

ภาคผนวก

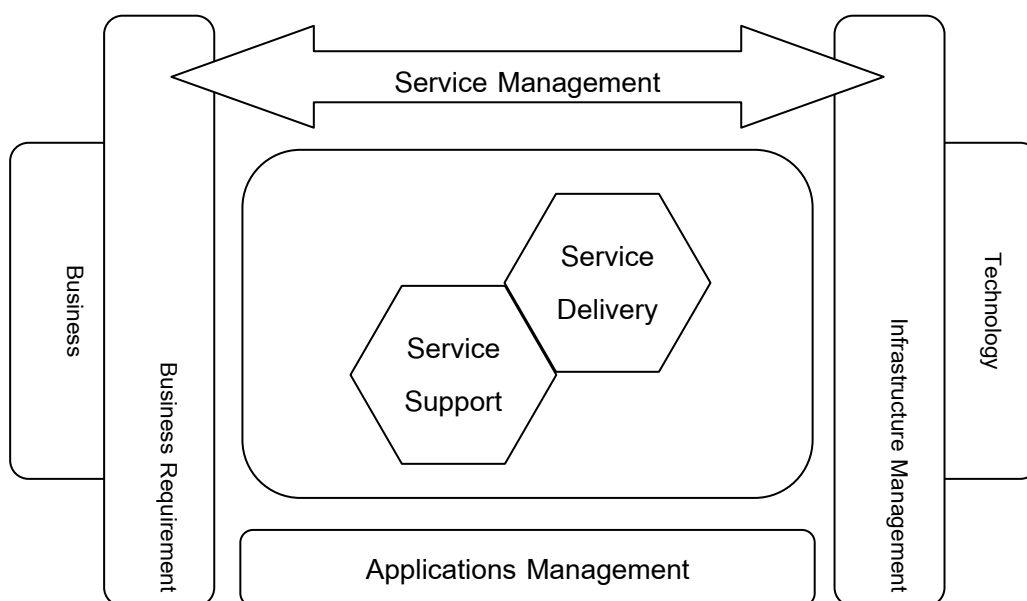
ผนวก ก

The Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

มาตรฐาน ITIL ถือเป็นแบบแผนปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) และเป็นมาตรฐานที่ควรนำมาใช้เป็นแนวทางในการเตรียมระบบสารสนเทศขององค์กรให้พร้อมเข้าสู่ยุค IT Governance และเหมาะสำหรับการบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลชัดเจน เช่น มาตรฐานทาง Service Support และ Service Delivery ตลอดจน การกำหนด SLA (Service Level Agreement)

กระบวนการ ITIL เป็นมาตรฐานการพัฒนาระบบบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับการยอมรับกว้างขวางที่สุดในปัจจุบัน ถือเป็นแบบแผนการปฏิบัติที่เป็นที่นิยมของทั้งภาครัฐและเอกชนทั่วโลก เนื่องด้วยการบริหารจัดการงานบริการด้านสารสนเทศได้กลายเป็นระเบียบปฏิบัติสำคัญสำหรับองค์กรที่ใช้ไอที หรือระบบสารสนเทศเป็นตัวขับเคลื่อนการเติบโตของธุรกิจ และเพิ่มความพึงพอใจให้กับการบริการลูกค้า ซึ่งกระบวนการ ITIL ประกอบด้วยส่วนหลักๆ 2 ส่วนคือ Service Support และ Service Delivery ซึ่งแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ดังรูป และได้กล่าวถึงรายละเอียดในส่วนถัดไป

ภาพส่วนประกอบหลักของกระบวนการ ITIL (ITIL Publication Framework)



1. Service Support

มุ่งเน้นที่การปฏิบัติการในแต่ละวัน และการสนับสนุนการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ประกอบไปด้วยกระบวนการย่อยทั้งหมด 1 ฟังก์ชัน และ 5 กระบวนการดังนี้

1.1 Function Service Desk เป็นฟังก์ชันที่เป็นตัวกลางในการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการ และผู้ใช้งาน ทำงานวันต่อวัน และเป็นจุดที่รายงานเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น และจัดการเกี่ยวกับคำร้องขอในการขอบริการ โดย Service Desk จะทำหน้าที่ในการเก็บข้อมูลของผู้ใช้งานสำหรับในแต่ละเหตุการณ์ที่ร้องขอ การให้บริการ โอกาสที่จะเกิดผลกระทบในการดำเนินงาน ควบคุมความก้าวหน้าของเหตุการณ์ หรือ Incident นั้นๆ รวมถึงรักษาความเป็นเจ้าของของเหตุการณ์หรือ Incident นั้นๆ ด้วย

1.2 Configuration Management เป็นการรวบรวมทุกส่วนของกระบวนการ Service Management เข้าด้วยกัน โดยเก็บข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประกอบต่างๆ ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน มีความถูกต้อง และสามารถเข้าใจได้ง่าย และหากมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างเกิดขึ้นจะต้องมีการจัดการด้วย Change Management จะช่วยให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ซึ่งในส่วนของ Configuration Management และ Change Management สามารถนำมารวมเป็นส่วนเดียวกันได้ เพราะการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ หรือส่วนประกอบต่างๆ ที่เกิดขึ้นในส่วนของ Change Management จะต้องอยู่ภายใต้ระบบ Configuration Management เสมอ และผลกระทบที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นก็สามารถหาข้อมูล หรือหาแนวทางการแก้ไขและดำเนินงานต่อไปจาก Configuration Management ได้เช่นกัน การขอเปลี่ยนแปลงทุกอย่างจะต้องถูกนำเข้าสู่ Configuration Management Database (CMDB) และมีการบันทึกการเปลี่ยนแปลงในขณะที่คำขอเปลี่ยนแปลงนั้นอยู่ในกระบวนการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ

ระบบ Configuration Management จะทำการระบุความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่างๆ ที่ถูกเปลี่ยนแปลงกับส่วนประกอบของโครงสร้างอื่นๆ ที่ได้รับผลกระทบและเกี่ยวข้อง เมื่อใดก็ตามที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในโครงสร้างของ Configuration Management การจัดการที่สามารถบันทึกหรือปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยได้อย่างอัตโนมัติ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นนั้น จะทำให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี

1.3 Change Management กระบวนการของ Change Management ขึ้นอยู่กับความถูกต้องของข้อมูลใน Configuration Management Database (CMDB) ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่าง Configuration Management, Release Management และ Change Management จึงมีความเกี่ยวข้องกันเป็นอย่างมาก

รายละเอียดของกระบวนการเปลี่ยนแปลงนั้นจะอยู่ในเอกสาร SLAs เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าผู้ใช้งานได้ทราบถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเมื่อมีคำร้องขอ รับทราบระยะเวลาในการดำเนินการ และผลกระทบจากการดำเนินงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น

รายละเอียดของการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นจำเป็นจะต้องมีการแจ้งให้ทาง Service Desk รับทราบถึงสิ่งที่เปลี่ยนแปลงนั้นๆ ถึงแม้ว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเหล่านั้น จะไม่เป็นไปตามคำร้องขอ หรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังก็ตาม

กลุ่มผู้บริหารที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง หรือ Change Advisory Board (CAB) ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความเชี่ยวชาญและสามารถให้คำแนะนำที่ดีแก่ทีม Change Management ได้ ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งกลุ่มผู้บริหารนี้สามารถจัดตั้งขึ้นมาได้จากตัวแทนของแต่ละหน่วยงานทั้งหน่วยงานในด้าน IT และหน่วยงานในด้าน Business

1.4 Release Management การเปลี่ยนแปลงส่วนใหญ่มักมีผลมาจากการนำ Hardware Software ตัวใหม่ หรือเอกสารใหม่ๆ มาใช้งาน Release Management จึงมีความสัมพันธ์กับ Change Management และ Configuration Management เป็นอย่างมาก เนื่องจากจะต้องมีการประสานงานให้สอดคล้องกันในเรื่องของการวางแผนการนำมาใช้งาน คือ ต้องมีการควบคุมข้อมูลในระบบให้มีความถูกต้อง เพราะหากไม่มีการควบคุม และข้อมูลเกิดความผิดพลาดขึ้นในระบบ จะทำให้ไม่สามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ และจะมีผลทำให้การเริ่มนำมาใช้งานในระบบนั้นไม่สามารถควบคุมได้ตามมา นอกจากนี้ CMDB จะต้องมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ และจะต้องมีการอ้างอิงจาก Release Management เสมอ

1.5 Incident Management มีความสัมพันธ์อย่างมากกับ Problem Management, Change Management และฟังก์ชัน Service Desk ถ้าหากไม่มีการควบคุมหรือดูแลที่เหมาะสม การเปลี่ยนแปลงที่เคยเกิดขึ้นแล้วอาจจะถูกกำหนดให้กลายเป็นเหตุการณ์ที่

เกิดขึ้นใหม่ ดังนั้นจึงต้องมีการดูคำร้องขอเก่าๆ ว่าเคยเกิดขึ้นหรือยัง การบันทึกเหตุการณ์หรือ Incident ที่เกิดขึ้น ควรจะถูกจัดเก็บไว้ที่ CMDB ที่เดียวกันกับที่จัดเก็บข้อมูลปัญหา และข้อมูล Error ที่รู้วิธีการแก้ปัญหา

การจัดลำดับความสำคัญของ Incident จะอยู่บนพื้นฐานของผลกระทบและความเร่งด่วน และปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเป็นไปได้ของทรัพยากร และต้องได้รับความเห็นชอบจากกระบวนการ Service Level Management และเอกสารใน SLAs

1.6 Problem Management กระบวนการ Problem Management ต้องการข้อมูลของเหตุการณ์หรือ Incident ที่มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ เพื่อที่จะสามารถระบุปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถหาสาเหตุ รวมถึงแนวโน้มของการเกิดเหตุการณ์ขึ้นได้ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2. Service Delivery

มุ่งเน้นการวางแผน และเตรียมการปรับปรุงการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีให้มีการบริการที่เพียงพอต่อไปในอนาคต ซึ่งในส่วนของ Service Delivery จะประกอบไปด้วยกระบวนการย่อยทั้งหมด 5 กระบวนการดังนี้

2.1 Service Level Management เป็นกระบวนการที่รับผิดชอบในด้านของ SLAs คือ ข้อตกลงระหว่างผู้ที่ให้บริการกับผู้รับบริการในเรื่องของความสามารถในการส่งมอบบริการได้ตามกำหนด และโครงสร้างของ OLAs คือ การกำหนดความต้องการในการสนับสนุนภายในองค์กร ส่วนใหญ่จะระบุความสัมพันธ์ระหว่าง Service Desk กับกลุ่มที่ต้องทำหน้าที่สนับสนุนภายในองค์กร ให้มีความสอดคล้องกัน และเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าผลกระทบที่จะก่อให้เกิดผลเสียกับคุณภาพของการให้บริการจะมีน้อยที่สุด กระบวนการนี้จะเกี่ยวข้องกับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง ซึ่งขึ้นอยู่กับคุณภาพของการให้บริการ และ SLAs และจะมีบทบาทเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น และได้ดำเนินการในกระบวนการนั้นเสร็จสิ้นแล้ว

วัตถุประสงค์หลักของ SLAs คือ จะมีความเกี่ยวข้องในเรื่องของความสามารถในการให้บริการ และการให้ทางแก้ปัญหาของคำร้องขอของเหตุการณ์ต่างๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนด Service Level Management จึงเป็นส่วนสำคัญสำหรับในส่วนของ Service Support และ Service Delivery ซึ่ง Service Level Management ไม่ใช่ฟังก์ชันที่แยกตัวออกมาต่างหาก แต่จะ

ทำงานควบคู่ไปกับกระบวนการที่กำลังดำเนินงานอยู่ และช่วยให้กระบวนการทำงานต่างๆ สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

2.2 Financial Management เป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานทางด้านบัญชีในการจัดหาต้นทุนให้สำหรับการให้บริการทางด้าน IT และในด้านต่างๆ ที่เป็นต้นทุนในการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับในส่วนของ Capacity Management Configuration Management และ Service Level Management เพื่อทำการระบุต้นทุนที่แท้จริงของการให้บริการ ผู้บริหารทางการเงินจะต้องมีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผู้บริหารทางด้านลูกค้าสัมพันธ์ และผู้บริหารทางด้าน IT ในเรื่องของการต่อรองเกี่ยวกับต้นทุนของหน่วยงานทางด้าน IT และค่าใช้จ่ายของลูกค้าในแง่ของ IT

2.3 Availability Management เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบ การวัดผลการดำเนินงาน และการบริหารงานของการให้บริการทางด้าน IT เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าขั้นตอนในด้านความต้องการทางธุรกิจ และความสามารถในการให้บริการนั้นมีความสอดคล้องและเข้าใจตรงกัน และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ Availability Management ต้องทำความเข้าใจถึงเหตุผลว่า ทำไมการให้บริการทางด้าน IT ถึงได้ไม่ประสบความสำเร็จ และระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการว่าเป็นอย่างไร Incident Management และ Problem Management จะเป็นกุญแจสำคัญที่ใช้ในการบอกเหตุการณ์ที่ถูกต้อง และความคืบหน้าในการดำเนินงาน

การวัดผล และรายงานผลของความสามารถในการให้บริการทางด้าน IT จะทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่าระดับการให้บริการนั้นตรงตาม SLAs ที่กำหนดไว้หรือไม่ Availability Management จะสนับสนุนกระบวนการ Service Level Management ด้วยในการทำการวัดผล และรายงานผลให้รับทราบถึงความสามารถในการให้บริการ

2.4 Capacity Management เป็นกระบวนการที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงเกี่ยวกับความต้องการทางธุรกิจ นอกจากนี้ Capacity Management นั้นยังเกี่ยวข้องกับกระบวนการระบุปัญหา และกระบวนการแก้ไขปัญหาอีกด้วย กิจกรรมของ Capacity Management คือ การรวบรวมคำร้องขอของการเปลี่ยนแปลง (Request For Change หรือ RFCs) เพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่ามีความเหมาะสมและสามารถให้บริการได้ RFCs เป็นหัวข้อของกระบวนการ Change

Management และมีผลกระทบต่อส่วนประกอบต่างๆ รวมถึง Hardware Software และเอกสารต่างๆ ซึ่งคำร้องขอต่างๆ ก็จะมีผลต่อ Release Management ด้วย

Capacity Management ควรจะต้องเกี่ยวข้องกับการประเมินผลการเปลี่ยนแปลงทั้งหมด กำหนดผลกระทบของความสามารถในการทำงาน ซึ่งจะต้องทำเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น และดำเนินงานในกระบวนการนั้นเสร็จสิ้นแล้ว Capacity Management ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับผลกระทบที่สะสมอย่างต่อเนื่องของการเปลี่ยนแปลงที่ใช้ระยะเวลานาน ส่วนผลกระทบที่เกิดขึ้นที่ไม่สำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงเพียงครั้งเดียว สามารถลดระยะเวลาในการทำงานหรือให้ความสำคัญลดลงได้

2.5 IT Service Continuity Management เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องในด้านของการจัดการในเรื่องของความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่องก่อนที่จะทำการตัดสินใจ และมีการกำหนดระดับการให้บริการขั้นต่ำที่ธุรกิจต้องการหากมีปัญหาก็เกิดขึ้น IT Service Continuity Management จะต้องมีความสมดุลของการลดความเสี่ยง เช่น ระบบที่มีความยืดหยุ่น และการกู้คืน รวมถึงการนำข้อมูลกลับคืนมา ข้อมูลในกระบวนการ Configuration Management จะต้องมีการวางแผน และป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น โครงสร้างและการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจนั้น จะมีผลกระทบกับแผนที่วางเอาไว้อย่างต่อเนื่อง ฝ่าย IT และแผนทางธุรกิจจะต้องเป็นเรื่องหลักในกระบวนการ Change Management และ Service Desk จะต้องมียุทธศาสตร์สำคัญในการดำเนินงานทางธุรกิจหากมีการร้องขออย่างต่อเนื่อง