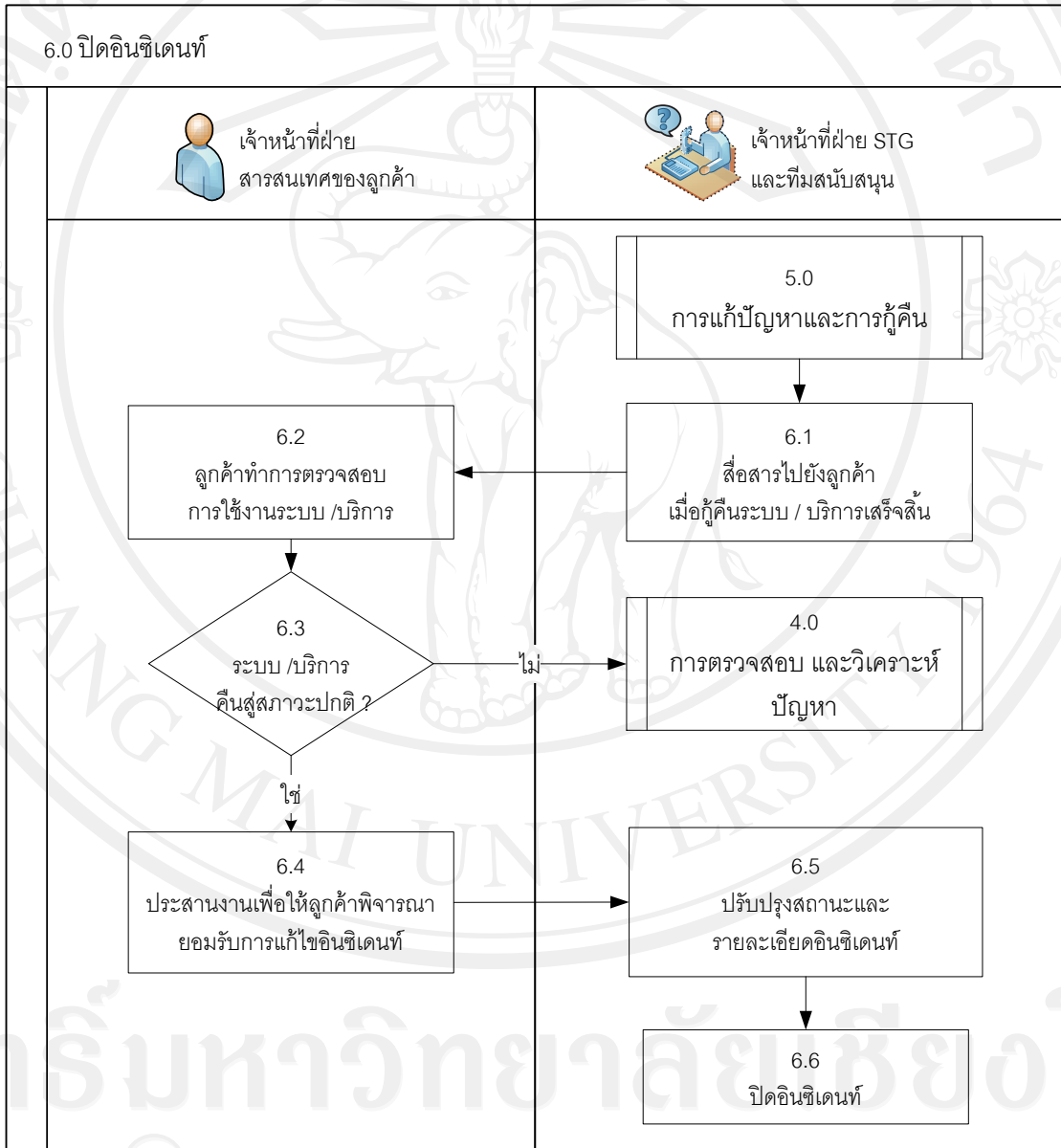


รูปที่ 4.6 กระบวนการแก้ปัญหาและการกู้คืน

- คำอธิบายขั้นตอนการดำเนินงานตามกระบวนการ 5.0 การแก้ไขปัญหาและการกู้คืนมีดังนี้
- 5.1 ดำเนินการแจ้งให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา ซึ่งต้องเตรียมแผนการทำงาน ข้อมูลผลกระทบ แผนในการถอยหลังย้อนกลับ ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหา และส่วนที่ต้องขอความร่วมมือจากลูกค้า ในกรณีที่การแก้ไขปัญหาต้องมีการเปลี่ยนแปลงต้องทำการแจ้งลูกค้าด้วย
 - 5.2 เป็นการตรวจสอบว่าการดำเนินการแก้ไขปัญหาต้องทำการเปลี่ยนแปลงด้วยหรือไม่
 - ถ้าต้องการเปลี่ยนการให้ดำเนินการในข้อ 5.3
 - ถ้าไม่ต้องการเปลี่ยนแปลงไปยังขั้นตอน 5.4
 - 5.3 ส่งคำร้องเพื่อขอเปลี่ยนแปลง เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG ทำการส่งคำร้องเพื่อขอเปลี่ยนแปลงโดยดำเนินการตามขั้นตอนที่กระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลง กำหนดไว้
 - 5.4 เป็นการปรับปรุงวิธีการแก้ไขปัญหา เป็นการปรับปรุงวิธีการทำงานหลังจากที่มีการร้องขอให้มีการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้เพื่อให้ข้อมูลวิธีการที่จะนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหา นั้นมีความถูกต้องเป็นปัจจุบัน
 - 5.5 เป็นการปรับปรุงรายละเอียดของอินซิเดนซ์ เช่น สถานะอินซิเดนซ์ ข้อมูลรายละเอียดสถานะการดำเนินงาน รวมทั้งนำข้อมูลการปรับเปลี่ยนวิธีการแก้ไขปัญหาเข้ามาผนวกรวมกับอินซิเดนซ์ด้วย
 - 5.6 ทำการกู้คืนบริการ เป็นขั้นตอนลงมือปฏิบัติการกู้คืน ในขั้นตอนนี้การดำเนินงานทุกอย่างจะเป็นไปตามวิธีการแก้ไขปัญหาที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 4.0 ดังนั้นสิ่งที่ต้องดำเนินการควบคู่กันไปตลอดเวลาคือการตรวจสอบติดตามการดำเนินงานอย่างใกล้ชิดเพื่อให้สามารถดำเนินการกู้คืนเป็นไปอย่างรวดเร็วและราบรื่น
 - 5.7 ดำเนินการตรวจสอบการกู้คืนบริการ ในการตรวจสอบว่าบริการที่แก้ไขแล้วกลับมาเป็นปกติหรือไม่ เจ้าหน้าที่ของบริษัทจะทำการตรวจเช็คตามรายการที่ได้เตรียมไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าบริการสามารถให้บริการได้และทำงานอย่างถูกต้อง และต้องให้ลูกค้าตรวจเช็คด้วยก่อนทำการปิดอินซิเดนซ์
 - ถ้าสามารถกู้คืนบริการได้ จะไปยังขั้นตอน 6.0 กระบวนการปิดอินซิเดนซ์
 - หากไม่สามารถแก้ไขปัญหา และกู้คืนบริการได้กลับไปยังกระบวนการ 4.0

กระบวนการ 6.0 ปิดอินซิเดนท์

การปิดอินซิเดนท์เป็นถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญซึ่งเป็นกระบวนการหลักหนึ่งในการจัดการอินซิเดนท์ เพื่อให้มั่นใจว่าการปิดอินซิเดนท์นั้นได้รับการยอมรับจากลูกค้า หรือผู้ที่แจ้งอินซิเดนท์ ดังนั้นการปิดต้องได้รับการยืนยันและการยอมรับจากลูกค้าว่าบริการที่กู้คืนสามารถใช้งานได้เป็นปกติ ขั้นตอนการปิดอินซิเดนท์ดังแสดงในรูป 4.7



รูปที่ 4.7 การปิดอินซิเดนท์

คำอธิบายขั้นตอนการดำเนินงานตามกระบวนการ 6.0 การปิดอินซิเดนท์

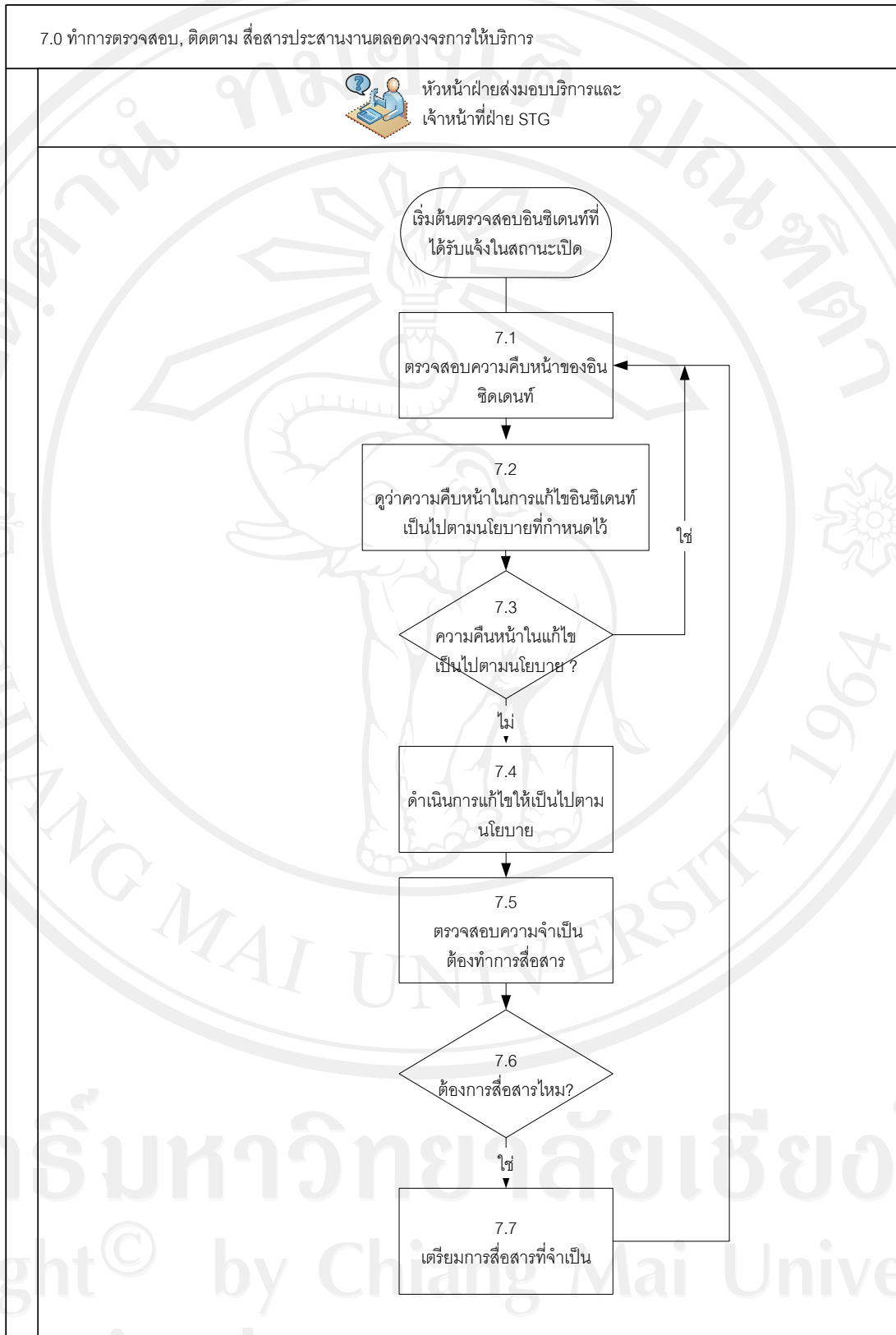
- 6.1 ทำการสื่อสารยังลูกค้าด้วยวิธีการส่งเมลอย่างเป็นทางการไปยังลูกค้า และโทรแจ้ง เพื่อให้ลูกค้าทราบข้อมูลอย่างรวดเร็วควบคู่กัน โดยเนื้อหาของการแจ้งคือ ผลการ

ดำเนินการแก้ไขปัญหา และผลการตรวจเช็คการทำงานของระบบของฝั่งบริษัท และ
ต้องการให้ลูกค้าตรวจเช็ค

- 6.2 ลูกค้าเป็นผู้ตรวจสอบการทำงานของระบบเพื่อให้มั่นใจว่าระบบทำงานได้เป็นปกติ มี
ความถูกต้อง และมีความมั่นใจที่จะประกาศให้ยูสเซอร์ภายในกลับมาใช้บริการเพื่อ
ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ต่อไป
- 6.3 ลูกค้าเป็นผู้พิจารณาว่าระบบได้สามารถใช้งานตามปกติหรือไม่ หากการตรวจสอบใน
ข้อ 6.2 ได้ข้อสรุป
- ถ้าบริการสามารถให้บริการเป็นปกติหลังแก้ไขปัญหาไปยังขั้นตอน 6.4
 - ถ้าบริการยังหรือระบบที่ไม่สามารถให้บริการได้ หรือได้บางส่วนให้กลับไปยัง
กระบวนการ 4.0
- 6.4 เจ้าหน้าที่เซิร์ฟเวสเดสก์ ประสานงานกับลูกค้า เพื่อสอบถามผลการใช้งานระบบที่
บริษัทได้ทำการแก้ไขให้แล้ว และสอบถามการยอมรับในการแก้ไขปัญหา เพื่อ
ดำเนินการในขั้นตอนต่อไปนั่นคือการปิดอินซิเดนท์
- 6.5 ดำเนินการปรับปรุงสถานะ และข้อมูลอินซิเดนท์
- 6.6 ดำเนินการปิดอินซิเดนท์

กระบวนการ 7.0 ทำการตรวจสอบ, ติดตาม สื่อสารประสานงานตลอดวงจรการให้บริการ
เป็นกระบวนการที่จะต้องดำเนินการตั้งแต่มีการรับแจ้งเรื่องเปิดอินซิเดนท์ จนถึงขั้นตอน

ปิดอินซิเดนท์ ผู้ที่รับผิดชอบหลักที่บริษัทใช้ในปัจจุบันจะมี ผู้จัดการฝ่ายส่งมอบบริการและ
เจ้าหน้าที่เซิร์ฟเวสเดสก์ สำหรับกระบวนการนี้เน้นการตรวจสอบ ติดตาม ประสานงาน และ
สนับสนุนให้การดำเนินการให้บริการเกิดความต่อเนื่องราบรื่น ขั้นตอนการดำเนินงานใน
กระบวนการที่ 7 มีรายละเอียดดังรูปที่ 4.8



รูปที่ 4.8 กระบวนการตรวจสอบติดตามประสานงานตลอดวงจรให้บริการ

คำอธิบายขั้นตอนการดำเนินงานตามกระบวนการ 7.0 การปิดอินซิเดนส์ การตรวจสอบติดตามประสานงานตลอดวงจรการให้บริการมีดังนี้

- 7.1 หัวหน้าฝ่ายส่งมอบบริการ และเจ้าหน้าที่เซอร์วิสเดสก์ ทำการตรวจสอบสถานะของอินซิเดนส์ที่เกิดขึ้นทั้งหมด
- 7.2 ทำการเปรียบเทียบความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาว่ามีความสอดคล้องกับนโยบายการให้บริการ หรือข้อตกลงระดับบริการหรือไม่ หากไม่เป็นไปตามนโยบายหรือข้อตกลงต้องรีบประสานงานกับลูกค้า และหาแนวทางในการแก้ไขอย่างรวดเร็ว
- 7.3 ตรวจสอบความคืบหน้าว่าเป็นไปตามนโยบายการให้บริการหรือไม่ หากไม่เป็นไปตามนโยบายให้กลับไปยังข้อ 7.1 หากเป็นไปตามนโยบายไปยังข้อ 7.4
- 7.4 ดำเนินการแก้ไขให้เป็นไปตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ อย่างเคร่งครัด
- 7.5 ตรวจสอบว่าจำเป็นต้องเพิ่มเติมการสื่อสารหรือไม่ เช่นเจ้าหน้าที่ยังทำตามนโยบายได้ไม่คืบหน้า จำเป็นจะต้องสื่อสารให้มีการทำความเข้าใจการดำเนินงานให้ดีขึ้น
- 7.6 ตรวจสอบว่าต้องการทำการสื่อสารหรือไม่ หากไม่ต้องการถ้าใช่ไปยังขั้นตอน 7.7 หากไม่ต้องการไม่ต้องดำเนินการใดๆ
- 7.7 เตรียมการสื่อสารที่จำเป็น เช่นข้อมูลที่จะสื่อสาร วิธีสื่อสาร และช่องทางในการสื่อสาร

4.1.7 เกณฑ์การจำแนกประเภทของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

การจำแนกประเภทของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การขอใช้บริการงานด้านไอที และการแจ้งเหตุขัดข้องในการใช้งานบริการด้านไอทีบริการงานด้านไอที และการแจ้งเหตุขัดข้องในการใช้งานบริการด้านไอที การขอใช้บริการงานด้านไอที เป็นการแจ้งขอใช้บริการหรือเปลี่ยนแปลงการให้บริการ

1) การแจ้งเหตุขัดข้องในการใช้งานบริการด้านไอที ประเภทของเหตุขัดข้องแบ่งออกเป็น

Hardware เป็นการแจ้งเหตุอุปกรณ์ขัดข้อง เช่น เครื่องเซิร์ฟเวอร์อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล อุปกรณ์เครือข่าย เครื่องสำรองไฟ ไม่สามารถใช้งานได้ เป็นต้น

Software เป็นการแจ้งเสียหรือขัดข้องของระบบ ปฏิบัติการระบบป้องกันความปลอดภัย ระบบเวอร์ชวลไลเซชัน ระบบไฟร์วอลล์ ระบบสำรองข้อมูล เป็นต้น

User ในที่นี้หมายถึงตัวแทนฝ่ายสารสนเทศของลูกค้า ที่ทำการแจ้งปัญหาหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เมื่อไม่สามารถใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เต็มประสิทธิภาพ หรือไม่ได้ เช่น การเข้าใช้ข้อมูลซ้ำผิดปกติ ไม่สามารถเชื่อมต่อระบบเครือข่าย เป็นต้น

Electric เป็นการแจ้งเหตุการณ์ในกรณีเกิดไฟฟ้าขัดข้อง หรือ ไฟดับ

2) ระบบงานที่เกิดเหตุขัดข้อง แบ่งออกเป็น เซิร์ฟเวอร์ (Servers) ระบบเวอร์ชวลไลเซชัน (VMware Infrastructure) ไฟร์วอลล์(Firewall) อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล (SAN Storage) ระบบเครือข่าย(Network System) ระบบป้องกันไวรัส (Antivirus System) ระบบสำรองไฟ (Uninterrupt Power Supply)

4.1.8 เกณฑ์การจัดระดับความสำคัญของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ในการแก้ไขปัญหาผู้ศึกษาได้ออกแบบการจัดลำดับความสำคัญในการแก้ไขเหตุเสีย โดยได้กำหนดนิยามของผลกระทบและความเร่งด่วน ไว้ดังนี้

1) ผลกระทบ

กำหนดให้มีการประเมินผลกระทบต่อบริการต่างๆ หากบริการเหล่านั้นเกิดการหยุดชะงัก และกำหนดระยะเวลาการหยุดการทำงานที่นานที่สุด ที่ลูกค้ายังยอมรับได้ ต่อการหยุดชะงักของบริการเหล่านั้น หลังจากนั้นบริการต่างๆ ทั้งหมดควรมีการจัดเรียงลำดับความสำคัญตามระยะเวลาการหยุดการทำงานที่สั้นที่สุด เรียงตามลำดับจากน้อยไปมาก ซึ่งในการออกแบบนี้ได้แบ่งเป็น 3 ระดับได้แก่

- บริการที่มีผลกระทบสูง (High)
- บริการที่มีผลกระทบปานกลาง (Medium)
- บริการที่มีผลกระทบต่ำ (Low)

2) ความเร่งด่วน

เป็นการกำหนดเกณฑ์เกี่ยวข้องกับผลกระทบที่เกิดขึ้นกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้าแบ่งได้ 3 ระดับดังนี้

- High หมายถึงเหตุเสียที่เกิดขึ้นกระทบต่อลูกค้าร้อยละ 80 ขึ้นไป
- Medium หมายถึงเหตุเสียที่เกิดขึ้นกระทบต่อลูกค้าร้อยละ 30-79
- Low หมายถึงเหตุเสียที่เกิดขึ้นกระทบต่อลูกค้าไม่เกินร้อยละ 30

ตารางที่ 4.2 ตารางลำดับความสำคัญของเหตุเสีย

ลำดับความสำคัญ		ความเร่งด่วน (Urgency)		
		High	Medium	Low
ผลกระทบ (Impact)	High	1	2	3
	Medium	3	3	4
	Low	3	4	5

3) ลำดับความสำคัญของเหตุเสียจากสูงสุดไปหาต่ำสุดคือ 1, 2... 5

ในการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาให้เจ้าหน้าที่ STG ตรวจสอบข้อตกลง หรือเงื่อนไขการให้บริการควบคุมไปด้วยเพื่อให้ทราบเกณฑ์ผลกระทบ และความเร่งด่วน ในการออกแบบนี้เหตุเสียที่มีลำดับความสำคัญสูงจะเป็นตัวเลขที่น้อย เช่น 1 และ 2 เมื่อเกิดปัญหาควรจะได้รับรายงาน โดยผ่านทางโทรศัพท์โดยตรงหรือการแจ้งโดยตรง เหตุเสียที่มีลำดับความสำคัญปานกลางถึงต่ำ สามารถรายงานโดยผ่านทางกรแจ้งผ่านใบแจ้งงาน หรือผ่านทางอีเมล

4) การประเมินผลกระทบที่มีต่อการดำเนินงานของลูกค้า

ระดับผลกระทบของเหตุการณ์ ที่มีต่อระบบงานของลูกค้า จะพิจารณาจากประเภทของระบบงานที่ได้รับผลกระทบ และร้อยละของการเสียของอุปกรณ์ซึ่งหมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบด้วยเช่นกัน

ตารางที่ 4.3 ตารางระดับผลกระทบต่อการดำเนินงานของลูกค้า

ลำดับความสำคัญ (Priority)	ผลกระทบต่อการดำเนินงานของลูกค้า (Customer Impact)	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ
1 (Critical)	การดำเนินงานหลักล้มเหลว หรือทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ หรือเป็นผลทำให้ไม่สามารถดำเนินกิจกรรมหลักได้	มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป
2 (High)	การดำเนินงาน: ไม่ใช้งานหลักล้มเหลว	อยู่ระหว่างร้อยละ 50 ถึง 79
3 (Medium)	การดำเนินงานที่ไม่ใช้งานหลักล้มเหลว	อยู่ระหว่างร้อยละ 30 ถึง 49
4 (Low)	การดำเนินงานที่ไม่ใช้งานหลักล่าช้า ไม่สามารถดำเนินงานต่อได้	ไม่เกินร้อยละ 30
5 (Planning)	วางแผน (Planning)	เกิดปัญหาขึ้น แต่ไม่มีผู้ได้รับผลกระทบ

หมายเหตุ : ระบบหลักหมายถึง ระบบเครือข่ายส่วนกลาง (Core Switch) และระบบสวิตช์หลักตามตึกต่างๆ (Distribution Switch) ระบบบริหารจัดการเครือข่ายไร้สาย (Wireless Controller) และอุปกรณ์ไร้สาย (Access Point) ระบบไฟร์เชิร์ฟเวอร์ ระบบที่ให้บริการแอปพลิเคชันหลักของลูกค้า ระบบฐานข้อมูล ระบบเซิร์ฟเวอร์เวอร์ชวลไลเซชัน ระบบไฟร์วอลล์หลัก (Main Firewall)

5) เป้าหมายด้านระยะเวลาการตอบสนองและระยะเวลาการแก้ไขเหตุเสีย

ระยะเวลาการตอบสนอง หมายถึง ระยะเวลาที่หน่วยงานผู้รับแจ้งจะต้องตอบกลับต่อสายเข้าของผู้ให้บริการ หรือผู้โทรแจ้งเหตุเสีย

ส่วนระยะเวลาการแก้ไขเหตุเสีย หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่มีสายเข้าของผู้ให้บริการ หรือผู้โทรแจ้งเหตุเสีย จนกระทั่งสามารถแก้ไขเหตุเสีย เพื่อให้บริการกลับคืนมาให้บริการได้ดังเดิม ระยะเวลาการตอบสนองและระยะเวลาการแก้ไขเหตุเสีย ที่ปรากฏในตารางที่ 4.4 เป็นระยะเวลาที่มากที่สุดฝ่าย STG ซึ่งเป็นผู้รับแจ้งควรตอบสนอง หรือแก้ไขเหตุเสียให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ นั่นทั้งนี้ ช่วงเวลาการให้บริการแก้ไขเหตุเสียจะอยู่ระหว่าง เวลาทำการปกติ และนอกเวลาทำการ

ตารางที่ 4.4 แสดงเป้าหมายด้านระยะเวลาการตอบสนอง และระยะเวลาการแก้ไขเหตุเสีย

ลำดับความสำคัญ (Priority)	ระยะเวลาในการตอบสนองต่อปัญหาสูงสุด	ร้อยละของปัญหาที่สามารถทำได้ตามเวลาการตอบสนองสูงสุด	ระยะเวลาสูงสุดในการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ	ร้อยละของปัญหาที่สามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จในระยะเวลาสูงสุด
1 (Critical)	30 นาที	ร้อยละ 90	1 ชั่วโมง	ร้อยละ 90
2 (High)	1 ชั่วโมง	ร้อยละ 80	4 ชั่วโมง	ร้อยละ 80
3 (Medium)	4 ชั่วโมง	ร้อยละ 70	24 ชั่วโมง	ร้อยละ 70
4 (Low)	8 ชั่วโมง	ร้อยละ 70	48 ชั่วโมง	ร้อยละ 70
5 (Planning)	2 วันทำการ	ร้อยละ 70	5 วันทำการ	ร้อยละ 70

กระบวนการแจ้งประสานงานตามลำดับชั้น (Hierarchic escalation) กรณีคาดว่าจะใช้เวลาเกินกว่าระยะเวลาการแก้ไขเหตุเสียที่สุดที่ได้กำหนดไว้ จะมีการแจ้งประสานงานตามลำดับชั้นให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ ผู้ศึกษาได้ออกแบบตาม ITIL โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้มีการเร่งกระบวนการแก้ไขเหตุเสียที่เกิดขึ้นให้เร็วยิ่งขึ้น หรือให้ความสนใจมากขึ้นต่อกรณีเหตุเสีย นั้นกระบวนการแจ้งประสานงานตามลำดับความสำคัญของเหตุเสีย และการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 4.5 แสดงกระบวนการแจ้งประสานงานตามลำดับชั้น

ลำดับ ความสำคัญ (Priority)	ระยะเวลาสูงสุดในการ แก้ไขปัญหาให้แล้ว เสร็จ	รายงานตัวแทน (Escalation) เมื่อได้ ใช้เวลาในการแก้ไขเหตุ เสียถึงร้อยละ x ของ ระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้	การดำเนินการเมื่อใช้เวลา ในการแก้ไขเหตุเสียเกิน กว่าร้อยละ 100 ของ ระยะเวลาที่ กำหนดไว้
1 (Critical)	1 ชั่วโมง	ร้อยละ 50	รายงานผู้บริหาร
2 (High)	4 ชั่วโมง	ร้อยละ 50	รายงานผู้บริหาร
3 (Medium)	24 ชั่วโมง	ร้อยละ 70	จัดทำรายงานเหตุเสีย เหล่านี้ถึงผู้บริหาร
4 (Low)	48 ชั่วโมง	ร้อยละ 70	จัดทำรายงานเหตุเสีย เหล่านี้ถึงผู้บริหาร
5 (Planning)	5 วันทำการ	ร้อยละ 70	จัดทำรายงานเหตุเสีย เหล่านี้ถึงผู้บริหาร

4.1.9 แนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา

ทบทวนระดับความสำคัญ และผลกระทบของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นรวมถึงข้อตกลงระดับบริการที่ได้ตกลงไว้กับฝ่ายลูกค้าซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยรายละเอียดมีดังนี้

- 1) การทบทวนลำดับความสำคัญ และทบทวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นพิจารณาดังนี้
 - ระยะเวลาในการตอบสนองต่อปัญหาที่ได้รับและแก้ไขปัญหา
 - ระยะเวลาที่ต้องใช้ในการแก้ไขปัญหา (เวลาทำงานปกติ, ทำงานล่วงเวลา,

อื่นๆ)

- 2) ฝ่าย STG ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาคควรปฏิบัติดังนี้
 - ตรวจสอบว่ามีการส่งประกาศแจ้งเตือนไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง
 - ประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ (ถ้ามี) ในขั้นตอนการแก้ไขปัญหา
 - ตรวจสอบให้มีการปรับปรุงสถานะของปัญหาในระบบให้ทันสมัยเสมอ
 - มีการติดต่อประสานงานกับตัวแทนฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้า

ที่ได้รับผลกระทบและแจ้งให้ทราบถึงสถานะของการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ รวมถึงหาข้อตกลงในแนวทางการแก้ปัญหาและเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ

ระบบถูกกู้คืน

- ตรวจสอบให้มีการส่งประกาศการกลับสู่สถานะปกติอย่างรวดเร็ว เมื่อ
- ตรวจสอบหาสาเหตุที่แท้จริงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และหาทางป้องกัน
- มีการรายงานสรุปปัญหาที่เกิดขึ้นไปยังหัวหน้าฝ่าย

4.1.10 การส่งต่อเหตุการณ์

การส่งต่อเหตุการณ์ไปยังหน่วยงาน หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถ
แก้ไขปัญหาเหตุการณ์ได้ทันตามข้อกำหนดในข้อตกลงระดับบริการ

1) แนวทางในการส่งต่อปัญหาไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องในลำดับถัดไปที่สูงขึ้นควรมี
การส่งต่อปัญหาเมื่อ

- ปัญหามีความซับซ้อนเกินกว่าที่จะสามารถแก้ไขได้
- ระดับความเร่งด่วนหรือผลกระทบมีการปรับระดับสูงขึ้น
- ปัญหาถูกส่งให้กับทีมที่ไม่เกี่ยวข้อง
- ปัญหาได้รับการวิเคราะห์เบื้องต้นไม่ถูกต้อง
- ผู้ใช้งานติดต่อเจ้าหน้าที่แผนกสารสนเทศเพื่อส่งต่อปัญหา

2) แนวปฏิบัติในการส่งต่อปัญหา

- แจ้งให้หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชารับทราบเพื่อช่วยในการติดต่อ
ประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือหน่วยงานที่สูงขึ้น
- มีการติดต่อทีมที่รับช่วงต่อในการแก้ปัญหา ก่อนที่ปัญหาจะถูกส่งไป
เพื่อให้ทีมอื่นๆ มีความเข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้น และแสดงความรับผิดชอบที่จะแก้ไขปัญหา
รวมถึงอธิบายในวิธีการแก้ปัญหาที่ได้ดำเนินการไปแล้ว ให้ทีมที่รับช่วงต่อทราบ
- การส่งต่อปัญหาจะยังไม่สมบูรณ์จนกว่าผู้รับช่วงต่อได้รับรู้ถึงปัญหา
และแสดงความรับผิดชอบในการแก้ปัญหานั้นๆ

- แจ้งให้ตัวแทนลูกค้าให้ทราบถึงการส่งต่อปัญหา ไปผู้เกี่ยวข้องอื่น

4.1.11 การประกาศหรือแจ้งเตือนไปยังลูกค้า

1) วัตถุประสงค์ของการประกาศหรือการแจ้งเตือน

- เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG รับแจ้งปัญหา ได้รับทราบถึงสถานะปัจจุบัน
ของปัญหา และสามารถตอบคำถามของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

- แจ้งเตือนผู้ตัวแทนฝ่ายลูกค้าให้แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากอาจจะได้รับ
ผลกระทบจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

2) แนวทางการปฏิบัติในการส่งประกาศหรือแจ้งเตือน

- แจ้งเตือนโดยใช้อีเมลล์
- แจ้งเตือน โดยออกหนังสืออย่างเป็นทางการถึงตัวแทนหรือหัวหน้างานของฝ่ายลูกค้าที่บริษัทติดต่ออยู่ โดยหลีกเลี่ยงการส่งถึงผู้ใช้งานโดยตรง
- ตัวแทน หรือหัวหน้างานฝ่ายลูกค้า เป็นผู้ทำการส่งต่อข้อความไปยังผู้ใช้งานภายในองค์กร
- ในปัญหาที่ซับซ้อนหรือส่งผลกระทบเป็นวงกว้าง ฝ่าย STG ที่รับผิดชอบในการแก้ปัญหา ควรส่งสถานะของการแก้ไขปัญหาให้กับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้า ให้รับทราบเป็นระยะๆ

4.1.12 นโยบายในการดำเนินการ

- เมื่อได้รับการแจ้งเหตุการณ์จากผู้ใช้ ต้องบันทึกลงในโปรแกรมบริหารระบบสารสนเทศ หรือแบบฟอร์มบันทึกเหตุการณ์ทุกครั้ง (ในการออกแบบนี้ยังไม่มีการเลือกโปรแกรมที่ใช้ในการบันทึกเหตุการณ์)
- ต้องมีการติดตามหลังจากมีการแจ้งเหตุการณ์การใช้งาน เพื่อควบคุมให้เข้าไปตามเป้าหมาย
- ในกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไข หรือต้องมีการส่งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ซึ่งในการออกแบบนี้จะเป็นหน่วยงานภายนอก เป็นผู้ดำเนินการ ควรต้องมีการติดตามผลและคอยแจ้งให้กับผู้ใช้ได้รับทราบในแต่ละขั้นตอน
- ต้องมีการสรุปเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและจัดทำเป็นข้อมูล โดยแยกเก็บตามหมวดหมู่ เพื่อนำไปใช้หรืออ้างอิงในการแก้ไขเหตุการณ์ในครั้งถัดไป
- จัดทำรายงานสรุปการวิเคราะห์แนวโน้มของอินซิเดนท์ ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ และนำเสนอต่อผู้จัดการฝ่ายส่งมอบบริการ (Service Delivery Manager)

4.1.13 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 1) ใบแจ้งงาน/ปัญหา
- 2) เอกสารคำร้องขอให้ทำการเปลี่ยนแปลง
- 3) รายงานสรุปการให้บริการอินซิเดนท์

4.2 คู่มือการจัดการปัญหา

เป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ที่อาจเกิดขึ้นต่อส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่บริษัทได้ให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงของเหตุเสียแต่ละประเภทที่เกิดขึ้น และทำการแก้ไขให้ระบบงานกลับมาให้ทำงานได้ถูกต้องตามปกติซึ่งเหตุเสียเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อระบบต่างๆ ของลูกค้า โดยการบริหารจัดการปัญหาต่างๆ เหล่านี้จะช่วยให้ผู้ที่ทำการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีระบบ มีการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด อีกทั้งยังช่วยให้มีการเตรียมการป้องกันต่างๆ ก่อนที่จะเกิดปัญหาเหล่านั้นได้เป็นอย่างดี

4.2.1 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้ลูกค้าที่ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับผลกระทบจากปัญหาที่เกิดขึ้นน้อยที่สุด
- 2) เพื่อให้มีการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา
- 3) เพื่อให้มีการกำหนดขั้นตอนและวิธีการในการแก้ปัญหาที่ได้รับแจ้งอย่างถูกต้อง
- 4) เพื่อให้มีการกำหนดแผนการป้องกัน ลดการเกิดปัญหาเดิมซ้ำอีก

4.2.2 ขอบเขต

- 1) การวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาต่างๆ ที่ได้รับ
- 2) การแบ่งการแก้ปัญหาออกตามลำดับความสำคัญของปัญหาที่ได้รับ
- 3) การแก้ปัญหาโดยมุ่งเน้นที่การแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่ได้รับ
- 4) การกำหนดขั้นตอนการจับแก้ปัญหาต่างๆ ที่ได้รับแจ้งอย่างเป็นระบบ
- 5) การวิเคราะห์แนวโน้มต่อปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นซ้ำ
- 6) การหาทางป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นซ้ำ
- 7) การสร้างความตระหนักให้กับผู้ใช้งานต่อปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น

4.2.3 ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ

- 1) จำนวนปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานของบริษัท
- 2) จำนวนร้อยละของปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด
- 3) การรายงานปัญหาโดยสรุปประจำเดือน ตามความรุนแรงของปัญหา

4.2.4 ผู้รับผิดชอบกระบวนการ

- 1) ผู้จัดการฝ่ายส่งมอบบริการ (Service Delivery Manager)
- 2) เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG

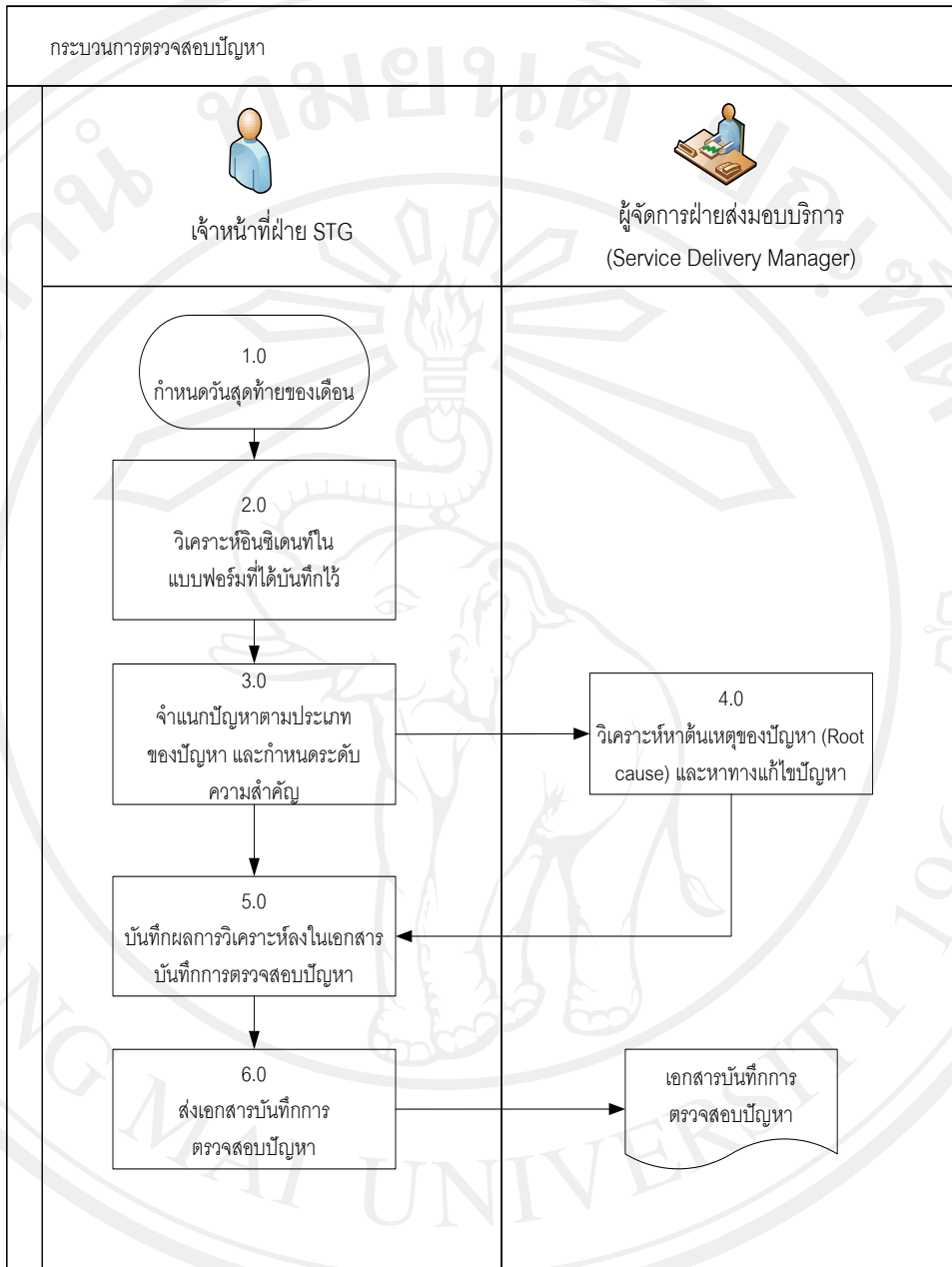
4.2.5 บทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ

ตารางที่ 4.6 แสดงบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบต่อการจัดการปัญหา

ตำแหน่ง	หน้าที่รับผิดชอบ
ผู้จัดการฝ่ายส่งมอบบริการ (Service Delivery Manager)	<ol style="list-style-type: none"> 1) วิเคราะห์แนวโน้มของปัญหาที่เกิดขึ้นสำหรับช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา เช่นวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยความถี่สูง 2) วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาล่วงหน้า รวมทั้งการกำหนดการแก้ไขปัญหาย่างถาวร 3) กำหนดระดับตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการควบคุมและวัดผลของการจัดการของปัญหาที่เกิดขึ้น 4) กำหนดแผนดำเนินการเชิงแก้ไขหรือป้องกันสำหรับปัญหา
เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG	<ol style="list-style-type: none"> 1) รับแจ้งบันทึกข้อมูล และหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น 2) ทำการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น 3) กำหนดกลุ่มประเภทของปัญหาที่เกิดขึ้นตามระดับความรุนแรงของผลกระทบ 4) รายงานสรุปปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อปัญหานั้นถูกแก้ไขเรียบร้อยแล้วและทำการปิดปัญหา 5) ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา

4.2.6 กระบวนการดำเนินการ

- 1) การทำกระบวนการตรวจสอบปัญหา (Major Problem Review)



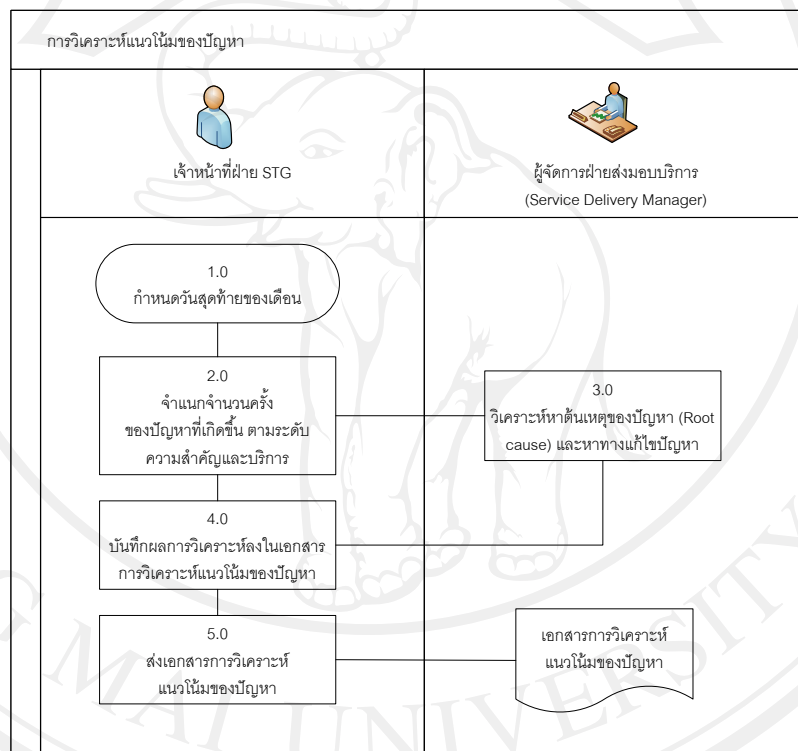
รูปที่ 4.9 กระบวนการตรวจสอบปัญหา

คำอธิบายขั้นตอนการดำเนินงานตรวจสอบปัญหา ทั้งหมด 6 ขั้นตอน

- 1.0 เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG จะต้องนำรายละเอียดอินซิดेंटมาทำการวิเคราะห์เพื่อทำกระบวนการตรวจสอบปัญหาทุกวันสุดท้ายของเดือน
- 2.0 เจ้าหน้าที่ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบฟอร์มที่ได้บันทึกไว้ เพื่อหาทางแก้ปัญหา
- 3.0 เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG จะต้องนำข้อมูลรายละเอียดอินซิดेंट มาทำการจำแนกเหตุการณ์ของปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำๆ และกำหนดระดับความสำคัญของปัญหาสูงสุด

- 4.0 ผู้จัดการฝ่ายส่งมอบบริการนำข้อมูลที่ได้จากการจำแนกมาวิเคราะห์ เพื่อหาสาเหตุของปัญหาและหาทางแก้ไขปัญหา
- 5.0 เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG ทำการบันทึกข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ ลงในเอกสารบันทึกการตรวจสอบปัญหา
- 6.0 เมื่อเสร็จสิ้นการทำเอกสารบันทึกการตรวจสอบปัญหาแล้ว เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG จะต้องทำการส่งเอกสารบันทึกการตรวจสอบปัญหา ให้กับผู้จัดการฝ่ายส่งมอบบริการ

2) การวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหา (Trend Analysis)



รูปที่ 4.10 กระบวนการวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหา

คำอธิบายขั้นตอนการวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหา

- 1.0 เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG จะต้องนำรายละเอียดอินซิดেন্টมาทำการวิเคราะห์เพื่อทำกระบวนการตรวจสอบปัญหาทุกวันสุดท้ายของเดือน เหตุผลที่บริษัทกำหนดวันสุดท้ายของเดือน เนื่องจากเป็นวันที่ตกลงกันภายในเพื่อทำการวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหาร่วมกัน
- 2.0 เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG จะต้องทำการนำข้อมูลรายละเอียดอินซิดেন্টมาวิเคราะห์ โดยจำแนกจำนวนครั้งของปัญหาที่เกิดขึ้น ตามระดับความสำคัญและบริการที่มี

- 3.0 ผู้จัดการฝ่ายส่งมอบบริการนำข้อมูลที่ได้จากการจำแนก มาวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหา
- 4.0 เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG ทำการบันทึกข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ ลงในเอกสารการวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหา
- 5.0 เมื่อเสร็จสิ้นการทำเอกสารการวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหาแล้ว เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG ต้องทำการส่งเอกสารการวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหา ให้กับผู้จัดการฝ่ายส่งมอบบริการ

4.2.7 นโยบาย

- 1) จัดทำและปรับปรุงขั้นตอนปฏิบัติสำหรับการบริหารจัดการปัญหา ตามความเหมาะสม
- 2) ระบุสาเหตุของปัญหาและกำหนดแนวทางในการแก้ไข อย่างน้อยถ้ายังไม่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างถาวรให้กำหนดแนวทางแก้ไขชั่วคราวไว้ก่อน
- 3) ดำเนินการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ หรืออื่นๆ ตามความเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อปิดปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างถาวร
- 4) ถ้าผลกระทบมีความรุนแรง ให้แจ้งผู้จัดการฝ่ายส่งมอบบริการได้รับทราบเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขต่อไป
- 5) สรุป และปิดปัญหา พร้อมด้วยทำการบันทึกขั้นตอนการแก้ปัญหาทั้งหมดไว้ด้วยตรวจสอบกับผู้แจ้งปัญหาว่าปัญหานั้นได้รับการแก้ปัญหาแล้วหรือไม่
- 6) สรุปปัญหาทั้งหมดและรายงานให้ผู้จัดการฝ่ายส่งมอบบริการได้รับทราบ

4.2.8 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 1) เอกสารบันทึกการตรวจสอบปัญหา
- 2) เอกสารการวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหา

4.3 คู่มือการจัดการโครงแบบ

การจัดการโครงแบบจะทำการระบุความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่างๆ ที่ถูกเปลี่ยนแปลงกับส่วนประกอบของโครงสร้างอื่นๆ ที่ได้รับผลกระทบและเกี่ยวข้อง เมื่อใดก็ตามที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในโครงสร้างของการจัดการโครงแบบ การจัดการที่สามารถบันทึก หรือปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นนั้นจะทำให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี

4.3.1 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อวางแผนการบริหารจัดการองค์ประกอบ ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่บริษัทให้บริการแก่ลูกค้ารายหลัก
- 2) ควบคุมการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3) เพื่อจัดเก็บข้อมูลองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่บริษัท ให้บริการแก่ลูกค้ารายหลักๆ
- 4) เพื่อรายงานข้อมูลและสถานภาพขององค์ประกอบ ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 5) ทบทวนสถานภาพขององค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.3.2 คำศัพท์และความหมาย (Terms and Definitions)

- 1) CI หรือ Configuration Item คือข้อมูลองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตัวอย่างเช่น ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ เป็นต้น
- 2) Configuration Baseline คือข้อมูลองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ผ่านการทบทวนและเห็นชอบแล้ว
- 3) Configuration Management Repository คือแหล่งสำหรับจัดเก็บข้อมูล องค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.3.3 ขอบเขต

- 1) ต้องรองรับการเก็บข้อมูลองค์ประกอบ เช่น ระบบการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน
- 2) ต้องสามารถทำการควบคุมข้อมูลองค์ประกอบได้ มีการกำหนดสิทธิ์ ผู้ใช้งาน ในการเข้าถึงข้อมูล เพื่อทำการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขข้อมูลองค์ประกอบ
- 3) สามารถเชื่อมโยงข้อมูลเข้ากับระบบการบริการแก้ไขปัญหาจากการใช้งาน คอมพิวเตอร์ เพื่อสามารถเรียกดูคุณสมบัติของข้อมูลองค์ประกอบแต่ละชนิดได้
- 4) แสดงรายงานสถานะของข้อมูลองค์ประกอบ รายงานการใช้

5) งานและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลองค์ประกอบ

4.3.4 ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ

- 1) ความถูกต้องของข้อมูลองค์ประกอบต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
- 2) ร้อยละของข้อมูลองค์ประกอบที่จัดเก็บล่าสุด กับข้อมูลองค์ประกอบที่มีอยู่จริง ต้องตรงกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

4.3.5 ผู้รับผิดชอบกระบวนการ

- 1) ผู้จัดการฝ่ายส่งมอบบริการ (Service Delivery Manager)
- 2) เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG

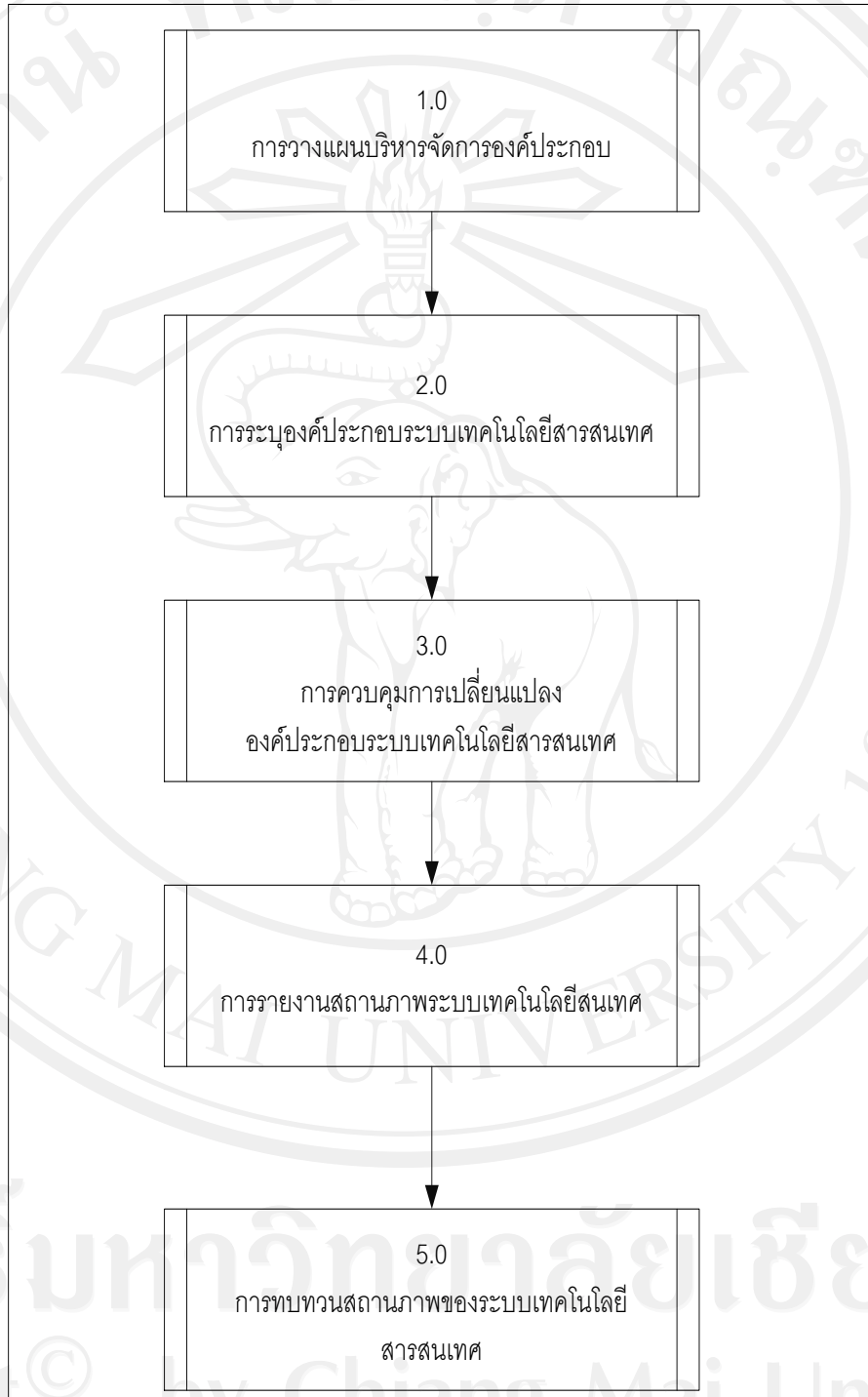
4.3.6 บทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ

ตารางที่ 4.7 แสดงบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบต่อการจัดการโครงแบบ

ตำแหน่ง	หน้าที่รับผิดชอบ
เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG	<ol style="list-style-type: none"> 1) จัดเก็บ ทบทวน และปรับปรุงข้อมูลองค์ประกอบของระบบงานอย่างสม่ำเสมอ 2) ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และแก้ไขตามงานที่ได้รับมอบหมาย 3) ตรวจสอบจำนวนลิขสิทธิ์ของซอฟต์แวร์ที่ใช้งาน 4) ตรวจสอบอุปกรณ์ทางด้านฮาร์ดแวร์ต่าง ๆ 5) รายงานบันทึกการเปลี่ยนแปลงให้หัวหน้าฝ่ายสารสนเทศได้รับทราบ
ผู้จัดการฝ่ายส่งมอบบริการ (Service Delivery Manager)	<ol style="list-style-type: none"> 1) กำหนดวัตถุประสงค์ นโยบาย ขอบเขต และตัวชี้วัดประสิทธิภาพ 2) กำหนดระดับของตัวชี้วัด เพื่อใช้เป็นตัวควบคุม และวัดผลการทำงาน 3) ดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการ Configuration management ได้ถูกสื่อสารไปยังลูกค้าอย่างทั่วถึงเพื่อร่วมกันจัดการ 4) การนำเสนอให้ปรับเปลี่ยนขอบเขต และระดับของรายละเอียดของ Configuration Management 5) รองรับการจัดเตรียมบุคลากร และการอบรมในกระบวนการต่างๆ 6) ควบคุม และดูแลให้การทำงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ขั้นตอนและตัวชี้วัดประสิทธิภาพที่กำหนดไว้ 7) ตรวจสอบรายงาน โครงแบบ เพื่อให้มั่นใจว่าโครงแบบมีความสอดคล้องกับความเป็นจริง

4.3.7 กระบวนการดำเนินการ

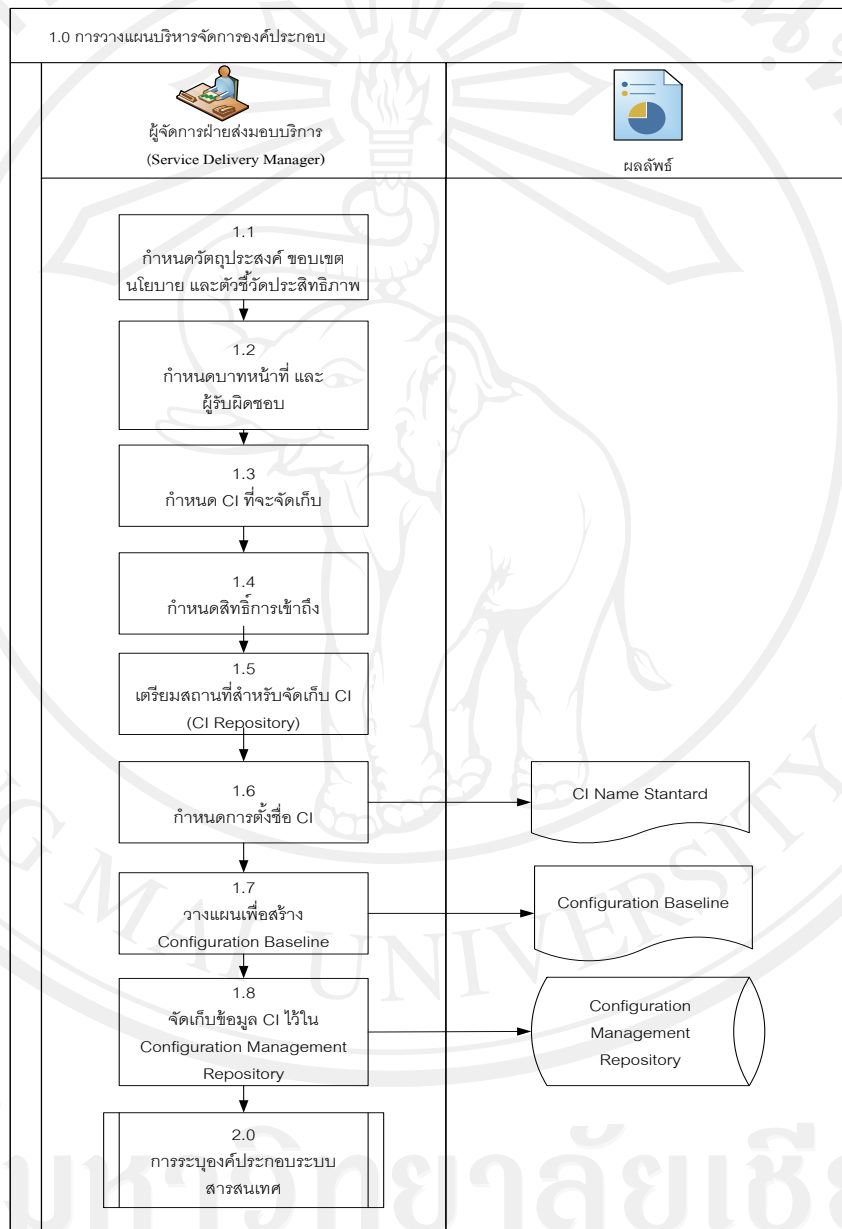
กระบวนการจัดการโครงการที่ได้ออกแบบภายใต้กระบวนการ ITIL ที่นำมาใช้ประกอบด้วย 5 กระบวนการหลักดังนี้



รูปที่ 4.11 กระบวนการจัดการโครงการโดยรวม

จากรูปที่ 4.11 เป็นกระบวนการจัดการโครงการที่บริษัทเลือกใช้เพื่อจัดการองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งในลำดับต่อไปจะได้อธิบายในแต่ละกระบวนการดังนี้

กระบวนการ 1.0 การวางแผนจัดการองค์ประกอบ
 การวางแผนจัดการองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่บริษัทใช้ใน
 การดำเนินงานมีขั้นตอนดังต่อไปนี้



รูปที่ 4.12 การวางแผนการบริหารจัดการองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

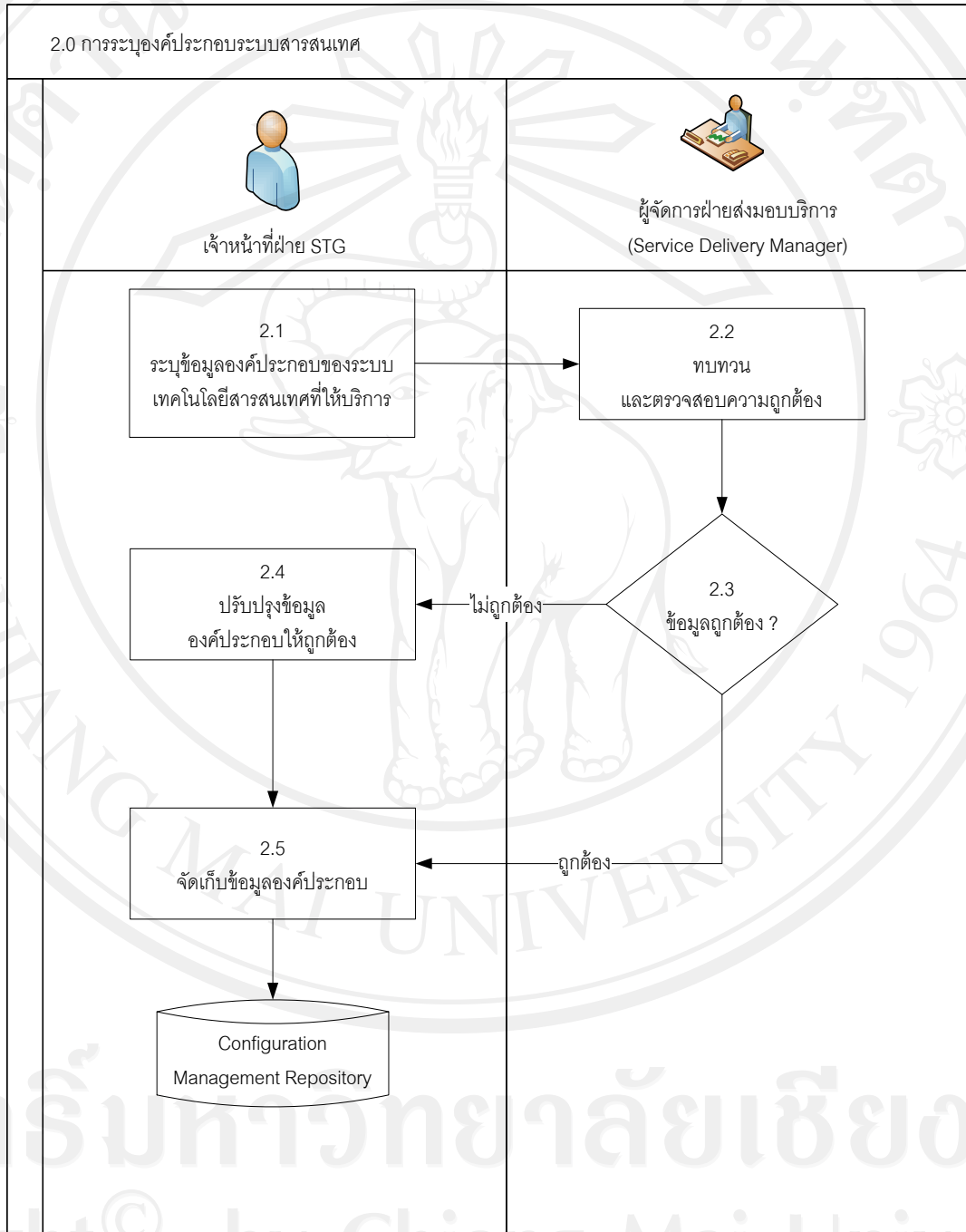
คำอธิบายขั้นตอนการวางแผนการบริหารจัดการองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่บริษัทดำเนินการอยู่มีดังนี้

1.1 เป็นขั้นตอนการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขตนโยบาย และตัวชี้วัดประสิทธิภาพ

ในการจัดการองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่บริษัทดูแลให้แก่ลูกค้า โดยผู้ที่ทำหน้าที่ในกระบวนการนี้ทั้งหมดจะเป็นผู้จัดการส่งมอบบริการ และการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ฝ่าย STG

- 1.2 กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงาน เช่นผู้ที่ทำหน้าที่ในการเก็บและรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องขององค์ประกอบ และการรายงานองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.3 ทำการกำหนดรายการองค์ประกอบ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรายการองค์ประกอบที่บริษัทดำเนินการอยู่ในปัจจุบันนั้นจะเน้นเก็บข้อมูลองค์ประกอบตามขอบเขตงานและองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
- 1.4 กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้เก็บรวบรวมไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลถูกเก็บเป็นความลับ และผู้ที่มีสิทธิ์เท่านั้นสามารถเข้าถึงได้
- 1.5 จัดเตรียมสถานที่ในการจัดเก็บข้อมูลรายการองค์ประกอบต่างๆ ของเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่นมี ไฟล์เซิร์ฟเวอร์ มีระบบจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น
- 1.6 ทำการออกแบบการตั้งชื่อรายการองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.7 ดำเนินการวางแผนเพื่อสร้าง Configuration Baseline โดยในส่วนนี้จะมีความเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงตรงในการจัดเก็บข้อมูล
- 1.8 จัดเก็บข้อมูลรายการองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ใน Configuration Management Repository อาจเป็นไฟล์เซิร์ฟเวอร์ หรือเครื่องมือในการบริหารจัดการเอกสาร ที่สามารถควบคุมด้านการเข้าถึงโดยการกำหนดสิทธิ์ได้

กระบวนการ 2.0 การระบุองค์ประกอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
 กระบวนการระบุองค์ประกอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ออกแบบมีขั้นตอน
 การดำเนินงานเพื่อระบุองค์ประกอบมีขั้นตอนดังนี้



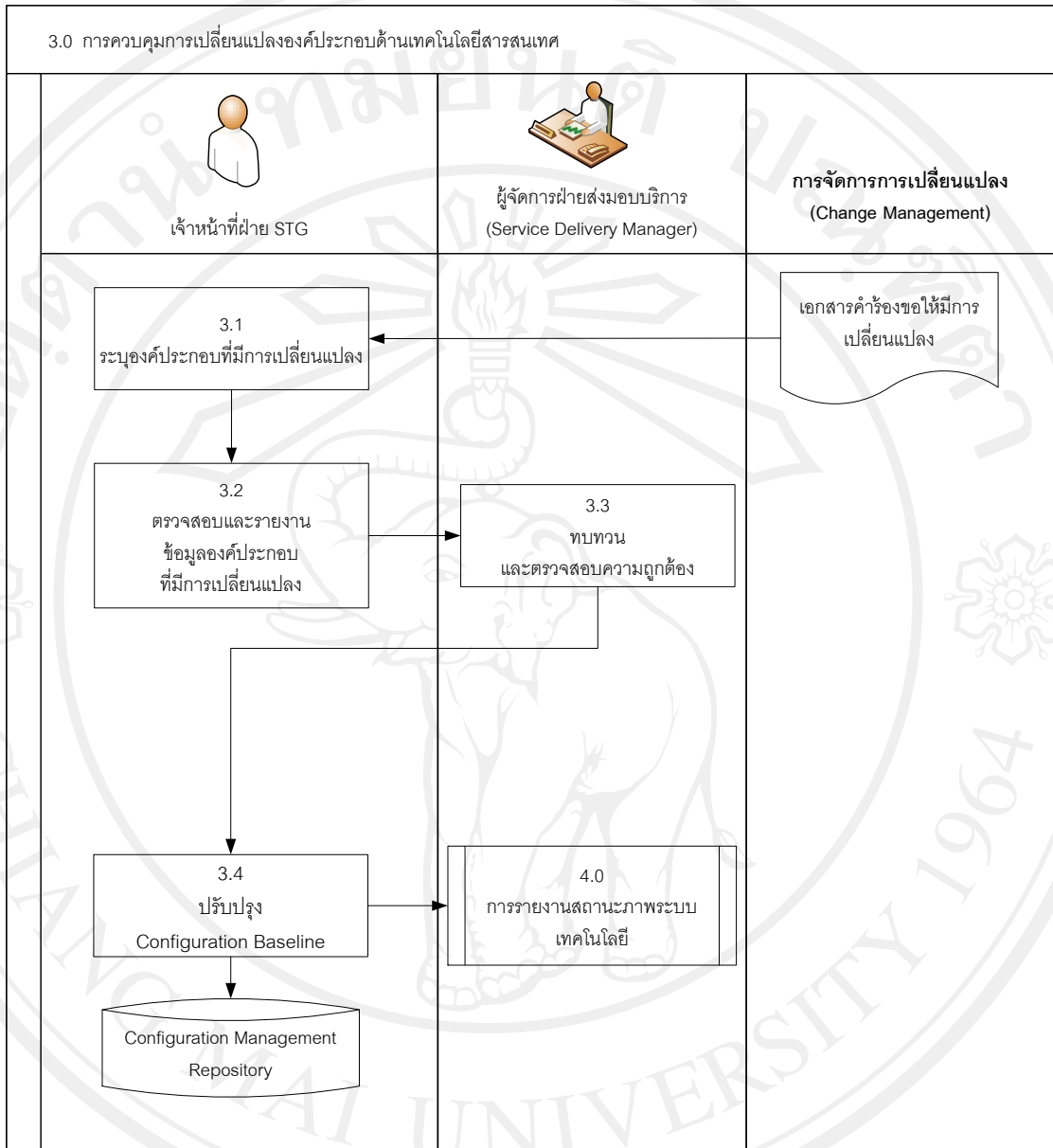
รูปที่ 4.13 กระบวนการระบุองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำอธิบายขั้นตอนการระบุงค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่บริษัท
ดำเนินการอยู่มีดังนี้

- 2.1 ระบบข้อมูลองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้บริการ ทั้งนี้ใช้ข้อมูล
องค์ประกอบโดยมากจะยึดที่มีตามขอบเขตงานที่บริษัทดำเนินการให้บริการแก่
ลูกค้า ขั้นตอนนี้ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ฝ่าย STG
- 2.2 เป็นขั้นตอนในการทบทวนและตรวจสอบความถูกต้องขององค์ประกอบด้าน
เทคโนโลยีสารสนเทศ ว่าได้ดำเนินการตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้
- 2.3 ผู้จัดการฝ่ายส่งมอบบริการดำเนินการตรวจสอบข้อมูลว่าถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ หาก
ถูกต้องครบถ้วนไปยังขั้นตอน 2.5 หากไม่ถูกต้องครบถ้วนไปยัง 2.4 เพื่อทำการ
ประปรุ่องค์ประกอบให้ถูกต้อง
- 2.4 ทำการแก้ไขปรับปรุงองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ถูกต้องตามที่
เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งมอบบริการแนะนำ
- 2.5 ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลองค์ประกอบในแหล่งจัดเก็บที่ได้กำหนดไว้ซึ่งสามารถ
ควบคุมการเข้าถึงโดยการกำหนดสิทธิ์ได้ และเมื่อองค์ประกอบเกิดการ
เปลี่ยนแปลงกระบวนการที่จะช่วยจัดการและควบคุมองค์ประกอบคือกระบวนการ
ที่ 3.0
- 2.6 ทำการจัดเก็บข้อมูลองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศลงในไฟล์ข้อมูลและ
จัดเก็บบนแหล่งจัดเก็บเอกสารส่วนกลาง (Configuration Management Repository)

กระบวนการ 3.0 การควบคุมการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
การเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกระบวนการที่ช่วยลดความเสี่ยงที่อาจ
เกิดขึ้นหากมีการเปลี่ยนแปลงโดยขาดการควบคุม รวมทั้งเมื่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ
ลูกค้าเกิดการเปลี่ยนแปลง เช่นมีการเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากการแก้ปัญหา หรือการปรับปรุง
อุปกรณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ เป็นต้น

ดังนั้นเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงระบบเมื่อใด กระบวนการควบคุมองค์ประกอบ
จะต้องรับผิดชอบเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลองค์ประกอบให้ใหม่อยู่เสมอ โดยมีขั้นตอนการ
ดำเนินงานดังที่แสดงในรูปที่ 4.12 ดังนี้



รูปที่ 4.14 การควบคุมการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำอธิบายขั้นตอนการควบคุมการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่บริษัทดำเนินการอยู่มีดังนี้

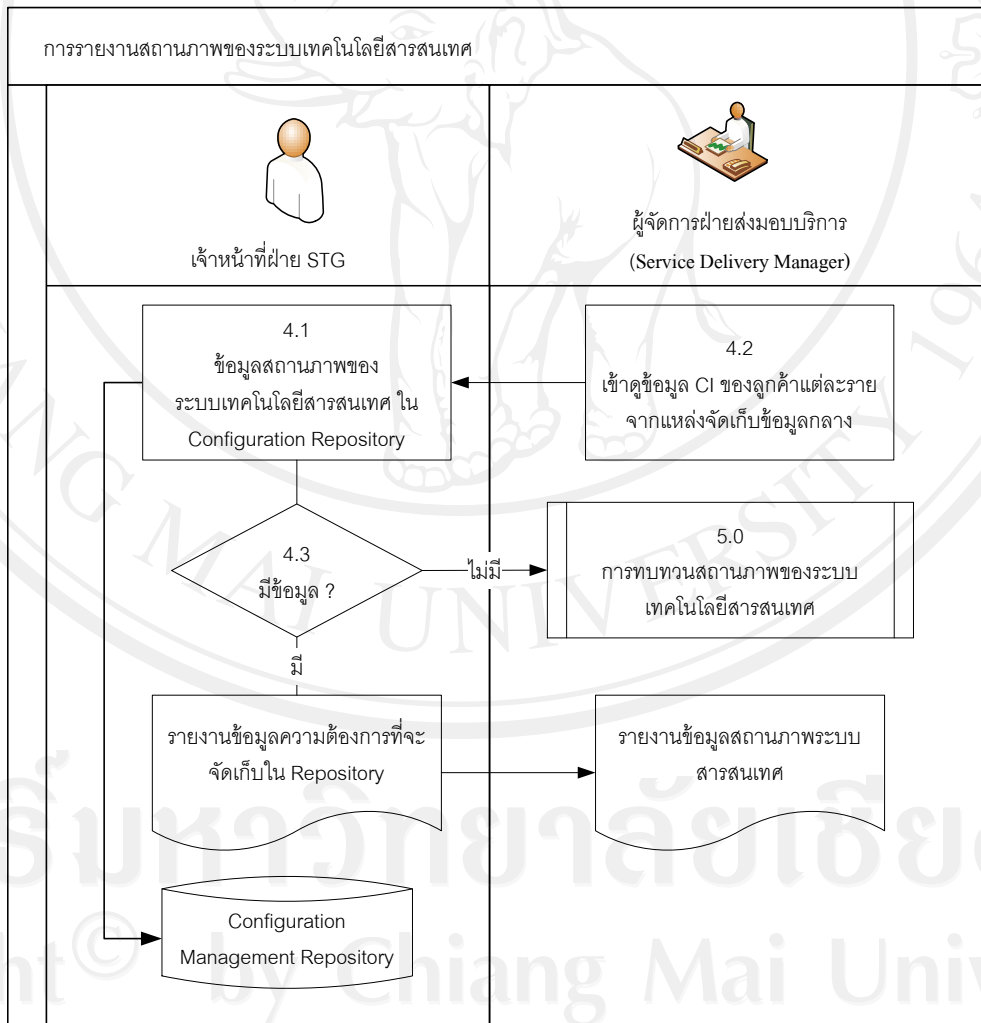
- 3.1 ระบุองค์ประกอบที่มีการเปลี่ยนแปลง เป็นขั้นตอนที่คอยตรวจสอบ และเฝ้าระวังองค์ประกอบที่การเปลี่ยนแปลง เมื่อทราบว่าองค์ประกอบใดที่การเปลี่ยนแปลงให้ดำเนินการ ระบุเพื่อเข้าสู่ขั้นตอนต่อไป
- 3.2 ตรวจสอบและรายงานข้อมูลองค์ประกอบที่เกิดการเปลี่ยนแปลงทำการจัดบันทึกทำรายงานและส่งให้ผู้จัดการฝ่ายส่งมอบบริการทบทวน และตรวจสอบความ

ถูกต้อง

- 3.3 ผู้จัดการฝ่ายส่งมอบบริการทบทวน และตรวจสอบความถูกต้อง และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG ทำการปรับปรุงข้อมูลที่ได้ทำการตรวจสอบไว้ในแหล่งข้อมูลกลาง
- 3.4 ปรับปรุง Configuration Baseline ขององค์ประกอบนั้นๆ จากนั้นเข้าสู่กระบวนการ 4.0 การรายงานสถานภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ

กระบวนการ 4.0 การรายงานสถานภาพของระบบเทคโนโลยี

เป็นการดำเนินการเพื่อตรวจสอบและรายงานสถานภาพขององค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

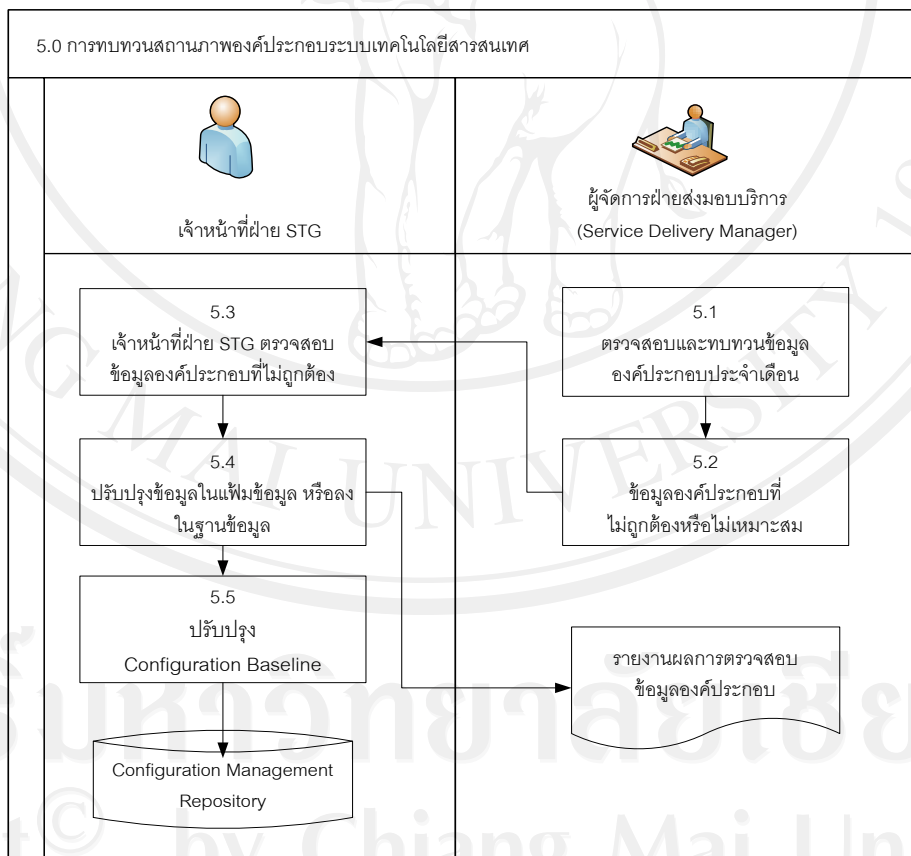


รูปที่ 4.15 การรายงานสถานภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำอธิบายขั้นตอนการรายงานสถานภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่บริษัทดำเนินการอยู่ มีดังนี้

- 4.1 เจ้าหน้าที่ STG ตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับการร้องขอใน Configuration Repository
- 4.2 เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งมอบบริการได้เรียกดูรายงาน CI ของลูกค้าที่บริษัทให้บริการและต้องการข้อมูลไปประชุมกับลูกค้า ซึ่งต้องขอข้อมูลจากฝ่าย STG
- 4.3 ทำการตรวจสอบว่ามีข้อมูล CI ที่ร้องขอหรือไม่ รวมทั้งข้อมูลนั้นปรับปรุงล่าสุดเมื่อใด หากไม่มีให้ไปยังกระบวนการที่ 5.0 ถ้ามีจัดทำรายงานและส่งให้ผู้จัดการฝ่ายส่งมอบบริการ

กระบวนการ 5.0 การทบทวนสถานภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นกระบวนการที่ช่วยให้เกิดการปรับปรุงองค์ประกอบให้ใหม่อยู่เสมอ เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการดำเนินงาน โดยมีการดำเนินงานดังรูปที่ 4.16



รูปที่ 4.16 การทบทวนสถานภาพองค์ประกอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำอธิบายขั้นตอนการทบทวนสถานภาพองค์ประกอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 5.1 ผู้จัดการฝ่ายส่งมอบบริการตรวจสอบและทบทวนข้อมูลองค์ประกอบประจำเดือน
- 5.2 พิจารณาว่าองค์ประกอบทั้งหมดที่มีการปรับเปลี่ยนมีความถูกต้องหรือไม่ เป็นการ Re-check โดยเฉพาะองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหา
- 5.3 เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG ให้ทำการตรวจสอบองค์ประกอบที่ไม่ถูกต้อง ที่หน้างานและนำผลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอน 5.4
- 5.4 ปรับปรุงข้อมูลลงแหล่งข้อมูล Repository
- 5.5 ปรับ Configuration Baseline

4.3.8 นโยบาย

1) การวางแผนสำหรับการจัดการองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องดำเนินการตามข้อกำหนดต่อไปนี้

- กำหนดวัตถุประสงค์ขอบเขตนโยบาย และตัวชี้วัด
- กำหนดบทบาทหน้าที่และผู้รับผิดชอบ
- กำหนด CI ที่จะทำการจัดเก็บ
- กำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลด้านองค์ประกอบ
- กำหนดข้อตกลงสำหรับการตั้งชื่อองค์ประกอบร่วมกัน
- กำหนดให้มีสถานที่จัดเก็บองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- กำหนดให้มีการศูนย์กลางสำหรับจัดเก็บข้อมูลองค์ประกอบ
- กำหนดให้มีการวางแผนจัดทำ Configuration Baseline

2) การระบุงค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

- กำหนดให้มีการระบุและจำแนกหมวดหมู่ข้อมูลให้ชัดเจน โดยมีความสอดคล้องกันในแต่ละประเภท

- กำหนดให้มีการจัดเก็บข้อมูลที่มีความสอดคล้องกัน ให้อยู่ในแหล่งเดียวกัน

3) การเปลี่ยนแปลงต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

- กำหนดให้มีการควบคุมการเข้าถึง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าใครสามารถบันทึกและเปลี่ยนแปลงรวมถึงการทำลายทั้ง

- กำหนดให้มีการบันทึกข้อมูลทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือปรับปรุงข้อมูลองค์ประกอบเพื่อให้แน่ใจได้ว่าข้อมูลมีความถูกต้อง และตรงกับข้อมูลที่ปรากฏจริง

- กำหนดให้มีการการเฝ้าดูสถานภาพของข้อมูลองค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศต้องตรงกันกับระบบจริง

4) การรายงานข้อมูลสถานภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

- กำหนดให้มีการบันทึกของการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไข รวมถึงเหตุขัดข้องหรือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลองค์ประกอบ

- กำหนดให้มีการจัดทำข้อมูลองค์ประกอบที่ผ่านการอนุมัติและนำมาใช้งานจริง เก็บลงใน Configuration Management Repository

- กำหนดให้มีการจัดทำข้อมูลองค์ประกอบที่เคยใช้ในอดีต ก่อนที่จะมีการเปลี่ยนแปลงเก็บลงใน Configuration Management Repository

- กำหนดให้มีการรายงานสถานภาพของข้อมูล เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง

5) การทบทวนสถานภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

- มีการตรวจสอบข้อมูลองค์ประกอบตามรายการที่มีอยู่จริงนำไปเปรียบเทียบกับข้อมูลที่อยู่ใน Configuration Management Repository โดยมีรอบระยะเวลาตามแผนงาน

- ทำการแก้ไขปรับปรุงข้อมูลองค์ประกอบที่มีการเปลี่ยนแปลง

- จัดทำการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงทุกครั้งที่มีการร้องขอการเปลี่ยนแปลง และต้องดำเนินการปรับปรุงสถานภาพองค์ประกอบเทคโนโลยีสารสนเทศเสมอให้มีความสอดคล้องกัน ในการที่มีการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ เช่น อุปกรณ์เกิดชำรุดและมีการเปลี่ยนอุปกรณ์ใหม่ หากไม่มีการปรับปรุงข้อมูลเมื่อเกิดเหตุเสีย จะทำให้เสียเวลาเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของบริษัทใช้ข้อมูลเก่าเพื่อแจ้งขอบริการเปลี่ยน หรือขอการสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับเจ้าของผลิตภัณฑ์นั้น

4.3.9 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 1) Configuration Baseline
- 2) ข้อปฏิบัติในการตั้งชื่อ Configuration Items
- 3) เอกสารคำร้องขอให้มีการเปลี่ยนแปลงขององค์ประกอบ
- 4) รายงานบันทึกการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบ
- 5) รายงานผลการตรวจสอบข้อมูลองค์ประกอบ

4.4 คู่มือการจัดการการเปลี่ยนแปลง

การจัดการการเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นกระบวนการควบคุมการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐาน หรืองานบริการต่างๆ เพื่อคอยควบคุมให้มีการอนุมัติ (Approved) ทุกๆ การเปลี่ยนแปลงเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงโดยพลการ หรือขาดการไตร่ตรอง

4.4.1 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อควบคุมให้มีการอนุมัติการเปลี่ยนแปลงก่อนทำการเปลี่ยนแปลงระบบจริง
- 2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการ และมาตรฐานต่างๆ ถูกนำมาใช้จัดการการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะลดผลเสียใดๆ ที่จะเกิดขึ้น
- 3) เพื่อเฝ้าระวังติดตามและรายงานสถานการณ์ของการเปลี่ยนแปลงให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ
- 4) เพื่อประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงต่อ โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ และระบบงานเพื่อลดความผิดพลาดในการดำเนินการ

4.4.2 ขอบเขต

- 1) มีการบันทึกการเปลี่ยนแปลง
- 2) จัดหมวดหมู่ของการเปลี่ยนแปลง ว่าเป็นแอปพลิเคชันหรือการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างพื้นฐาน
- 3) ประเมินผลกระทบ ต้นทุน กำไรและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงการอนุมัติเพื่อดำเนินการเปลี่ยนแปลง
- 4) ควบคุมและประสานงานการทำการเปลี่ยนแปลง
- 5) สรุปการตรวจสอบติดตาม และรายงานผลของการเปลี่ยนแปลง

4.4.3 ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ

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

4.4.4 ผู้รับผิดชอบกระบวนการ

- 1) ผู้จัดการฝ่ายส่งมอบบริการ (Service Delivery Manager)
- 2) เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG

4.4.5 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

ตารางที่ 4.8 แสดงบทบาทและหน้าที่ที่รับผิดชอบต่อการจัดการเปลี่ยนแปลง

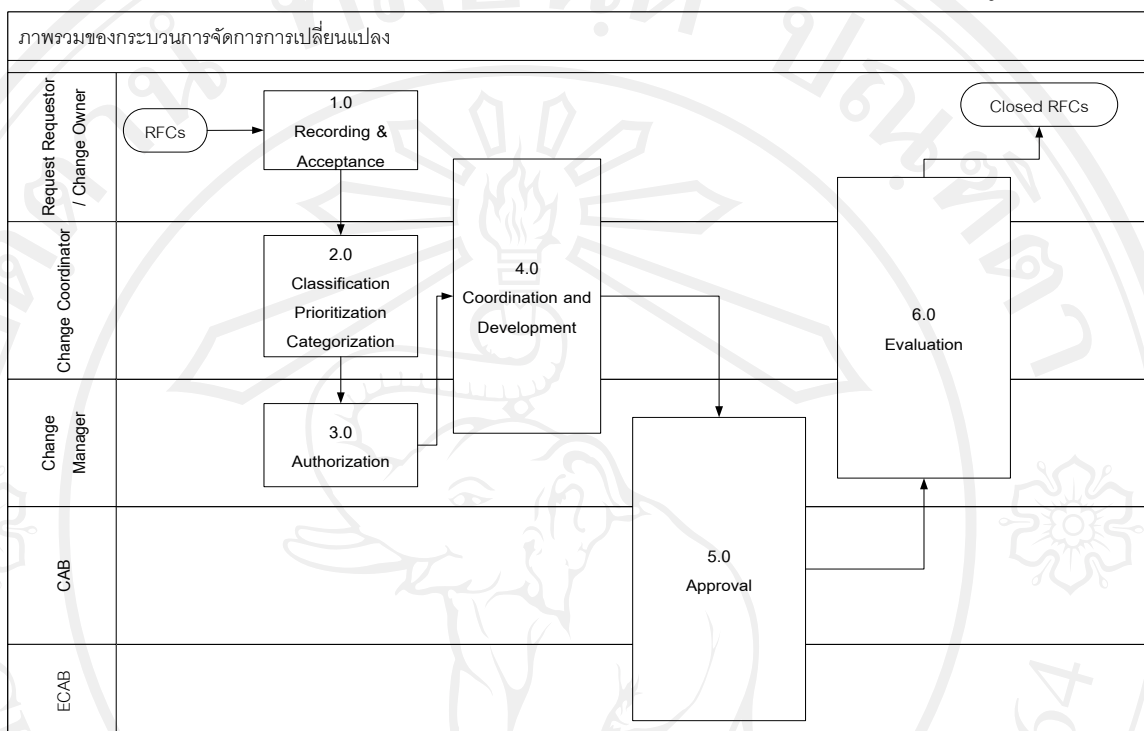
ตำแหน่ง	บทบาท	หน้าที่ที่รับผิดชอบ
ลูกค้ำ	Change Requestor, Change Owner	<ol style="list-style-type: none"> 1) เป็นผู้ร้องขอให้มีการเปลี่ยนแปลง 2) ติดตามกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่ได้ร้องขอ 3) จัดเตรียมข้อมูลเหตุผลรายละเอียดให้กับ Change Coordinator และ Change Manager 4) เป็นสมาชิกของ Change Advisor Broad (CAB) และ Emergency Change Advisor Broad (ECAB) ที่ลูกค้ำเป็นผู้แจ้ง
เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG	Change Owner, Change Coordinator	<ol style="list-style-type: none"> 1) เป็นผู้รับเรื่องการร้องขอให้มีการเปลี่ยนแปลง 2) ร่วมกับลูกค้ำเตรียมข้อมูลเพื่อขออนุมัติการเปลี่ยนแปลง 3) ตรวจสอบว่าการร้องขอการเปลี่ยนแปลงมีส่วนเกี่ยวข้องกับอินซิเดนซ์ และการจัดการปัญหาหรือไม่ 4) จัดหมวดหมู่ของการอนุมัติการเปลี่ยนแปลง 5) ร่วมกับ Change Manager พิจารณาเอกสารคำร้องขอให้ทำการเปลี่ยนแปลงที่ระดับผลกระทบต่ำ, กลาง และมีความเร่งด่วนปกติ 6) สื่อสารไปยังทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อประเมินผลกระทบของการร้องขอ วิเคราะห์ผลกระทบ และประเมินความเสี่ยง ก่อนมีอนุมัติการเปลี่ยนแปลง 7) ช่วย Change Manager แจ้งไปยังลูกค้ำ หรือผู้ร้องขอให้มีการเปลี่ยนแปลงถึงเหตุผลในการ ยกเลิก หรือการอิมพลีเมนต์ การร้องขอ 8) ดำเนินการเปลี่ยนแปลงตามแผนการทำงาน 9) ดำเนินการร่วมกับผู้จัดการฝ่ายส่งมอบบริการเพื่อ ทบทวน และสถิติการเปลี่ยนแปลง และแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทบทวนและ ประเมินผลกระทบกระบวนการเปลี่ยนแปลง

ตาราง 4.8 แสดงบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบต่อการจัดการเปลี่ยนแปลง (ต่อ)

ตำแหน่ง	บทบาท	หน้าที่รับผิดชอบ
ผู้จัดการฝ่าย ส่งมอบ บริการ	Change Manager	<ol style="list-style-type: none"> 1) พิจารณาเอกสารคำร้องขอให้ทำการเปลี่ยนแปลงที่ระดับผลกระทบสูง และมีความเร่งด่วน 2) ตรวจสอบว่าการร้องขอการเปลี่ยนแปลงมีข้อมูลเพียงพอครบถ้วนเพียงพอ 3) วิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญ แยกแยะ และตารางเวลาการร้องขอ 4) อนุมัติเพื่อดำเนินการเปลี่ยนแปลง 5) เลือกผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อเป็นสมาชิกของ CAB และ ECAB 6) แจ้งไปยังลูกค้า ถึงเหตุผลในการ ยกเลิก หรือการอิมพลีเมนต์ การร้องขอให้เปลี่ยนแปลง 7) ตรวจสอบ และประเมินผลการเปลี่ยนแปลง ทบทวน หรือตรวจสอบสถิติการเปลี่ยนแปลง และ เป้าหมายเพื่อดูแนวโน้ม
ลูกค้า ,ฝ่าย STG ,ผู้จัดการฝ่าย ส่งมอบ บริการ, กรรมการ ผู้จัดการ	CAB ,ECAB	ให้คำแนะนำ หรือคำปรึกษา ถึงผลที่อาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลง ผลกระทบ ความเสี่ยง หรือข้อดี ข้อเสีย และ มีส่วนร่วมในการอนุมัติให้มีการดำเนินการเปลี่ยนแปลง

4.4.6 กระบวนการดำเนินการ

กระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่บริษัทนำมาปรับใช้มี 6 กระบวนการดังรูปที่ 4.17



รูปที่ 4.17 ภาพรวมของกระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลง

1) Recording and Acceptance

เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG รับแจ้งเรื่องร้องขอให้มีการเปลี่ยนแปลงจากผู้ร้องขอเปลี่ยนแปลง (Change Requestor) แล้วทำการกรอกแบบฟอร์มเอกสารคำร้องขอให้ทำการเปลี่ยนแปลง ตรวจสอบว่าเป็นการร้องขอแบบฉุกเฉินหรือไม่ ทำการประเมินด้วยการร้องขอนั้นมีข้อมูลเพียงพอหรือไม่ ถ้าทุกอย่างที่ร้องขอมือข้อมูลครบถ้วน ก็จะเข้าสู่ขั้นตอนต่อไป

2) Classification, Prioritization, Categorization

เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG ทำการพิจารณาแยกแยะการของร้องขอให้มีการเปลี่ยนแปลง จัดลำดับความสำคัญ และจัดกลุ่ม เช่น การเปลี่ยนแปลงต่อบริการด้านสารสนเทศ หรือต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งสนับสนุนบริการ

3) Authorization

ผู้จัดการฝ่ายส่งมอบบริการทำการพิจารณาอนุมัติเอกสารคำร้องขอให้ทำการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม ถ้ามีการอนุมัติเอกสารคำร้องขอให้ทำการเปลี่ยนแปลงจะทำการส่งต่อไปดำเนินการ แต่ถ้ามีการปฏิเสธ (Reject) จะส่งกลับไปยังเจ้าหน้าที่แผนกสารสนเทศ ทำการตรวจสอบอีกครั้ง

4) Coordination & Development

ผู้จัดการฝ่ายส่งมอบบริการ เจ้าหน้าที่ฝ่าย STG และลูกค้า (Change Requestor) ต้องดำเนินการร่วมกันเพื่อดำเนินการสร้างแผนในการเปลี่ยนแปลงการสร้างสภาพแวดล้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลง สร้างแผนในการทดสอบเพื่อทดสอบ และสภาพแวดล้อมในการทดสอบเกณฑ์การยอมรับ

5) Approval

ผู้จัดการส่งมอบบริการ ,CAB ,ECAB จะต้องพิจารณาเพื่อเห็นชอบให้มีการอนุมัติแผนการเปลี่ยนแปลงที่ได้มีการวางแผน เตรียมการ และแผนในการทดสอบเรียบร้อยแล้ว

6) Evaluation

เป็นขั้นตอนที่มีผู้ร้องขอให้มีการเปลี่ยนแปลง เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน และผู้จัดการส่งมอบบริการ ร่วมกันตรวจสอบผลการดำเนินงาน หลังจากที่ได้มีการเปลี่ยนแปลง จะต้องมีการตรวจสอบเพื่อให้ทราบว่าทำการเปลี่ยนแปลงสำเร็จหรือไม่ ถ้าสำเร็จก็สามารถปิดเอกสารคำร้องขอให้ทำการเปลี่ยนแปลงนั้นได้

4.4.7 ขั้นตอนปฏิบัติสำหรับควบคุมการเปลี่ยนแปลง

1) กรณีที่เป็นการเปลี่ยนแปลงตามปกติ (Normal Change Request)

- เมื่อต้องการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือปรับปรุงระบบงาน ฮาร์ดแวร์ หรือซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน ตามที่กำหนดไว้ในขอบเขตของการควบคุมการเปลี่ยนแปลงให้กรอกแบบฟอร์มเอกสารคำร้องขอให้ทำการเปลี่ยนแปลง

- จัดหมวดหมู่ของการร้องขอให้มีการเปลี่ยนแปลงนั้นว่า เป็นการเปลี่ยนแปลงชนิดใดซึ่งประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงระบบงาน เช่น การจัดทำรายงานเพิ่มเติม เพิ่มฟังก์ชันงานใหม่เป็นต้น และการเปลี่ยนโครงสร้างพื้นฐานของระบบงาน ระบบเครือข่ายหลัก ระบบบริหารจัดการเครือข่าย ไร้สาย ระบบป้องกันความปลอดภัย ระบบปฏิบัติการ เป็นต้น

- ประเมินผลกระทบของการขอให้มีการเปลี่ยนแปลงนั้นว่ามีผลกระทบมากหรือน้อย และประเมินความเร่งด่วนว่ามีความเร่งด่วน หรือปกติ

- ในกรณีที่มีการขอร้องขอให้การเปลี่ยนแปลงเข้ามาพร้อมๆ กัน ให้จัดลำดับความสำคัญว่าการเปลี่ยนแปลงใดที่ต้องทำก่อนหลัง เรียงตามลำดับ

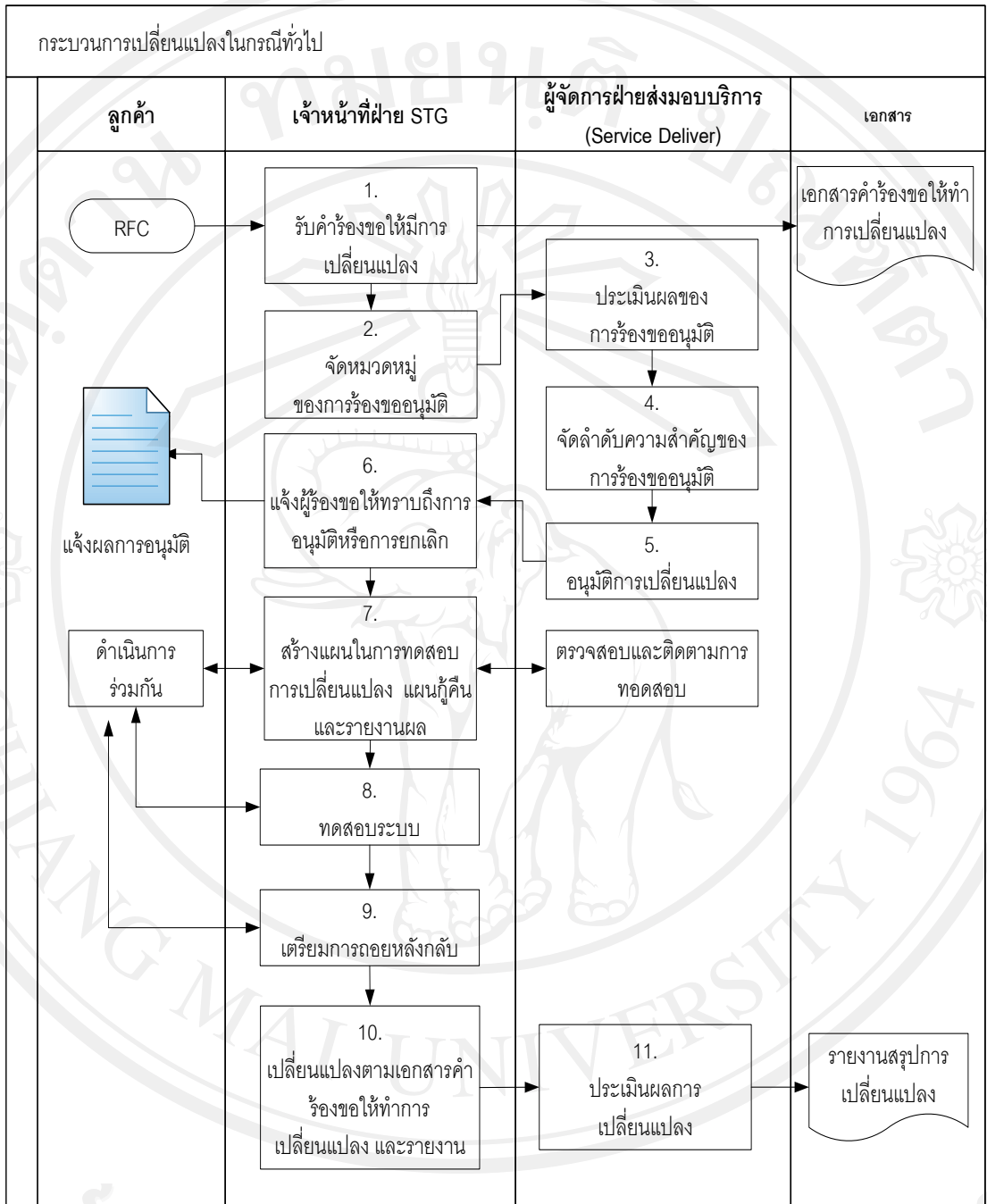
- อนุมัติการเปลี่ยนแปลงนั้น

- แจ้งผู้ร้องขอให้ทราบถึงการอนุมัติ หรือยกเลิก

- วางแผนดำเนินการเปลี่ยนแปลง

- ดำเนินการร่วมกับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศกับลูกค้าเพื่อประกาศให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ ถึงวันเวลาที่ จะดำเนินการเปลี่ยนแปลง
- สำหรับการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบมาก ให้จัดทำแผนการในการกู้คืน ซึ่งเป็นแผนสำรองในกรณีที่การดำเนินการเปลี่ยนแปลงทำไม่สำเร็จ จะได้กลับไปใช้เวอร์ชันก่อนการเปลี่ยนแปลงสำหรับดำเนินการกู้คืนบริการได้ ดังนั้นการสำรองข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงนั้นไว้ในสื่อบันทึกข้อมูล หรือแหล่งที่สำรองที่แยกออกมาจากระบบที่ดำเนินการจะช่วยให้สามารถกู้คืนได้อย่างราบรื่น และรวดเร็ว
- ดำเนินการเปลี่ยนแปลงตามแผนที่ได้วางไว้ อย่างเคร่งครัด
- ทดสอบการใช้งานว่าสามารถใช้งานได้ตามปกติหรือไม่ โดยในการทดสอบนั้น สามารถทดสอบตามแผนการทดสอบที่ได้ออกแบบไว้ในขั้นตอนการวางแผน เพื่อให้มั่นใจว่าผลของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นไปตามที่คาดหมายไว้ และพร้อมต่อการให้บริการ
- ในกรณีที่เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน ได้แก่ การเปลี่ยนระบบปฏิบัติการใหม่ของระบบงาน การเปลี่ยนแปลงระบบเครือข่ายใหม่ หรือการอัปเดตเพื่อปรับปรุงระบบงานใหม่ จะต้องกำหนดให้ผู้ใช้งานมาร่วมดำเนินการทดสอบระบบงาน ที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงนั้นด้วย
- ภายหลังการเปลี่ยนแปลงเสร็จสิ้น ให้แจ้งผู้บริหารได้รับทราบถึงผลการเปลี่ยนแปลงนั้น

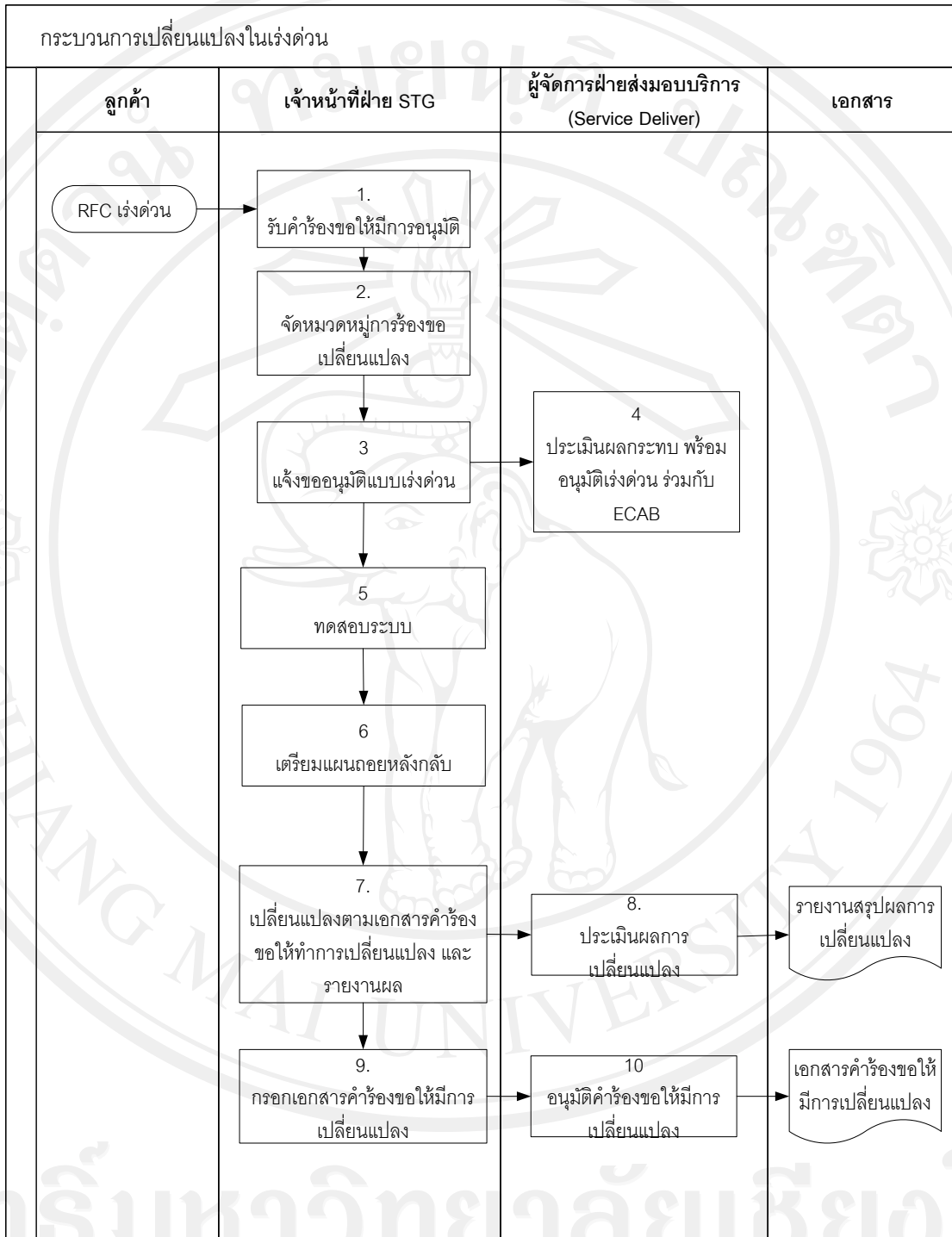
เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการจัดการการเปลี่ยนแปลงในกรณีที่เป็น การเปลี่ยนแปลงในกรณีทั่วไป รวมทั้งเข้าใจบทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน ให้เจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามกระบวนการเปลี่ยนแปลงตามปกติตามรูปที่ 4.18 ในหน้าถัดไป



รูปที่ 4.18 กระบวนการเปลี่ยนแปลงในกรณีทั่วไป

2) กรณีที่เป็นการเปลี่ยนแปลงในกรณีเร่งด่วน (Emergency Change Request)

ในกรณีที่เป็นการเปลี่ยนแปลงเร่งด่วน ให้ผู้มีอำนาจ เช่น หัวหน้าแผนกสารสนเทศของลูกค้า เป็นผู้มอบหมายให้ทำการแก้ไขก่อนเนื่องจากมีความเร่งด่วนมาก หลังจากนั้นจึงทำเอกสารคำร้องขอให้ทำการเปลี่ยนแปลงเข้ามาในภายหลัง



รูปที่ 4.19 กระบวนการเปลี่ยนแปลงแบบเร่งด่วน

3) การประเมินผลกระทบและความเร่งด่วน การกำหนดระดับของผลกระทบจะพิจารณาจากขอบเขต หรือบริการ หรือจำนวนผู้ใช้ ที่ได้รับผลกระทบในการดำเนินการเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 4.9 ประเมินผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง

ระดับผลกระทบ	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ	ระยะเวลาที่ได้รับผลกระทบ
Critical	มากกว่าร้อยละ 70 ขึ้นไป	หยุดให้บริการเกิน 1 ชั่วโมง
High	อยู่ระหว่างร้อยละ 50 ถึง 69	หยุดให้บริการเกิน 4 ชั่วโมง
Medium	อยู่ระหว่างร้อยละ 30 ถึง 59	หยุดให้บริการเกิน 24 ชั่วโมง
Low	ไม่เกินร้อยละ 29	หยุดให้บริการเกิน 48 ชั่วโมง

การกำหนดความเร่งด่วนของการเปลี่ยนแปลงนั้นจะขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่ยอมรับได้ก่อนการดำเนินการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ

ตารางที่ 4.10 ประเมินความเร่งด่วน

ความเร่งด่วน	รายละเอียด
Emergency	จะเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบในระดับสูง ที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน
Normal	จะเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงที่ดำเนินการ ในช่วงเวลาที่ได้มีการกำหนดและตกลงกันไว้

ตารางที่ 4.11 Priority ของการเปลี่ยนแปลง

ลำดับความสำคัญ		ผลกระทบ (Impact)		
		High	Medium	Low
ความเร่งด่วน (Urgency)	High	1	2	3
	Medium	2	3	4
	Low	3	4	5

4.4.8 นโยบาย

1) เพื่อให้มีขั้นตอนหรือวิธีปฏิบัติในการพัฒนา หรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงระบบงานเป็นลายลักษณ์อักษร โดยอย่างน้อยควรมีข้อกำหนดเกี่ยวกับ ขั้นตอนในการร้องขอขั้นตอนในการพัฒนา หรือแก้ไขเปลี่ยนแปลง ขั้นตอนในการทดสอบ และขั้นตอนในการโอนย้ายระบบงาน

2) ควรมีขั้นตอนหรือวิธีปฏิบัติ ในกรณีที่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงระบบ งานในกรณีเร่งด่วน และควรมีการบันทึกเหตุผลความจำเป็น และขออนุมัติจากผู้มีอำนาจหน้าที่ทุกครั้ง

3) ควรสื่อสารเกี่ยวกับรายละเอียดของขั้นตอนดังกล่าว ให้ผู้ใช้งานและบุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างทั่วถึง พร้อมทั้งควบคุมให้มีการปฏิบัติตาม

4) การร้องขอให้มีการพัฒนา หรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงระบบงานคอมพิวเตอร์ต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร และได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจหน้าที่

5) ควรมีการประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ เป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน ระบบรักษาความปลอดภัย และการทำงานของระบบงานที่เกี่ยวข้อง

4.4.9 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 1) เอกสารคำร้องให้ทำการเปลี่ยนแปลง
- 2) เอกสารประเมินผลกระทบ
- 3) รายงานสรุปการเปลี่ยนแปลง