

ภาคผนวก

ผนวก ก

ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

ITIL เป็นกรอบการบริหารจัดการบริการทางด้าน IT (IT Service Management: ITSM) ที่พัฒนาขึ้นในช่วงปลายทศวรรษ 1980 โดยกระทรวงพาณิชย์ของประเทศอังกฤษ Office of Government Commerce (OGC) ที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลายและถูกนำไปใช้ในองค์กรต่างๆ ทั่วโลกทั้งในภาครัฐบาลและภาคเอกชน ต่อมาในปีค.ศ. 2001 ได้มีการเปิดตัว ITIL version 2 ซึ่งได้แยกกระบวนการบริหารจัดการออกเป็น 2 ส่วนหลักๆ ได้แก่ Service Support และ Service Delivery ซึ่งได้กลายมาเป็นหลักการบริหารจัดการบริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกนำไปใช้มากที่สุดจนถึงปัจจุบัน และท้ายที่สุดในปีค.ศ. 2007 ได้มีการพัฒนา ITIL version 3 ออกมาใช้โดยเน้นด้านการบริหารจัดการในลักษณะที่เป็น life-cycle มากขึ้น และเน้นด้านการผสมผสานกับธุรกิจทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ในงานค้นคว้าอิสระฉบับนี้ จะเน้นศึกษาการให้บริการตาม ITIL version 2 ซึ่งเป็นที่ยอมรับมากที่สุดในปัจจุบันและเป็นหลักการที่องค์กรที่นำมาเป็นกรณีศึกษานำมาประยุกต์ใช้ด้วย

Office of Government Commerce (2004) แบ่งกรอบการบริหารจัดการบริการทางด้าน IT ออกเป็น 2 ส่วนหลักๆ ได้แก่ Service Support และ Service Delivery อันประกอบด้วยกระบวนการต่างๆดังต่อไปนี้

1. Service Support

เน้นระเบียบกฎเกณฑ์ที่จะช่วยให้บริการด้าน IT เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเหมาะสมเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจ ประกอบด้วยกระบวนการย่อยทั้งหมด 1 ฟังก์ชัน และ 5 กระบวนการ ได้แก่

1.1 Service Desk คือฟังก์ชันหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นบุคคลกลางในการติดต่อประสานงาน (Single Point of Contact) ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการในการปฏิบัติงานประจำวัน นอกจากนี้ Service Desk ยังทำหน้าที่เป็นจุดศูนย์กลางในการรับรายงานข้อขัดข้อง (Incidents) ในการให้บริการต่างๆและการดำเนินการตามคำร้องขอใช้บริการ (Service

Requests) ด้วยเหตุนี้ Service Desk จึงมีหน้าที่ในการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นอันเกี่ยวเนื่องกับบริการ การดำเนินการและแนวโน้มต่างๆอันอาจจะเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อความสามารถในการปฏิบัติงานประจำวัน

1.2 Incident Management เป็นกระบวนการจัดการที่มีเป้าหมายหลักเพื่อการจัดการกับข้อขัดข้องในการใช้บริการต่างๆ ช่วยทำให้การให้บริการกลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุดภายในระยะเวลาที่ได้มีการตกลงไว้กับผู้ให้บริการ และลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อการดำเนินงานทางด้านธุรกิจให้น้อยที่สุด ขณะเดียวกันก็ช่วยรักษาคุณภาพบริการให้อยู่ในระดับที่ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

1.3 Problem Management เป็นกระบวนการจัดการที่มีเป้าหมายหลักคือการลดผลกระทบของข้อขัดข้อง (Incidents) และปัญหา (Problems) ที่มีต่อธุรกิจอันมีสาเหตุมาจากข้อผิดพลาดภายในโครงสร้างพื้นฐานทางด้าน IT (IT Infrastructure) และมุ่งเน้นในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อขัดข้องที่เกี่ยวข้องกับข้อผิดพลาดนั้นๆ เกิดขึ้นซ้ำอีก เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว Problem Management จึงจำเป็นต้องค้นหาสาเหตุที่แท้จริง (root cause) ของข้อขัดข้องนั้นและดำเนินการใดๆเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขสถานการณ์ดังกล่าว

1.4 Configuration Management เป็นกระบวนการที่ดำเนินการเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานทางด้าน IT หรือบริการต่างๆ โดยการระบุตัวตน (identify) ควบคุม (control) บำรุงรักษา (maintain) และตรวจสอบ (verify) version ของรายการโครงแบบ (Configuration Items: CIs) ที่มีอยู่ โดยการเปลี่ยนแปลงใดๆก็ตามที่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบของโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีจะต้องมีการบันทึกไว้ใน Configuration Management Database (CMDB) ทั้งหมด เป้าหมายหลักของ Configuration Management ได้แก่

- (1) รับผิดชอบทรัพย์สินและรายการโครงแบบทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับบริการต่างๆทางด้าน IT ภายในองค์กร
- (2) ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับรายการโครงแบบและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนกระบวนการอื่นๆทั้งหมดในการบริหารจัดการบริการทางด้าน IT
- (3) ตรวจสอบบันทึกรายการโครงแบบกับโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่และแก้ไขให้ถูกต้อง

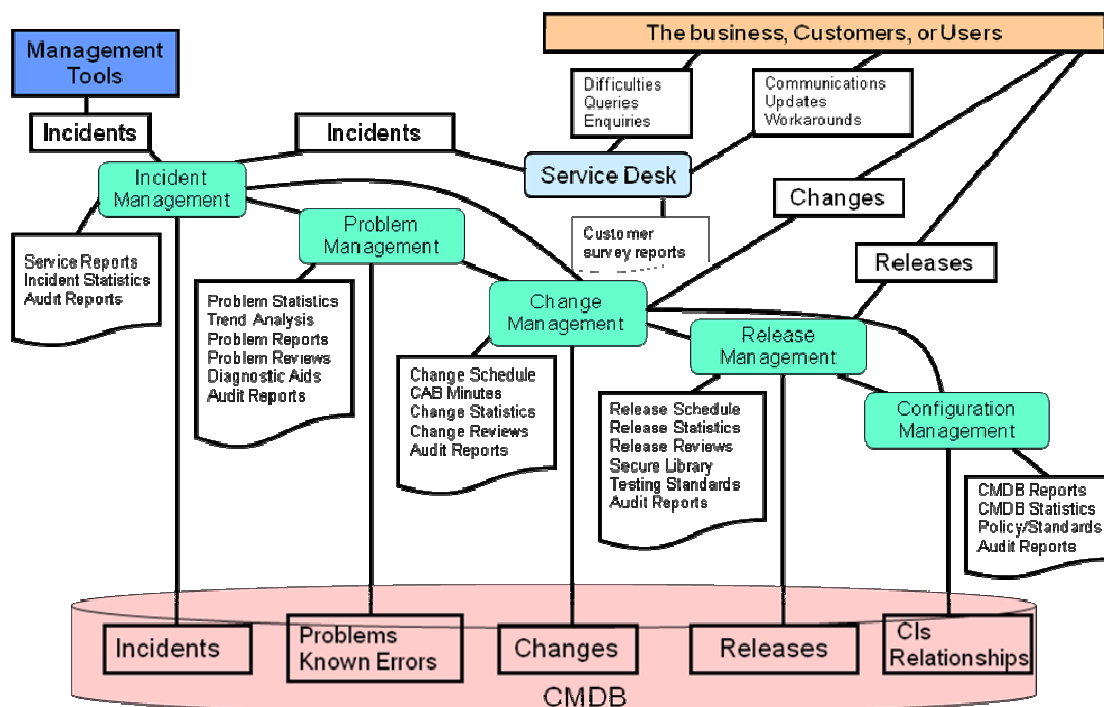
1.5 Change Management เป็นกระบวนการจัดการที่มีเป้าหมายหลักคือการวางระเบียบวิธีการที่เป็นมาตรฐานเพื่อใช้สำหรับการจัดการการเปลี่ยนแปลง (Changes) ต่างๆ ทั้งที่

เป็นผลมาจากความต้องการในการกำจัดการจัดปัญหาหรือความต้องการเพื่อประโยชน์ของธุรกิจเองในการลดต้นทุนและปรับปรุงบริการให้มีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงอันอาจจะก่อให้เกิดข้อขัดข้องในการใช้บริการในแง่ของคุณภาพบริการได้นอกจากนี้ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อคำขอเปลี่ยนแปลง (Change request) ได้อย่างเหมาะสม ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องพิจารณาในแง่การประเมินความเสี่ยง (risk) และความต่อเนื่องของธุรกิจ (business continuity) ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง ความต้องการทรัพยากร และการอนุมัติการเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีความสำคัญต่อการรักษาสมดุลระหว่างความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ

1.6 Release Management เป็นกระบวนการที่ช่วยในด้านการมองภาพรวมการเปลี่ยนแปลงของบริการด้าน IT และดูแลให้แน่ใจว่าทุกๆมิติของการนำออกมาให้บริการทั้งในเชิงเทคนิคและไม่ใช้เทคนิคนั้นถูกนำมาพิจารณาพร้อมกันอย่างถี่ถ้วน เป้าหมายหลักของ Release Management ได้แก่

- (1) วางแผนและควบคุมการนำ software และ hardware ที่เกี่ยวข้องออกมาให้บริการได้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ
- (2) ออกแบบและ implement ขั้นตอนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสำหรับการกระจายและการติดตั้งการเปลี่ยนแปลงใดๆต่อระบบ IT
- (3) ช่วยให้ hardware และ software ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปนั้นสามารถติดตามได้ มีความปลอดภัยและมั่นใจได้ว่ามีเพียง version ที่ถูกต้อง ได้รับการอนุมัติและทดสอบแล้วเท่านั้นที่ได้รับการติดตั้ง
- (4) เพื่อสื่อสารกับลูกค้าผู้ให้บริการในช่วงการวางแผนและการนำ Release ใหม่ ออกมาให้บริการ

ภาพที่ 6.1 The Service Support Process Model



ที่มา: Office of Government Commerce, 2004

2. Service Delivery

เน้นการจัดการเพื่อช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถวางแผนและตอบสนองความต้องการของลูกค้าในหน่วยธุรกิจได้อย่างเพียงพอตามที่ลูกค้าต้องการ ประกอบด้วยกระบวนการย่อย 5 กระบวนการ ได้แก่

2.1 Capacity Management เป็นกระบวนการที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับความต้องการของธุรกิจ เป็นการประเมินการเปลี่ยนแปลงทั้งหมดที่เกิดจากการร้องขอ Request for Change (RFCs) เพื่อให้สามารถคาดการณ์ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในด้านความสามารถ (Capacity) และประสิทธิภาพในการให้บริการ (performance) ด้าน IT และวางแผนการบริหารจัดการเพื่อให้ตอบสนองกับความต้องการของธุรกิจได้อย่างเหมาะสม

2.2 IT Financial Management เป็นกระบวนการที่รับผิดชอบด้านการจัดการบัญชีสำหรับต้นทุนในการให้บริการด้าน IT และด้านอื่นๆ ในการเรียกคืนต้นทุนดังกล่าวจากลูกค้า (charging) ซึ่งจำเป็นต้องมีการประสานงานที่ดีระหว่าง Capacity Management, Configuration

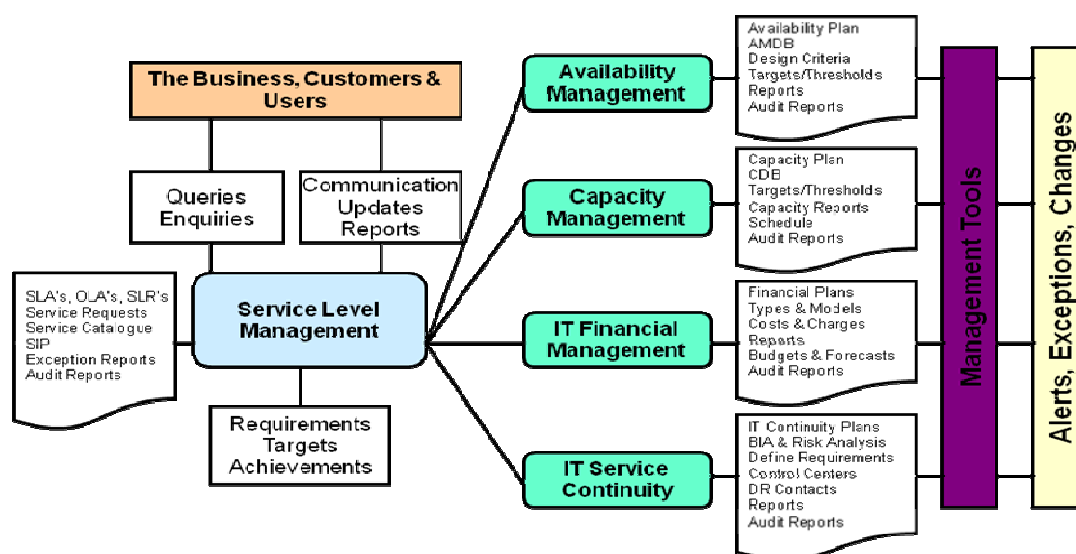
Management (ข้อมูลทรัพย์สิน) และ Service Level Management เพื่อทราบต้นทุนที่แท้จริงในการให้บริการ

2.3 Availability Management เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบ การนำไปใช้ การวัดผลและการจัดการบริการด้าน IT เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของธุรกิจ ในแง่ของการมีอยู่ (availability) อย่างสม่ำเสมอของบริการได้ตามที่ระบุไว้

2.4 Service Level Management (SLM) เป็นกระบวนการที่รับผิดชอบด้านการดูแลให้การดำเนินการต่างๆเป็นไปตาม Service Level Agreements (SLAs), Operational Level Agreements (OLAs) และสัญญาต่างๆตามที่ได้ตกลงกันไว้ รวมถึงผลกระทบที่มีต่อคุณภาพการให้บริการให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด จึงต้องมีการประเมินผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่มีต่อคุณภาพบริการและ SLAs ทั้งในขณะที่มีการเสนอให้มีการเปลี่ยนแปลงและหลังจากที่ได้มีการ implement ไปแล้วด้วย ซึ่งเป้าหมายสำคัญบางประการของ SLAs เกี่ยวข้องกับ service availability และการแก้ไข Incidents ให้ได้ภายในระยะเวลาที่ตกลงไว้ด้วย

2.5 IT Service Continuity Management เป็นกระบวนการที่ให้ความสนใจในด้านการจัดการความสามารถในการให้บริการขององค์กรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้บริการด้าน IT ต่างๆเป็นไปตามที่ตกลงไว้เพื่อสนับสนุนความต้องการขั้นต่ำของธุรกิจหลังจากที่เกิดอุปสรรคในการดำเนินการด้านธุรกิจ การจัดการ IT Service Continuity ที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีมาตรการในการสร้างความสมดุลเพื่อลดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ เช่น การมีระบบสำรองและทางเลือกต่างๆในการฟื้นฟู (recovery) บริการ เป็นต้น

ภาพที่ 6.2 The Service Delivery Process Model



ที่มา: Office of Government Commerce, 2004