

ตารางที่ 5.3 แสดงข้อมูลผลการแก้ไขปัญหาเมื่อนำกระบวนการ ITIL 4 กระบวนการมาใช้ (ต่อ)

ข้อมูลและปัญหาที่ได้จากการวิเคราะห์	กระบวนการ ITIL ที่เกี่ยวข้อง	สถานะของปัญหา หลังจาก ITIL มาใช้
8) ต้องการให้มีการอนุมัติก่อนนำสาร รับเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการ วิชาการ	การจัดการการเปลี่ยนแปลง	สามารถแก้ไข ปัญหาได้
9) ต้องการประเมินผลกระทบในการ แก้ไขปัญหาเพื่อลดความเสี่ยง	การจัดการการเปลี่ยนแปลง	สามารถแก้ไข ปัญหาได้
10) ต้องการปรับปรุงกระบวนการที่ช่วย ให้บริษัทสามารถกู้คืนบริการดับ ไอทีของ ลูกค้าที่เกิดล้มเหลว เสียหาย ให้กับลูกค้า อย่างรวดเร็ว	การจัดการการเปลี่ยนแปลง, การ จัดการโดยตรง, การจัดการอินซิ เดนซ์ และการจัดการปัญหา	สามารถแก้ไข ปัญหาได้
11) ต้องการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ที่ช่วยให้บริษัทสามารถแก้ไขปัญหาให้กับ ลูกค้าอย่างเป็นระบบ	การจัดการอินซิเดนซ์ และการจัดการ ปัญหา	สามารถแก้ไข ปัญหาได้
12) ท้าวิธีป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อไม่ให้ เกิดขึ้นซ้ำ	การจัดการปัญหา	สามารถแก้ไข ปัญหาได้

โดยสรุปแล้ว เมื่อบริษัทได้นำกระบวนการ ITIL เข้ามาเพื่อจัดการการให้บริการด้านสารสนเทศของบิษัทแล้ว สามารถลดปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัญหาที่ส่วนี้มากมีความเกี่ยวข้องกับระดับบริการให้บริการลูกค้าซึ่งบริษัทต้องปฏิบัติตามตลอดเวลา

ในส่วนของการวางแผนกระบวนการจัดการระดับบริการ การจัดการความพร้อมใช้ และการจัดการความจุ ทั้ง 3 กระบวนการเมื่อนำมาใช้พร้อมกันแล้วจะเกี่ยวข้องกับข้อมูลความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้า แต่ทั้ง 3 กระบวนการยังมีความสำคัญน้อยและบริษัทมีวิธีการดำเนินงานในปัจจุบันที่เหมาะสมแล้วโดยเฉพาะการจัดการระดับบริการซึ่งยึดเงื่อนไขการให้บริการขอบเขตการดำเนินงานที่บริษัทตกลงกับลูกค้า ส่วนการจัดการความพร้อมใช้ และการจัดการความจุเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับฝั่งลูกค้าค่อนข้างมากซึ่งเกี่ยวข้องกับความพร้อมด้านการเงินของลูกค้าด้วย จึงยังไม่เหมาะที่จะนำมาพัฒนาฝีมือในการปฏิบัติงานในส่วนของผู้ให้บริการ

5.2 สรุปผลการใช้คู่มือการปฏิบัติงาน

5.2.1 สรุปบทสัมภาษณ์ผู้บริหาร และหัวหน้างาน

จากการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ ผู้บริหาร สรุปได้ว่าการนำกระบวนการ จัดการจัดการ อินซิเดนซ์ การจัดการปัญหา การจัดการ โครงแบบ และการจัดการการเปลี่ยนแปลง บนมาตรฐาน ITIL ซึ่งเป็น Good Practice เป็นที่ยอมรับในระดับสากล จึงมองว่าเป็นเรื่องที่ดีที่บริษัทจะนำมาใช้ในการ ปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ช่วยทำให้การประสานงานภายใน หรือ ระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการดึงลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อติดตาม และแก้ไขปัญหาให้เป็นไปอย่าง เป็นระบบระเบียบ มีข้อมูลเพียงพอต่อการวิเคราะห์ผลลัพธ์ของกระบวนการ มีการกำหนดกฎเกณฑ์ที่ ใช้วัดระดับการให้บริการอย่างชัดเจนทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยบริการที่มี คุณภาพภายใต้ข้อตกลงร่วมกัน และปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้โครงการนี้ประสบความสำเร็จ คือ ความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกระดับ รวมถึงการให้ความร่วมมือที่ดีจากลูกค้า และเปิดรับการ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

5.2.2 สรุปบทสัมภาษณ์ของผู้ปฏิบัติงาน

จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน หลังจากที่ได้คู่มือการปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย 4 กระบวนการดังที่ได้กล่าวข้างต้น บนหลักการของ ITIL มาใช้ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์ และสามารถ สรุปเป็นหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1) ปัญหาที่เกิดจากการนำกระบวนการทั้ง 4 กระบวนการมาใช้

- การรับแจ้งปัญหา ในการนำการจัดการอินซิเดนซ์ มาใช้ จำเป็นจะต้องมีการ กำหนด Service Desk เพื่อเป็น Single Point of Contact ส่วนนี้บริษัทยังคงใช้รูปแบบการรับแจ้งปัญหา เดิมซึ่งมีความสอดคล้องกับ Service Desk ที่ ITIL ระบุ พบว่าไม่สามารถเก็บรายละเอียดได้ครบถ้วน และครบถ้วน สาเหตุมาจาก ต้องเสียเวลาในการป้อนข้อมูล ลงในไฟล์ ส่งผลให้การดำเนินการรับแจ้ง ปัญหา การปรับปรุงสถานะต่างๆ ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

- การแก้ไขปัญหา ในกรณีที่อินซิเดนซ์ ที่เข้ามาปริมาณมาก ทำให้การแก้ไข ของฝ่าย STG มีความล่าช้า หรือไม่สามารแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ได้เนื่องจากต้องทำการส่งต่อ Incident ให้กับ ฝ่าย STG ท่านอื่น หรือบริการจากภายนอก เพื่อแก้ไขปัญหาต่อเพื่อให้เป็นไปตาม ข้อตกลงระดับ

บริการ

- การระบุข้อมูลของอินซิเดนท์ ไม่ครบถ้วนทำให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างล่าช้า ส่วนเรื่องความรู้ และทักษะในการแก้ไขปัญหาของฝ่าย STG แต่ละคนจะมีความรู้ความชำนาญในการแก้ไขปัญหาได้ไม่เท่ากัน
- ระบบการติดตามปัญหา การติดตามปัญหาทำได้ยังไม่มากนัก เนื่องจากข้อมูลการรับแจ้ง และการมอบหมายงานนั้นยังอยู่ในไฟล์ข้อมูล แต่ก็อนุญาตให้เข้าดูได้เพื่อให้ทราบสถานะล่าสุดของการดำเนินงาน สำหรับผู้ที่สามารถปรับปรุงสถานะของปัญหา ได้ตกลงให้ เจ้าของปัญหาเป็นผู้ปรับปรุง หลังจากที่ลูกค้าแจ้งยืนยันแล้วว่าปัญหาถูกแก้ไข
- การยอมรับและการให้ความร่วมมือ ปกติแล้วในการเปลี่ยนแปลงค่าคอนฟิกองค์ประกอบทางด้านไอทีของลูกค้ามักจะทำโดยขาดการพิจารณาถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากสะดวก และเคยชิน หากบริษัทไม่สามารถทำให้เกิดความเข้าใจอย่างถูกต้อง และได้การยอมรับ หรือร่วมมือ ลักษณะการดำเนินโดยพลการ ย่อมเกิดขึ้นโดยที่ไม่รู้

2) ปัญหาที่พบจากการนำกระบวนการใหม่มาใช้ในภาพรวม

ความเข้าใจของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ยังไม่สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนของ ITIL ได้อย่างสมบูรณ์ และการเตรียมความพร้อมขององค์กรยังไม่ดีเท่าที่ควร ในเรื่องการให้ความรู้ ความเข้าใจมาตรฐานของ ITIL และปัญหาหลักที่จะมีผลต่อการนำกระบวนการใหม่มาใช้ คือ ความเข้าใจต่อกระบวนการ และการที่ยังไม่มีเครื่องมือเข้ามาช่วยบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.2.3 สรุปบทสัมภาษณ์ลูกค้า

จากการวิเคราะห์บทสัมภาษณ์ลูกค้าที่บริษัทได้นำกระบวนการที่ได้ออกแบบไปใช้ในการให้บริการ สรุปได้ว่าการที่บริษัทพยายามปรับปรุงการให้บริการนั้นถือว่าเป็นผลดีกับลูกค้าด้วย ช่วยให้ลูกค้าเกิดความสบายใจ และมั่นใจว่าหากเกิดความผิดปกติบริษัทจะตอบสนอง เพื่อจัดการกับเหตุการณ์ และปัญหาอย่างรวดเร็ว สิ่งที่ลูกค้าเป็นห่วงคือ บริษัทต้องทำการสื่อสารกับลูกค้าให้เข้าใจภาพรวมของกระบวนการที่บริษัทดำเนินการด้วย โดยเฉพาะจุดที่ต้องดำเนินการร่วมกัน แต่ไม่จำเป็นต้องละเอียด การไม่ทำการสื่อสาร หรือสื่อสารเพียงบางส่วนจะทำให้ลูกค้าเกิดความสับสน ขาดความมั่นใจในการดำเนินงาน และเกิดผลเสียต่อการดำเนินงานมากกว่าผลดี