

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สจล.

การวิเคราะห์และออกแบบขั้นตอนการบริหารจัดการบริการรับเรื่องร้องขอและ  
แจ้งปัญหาสำหรับผู้ใช้ระบบสารสนเทศในองค์กร

ANALYSIS AND DESIGN OF SERVICE DESK AND INCIDENT  
MANAGEMENT OF IMPLEMENTATION MODEL



\*H001180\*

โดย

ชุมโชค นุชพุ่ม

CHUMCHOK NUCHPOOM

อาจารย์ที่ปรึกษา

รศ.ดร.บุญวัฒน์ อัดชู

วัน เดือน ปี.....	04 S.ค. 2550
เลขทะเบียน.....	H00-1180
เลขเรียกหนังสือ.....	จท. ช 363 ก 2549
"ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สจล."	

611899164

11314057x

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาโครงการศึกษาระดับพิเศษ  
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ  
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2549  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ANALYSIS AND DESIGN OF SERVICE DESK AND INCIDENT  
MANAGEMENT OF IMPLEMENTATION MODEL**



**A SPECIAL STUDY PROJECT  
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF SCIENCE PROGRAM IN INFORMATION TECHNOLOGY  
FACULTY OF INFORMATION TECNOLOGY  
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

**2/2006**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**COPYRIGHT 2007**

**FACULTY OF INFORMATION TECHNOLOGY**

**KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การวิเคราะห์และออกแบบขั้นตอนการบริหารจัดการบริการรับเรื่องร้องขอและ  
แจ้งปัญหาสำหรับผู้ใช้ระบบสารสนเทศในองค์กร

**ANALYSIS AND DESIGN OF SERVICE DESK AND INCIDENT  
MANAGEMENT OF IMPLEMENTATION MODEL**

โดย

ชุมโชค นุชพุ่ม

CHUMCHOK NUCHPOOM

อาจารย์ที่ปรึกษา

รศ.ดร.บุญวัฒน์ อัทธู

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาโครงการศึกษาระดับพิเศษ  
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ  
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2549

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการแข่งขันเพื่อการศึกษาเท่านั้น อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อโครงการ	การวิเคราะห์และออกแบบขั้นตอนการบริหารจัดการบริการรับเรื่องร้องขอและแจ้งปัญหาสำหรับผู้ใช้ระบบสารสนเทศในองค์กร
นักศึกษา	นายชุมโชค นุชพุ่ม
รหัสนักศึกษา	47066742
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	เทคโนโลยีสารสนเทศ
แขนงวิชา	การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
ปีการศึกษา	2549
อาจารย์ที่ปรึกษา	รศ.ดร.บุญวัฒน์ อัดชู

### บทคัดย่อ

โครงการนี้เป็นการนำเสนอการวิเคราะห์และออกแบบแผนงานเพื่อการจัดตั้งหน่วยงานมาเป็นศูนย์กลางบริการรับเรื่องร้องขอ แก้ไขปัญหาและให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้ระบบสารสนเทศภายในองค์กร เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติแก่ผู้ใช้โดยจะช่วยจัดการปัญหาในการใช้เทคโนโลยีแก่ผู้ใช้ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำธุรกิจขององค์กร โดยการศึกษาจะนำหลักการแนวคิดของ ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ซึ่งเป็นชุดคำร่าที่รวบรวมข้อมูลความรู้และประสบการณ์การจัดการงานบริการไอทีจากนักบริหารจัดการ ไอทีและผู้ปฏิบัติงานจากหลากหลายองค์กรทั่วโลกมาวิเคราะห์และร่างเป็นเอกสารต้นแบบเพื่อนำมาปฏิบัติ โดยมีแนวความคิดในการจัดการสามส่วนหลักได้แก่คน(People) วิธีการ(Process) และเครื่องมือ(Technology) ให้เกิดงานบริการที่ตอบสนองต่อเป้าหมายทางธุรกิจขององค์กร ซึ่งบริษัทชั้นนำด้านไอทีทั่วโลกได้นำแนวทางดังกล่าวมาประยุกต์เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างแพร่หลาย สำหรับในโครงการฉบับนี้จะศึกษาเฉพาะส่วนการให้บริการรับเรื่องไอที (Service Desk) และการจัดการปัญหา (Incident Management) โดยมีเป้าหมายเพื่อเป็นศูนย์กลางบริการด้านไอทีและช่วยจัดการปัญหาด้านไอทีแก่ผู้ใช้ ในกรอบการดำเนินงานเริ่มจากเข้าใจวิสัยทัศน์ของธุรกิจ ประเมินสถานการณ์ปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับทั้งสามส่วนหลัก กำหนดพันธกิจและวางเป้าหมายของการบริการให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์พร้อมกำหนดสิ่งบ่งชี้ในการเข้าถึงเป้าหมายเริ่มวางแผนกำหนดขั้นตอนการทำงาน โดยพยายามเติมเต็มช่องว่างระหว่างสิ่งที่ได้ประเมินกับเป้าหมายในการให้บริการ จัดหาเทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและกำหนดสิ่งบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพของการดำเนินงานเช่น SLA (Service-Level Agreement) ซึ่งเป็นข้อเสนอเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความยอมรับในการบริการมากขึ้น ทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรเช่นกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<b>Project Title</b>	Analysis and Design of Service Desk and Incident Management of Implementation Model
<b>Student</b>	Mr. Chumchok Nuchpoom
<b>Student ID.</b>	47066742
<b>Degree</b>	Master of Science
<b>Programme</b>	Information Technology Management
<b>Academic Year</b>	2006
<b>Advisor</b>	Assoc. Prof. Dr. Boonwat Attachoo

## ABSTRACT

This project proposes the analysis and design of planning to implement the single point of contact unit where will be the center to handle all incidents, requests and recommend user who uses information technology in the organization. The purpose is to increase the effectiveness of how to use technology by decreasing all concerning problems and also aims to get more efficiency performance for organization. The original a set of books gathers the information & experiences about “Information Technology Management” to analyze and prepare the document based on the theory of “ITTL (Information Technology Infrastructure Library)”. The information is gathered from several executives and people, who have experience The concept of “three P’s” consists of 3 main factors, which are People, Process and Product (Technology), are managed and used by many organizations to earn the better service quality for there customer and also gives higher performance/benefit for organization. This proposal will emphasized on “Service Desk” and “Incident Management” that aim to single point of contact and to resolve any IT problems as quick as possible. The concept of the implementation is to understand the visibility of organization, then evaluate the organization situation base on People, Process and Technology. After that is to set the goal to achieve the service quality relates to the visibility of organization and also specifies the process of implementation by consider the result of evaluation with the target of service quality. Provide the technology and define the factor to enhance the efficiently performance such as SLA (Service-Level Agreement) that can be used to clarify user for the better service quality and make a benefit to the organization as well.

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาโครงการศึกษากรณีพิเศษนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้เพราะได้รับความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่าน ซึ่งผู้เขียนขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ ได้แก่ รศ.ดร.บุญวัฒน์ อัครฐ อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการศึกษากรณีพิเศษนี้ ซึ่งได้ให้คำแนะนำ ขอบคิดเห็น ตลอดจนชี้แนะแนวทางอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบงานในโครงการศึกษากรณีพิเศษนี้ และช่วยตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องของการพัฒนาระบบนี้มาเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ ผู้บังคับบัญชาอันเป็นที่เคารพที่ให้การสนับสนุนและให้โอกาสในการศึกษา รวมทั้งบรรดาพี่และเพื่อนสนิททั้งที่ร่วมงานและรู้จักส่วนตัวที่ช่วยในการให้ข้อมูลที่สำคัญยิ่งสำหรับโครงการนี้ ทั้งที่อยู่เบื้องหน้า และเบื้องหลังที่มีส่วนช่วยให้โครงการศึกษากรณีพิเศษนี้สำเร็จมาได้

ท้ายที่สุดนี้ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณพ่อ แม่ สมาชิกในครอบครัว และผู้ที่เป็นแรงใจทุกคนที่คอยให้กำลังใจ มาโดยตลอดระยะเวลาการศึกษา

ชุม โชค นุชพุ่ม

# สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญรูปภาพ.....	VII
บทที่ 1 บทนำ	

1.1 ความเป็นมาของโครงการ.....	1
1.2 ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการ.....	2
1.3 สมมติฐาน.....	3
1.4 ทฤษฎีแนวคิดที่นำมาใช้ในโครงการ.....	4
1.5 ขอบเขตการศึกษาโครงการ.....	4
1.6 ขั้นตอนการศึกษา.....	4

## บทที่ 2 ทฤษฎีการจัดการงานบริการไอที

2.1 หลักการด้านการจัดการงานบริการไอที.....	6
2.2 การจัดการงานบริการไอที.....	7
2.3 การดำเนินการทำ Service Desk สำหรับ IT Infrastructure.....	14
2.4 เทคโนโลยีที่ใช้สำหรับ Service Desk.....	19
2.5 ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน Service Desk.....	25
2.6 การจัดการทักษะความสามารถสำหรับงาน Service Desk.....	34
2.7 การจัดทำสถานที่ตั้งสำหรับดำเนินงาน Service Desk.....	35
2.8 การฝึกอบรมให้ความรู้สำหรับงาน Service Desk.....	40
2.9 การสร้างกระบวนการขั้นตอนการให้บริการไอที Service Desk.....	45
2.10 วิธีการตรวจสอบรายงานการบริการไอที.....	46
2.11 การสร้างกระบวนการทำงานระหว่าง Service Desk กับการจัดการ Incident.....	49
2.12 สรุปหลักการเพื่อการจัดการ Service Desk.....	58

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 การวิเคราะห์และออกแบบขั้นตอนการจัดการงานบริการ ไอที Service Desk	
3.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	59
3.2 การกำหนดพันธกิจของงานบริการ Service Desk.....	60
3.3 การหาเป้าหมายและความต้องการทางธุรกิจ.....	61
3.4 การรวบรวมข้อมูลปัจจุบันของการใช้ไอทีในองค์กร.....	62
3.5 การกำหนดรูปแบบเป้าหมายการบริการ.....	68
3.6 การกำหนดแผนงานสำหรับการดำเนินงานจัดทำ Service Desk.....	72
3.7 การประเมินค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจัดตั้ง Service Desk.....	73
3.8 การออกแบบโครงสร้างการทำงานและการเตรียมความพร้อมให้กับ Service Desk...	74
3.9 การจัดหาเครื่องมือหรือเทคโนโลยีในการจัดการงานบริการ ไอที.....	102
บทที่ 4 สรุปผลการศึกษาโครงการและข้อเสนอแนะ.....	107.
บรรณานุกรม .....	64
ภาคผนวก .....	65
ประวัติผู้เขียน .....	66

# สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ข้อมูลของ Incident Workload ที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	47
2.2 เป็นตารางที่ใช้ในการระบุลำดับความสำคัญตามชนิดของ Incident.....	56
2.3 การกำหนดค่าเลขความสำคัญสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้แก้ไข.....	57
3.1 ตารางการกำหนด โปรแกรมใช้งานกรณีของบริษัทบัตรกรุงไทย.....	63
3.2 ข้อเสนอประเด็นปัญหาการบริการ ไอทีที่พบอยู่ในปัจจุบันที่ได้จากการสำรวจ.....	64
3.3 ตารางการวิเคราะห์ช่องว่างการบริการไอทีก่อนและเป้าหมายเพื่อการปรับปรุงคุณภาพ.....	68
3.4 การประมาณการรายการค่าใช้จ่ายในส่วนหลักๆ ในการจัดตั้งงานบริการ Service Desk.....	74
3.5 หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับ Service Desk.....	78
3.6 การกำหนดประเภทความเร่งด่วนของ Incident.....	95
3.7 การกำหนดระดับความสำคัญตาม Important Components.....	96
3.8 การกำหนดลำดับความสำคัญตามลักษณะผลกระทบของการใช้ระบบ (Severity).....	97
3.9 การกำหนด Priority จากระดับผลกระทบของ Incident ที่เกิด.....	98
3.10 การกำหนด Priority Scale for Question เบื้องต้น.....	99
3.11 การกำหนด Priority ของความจำเป็นในเรื่องร้องขอ.....	100
3.12 การกำหนด Priority ของ Work planed.....	101
3.13 การพิจารณาคุณสมบัติการทำงานของ Service Desk Management System.....	103
4.1 ผลที่คาดว่าจะได้รับในการดำเนินการให้บริการ Service Desk ในแต่ละระยะเวลา.....	108

# สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
2.1 รูปแบบส่วนประกอบที่เกี่ยวข้องของ ITIL.....	7
2.2 รูปแบบลูกโซ่งานบริการ ไอทีกับผลตอบแทนทางธุรกิจ (Service-Profits Chain).....	8
2.3 รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการ Service Desk .....	12
2.4 รูปแบบการบริการรับ Incident ของ Service Desk สำหรับระบบ IT Infrastructure.....	14
2.5 ลักษณะโครงสร้างของ Local Service Desk.....	16
2.6 รูปแบบโครงสร้างทั่วไปของงาน Central Service Desk.....	17
2.7 รูปแบบโครงสร้างทั่วไปของ Virtual Service Desk.....	18
2.8 ลักษณะการเปลี่ยนแปลงกระบวนการหรือที่เรียกว่า “Silver Bullet Life Cycle.....	24
2.9 กระบวนการขั้นตอนของการจัดการ Incident Management.....	50
2.10 รูปแบบของกระบวนการขั้นตอนการดำเนินการทั่วไป (Process Model).....	52
2.11 เป็นลักษณะการดำเนินตามวงจรชีวิตของ Incident ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งสิ้นสุด.....	53
2.12 ขั้นตอนการจัดการ Incident Management โดยสัมพันธ์กับลำดับขั้นของการบริการ.....	55
3.1 Grant Chat แผนการดำเนินการในการจัดทำ Service Desk.....	72
3.2 เป็นโครงสร้างรายละเอียดแผนงานในการจัดตั้งหน่วยงานบริการ Service Desk.....	73
3.3 ขั้นตอนการให้บริการร่วมกันของ Service Desk และ Incident Management.....	75
3.4 การจัดโครงสร้างหน่วยงาน Service Desk และ Incident Management .....	78
3.5 การกำหนดออกแบบพื้นที่เพื่อการให้บริการสำหรับ Service Desk .....	83
3.6 รูปแบบ Work flow กรณีของการใช้เอกสารแบบฟอร์มในการขอใช้บริการ .....	85
3.7 รูปแบบการติดต่อ Service Desk ผ่าน Phone หรือ eMail.....	86
3.8 ลักษณะขั้นตอนการตอบรับ Incident และ Request ด้วยตนเอง.....	87
3.9 เป็นขั้นตอนหลักของ Incident Life Cycle ที่เกิดขึ้น.....	88
3.10 เป็นแต่ละขั้นตอนการดำเนินการในการจัดการ Incident ตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งสิ้นสุด.....	89
4.1 ต้นแบบกระบวนการขั้นตอนการเริ่มต้นของ Service Desk.....	112
4.2 ขั้นตอนในการจัดการปิดเรื่อง Incident.....	113
4.3 ต้นแบบขั้นตอนในการส่งเรื่องต่อให้ทาง Second-line Support Group.....	113
4.4 ต้นแบบขั้นตอนการดำเนินงานของ PC Onsite Support.....	114
4.5 ร่างเอกสารที่ให้ Service Desk ใช้ในการตรวจสอบปัญหาเบื้องต้น.....	115

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่หรือใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญรูป (ต่อ)

รูปที่	หน้า
4.6 ตัวอย่างเอกสารใช้ในการลงทะเบียนปัญหาและเรื่องร้องขอ.....	116
4.7 เป็นตัวอย่าง โครงสร้างสถาปัตยกรรมของ Service Desk Management System ระบบหนึ่ง..	120
4.8 เป็นตัวอย่าง User Interface ในรูปจะเป็น Form ของ Incident log ที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล...	121
4.9 เป็นตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามการดำเนินการของ Incident.....	121
4.10 เป็นตัวอย่างเครื่องมือในการบันทึกแนวทางแก้ไขลงในระบบ.....	121
4.11 เป็นตัวอย่างรายงานเปอร์เซ็นต์ที่ปัญหาและคำถามปิดลงที่ First call.....	122
4.12 เป็นรายงานสรุปผลการรับสายเข้าจากระบบ Service Desk Management.....	123
4.13 เป็นตัวอย่างรายงาน Activity report สำหรับตรวจสอบการทำงานของ Service Desk.....	123
4.14 เป็นตัวอย่างของรายงานผล SLA ของการดำเนินการให้บริการ.....	124
4.15 เป็นตัวอย่างรายงานประจำเดือนการรับสายเข้าของ Service Desk เช่นเปอร์เซ็นต์.....	124

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาของการศึกษา

ในปัจจุบันองค์กรและหน่วยงานทางธุรกิจรวมถึงหน่วยงานของรัฐมีแนวโน้มในความจำเป็นที่จะต้องอาศัยการใช้ระบบไอทีเพื่อเพิ่มศักยภาพมากขึ้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารจัดการไอทีที่ดีและเป็นไปตามกระบวนการแบบแผนในระดับสากลเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นทั้งกับลูกค้าหรือผู้ที่ต้องการใช้บริการไม่ว่าจะเป็นระดับย่อยจนถึงระดับองค์กรต่อองค์กร

ซึ่งจากการที่ได้ทำงานทางด้านไอทีทั้งที่เป็นบริษัทตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์และต่อมาได้มาเป็นผู้ดูแลระบบไอทีรวมถึงให้การบริการสนับสนุนงานด้านไอทีแก่ผู้ใช้ภายในองค์กร พบว่าหน่วยงานหรือองค์กรหรือบริษัททางด้านไอทีของประเทศไทยหมายถึงจัดตั้งโดยคนไทยไม่รวมถึงบริษัทต่างชาติที่มาทำธุรกิจด้านนี้ในไทย หลายบริษัทหรือหน่วยงานยังไม่ค่อยให้ความสำคัญในเรื่องงานให้บริการทางด้านไอทีอย่างเป็นทางการมากนัก ซึ่งทำให้หลายๆบริษัทไม่มีขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจด้านไอทีกับบริษัทข้ามชาติเหล่านั้น ซึ่งเป็นผลให้เสียโอกาสทางธุรกิจหรืออาจจำเป็นต้องว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาข้ามชาติมาช่วยปรับปรุงงานบริการด้านไอทีเพื่อต้องการจะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้ก็มี ซึ่งเท่ากับว่าจะต้องสิ้นเปลืองเงินลงทุนจำนวนมากโดยที่อาจไม่ได้ผลตอบแทนกลับมามากอย่างที่คาดหวัง หากผู้บริหารด้านไอทียังไม่พยายามทำความเข้าใจและให้ความสำคัญในเรื่องนี้อย่างจริงจัง จากที่กล่าวจึงมองเห็นว่าหากบริษัทหรือองค์กรด้านไอทีได้มีการปรับปรุงพัฒนางานในการให้บริการด้านไอทีได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นแบบแผนในระดับสากลแล้วก็จะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจได้อีกทางหนึ่ง ทั้งยังเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือต่อองค์กรและการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในงานบริหารจัดการงานบริการทางด้านไอที ดังนั้นการศึกษาถึงการบริหารจัดการงานให้บริการด้านไอทีตามแนวทางมาตรฐานสากลก็จะช่วยทำให้สามารถมองเห็นช่องทางในการนำมาปรับปรุงพัฒนาหรือประยุกต์งานให้บริการด้านไอทีได้ดีขึ้น

ในที่นี่ทางผู้จัดทำจะทำการศึกษาโดยอ้างอิงรูปแบบตามแนวทางและเอกสารทางวิชาการทางด้านการบริหารจัดการงานบริการด้านไอทีหรือที่เรียกว่า ITIL (IT Infrastructure Library) ที่ได้จัดทำขึ้นโดยองค์กร CCTA (Central Communications and Telecom Agency) โดยองค์กรได้รวบรวมนักวิชาการด้านบริหารจัดการไอทีจากหน่วยงานของรัฐบาลมาระดมความคิดเพื่อวางแนวทางร่วมกันที่จะบริหารจัดการงานด้านไอทีทั้งหมดของรัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เริ่มแรกในการจะปรับปรุงการบริหารจัดการงานบริการด้านไอทีของรัฐบาลอังกฤษและจะลดค่าใช้จ่ายงานด้านไอที

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่นับวันจะสูงมากขึ้น จากนั้นเมื่อผลการดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายก็ได้เริ่มมีการจัดทำในรูปแบบของเอกสารตำราข้อแนะนำในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงานบริการด้าน ไอทีซึ่งได้ถูกเผยแพร่และนำไปปฏิบัติยังภาคธุรกิจเอกชนใหญ่ๆหลายแห่งจนกลายเป็นมาตรฐานที่นิยมใช้กันทั่วไป (De Facto) เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนางานบริการให้แก่องค์กรและหน่วยงานด้านไอทีทั่วโลก แต่เนื่องจาก ITIL เองนั้นมีเนื้อหากว้างขวางมากและมีการแยกออกเป็นหลายส่วน เพราะเป็นการเชื่อมโยงกระบวนการในการดำเนินการระหว่างธุรกิจและไอที ดังนั้นในการศึกษาคำนี้จะนำเฉพาะส่วนที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการงานบริการรับเรื่องราวและแก้ไขปัญหาด้านไอทีเท่านั้นหรือใน ITIL จะระบุส่วนดังกล่าวนี้ว่า “Service Desk” และ “Incident Management” โดยศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการที่จะนำเอาวิธีทั้งสองมาใช้ในการดำเนินงานภายในองค์กร

ซึ่งคาดว่าประโยชน์ที่ได้รับจะเป็นจุดสำคัญสำหรับที่ผู้อ่านหรือผู้บริหารงานด้านไอทีในประเทศที่กำลังวางแผนจะนำเอาวิธีการดังกล่าวมาใช้กับหน่วยงานหรือองค์กรของตนเองเพื่อปรับปรุงและเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านไอที โดยหวังให้ในการศึกษาจะช่วยเป็นแนวทางในการตัดสินใจในการที่จะนำเอาแนวทางดังกล่าวมาประยุกต์ใช้กับองค์กรไอทีและเข้าใจถึงการแก้ไขปัญหาที่อาจเผชิญอยู่ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานบริการทางไอทีได้ง่ายขึ้นและไม่จำเป็นต้องทุ่มเงินลงทุนในการจ้างบริษัทที่ปรึกษาของต่างชาติเข้ามาช่วยในการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังทำให้เข้าใจถึงกระบวนการความคิดและการดำเนินงานที่เป็นรูปแบบในการบริหารจัดการงานให้บริการทางด้านไอทีอย่างเป็นขั้นเป็นตอนตามแบบสากล ซึ่งหากได้มีการดำเนินการในส่วนดังกล่าวแล้วกับองค์กรหรือหน่วยงานของตนก็จะทำให้เกิดผลตอบแทนที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานในทางธุรกิจขององค์กรอย่างมากเช่น การทำให้เกิดผลประโยชน์ที่เป็นลูกโซ่ “Service-Profit Chain” กล่าวคือหากในการให้บริการทางด้านไอทีที่มีประสิทธิภาพสูงแล้วก็จะทำให้ผู้ใช้บริการทั้งภายในองค์กรทำงานได้คล่องตัวขึ้นก็จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือลูกค้าได้ดีขึ้นซึ่งก็จะสร้างความพึงพอใจและทำให้ลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้นด้วยเป็นเหมือนผลประโยชน์ต่อเนื่องเป็นลูกโซ่ นอกจากนี้ยังจะช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายทางด้านไอทีลดได้เนื่องจากการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ สุดท้ายยังอาจจะช่วยให้มองเห็นโอกาสใหม่ๆทางธุรกิจได้เนื่องจากการมาดำเนินการทุกอย่างจะอยู่บริหารจัดการที่เป็นระบบทำให้สามารถนำเอาผลต่างๆมาวิเคราะห์หาโอกาสทางธุรกิจได้

## 1.2 ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษา

โครงการพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นมุ่งหวังเพื่อทำการศึกษาลักษณะในการบริหารจัดการของ ITIL ซึ่งเป็นแนวทางที่องค์กรนิยมนำมาใช้ในการบริหารจัดการงานบริการไอทีให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อการดำเนินงานธุรกิจในยุคของการแข่งขันเพื่อความได้เปรียบ ซึ่งมีองค์กรหรือบริษัทในประเทศส่วนน้อยที่นำการบริหารจัดการดังกล่าวมาใช้ อาจเนื่องจากมีเนื้อหาเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มากมายครอบคลุมทุกส่วนที่เกี่ยวข้องกับไอที หรืออาจยังขาดบุคคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว ดังนั้นผู้ศึกษาจะเน้นทำการศึกษาเฉพาะในส่วนที่เป็นจุดเริ่มต้นที่จำเป็นก่อนซึ่งได้แก่ส่วนที่เป็น Service Desk และ Incident Management ซึ่งทั้งสองส่วนนี้เป็นวิธีการหลักเพื่อการจัดการงานบริการไอทีแก่ผู้ใช้ในองค์กรให้ดีขึ้นและเพื่อให้สามารถอยู่ในระยะเวลาอันจำกัดในการศึกษารวมทั้งต้องการจะนำเสนอแนวทางดังกล่าวให้กับผู้สนใจสามารถนำไปใช้ปรับปรุงงานบริการธุรกิจหรือองค์กรที่ตนเองดูแล

### 1.3 สมมติฐานของการศึกษา

จากการที่ผู้ศึกษาได้มีส่วนในการดูแลรับผิดชอบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีให้แก่บริษัทมาแล้วหลายแห่งพบว่าแต่ละที่ยังมีข้อด้อยในเรื่องการบริหารจัดการงานบริการไอทีแก่ผู้ใช้ ซึ่งเป็นรูปแบบ ซึ่งทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ใช้ ในการศึกษาเพื่อจำกัดข้อด้อยดังกล่าวผู้ศึกษาได้นำเอาหลักการในการจัดการงานบริการด้านไอทีของ ITIL ตามที่กล่าวแล้วมาใช้ในการแก้ไขปัญหา โดยเบื้องต้นผู้ศึกษาจะมุ่งประเด็นในการจัดการเรื่องการติดต่อประสานงานในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้และขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนจากทางผู้ใช้เป็นรูปแบบเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ซึ่งประเด็นดังกล่าวเป็นการดำเนินการจัดตั้ง Service Desk และการจัดการ Incident Management โดยจะใช้กรณีศึกษาของบริษัท บัตรกรุงไทย ที่ผู้ศึกษาได้มีส่วนดูแลรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันมาเป็นข้อมูลสำหรับโครงการ

### 1.4 ทฤษฎีหรือแนวคิดที่นำมาใช้

สำหรับการศึกษาในโครงการนี้เป็นการจัดทำขึ้นตามกรอบข้อควรปฏิบัติ (Framework) ที่ถูกกำหนดขึ้นตามรูปแบบที่วางไว้ตาม ITIL ซึ่งจะได้อธิบายถึงรายละเอียดในบทถัดไป สำหรับในกรอบข้อปฏิบัติที่ได้ศึกษานี้จะถูกนำไปใช้กับหน่วยงานหรือองค์กรทางด้านไอทีสำคัญๆทั่วโลกมาแล้วทั้งสิ้น จากการศึกษาที่นั่นหลักการของแนวคิดเป็นการวางกรอบแนวทางในเชิงปฏิบัติการให้กับการจัดการงานบริการไอทีเพื่อจะสามารถนำไปใช้จริง ได้มีการแบ่งเป็นส่วนสำคัญหลักที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการงานบริการด้านไอทีออกเป็น 3 ส่วนหลัก (3' P) ได้แก่

1. คน (People) ซึ่งประกอบด้วยผู้ใช้งานไอทีหรือลูกค้าที่ต้องจ่ายเงินเพื่อได้บริการและพนักงานด้านไอที
2. กระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Processes) ซึ่งจะเป็นส่วนที่ใช้ในการวางกรอบในการปฏิบัติงานให้มีความสัมพันธ์กับการทำหน้าที่ในแต่ละส่วนงานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวกับงานบริการด้านไอที

3. เครื่องมือด้านไอที (Product) ได้แก่ Software, Hardware ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงานบริการไอที โดยเป็นเครื่องมือที่จะช่วยทำให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและลดต้นทุนขั้นตอนในการปฏิบัติงาน รวมทั้งช่วยในเรื่องการจัดการระบบสารสนเทศในด้านงานบริการไอทีให้ดียิ่งขึ้น

ซึ่งแต่ละส่วนนั้นจะมีการปฏิสัมพันธ์กันในทุกขั้นตอนของการดำเนินงานแต่ทั้งนี้ทั้งนั้นจะมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะธุรกิจและความต้องการของแต่ละองค์กรที่อาจแตกต่างกัน

นอกจากนี้การทำให้การจัดการงานบริการไอที (IT Service Management) สามารถนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพได้นั้นจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลักได้แก่ การเข้าใจถึงความต้องการทางธุรกิจขององค์กรหรือลูกค้าหรือผู้ใช้งานบริการ ไอทีที่จริงๆเสียก่อน การสร้างความเข้าใจในขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของทุกส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและการให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัด รวมทั้งความสามารถในการบริหารโครงการดังกล่าวในช่วงของการดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายได้จริง เป็นต้น

## 1.5 ขอบเขตการศึกษา

ในโครงการฉบับนี้ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์และออกแบบแผนงานขั้นตอนในการจัดตั้ง Service Desk และการจัดการ Incident Management โดยอ้างอิงรูปแบบข้อปฏิบัติของ ITIL เป็นหลักสำคัญในการพิจารณา เพื่อการหาแนวทางในการจะบรรลุเป้าหมายของการปรับปรุงพัฒนางานบริการไอทีโดยใช้กรณีอ้างอิงของบริษัท บัตรกรุงไทย ตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ในการวิเคราะห์จะเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลที่เป็นต่องานบริการไอทีในปัจจุบันพร้อมแยกแยะปัญหาและสิ่งที่คาดหวังจากงานบริการ ทำการวางเป้าหมายพร้อมกำหนดสิ่งที่จะใช้เป็นเครื่องมือวัดถึงผลสำเร็จของการดำเนินงานที่คาดว่าจะได้รับ จากนั้นทำการวางแผนการดำเนินงานพร้อมการออกแบบวิธีการขั้นตอนปฏิบัติที่จะช่วยให้ได้ผลตามเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งนี้ทั้งนั้น โครงการนี้จะเป็นเพียงกรณีศึกษาเพื่อเป็นแนวทางหนึ่งในการพิจารณาที่จะประยุกต์ไปใช้เพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการไอทีภายในองค์กรในอนาคต

## 1.6 ขั้นตอนการศึกษา

โครงการฉบับนี้จะแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 บทด้วยกันคือ

บทที่ 1 เป็นบทนำที่จะกล่าวถึงความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของโครงการ สมมติฐาน ทฤษฎีหลักการที่ใช้ ขอบเขตการของโครงการ และขั้นตอนการศึกษา

บทที่ 2 กล่าวถึงทฤษฎีหลักการพื้นฐานที่นำมาใช้ในการศึกษาโครงการ ซึ่งเป็นไปตามแนวทางการปฏิบัติที่ได้จากรอบการดำเนินงานของ ITIL เพื่อการบริหารจัดการงานบริการไอทีแก่

องค์กรทั่วไปเป็นแบบกว้างๆ แต่จะเน้นเฉพาะหลักการของการจัดการ Service Desk และ Incident Management เป็นสำคัญ

บทที่ 3 กล่าวถึงขั้นตอนที่ใช้ในการวิเคราะห์และออกแบบแผนการดำเนินงานจัดการงานบริการ Service Desk และการจัดการ Incident Management โดยใช้กรณีศึกษาของบริษัท บัตรกรุงไทย มาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ออกแบบเพื่อคาดหวังจะนำไปประยุกต์ใช้ในอนาคต

บทที่ 4 กล่าวถึงผลสรุปที่ได้จากการศึกษาในบทที่ 3 และผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้เปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดพร้อมประโยชน์ที่จะได้หากการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมาย นอกจากนี้จะกล่าวถึงข้อเสนอแนะที่ควรพิจารณาหากมีความต้องการจะนำไปใช้



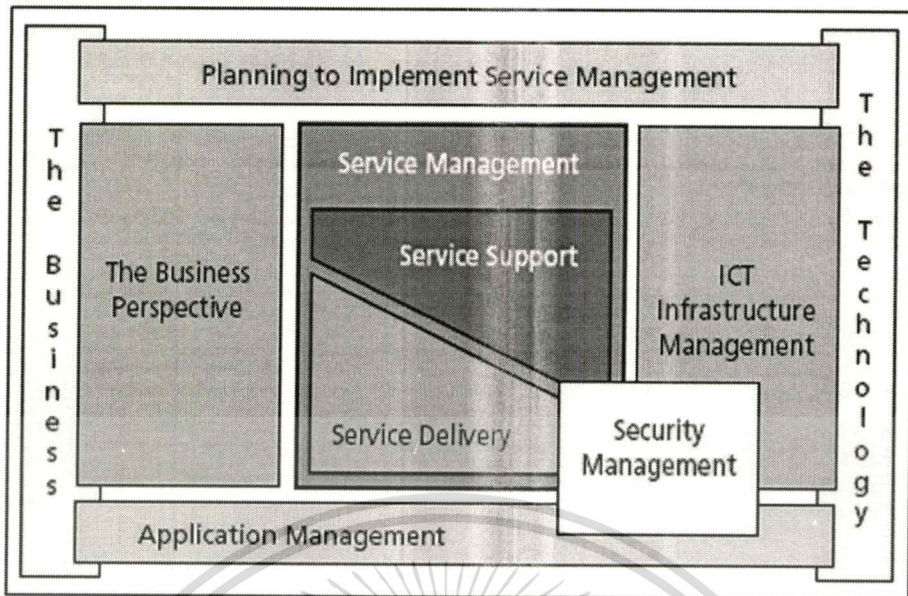
## บทที่ 2

# ทฤษฎีการจัดการงานบริการไอที

### 2.1 หลักการด้านการจัดการบริการไอที (IT Service Management concept)

ก่อนจะกล่าวถึงหัวข้อดังกล่าวนี้จะขอย้อนไปถึงที่มาของหลักการดำเนินงานทั้งสองนี้ ซึ่งได้ถูกกำหนดขึ้นจากองค์กรด้านบริหารจัดการไอทีของประเทศอังกฤษเรียกว่า CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency) ได้เริ่มทำการพัฒนากระบวนการในการบริหารจัดการงานด้านบริการเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประสิทธิผลด้วยต้นทุนที่เหมาะสมโดยการรวบรวมประสบการณ์จากหลากหลายองค์กรจนสุดท้ายก็ได้ตั้งชื่อเป็น ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ซึ่งได้จัดการรวบรวมกรอบการทำงานและข้อควรปฏิบัติทางทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวกับงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไว้เป็นตำราประกอบด้วยหลากหลายเรื่องเช่นการจัดการกระบวนการทำงานขององค์กร การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในส่วนของอินฟราสตรัคเจอร์ ได้แก่เซิร์ฟเวอร์ ฮาร์ดแวร์ ระบบเครือข่ายและApplication โปรแกรม วัตถุประสงค์ของ ITIL ถูกกำหนดขึ้นเพื่อช่วยในการควบคุมคุณภาพของการบริหารงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะการบริการจำเป็นที่จะต้องมีความน่าเชื่อถือ สม่ำเสมอ มีคุณภาพ และต้นทุนที่ยอมรับได้ สิ่งสำคัญคือคุณภาพของการบริการและต้องปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และขั้นตอนการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ หลักการพื้นฐานคือจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการ ซึ่งส่วนหนึ่งของมุมมองในการบริการซึ่งสามารถนำไปใช้เพื่อเพิ่มความมีประสิทธิภาพของ

ITIL มีกรอบพื้นฐานอยู่ที่การสร้างคุณภาพของการบริการและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และเป็นแบบอย่างพื้นฐานของการสร้างคุณภาพของการบริการ ซึ่งจะช่วยลดข้อจำกัดต่างๆสำหรับองค์กรที่ต้องการขอมาตรฐาน ISO 9000 สามารถพิจารณาประกอบ จากรูปที่ 2.1 จะเป็นการรวบรวมส่วนประกอบสำคัญทั้งหมดที่กำหนดโดย ITIL แต่ในโครงการนี้จะเลือกศึกษาเฉพาะส่วนที่เรียกว่า ส่วนที่ให้บริการเพื่อการสนับสนุนงานด้านไอที (Service Support Module) ซึ่งใน Service Support จะมีเป้าหมายว่าจะทำอย่างไรเพื่อจะให้ผู้ใช้หรือลูกค้าสามารถได้รับการบริการด้านไอทีอย่างเหมาะสมเพื่อที่จะสนับสนุนกิจกรรมและธุรกิจขององค์กร



รูปที่ 2.1 รูปแบบส่วนประกอบที่เกี่ยวข้องของ ITIL

ได้แบ่งเป็นส่วนของการดำเนินงานออกเป็น ในส่วนของ Service Support ยังแบ่งย่อยไปตาม ลักษณะการดำเนินงานและหน้าที่ที่แตกต่างกันแต่มีความเชื่อมโยงกันทั้งหมดเป็น 6 ส่วนหลักดังนี้

1. Service Desk จะเป็นจุดศูนย์กลางของการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการหรือองค์กรไอทีกับ ผู้ใช้หรือลูกค้า
2. Incident Management เป้าหมายหลักของกระบวนการสำหรับ Incident Management จะมุ่งเน้นที่จะให้ปัญหาที่รับมาได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้เพื่อลดผลกระทบ โดยตรงจากทั้งผู้ใช้หรือลูกค้าที่ดี
3. Problem Management เป็นกระบวนการดำเนินการที่มีวัตถุประสงค์ให้ Incidents ที่ เกิดขึ้นซ้ำซ้อนได้รับกับวิเคราะห์หาสาเหตุและถูกแก้ไขเปลี่ยนแปลงอย่างถาวรต่อไป
4. Configuration Management เป็นกระบวนการดำเนินงานเพื่อทำการควบคุมเพื่อบันทึก ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างระบบไอทีทั้งหมดที่ให้บริการอยู่พร้อมทั้งเป็นแหล่งข้อมูล สำหรับทุกส่วนในงานบริการด้านไอที
5. Change Management เป็นข้อกำหนดในการควบคุมการเปลี่ยนแปลงต่างๆของไอที และกระบวนการขั้นตอนการขอเพื่อเปลี่ยนแปลง
6. Release Management เป็นข้อกำหนดในการควบคุมการใช้ของซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ ให้เป็นไปตามกระบวนการคือวางแผน ทดสอบ ใช้งานจริง

สำหรับในการศึกษาครั้งนี้จะมุ่งเน้นไปที่ส่วน Service Desk และ Incident Management เป็นหลักเพื่อจะเป็นส่วนแรกเริ่มหากองค์กรได้มีการนำการจัดการด้านงานบริการและกรอบการ ทำงานด้าน ITIL

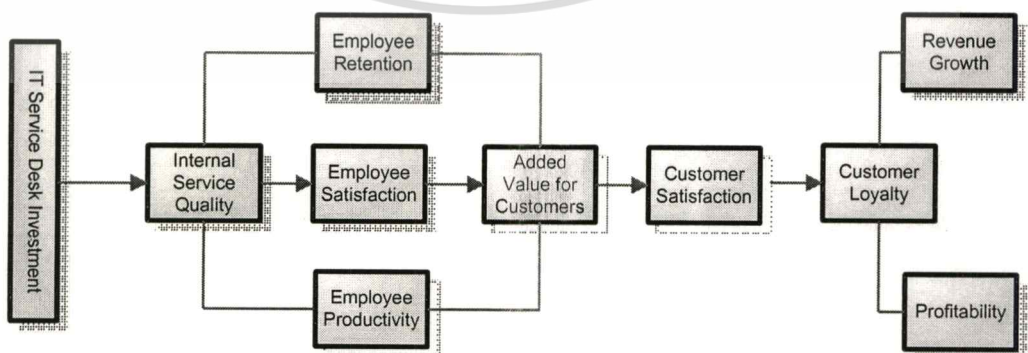
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.2 การจัดการงานบริการสำหรับการรับเรื่องไอที (Service Desk and Incident Management)

ในหัวข้อจะเป็นการอธิบายถึงหลักการที่เกี่ยวข้องกับไอที Service Desk ว่ามีความเกี่ยวข้องต่อโครงสร้างภายในองค์กรทั่วไปอย่างไร พร้อมทั้งอธิบายขั้นตอนรายละเอียดในการดำเนินงานซึ่งจะเป็นลักษณะทั่วไปตามหลักปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับไอที Service Desk นั้นจะแตกต่างกับส่วนอื่นๆของรูปแบบ Service Support model ที่ได้กล่าวไว้ก่อนหน้านี้คือไอที Service Desk เป็นเพียงการกำหนดลักษณะการทำงานหน้าที่ (Function) เท่านั้น ไม่ใช่เป็นกระบวนการ ขั้นตอน (Processes) เหมือนส่วนอื่นๆที่กล่าวไว้ใน ITIL แต่จะเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการจัดการงานบริการทั้งหมด เพราะจะเป็นส่วนที่ต้องเป็นศูนย์กลางในการติดต่อกับทั้งลูกค้า ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่บริการไอที รวมทั้งจะเป็นส่วนที่เชื่อมโยงกระบวนการทำงานกับส่วนอื่นๆในงานบริการด้านไอที และเป็นส่วนควบคุมที่รับแจ้งปัญหาเพื่อประสานงานกับส่วนอื่นๆต่อไป

### 2.2.1 ทำไมถึงจำเป็นต้องมีไอที Service Desk สำหรับองค์กร

เมื่อโลกเริ่มเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้เกิดการแข่งขันและการสร้างความแข็งแกร่งทางการค้าและธุรกิจเพื่อสร้างรายได้เปรียบให้กับองค์กรให้สามารถดำเนินธุรกิจได้ต่อไป เทคโนโลยีสารสนเทศก็เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในการทำธุรกิจที่จะช่วยลดเวลาและต้นทุนให้กับองค์กร ดังนั้นการบริการด้านไอทีเพื่อสร้างความพอใจกับลูกค้าและผู้ใช้งานภายในองค์กรเพื่อรองรับการใช้ไอทีจึงเป็นอีกประเด็นที่องค์กรสามารถสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งทางธุรกิจให้เกิดขึ้นหากมีการให้บริการในระดับสากล การสร้างคุณภาพการบริการที่ดีให้กับองค์กรของตนเองและลูกค้าก็จะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้บรรลุถึงเป้าหมาย เพื่อให้เข้าใจถึงความเกี่ยวพันระหว่างไอทีกับธุรกิจและลูกค้าสามารถดูจากรูปที่ 2.2 เป็นลูกโซ่ของการบริการไอทีกับการผลตอบแทน



รูปที่ 2.2 รูปแบบลูกโซ่งานบริการไอทีกับผลตอบแทนทางธุรกิจ (Service-Profits Chain)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากรูปจะเป็นการบ่งบอกถึงการบริการด้านไอทีที่มีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จทางธุรกิจขององค์กร ได้อย่างไร อธิบายว่าเมื่อมีการลงทุนในการจัดการงานบริการ ไอทีภายในแล้วสามารถปรับปรุงคุณภาพของงานบริการไอทีให้แก่หน่วยงานในองค์กร ก็จะมีส่วนที่จะทำให้ผู้ใช้ระบบไอทีในองค์กรนั้นพึงพอใจซึ่งจะทำให้ผู้ใช้เข้าใจการใช้งานไอทีได้ดีขึ้นซึ่งแน่นอนย่อมจะทำให้เกิดคุณภาพในการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร ซึ่งก็จะทำให้ลูกค้าได้รับสินค้าหรือการบริการที่มีคุณภาพ ก็ย่อมเพิ่มความต้องการในการใช้สินค้าหรือบริการมากขึ้นด้วยเช่นกัน โครงสร้างนี้เป็นกรออธิบายง่ายๆที่ทำให้เข้าใจถึงความสำคัญของงานบริการด้านไอทีต่อองค์กรในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

จากการศึกษาและประสบการณ์ที่ผ่านมาพบว่าองค์กรหรือหน่วยงานไอทีส่วนใหญ่เน้นมีการดำเนินงานทางด้านงานบริการ ไอทีจะเป็นลักษณะของการทำงานแบบรีแอกทีฟ (Reactive) หมายถึงจะเป็นลักษณะที่ขาดการจัดการงานบริการที่เหมาะสมเช่น การขาดการรวบรวมและบันทึกประวัติรายละเอียดข้อมูลในการให้บริการ หรือการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบการบริการของพนักงานแต่ละส่วนงานไม่ชัดเจน เป็นผลให้เกิดการใช้เวลานานกับการแก้ไขปัญหา และจะพบการแก้ไขปัญหาซ้ำๆอย่างต่อเนื่อง ขาดคุณภาพในการตอบสนองการขอใช้บริการ รวมถึงการขาดข้อมูลที่ถูกต้องทำให้การตัดสินใจในการจัดการจะอยู่บนพื้นฐานของความไม่มั่นใจแทนที่จะมาจากความเข้าใจจากข้อมูลที่มีอยู่อย่างตรงไปตรงมา

การที่จะปรับปรุงแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ดีขึ้นนั้นต้องมีการจัดการส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานบริการไอทีทั้งหมดให้สามารถทำงานร่วมกันอย่างเป็นขั้นเป็นตอนตามกระบวนการที่เหมาะสมรวมทั้งจัดตั้งทีมงานสำหรับการบริการที่เหมาะสม ซึ่งทั้งหมดนี้จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาพอสมควรสำหรับการวางแผน อบรม ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ฝ่าสังเกตุการณ์เพื่อการปรับปรุงการดำเนินการอย่างมีรูปแบบกับทั้งผู้ใช้บริการและหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ สำหรับในระยะสั้นอาจทำการปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนบริการให้มีลักษณะการทำงานแบบโปรแอกทีฟ (Proactive) เป็นเชิงรุกมากขึ้นคือมีการใช้ข้อมูลในการให้บริการมาใช้ทำการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงงานบริการให้มีคุณภาพอยู่เสมอและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมต่อการดำเนินงานการขององค์กรมากที่สุด

เพื่อช่วยให้เกิดการบรรลุตามวัตถุประสงค์ทางธุรกิจร่วมกันทั้งจากผู้ใช้บริการและธุรกิจขององค์กร หลายๆองค์กรจึงเริ่มให้ความสนใจในการดำเนินการสร้างศูนย์กลางสำหรับการติดต่อให้ความช่วยเหลืองานบริการด้านไอทีเพื่อรองรับความต้องการจากผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานบริการด้านไอที ซึ่งการจัดตั้งศูนย์การบริการรับเรื่องนั้นจะมีชื่อเรียกในหลายรูปแบบเช่น Help Desk หรือ Call Centre หรือ Service Desk หรือ Customer Hot Line ซึ่งแต่ละชื่อจะมีหน้าที่การทำงานในรายละเอียดแตกต่างกันออกไปตามวัตถุประสงค์ของแต่ละองค์กรที่จะเลือกใช้ อย่างไรก็ตามไม่ว่าจะเป็นรูปแบบไหนก็ตามจะมีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลักษณะหน้าที่เหมือนกันอยู่บ้างเช่น จะเป็นตัวแทนสำหรับองค์กรในเรื่องการให้บริการ หรือมีจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติการเพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจและเป็นที่ยอมรับต่อผู้ใช้บริการ สุดท้ายเป็นการผสมผสานคนกับกระบวนการทำงานและเทคโนโลยีเพื่อการส่งมอบงานบริการที่มีคุณภาพให้กับธุรกิจขององค์กรเป็นหลัก สำหรับในการศึกษาภายในเล่มนี้จะกล่าวถึงเฉพาะรูปแบบที่เป็น Service Desk และการจัดการเพื่อให้ความช่วยเหลือ Incident Management เท่านั้น โดยจะเป็นการจัดการงานบริการที่อ้างตามแนวทางของ ITIL โดยตรง

### 2.2.2 ประโยชน์ของ Service Desk ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กร

Service Desk ทำหน้าที่เหมือนเป็นศูนย์กลางของการติดต่อและรับเรื่องต่างๆ ในแต่ละวันระหว่างผู้ใช้บริการทั้งผู้ใช้ภายในองค์กรหรือลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านไอทีรวมทั้งบริษัทหรือองค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้การที่จะยกระดับคุณภาพของการให้บริการที่องค์กรจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นทางธุรกิจให้กับลูกค้านั้นก็เป็นส่วนผลักดันให้ต้องมีส่วนงาน Service Desk ขึ้นมาเพื่อรองรับหน้าที่การให้บริการดังกล่าวเป็นไปอย่างมีคุณภาพ สิ่งที่ Service Desk มีส่วนช่วยในการเพิ่มคุณค่าทางธุรกิจให้กับองค์กรจะได้แก่

1. กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ทางด้านไอทีและจัดการงานบริการให้มีต้นทุนในค่าใช้จ่ายในการดำเนินการต่ำลง
2. มีส่วนในการช่วยเหลือให้เกิดความสอดคล้องและเข้าใจความต้องการในการดำเนินการภายในองค์กรระหว่างส่วนธุรกิจกับส่วนที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี
3. การจัดการในการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีของหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพซึ่งจะช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงานของหน่วยงานและองค์กร
4. ช่วยสร้างความพึงพอใจและความต้องการในการขอใช้บริการของลูกค้า
5. ช่วยให้องค์กรมีช่องทางหรือโอกาสทางธุรกิจ

เป้าหมายหลักของการให้บริการด้านไอทีก็เพื่อจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการซึ่ง Service Desk ก็จะสามารถเป็นตัวแทนขององค์กรที่จะมอบงานบริการที่มีคุณภาพผ่านทางทีมผู้ให้บริการผ่านไปถึงลูกค้าหรือผู้ใช้บริการส่วนสำคัญของ Service Desk อีกอย่างหนึ่งก็คือการจัดเตรียมข้อมูลสำหรับการบริหารจัดการให้กับองค์กร ซึ่งจะเป็นข้อมูลรายงานเกี่ยวกับ ปริมาณการใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน ข้อบกพร่องของการบริการ ประสิทธิภาพของงานบริการและการกำหนดเป้าหมายการจัดการเรื่องการอบรมความรู้ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้บริการ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดสามารถนำมาวิเคราะห์สร้างประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรให้มีประสิทธิภาพได้ต่อไป สำหรับประโยชน์ที่ได้ทางธุรกิจและในการปฏิบัติงาน

จากที่ได้เริ่มต้นกล่าวมาโดยรวมแล้วของ Service Desk นั้นก็สามารถจะประเมินประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นต่อธุรกิจและการดำเนินงานในการบริการได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับประโยชน์ที่ได้ทางธุรกิจซึ่งเป็นมุมมองในส่วนที่มีผลกับลูกค้าของบริษัทหรือองค์กรเป็นหลักจะได้แก่

1. การปรับปรุงการให้บริการ ความพึงพอใจและความยอมรับเชื่อถือจากลูกค้า
2. การบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว
3. การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

สำหรับประโยชน์ที่จะได้ในเชิงการดำเนินงานภายในองค์กร

1. การเพิ่มให้มีการติดต่อและการใช้ข้อมูลทางด้านไอทีไปที่จุดให้บริการเพียงจุดเดียว
2. การปรับปรุงการทำงานเป็นทีมและการติดต่อสื่อสารที่มีความชัดเจนในการดำเนินการ
3. เกิดการทำงานในการบริการในแบบ โปรแอกทีฟ (Proactive) มากขึ้น
4. การบริหารจัดการและควบคุม โครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีที่ดีขึ้น
5. การปรับปรุงการใช้ทรัพยากรในการบริการที่ดีขึ้นซึ่งทำให้เกิดผลในการปฏิบัติงานของส่วนงานทางด้านธุรกิจที่ดีขึ้นด้วยเช่นกัน
6. มีความเข้าใจในการจัดการงานบริการ ได้ดีขึ้นจากข้อมูลในการบริหารที่ถูกต้องเชื่อถือได้ซึ่งจะมีผลให้การตัดสินใจต่างๆในการจัดการเป็นตามพื้นฐานของข้อเท็จจริงมากขึ้น

### 2.2.3 หน้าที่และทิศทางการดำเนินงานของ Service Desk

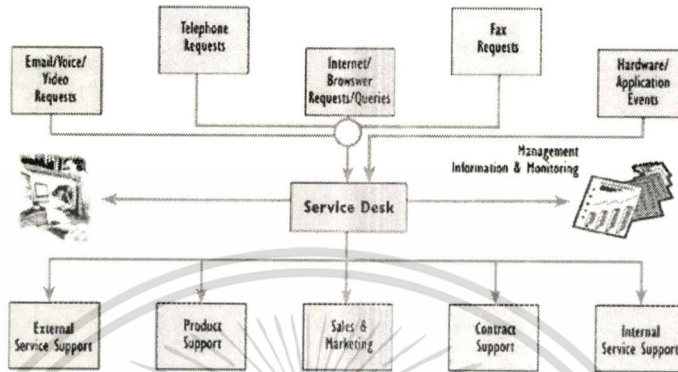
สำหรับ Service Desk สมัยใหม่จะมีลักษณะเป็นส่วนที่จะติดต่อกับผู้ใช้บริการ โดยตรงและมุ่งเป้าหมายที่จะทำความเข้าใจถึงความต้องการหรือวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะเป็นตัวช่วยให้เกิดการปรับปรุงงานบริการให้ดีขึ้นและเป็นไปตามความต้องการทางธุรกิจขององค์กร ส่วนหน้าที่ในการปฏิบัติการณ์นั้น Service Desk ทำตัวเป็นจุดรวมศูนย์ในการติดต่อประสานงานบริการทางไอที เพื่อช่วยเหลือแนะนำแก่ผู้ใช้บริการและจัดการบริการเพื่อตอบสนองเรื่องต่างๆจากผู้ใช้บริการให้สำเร็จโดยเร็วที่สุด

ในอดีตหน่วยงานไอทีเคยเป็นผู้ดำเนินการไปตามเทคโนโลยีเสมอและบ่อยครั้งที่ใช้ Service Desk เป็นเพียงหน่วยงานในการกันไม่ให้ส่วนอื่นๆเข้ามายุ่งเกี่ยวกับเทคโนโลยีเท่านั้นมากกว่าที่จะเป็นหน่วยงานที่จะสร้างการบริการ ซึ่งหน่วยงานไอทีในลักษณะนี้กำลังจะหมดไป โดยปัจจุบันเริ่มเปลี่ยนเป็นการมุ่งเป้าหมายไปที่ความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยการให้บริการจะมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมซึ่งจะมีทั้งผู้ชำนาญด้านเทคนิค ผู้ที่จะคอยรับฟังความต้องการจากทางฝ่ายธุรกิจและส่วนที่จะต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในการดำเนินการ โดยรวมทั้งหมดก็จะต้องอาศัยการสนับสนุนจากเครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการในงานบริการ

### 2.2.4 ลักษณะการปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการกับ Service Desk

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจุบันการปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการ ไม่ได้อยู่แค่เพียงการยกหูโทรศัพท์หรือการเดินเข้ามาพูดคุยเท่านั้นแล้ว การให้บริการได้มีความก้าวหน้าขึ้นและยังขยายการตอบสนองการขอบริการได้อย่างกว้างขวางไปยังลูกค้าหรือผู้ให้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยการขยายวิธีการในขอบริการสำหรับ การลงทะเบียน การปรับปรุงและสืบค้นติดตามเรื่องร้องขอต่างๆเป็นต้นดังรูปที่ 2.3



รูปที่ 2.3 รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการ Service Desk

จากรูปจะแสดงให้เห็นว่าด้านบนจะเป็นลักษณะช่องทางในการติดต่อเพื่อขอใช้บริการที่มีมากขึ้นเช่นการใช้ Email/Voice/Video ในการขอใช้บริการก็ดีหรือการใช้อินเทอร์เน็ตในการขอใช้หรือติดตามการให้บริการก็รวมทั้งการบริการผ่านทางแฟกซ์ก็สามารถจะทำได้ สำหรับวิธีการติดต่อในส่วนที่ขยายดังกล่าวมานี้ช่วยลดปริมาณงานบริการในการรับเรื่องที่มีความสำคัญน้อยและไม่มีความเร่งด่วนสำหรับงานบริการทางธุรกิจเช่น การขอการสั่งซื้อสินค้า การขอตรวจสอบข้อมูล การขอเคลื่อนย้ายหรือติดตั้ง การขออื่นๆที่ไม่สำคัญและเร่งด่วน เป็นต้น สำหรับการให้บริการที่มีหลากหลายช่องทางก็จะมีส่วนที่จะช่วยลดจำนวนการรับเรื่องที่ไม่สำคัญหรือเร่งด่วนผ่านทางโทรศัพท์น้อยลงทำให้เจ้าหน้าที่สามารถที่จะมีเวลาในการให้บริการในเรื่องที่สำคัญมากกว่าได้รวมทั้งปริมาณงานของผู้ให้บริการก็จะลดลงทำให้การจัดการงานบริการมีประสิทธิภาพขึ้น

### 2.2.5 การเฝ้าตรวจจับสิ่งที่เกิดขึ้นบนระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที

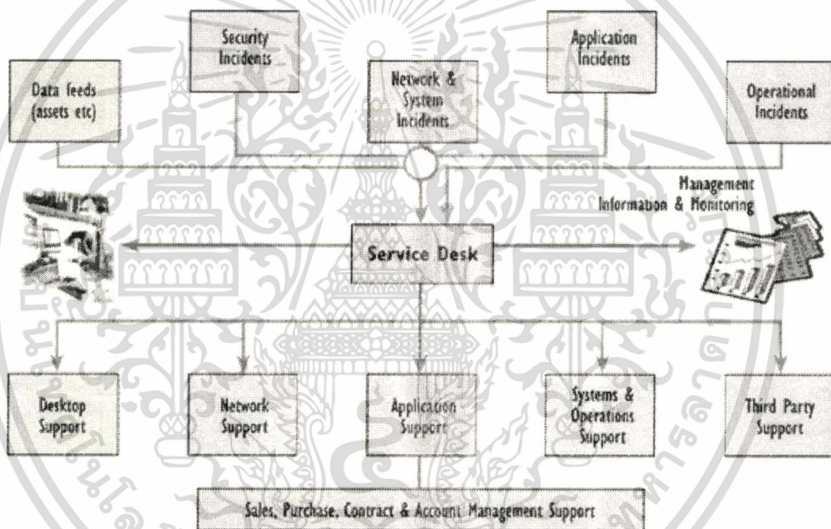
ส่วนสำคัญที่ต้องได้รับการดูแลรักษาอย่างดีจากหน่วยงานสนับสนุนการบริการคือ โครงสร้างพื้นฐานทางด้านไอทีซึ่งจะมีผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจทันทีหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นซึ่งในอดีตนั้นหน้าที่ดังกล่าวจะเป็นของหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนเพื่อการแก้ไขปัญหาทางเทคนิคโดยจะทำการตอบสนองกรณีการเกิดปัญหาขึ้นบนระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที (IT Infrastructure) จากการตรวจจับ Event หรือ ระบบแจ้งเตือนแล้วจึงทำเข้าสู่การดำเนินการตรวจสอบแก้ไขซึ่งค่อนข้างเป็นแบบรีแอกทีฟ (Reactive) จากนั้นค่อยเข้าสู่การแจ้งปัญหาเข้าไปยัง Service Desk เพื่อทำการบันทึก Incident สิ่งที่เกิดขึ้น อย่างไรก็ตามในปัจจุบันนั้นการตรวจพบข้อผิดพลาดของระบบ IT Infrastructure นั้นสามารถแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนที่จะมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หรืออย่างน้อยก็จะแจ้งเตือนไปยังหน่วยงานสนับสนุนการบริการเพื่อเข้าไปตรวจสอบแก้ไขได้ทันที

เครื่องมือที่สามารถทำหน้าที่ดังกล่าวนี้จะมีหน้าที่ในการเข้าไปตรวจสอบติดตามข้อผิดพลาดหรือการทำงานที่ไม่ปกติที่อาจเกิดขึ้นในระบบ IT Infrastructure เป็นแบบต่อเนื่องตลอดเวลา นอกจากนี้หากมีการตรวจพบข้อผิดพลาดเกิดขึ้นเครื่องมือดังกล่าวจะสามารถส่งข้อผิดพลาดดังกล่าวไปยัง Service Desk โดยอัตโนมัติเพื่อทำการตรวจสอบและกำหนดชนิด Incident เพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานสนับสนุนงานบริการที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องเพื่อทำการเข้าตรวจสอบแก้ไขให้กลับมาเป็นปกติโดยเร็วที่สุด

## 2.2.6 รูปแบบของการแจ้งปัญหาสำหรับระบบ IT Infrastructure

จากรูปที่ 2.4 จะเป็นการแสดงรูปแบบโดยทั่วไปในการวางยุทธศาสตร์ของ IT Infrastructure



รูปที่ 2.4 รูปแบบการบริการรับ Incident ของ Service Desk สำหรับระบบ IT Infrastructure

จากรูปเมื่อมี Incident เกิดขึ้นกับระบบ IT Infrastructure จากนั้น Incident นั้นจะถูกส่งไปยังผู้เกี่ยวข้องโดยอัตโนมัติเพื่อทำการตอบสนองโดยทันที แต่หากไม่มีการตอบกลับเกี่ยวกับ Incident ดังกล่าวจะมีกระบวนการในการแจ้งเตือนเพื่อส่ง Incident ที่เกิดขึ้นไปยัง Service Desk เพื่อจะทำการดำเนินการติดตามร้องขอไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป

## 2.2.7 ประโยชน์ที่จะได้รับในการจัดการเรื่อง Incident ของระบบ IT Infrastructure

ต่อไปนี้จะประโยชน์ที่ในการจัดการการตรวจจับการทำงานของระบบ IT Infrastructure พร้อมกระบวนการในการปฏิบัติกรร่วมกับ Service Desk

1. การจำกัดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดกับระบบ IT Infrastructure ที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การทำงานที่ซ้ำซากโดยคนจะถูกค่อยๆ แทนที่ด้วยเครื่องมือแบบอัตโนมัติมากขึ้น
3. ข้อมูลในการจัดการจะถูกบันทึกจัดเก็บ โดยอัตโนมัติ
4. Incident ที่เกิดขึ้นจะได้รับการควบคุมและเข้าสู่กระบวนการในการจัดการที่ถูกต้อง
5. Service Desk จะเปลี่ยนการทำงานที่เป็นแบบ Proactive
6. ความพร้อมและต่อเนื่องในการให้บริการกับธุรกิจขององค์กรจะเพิ่มขึ้น
7. การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและการจัดการทรัพยากร

### 2.3 การดำเนินการทำ Service Desk สำหรับรองรับ IT Infrastructure

การออกแบบวางแผน Service Desk สำหรับ IT Infrastructure ที่เหมาะสมถูกต้องจะเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่การบรรลุความสำเร็จในธุรกิจขององค์กรและจะเป็นการปรับปรุงการดำเนินงานภายในองค์กรให้ดีขึ้นด้วยการสร้างความชัดเจนในหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีอยู่ หรือการถูกนำไปกำหนดเป็นเป้าหมายทางธุรกิจ รวมถึงการส่งมอบบริการและการจัดการให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าหรือธุรกิจขององค์กร

ก่อนที่จะทำการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวองค์กรไอทีจะต้องระบุความต้องการให้ชัดเจน โดยการพิจารณาอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงว่าต้องการให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งไหน ไม่ควรคิดที่จะดำเนินการในเรื่องดังกล่าวเพียงเพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่เป็นแมนนวลให้เป็นอัตโนมัติเท่านั้น การใช้คนเหมือนเดิมแต่ทำการเริ่มคิดใหม่และออกแบบกระบวนการทำงานใหม่จะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กรที่จะสร้างการยอมรับในการให้บริการต่อลูกค้า “ขอให้พิจารณาคำถามไว้ในใจเสมอว่าถ้าตัวเองเป็นเจ้าของธุรกิจจะมีวิธีการดำเนินการอย่างไร”

#### 2.3.1 การจัดการทรัพยากรบุคคลสำหรับงานบริการ

การปฏิบัติงานด้านการให้บริการจะเป็นลักษณะพื้นฐานงานที่มีการทำงานประจำวันไม่มีวันหยุดเพื่อคาดหวังให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่อง การมีความต้องการเพิ่มเติมจำนวนเจ้าหน้าที่ในระหว่างช่วงการดำเนินงานจึงเป็นเรื่องปกติที่จะพบเสมอในการดำเนินโครงการสำหรับ Service Desk เพื่อ IT Infrastructure สิ่งที่จะต้องสนใจคือทักษะของบุคลากรที่มีความพร้อมที่มีอยู่ในองค์กรว่าจะสามารถนำพาให้โครงการดังกล่าวบรรลุเป้าหมาย

หากเกิดปัญหาเกี่ยวกับทักษะของบุคลากรในองค์กรการพิจารณาที่จะใช้ทรัพยากรจากภายนอกสามารถที่จะถูกนำมาพิจารณาเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ หรือการจัดการอบรมสร้างความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงานก็อาจจะช่วยลดปัญหาดังกล่าวได้เช่นกันแต่จะต้องใช้เวลา

#### 2.3.2 การกำหนดการวัดประสิทธิภาพให้เป็นไปตามเป้าหมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเลือกและกำหนดวัตถุประสงค์ในการที่จะวัดประสิทธิภาพของ Service Desk ซึ่งการดำเนินการในเรื่องนี้ต้องมีพิจารณาที่รอบคอบอย่างยิ่ง เพราะว่าหลังการดำเนินการเสร็จสิ้นการวัดผลว่าสิ่งที่ทำไปนั้นได้ผลตามเป้าหมายที่เป็นจริงแค่ไหนเป็นสิ่งสำคัญที่จะบ่งบอกถึงผลตอบแทนในการลงทุน ดังนั้นควรมีการกำหนดวิธีการวัดผลในระหว่างการดำเนินการในช่วงที่จะทำการเลือกเทคโนโลยีหรือช่วงของการออกแบบก็ได้ ต่อไปเป็นข้อเสนอแนะในการกำหนดวิธีการวัดประสิทธิภาพมีดังนี้

1. ไม่ควรตั้งเป้าหมายที่ไม่สามารถวัดได้
2. มีการตรวจสอบผลการวัดให้ทันสมัยอยู่เสมอ
3. ควรนำผลการวัดประสิทธิภาพมาสร้างเป็น Baseline ก่อนที่จะมีการกำหนดข้อสัญญา ระดับความสามารถในการให้บริการ(Service Level Agreement) “SLA” ต่อลูกค้า

4. ให้แน่ใจว่าทางลูกค้ามีความเข้าใจวัตถุประสงค์ในผลของการวัดประสิทธิภาพ หัวข้อที่เกี่ยวข้องกับของ SLA ในแต่ละส่วนนั้นต้องการข้อมูลของปริมาณการใช้บริการ และข้อมูลพื้นฐานในการบอกถึงประสิทธิภาพของการให้บริการที่สำคัญอื่นๆ ซึ่งควรจะถูกรวบรวมเพื่อทำการประมาณการผลการวัดให้ถูกต้องใกล้เคียงความจริงที่สุด พร้อมทั้งต้องแน่ใจว่ามีการวิเคราะห์ค่าที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างระหว่างการดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริง

เรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องทำความเข้าใจระดับของการให้บริการในขณะนั้นกับทรัพยากรที่มีอยู่ก่อนที่จะมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมข้อสัญญาในเรื่องการให้บริการ SLA ใดๆเพื่อความสามารถปฏิบัติได้จริงตามข้อตกลง

ข้อสำคัญที่ควรมีการพิจารณาเมื่อมีการจัดตั้ง Service Desk ขึ้นในองค์กรได้แก่

1. การสร้างความเข้าใจต่อความต้องการทางธุรกิจขององค์กรอย่างชัดเจน
2. ทางฝ่ายบริหารเห็นชอบกับโครงการพร้อมทั้งมีสนับสนุนทั้งงบประมาณและทรัพยากร
3. มีแนวทางที่นำเสนอเป็นไปตามวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กร
4. ต้องสามารถระบุได้ถึงสิ่งที่คาดว่าจะเห็นผลโดยเร็วจากการนำ Service Desk มาใช้งาน
5. มีการกำหนดวัตถุประสงค์และสิ่งที่จะได้รับการดำเนินงานให้ชัดเจน
6. ให้เริ่มทำจากสิ่งง่ายไปก่อนและควรวางแผนการดำเนินงานเป็นช่วงๆ
7. ชักนำและให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการทั้งลูกค้าและผู้ใช้ระบบ โดยเฉพาะความสำคัญใน

เรื่องขั้นตอนการดำเนินการ

8. ให้เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการเห็นถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นทั้งจากตนเองและองค์กร

9. อบรมเจ้าหน้าที่ที่เคยทำงานด้านไอทีได้เข้าใจถึงแนวทางการให้บริการทางด้านไอที

10. พยายามหาช่องทางที่จะทำให้ลูกค้าหรือผู้ใช้ระบบได้ใช้บริการที่จัดตั้งขึ้นและเห็นว่า

เป็นประโยชน์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. ทำการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานบริการที่ได้ตั้งขึ้นนี้อย่างต่อเนื่อง

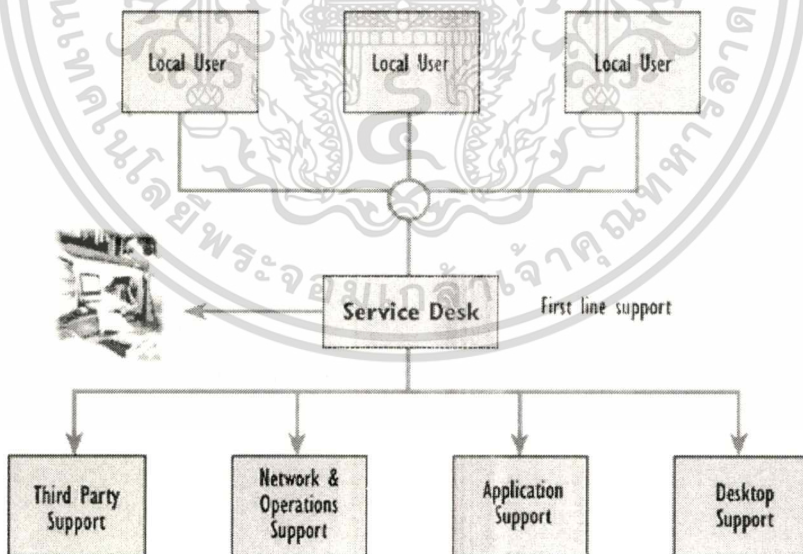
12. ในการจัดโครงสร้างองค์กรสำหรับหน่วยงาน Service Desk ให้เหมาะสมตามลักษณะของการให้บริการ Service Desk หรือ ตามระดับทักษะของคนในหน่วยงาน และโครงสร้างขององค์กร ซึ่งจะไม่มีหลักตายตัวที่แน่นอน แต่จะขึ้นอยู่กับทำให้ระดับสำคัญๆตามความต้องการทางธุรกิจต้องานบริการ Service Desk มากกว่า

### 2.3.3 ลักษณะโครงสร้างของ Service Desk

ลักษณะโครงสร้างโดยทั่วไปจะแบ่งตามความต้องการในการใช้และลักษณะขอบเขตการให้บริการ โดยสามารถแบ่งได้เป็นสามชนิดจึงควรมีการพิจารณาตามความเหมาะสมเพื่อเอามาใช้ในอนาคต โดยทั้งสามชนิดได้แก่ 1. Local Service Desk 2. Central Service Desk 3. Virtual Service Desk โดยทั้งสามชนิดจะมีคำอธิบายรายละเอียดตามหัวข้อดังต่อไปนี้

#### 2.3.3.1 Local Service Desk

เป็นการจัดตั้งขึ้นมาเพื่อรองรับการให้บริการเฉพาะภายในองค์กรเป็นหลัก แต่เนื่องจากธุรกิจในปัจจุบันนั้นองค์กรหนึ่งๆอาจจะมีสำนักงานหลายๆแห่งทำให้การจัดตั้ง Local Service Desk นั้นเป็นการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากแต่ละแห่งก็จะมีหน่วยงาน Local Service Desk ของตนเองซึ่งเป็นการซ้ำซ้อน โดยใช่เหตุ สำหรับรูปแบบโครงสร้างจะเป็นตามรูปที่ 2.5



รูปที่ 2.5 ลักษณะ โครงสร้างของ Local Service Desk

มีข้อที่ต้องพิจารณาที่จะทำการดำเนินงานจัดตั้ง Local Service Desk จะรวมถึงเรื่องหลักๆดังนี้

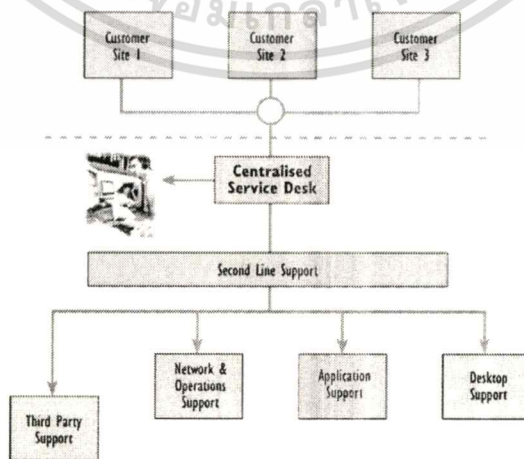
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. หากมีสำนักงานหลายแห่งการสร้างกระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานร่วมกันสำหรับการให้บริการเพื่อที่จะให้เป็นมาตรฐานเดียวกันรวมทั้งมีการแหล่งข้อมูลในการจัดการงานบริการร่วมกัน
2. การสร้างทักษะความรู้ของแต่ละแห่งเพื่อใช้เป็นแหล่งความรู้สำหรับทุกๆ Local Service Desk
3. ความสามารถในการใช้งานร่วมกันได้ของ Hardware และ Software และ Network Infrastructure ของแต่ละแห่ง
4. การใช้รายละเอียดของข้อมูลในการให้บริการร่วมกันเช่น Escalation process หรือ ระดับของผลกระทบ (Impact) หรือ ลำดับความเร่งด่วนและความสำคัญของการบริการ รวมทั้งสถานะของงานบริการ ที่จะต้องสามารถใช้เป็นข้อมูลเดียวกันในทุกๆ Local Service Desk
5. การจัดให้สามารถมีการทำรายงานการบริการจัดการร่วมกัน
6. การใช้งานข้อมูลในการเก็บข้อมูลทั้งหมดของการให้บริการจะต้องเป็นรูปแบบเดียวกันเพื่อจะสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้

### 2.3.3.2 Central Service Desk

ในการจัดตั้ง Central Service Desk นั้นทุกๆการรับเรื่องร้องขอต่างๆจะถูกบันทึกในส่วนกลางเท่านั้น ดังนั้นหากองค์กรที่มีสาขาหรือสำนักงานหลายแห่งภายในประเทศการทำ Central Service Desk จะเป็นส่วนที่ได้ประโยชน์สูงสำหรับธุรกิจขององค์กรนั้น ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับมีดังนี้

1. ลดต้นทุนในการดำเนินงานการบริการลงได้อย่างมาก
2. สามารถใช้เป็นจุดรวมในการบริหารจัดการ
3. การจัดการเรื่องทรัพยากรในการดำเนินงานบริการจะมีประสิทธิภาพขึ้น

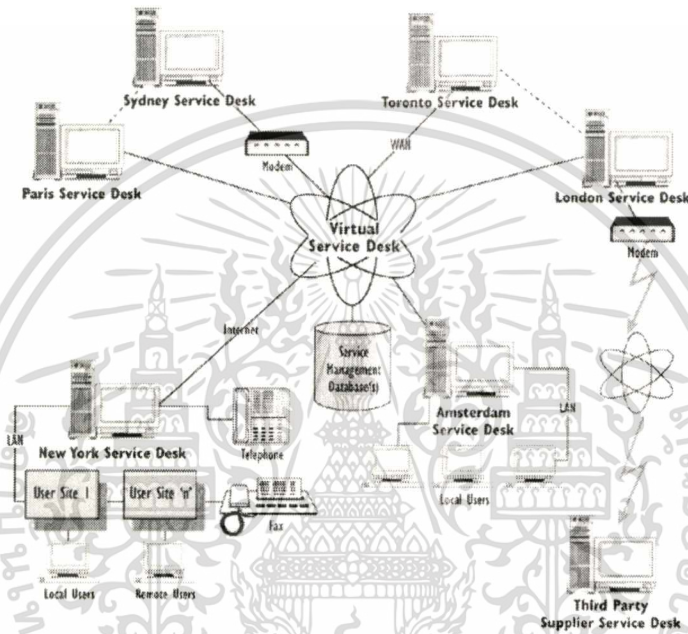


รูปที่ 2.6 รูปแบบโครงสร้างทั่วไปของงาน Central Service Desk

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.3.3.3 Virtual Service Desk

เป็นรูปแบบการจัดตั้งหน่วยงานบริการเพื่อให้สามารถครอบคลุมการให้บริการไปได้ทั่วโลก ซึ่งนั่นหมายถึงการที่จะต้องอาศัยระบบ Telecommunication และ Network ที่มีประสิทธิภาพเพื่อการเชื่อมโยงได้จากทุกที่ทั่วโลก ส่วนประโยชน์ที่จะได้ก็จะคล้ายๆกับ Central Service Desk เพียงแต่รูปแบบนี้จะสามารถรองรับการร้องขอของงานบริการได้จากทุกๆที่ทั่วโลกถึงแม้จะมีความแตกต่างทั้งเวลาให้บริการและภาษาที่ใช้ดังรูปที่ 2.7



รูปที่ 2.7 รูปแบบโครงสร้างทั่วไปของ Virtual Service Desk

สำหรับการพิจารณาในการที่จะดำเนินการจัดตั้งระบบ Virtual Service Desk นั้นมีข้อควรพิจารณาดังนี้

1. การใช้ภาษาหลักร่วมกันในการให้บริการจะต้องได้รับการเห็นชอบ
2. การใช้เทคโนโลยีทางโทรศัพท์เพื่อที่จะให้การติดต่อจากทุกที่นั้นถูกโอนสายเข้ามาที่ Virtual Service Desk เสมอหรือที่เรียกว่าเทคนิคการทำ Automatic Call Distribution (ACD) Technology
3. การกำหนดความเร็วของ Network เพื่อการเชื่อมโยงโครงข่ายกันนั้นจะต้องมีความเหมาะสมกับปริมาณการใช้งานในการติดต่อของแต่ละสถานที่
4. การออกแบบระบบให้มีการแบ่งแยกการใช้งานเฉพาะของแต่ละสถานที่อย่างเป็นสัดส่วนเช่นจากรูปที่ 2.7 นั้น Service Desk ที่นิวยอร์ก ก็จะเข้าถึงเฉพาะระบบ New York Service Desk เท่านั้นเป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.3.4 ส่วนประกอบในการพิจารณาการจัดติดตั้งเพื่อใช้งานสำหรับ Service Desk

ข้อประกอบในการตัดสินใจดำเนินการนำเอาการบริการ Service Desk มาใช้กับองค์กรนั้น จะมีข้อพิจารณาในการติดตั้งปรับแต่งระบบที่เหมาะสมดังนี้

1. พิจารณาตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการส่งมอบสำหรับธุรกิจขององค์กร
2. ความพร้อมสำหรับการให้บริการของหน่วยงานที่มีอยู่ก่อน
3. กระบวนการจัดเตรียมและประเมินเรื่องงบประมาณที่ใช้และต้นทุนที่มีเดิม
4. ระดับและคุณภาพของการจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
5. มองถึงขนาดขององค์กรและลักษณะการทำธุรกิจ
6. การเมืองที่เกิดขึ้นภายในองค์กร
7. ลักษณะโครงสร้างการบริการ Service Desk
8. จำนวนและชนิดของ โปรแกรมระบบต่างๆที่ใช้และจะต้องให้บริการ
9. ความต้องการบริการทั่วไปสำหรับการดำเนินงานธุรกิจในองค์กรเช่น Office Tools
10. ความพร้อมเกี่ยวกับ โครงสร้างพื้นฐานด้าน ไอทีของระบบ Network Infrastructure
11. การครอบคลุมถึงจำนวนและชนิดของ Hardware หรือเทคโนโลยี ที่จะต้องรองรับในการให้บริการ
12. วงจรชีวิตในการเปลี่ยนแปลงสำหรับเทคโนโลยีทางด้านไอที
13. ระดับทักษะในองค์กรเช่น ทักษะของลูกค้า หรือผู้ใช้ หรือ พนักงานให้บริการ
14. จำนวนของพนักงานให้บริการเมื่อเทียบกับปริมาณการให้บริการ
15. ปริมาณในการรับเรื่องที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

## 2.4 เทคโนโลยีที่ใช้สำหรับ Service Desk

มีการคิดค้นพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงาน Service Desk ขึ้นมาขายในตลาดมากมาย แต่สิ่งสำคัญสำหรับเทคโนโลยีในด้านนี้ก็คือกระบวนการในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ระบบ Service Desk จะต้องเป็นไปตามความต้องการที่เหมาะสมสูงสุดต่อทั้งธุรกิจขององค์กรและผู้ใช้บริการ ไม่ใช่สิ่งที่พัฒนาขึ้นมาใหม่สุดจะเหมาะสมต่อความต้องการที่สุดเสมอไป ดังนั้นการจะนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ควรขึ้นอยู่กับหลักการของความต้องการมากกว่าการสนใจคุณสมบัติใหม่ๆที่ไม่ได้เป็นการเสริมความต้องการที่แท้จริงของธุรกิจนั้น

การลงทุนเกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้นจะเป็นลักษณะของการตัดสินใจสำหรับการดำเนินงานระยะยาวและเกี่ยวข้องกับความเข้าใจว่าอะไรเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยทำให้การเลือกใช้และการนำมาดำเนินการให้เกิดผลสำเร็จได้ สิ่งหนึ่งที่ต้องคิดเสมอในการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้กับองค์กรคือ

เทคโนโลยีนั้นจะต้องเป็นส่วนนำมาช่วยส่งเสริมและปรับปรุงงานบริการให้ดีขึ้นเท่านั้นไม่ใช่นำมาแทนที่กระบวนการดำเนินงานเดิมที่มีอยู่

เทคโนโลยีของ Service Desk มีส่วนประกอบสำคัญดังนี้

1. ระบบในการประสานการทำงานระหว่างการจัดการงานบริการและการจัดการงานด้านปฏิบัติการเข้าด้วยกัน
2. คุณสมบัติพิเศษของระบบโทรศัพท์เช่น Auto-routing หรือ Hunt groups หรือ Computer Telephony Integration (CTI) หรือ Voice over Internet Protocol (VOIP) เป็นต้น
3. ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติหรือ Interactive Voice Response System (IVR)
4. Electronic mail เช่น Voice mail หรือ email หรือ Video mail เป็นต้น
5. ระบบตอบรับแฟกซ์
6. ระบบช่วยในการค้นหาและการจัดการความรู้และระบบช่วยในการตรวจสอบ
7. ระบบงาน Automated Operations หรือระบบการบริหารจัดการองค์กร(ERM)

ซึ่งทั้งนี้ทั้งนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้งานว่าต้องการจะติดต่อแบบ Online หรือต้องการจะมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้ใช้บริการโดยตรง

#### 2.4.1 การประมวผลสำหรับ Service Desk

งานการให้บริการส่วนมากจะเริ่มขึ้นที่การอาศัยเอกสาร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการบันทึกการใช้บริการ หรือการปรับปรุงข้อมูลหรือกระบวนการในการแก้ไขปัญหา ซึ่งหากมีการกำหนดกระบวนการดำเนินงาน หรือขั้นตอนการดำเนินงานและการจัดการเอกสารอย่างชัดเจนก็จะสามารถจัดการงานบริการได้ระดับหนึ่ง แต่เมื่อต้องมีการค้นหาหรือทำการวิเคราะห์ข้อมูลของ Incidents จำนวนมากแทบจะเป็นไปไม่ได้เลยหากเป็นเอกสารอย่างเดียว ดังนั้นการนำเอาเครื่องมือในการประมวผลมาช่วยในการจัดการเรื่องดังกล่าว จะมีส่วนช่วยให้มีการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพทั้งความถูกต้องแม่นยำและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลทั้ง Solution หรือประวัติการรับเรื่องหรือการบริหารจัดการข้อมูลได้ดียิ่งขึ้น

ระบบงานจัดการงานบริการในปัจจุบันนั้นมีคุณสมบัติพิเศษที่ช่วยในการจัดการเพิ่มขึ้นเช่น การตรวจหาหรือเฝ้าดูเส้นทางในของกรร้องขอบริการในแต่ละเรื่อง หรือการบริหารจัดการทรัพยากรรวมทั้งการใช้ Workflows นอกจากนี้ระบบจะสามารถประสานการทำงานร่วมกับส่วนประกอบสำคัญของส่วนงานบริหารจัดการด้านบริการอื่นๆ(Service support และ Service Delivery components)ได้เช่น Change Management หรือ Configuration management และอื่นๆที่กล่าวไว้แล้วในตอนต้นที่เกี่ยวกับ ITIL

#### 2.4.2 ประโยชน์ของการประมวผลของ Service Desk

ประโยชน์ของการนำระบบประมวผลของ Service Desk มีดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ทุกคนที่เกี่ยวข้องจะสามารถรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงาน
2. การตอบสนองการร้องขอบริการต่อลูกค้าจะใช้เวลาน้อยลง
3. การพอใจในกระบวนการตรวจหา หรือการส่งต่อหรือ Workflow จะดีขึ้น
4. ความพร้อมและความถูกต้องของข้อมูลในการบริหารจัดการจะดีขึ้น
5. การเกิดความซ้ำซ้อน หรือการสูญหายของเรื่องร้องขอต่างๆ ถูกขจัดหมดไป
6. ทักษะของพนักงานหรือทรัพยากรที่เกี่ยวข้องจะได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น

#### 2.4.3 การตัดสินใจเลือกว่าจะซื้อหรือพัฒนาระบบประมวลผลสำหรับ Service Desk

เมื่อจะต้องมีการตัดสินใจในการเลือกว่าจะพัฒนาเองหรือซื้อ โปรแกรมสำเร็จรูปนั้น สิ่งสำคัญก็คือการระบุให้ได้ว่าใครบ้างมีส่วนที่จะใช้และใช้เพื่อความต้องการอย่างไร มีบ้างประเด็นที่จะช่วยในการตัดสินใจระหว่างการพัฒนาเองหรือซื้อเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปดังนี้

1. ในองค์กรมีผู้ที่มีความชำนาญในการออกแบบระบบจัดการงานบริการและการจัดการทางธุรกิจในส่วนของการเชื่อมต่อประสานการทำงานกับระบบสื่อสารขององค์กร หรือการปรับปรุงระบบอัตโนมัติสำหรับการระบบดังกล่าวหรือไม่
2. มีการเตรียมความพร้อมสำหรับทรัพยากรที่จะต้องใช้ในการดำเนินการสำหรับระบบใหม่นี้เพียงพอหรือไม่
3. พิจารณาถึงผู้ที่จะทำการสนับสนุนระบบและระยะเวลาในการพัฒนาและผู้ที่จะเป็นหางบประมาณรวมถึงกำหนดการในการเริ่มใช้งาน
4. การพิจารณาถึงการจัดสรรทรัพยากรทดแทนกรณีหากผู้เชี่ยวชาญที่มีอยู่ลาออกทางผู้จัดทำมีความเห็นว่านอกจากธุรกิจที่มีความต้องการเป็นเฉพาะทางเท่านั้นที่พัฒนาระบบมาใช้เองจึงเป็นตัวเลือกที่ควรพิจารณาแต่อย่างไรก็ควรคำนึงถึงระยะเวลาในการจะส่งมอบงานและค่าใช้จ่ายในการพัฒนา

#### 2.4.4 การเตรียมพร้อมในส่วนของระบบเครือข่ายสำหรับการให้บริการ Service Desk

ระบบต่างๆ ที่ใช้ส่วนมากจะต้องสามารถทำงานเป็นระบบเครือข่ายในรูปแบบของ Local Area Network (LAN) รวมถึงในรูปแบบของ Wide Area Network (WAN) สำหรับประเด็นสำคัญในการพิจารณาการเลือกใช้ระบบเครือข่ายให้เหมาะสม

1. เครื่องมือที่ใช้ในระบบ Service Desk นั้นออกแบบมาให้สามารถรองรับปริมาณการรับส่งข้อมูลที่มีความเร็วต่ำหรือไม่
  2. เครื่องมือดังกล่าวมีความสามารถในการจัดการเรื่องการรับส่งข้อมูลได้ดีแค่ไหน
  3. เครื่องมือดังกล่าวจะต้องสามารถทำงานทุก Function ผ่านระบบเครือข่ายได้ทั้งหมด
- ขอให้ทำการตรวจสอบเครื่องมือที่จะนำมาใช้เป็น Service Desk จะต้องสามารถทำงานได้ตามประเด็นสำคัญดังกล่าว

#### 2.4.5 เทคโนโลยีที่นำมาใช้กับ Service Desk

การนำเอาระบบโทรศัพท์พิเศษ หรือ Voicemail หรือ Electronic Mail มาใช้จะเป็นส่วนช่วยเสริมประสิทธิภาพต่อระบบ Service Desk ให้มีมากขึ้น อย่างไรก็ตามอย่าพยายามที่จะนำเอาระบบดังกล่าวมาใช้เพื่อเป็นเพียงการสกัดกั้นการติดต่อตรงของลูกค้าเท่านั้น ตัวอย่างข้อควรระวัง เช่น การนำเอาระบบ IVR มาใช้อาจทำให้ลูกค้าต้องมาโต้ตอบข้อความโดยไม่จำเป็น และหากมีการนำ Voicemail หรือ eMail มาใช้ข้อสำคัญคือการทำงานที่ต้องมีการตรวจสอบข้อความที่ส่งมาทั้งหมดโดยไม่ให้มีการตกหล่นพร้อมกับตอบรับกลับทันทีในทุกข้อความ การกำหนด Service Level Agreement เข้าไปในเงื่อนไขของการให้บริการก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะต้องหาระบบต่างๆ ดังกล่าวมาใช้เพื่อสนับสนุนให้เกิดคุณภาพในการให้บริการตามข้อสัญญาที่ได้กำหนดขึ้น

#### 2.4.6 การวางกลยุทธ์ที่จะนำเอาระบบช่วยบริการตนเอง (Self-Service Strategy)

ระบบบริการตนเองเป็นกลยุทธ์ที่เสนอให้กับลูกค้าเพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการโดยไม่จำเป็นที่ลูกค้าจะต้องทำการติดต่อโดยตรงกับพนักงานให้บริการ ซึ่งจะเป็นการลดต้นทุนการดำเนินการของส่วนปฏิบัติการลงและน่าจะช่วยปรับปรุงให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการมากขึ้นเพราะ Service Desk จะสามารถรับเรื่องได้มากขึ้น รวมทั้งยังสามารถที่จะขยายช่วงเวลาในการให้บริการให้เป็นตลอด 24 ชั่วโมงสำหรับการรับเรื่องที่มีระดับความสำคัญต่ำ (Non-Critical Activity) เทคโนโลยีที่ใช้กับการทำ Self-Service นั้นก็ได้แก่ Internet และ IVR และ Mobile Service และ Wireless เป็นต้น

คุณลักษณะสำคัญของการนำรูปแบบ Self-Service มาใช้ได้แก่

1. เป็นการกำหนดจุดในการขอใช้บริการให้กับลูกค้าที่ชัดเจน
2. ลูกค้าสามารถที่จะเข้าถึงข้อมูลการให้บริการและข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวกับงานบริการได้โดยตรง
3. ลูกค้าสามารถตรวจสอบติดตามเรื่องร้องขอบริการของตนเองได้ทันที
4. งานในการเข้าถึงการให้บริการที่เร็วขึ้นและจะช่วยเพิ่มความเร็วในการแก้ไขปัญหา
5. ลดการใช้ทรัพยากรบุคคลสำหรับงานบริการโดยตรงได้

สำหรับความสำคัญในการนำเอา Self-Service มาใช้กับงานบริการ Service Desk ขององค์กรนั้นจะขึ้นอยู่กับแต่ละความต้องการขององค์กรนั้นๆ และขอบเขตความกว้างของลักษณะบริการที่จะใช้

ตัวอย่างหน้าที่ของงานบริการตนเอง Self-Service ได้แก่

1. ลูกค้าสามารถลงทะเบียนและตรวจสอบการดำเนินการของข้อร้องเรียนที่ได้ลงทะเบียน
2. ลูกค้าสามารถใช้บริการค้นหาความรู้ทางเทคนิคในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้
3. ลูกค้าสามารถใช้บริการ Download โปรแกรมที่จำเป็นสำหรับการใช้งาน Office ได้เอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4. ลูกค้ายังสามารถจะสั่งซื้อสินค้าหรืออุปกรณ์ทางไอทีได้จากระบบนี้

สิ่งสำคัญของความสำเร็จในการนำเอา Self-Service มาใช้นั้นจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการดังได้แก่

1. การสนับสนุนอย่างจริงจังของระดับฝ่ายบริหาร เพราะเป็นการเริ่มเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการจากเดิมอย่างสิ้นเชิง

2. มีความพร้อมในการปล่อยให้การดำเนินงานบริการบางส่วนให้เป็นหน้าที่ของลูกค้า ซึ่งต้องมั่นใจว่าลูกค้านั้นได้ดำเนินการตามขั้นตอนอย่างถูกต้องตามที่ได้ออกแบบไว้

3. การเฝ้าดูการใช้ Self-Service พร้อมทำการประเมินประสิทธิภาพของการตอบสนองการใช้งานต่อผู้ใช้

4. ง่ายในการใช้งานและมีข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัย

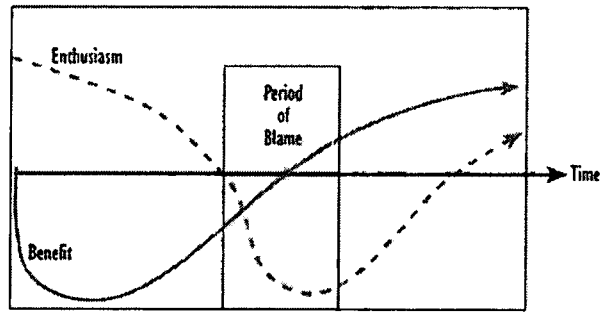
5. ต้องมีการประชาสัมพันธ์การใช้งานให้กับลูกค้าอย่างทั่วถึงและตรงตามความต้องการที่จะใช้ระบบดังกล่าว

สรุปได้ว่าการนำเอาระบบ Self-Service มาใช้กับงานบริการ Service Desk นั้นก็เพื่อลดปริมาณการติดต่อโดยตรงจากลูกค้ามายังพนักงานผู้ให้บริการ นอกจากนี้ยังเป็นส่วนสำคัญที่ใช้ในการเพิ่มช่องทางการให้บริการเพื่อเป็นทางเลือกสำหรับลูกค้าในการร้องขอบริการ อีกทั้งยังจะสามารถช่วยลดต้นทุนเกี่ยวกับค่าดำเนินการลงและช่วยให้ระดับการให้บริการเป็นที่น่าพึงพอใจ

#### 2.4.7 การพิจารณาเพื่อดำเนินการนำเทคโนโลยีมาใช้กับ Service Desk

ในการนำเอาเทคโนโลยีและกระบวนการใหม่สำหรับการจัดการงานบริการไอทีมาใช้นั้นถือว่าการเปลี่ยนแปลงที่ค่อนข้างจะกระทบกับหลายๆส่วนซึ่งเมื่อใดที่มีการดำเนินงานจริงอาจง่ายที่จะได้ผลตอบแทนต่ำกว่าที่คาดการณ์ไว้เสมอ ซึ่งเหตุผลก็เนื่องมาจากการดำเนินการเพื่อนำเอาเทคโนโลยีในการให้บริการมาใช้นั้นจะทำให้เกิดเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงานและกระบวนการทำงานแบบใหม่ รวมทั้งการมีหน้าที่รับผิดชอบเพิ่มขึ้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะเป็นส่วนสำคัญที่จะนำไปสู่การเพิกเฉยที่จะทำหน้าที่เข้าไปร่วมดำเนินการอย่างเต็มใจสำหรับการเปลี่ยนแปลงนั้น

จากรูปที่ 2.8 จะเป็นลักษณะวงจรชีวิตของผลในการดำเนินงานเมื่อเริ่มมีการนำเอาเทคโนโลยีและกระบวนการดำเนินงานใหม่มาใช้จะเรียกกราฟรูปแบบนี้ว่า “Silver bullet lifecycle”



รูปที่ 2.8 ลักษณะการเปลี่ยนแปลงกระบวนการและเทคโนโลยีหรือที่เรียกว่า “Silver Bullet Lifecycle”

กล่าวคือเมื่อเริ่มมีการทำโครงการใหม่นั้นหากในการนำเสนอและการประชาสัมพันธ์ได้ผล จะทำให้เกิดความกระตือรือร้นของผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินการอย่างเต็มที่ ซึ่งจะตรงข้ามกับผลประโยชน์ที่ได้รับจะต่ำเนื่องจากยังเป็นช่วงของการปรับปรุงและเริ่มสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้และลูกค้า จากกราฟเมื่อทางไอทีได้เริ่มทำการดำเนินงานนั้นเป็นช่วงที่อยู่ระหว่างการสร้างความเข้าใจ การไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานมักจะเกิดขึ้นในช่วงดังกล่าว ซึ่งจะพบกับปัญหา ระหว่างดำเนินการและเกิดการเปรียบเทียบปัญหาที่เกิดขึ้นกับกระบวนการเดิมที่ทำการดำเนินการมานานกันระหว่างช่วงเวลาดังกล่าว ทางผู้ดำเนินการจำเป็นต้องเร่งสร้างประโยชน์ของการดำเนินงานให้เกิดขึ้นต่อองค์กรโดยเร็วที่สุด ทำให้ช่วงเวลาดังกล่าวนั้น จะต้องมีการทุ่มทรัพยากรสำหรับแก้ไขข้อผิดพลาดในช่วงเริ่มแรกนี้เป็นพิเศษ เมื่อไรก็ตามเมื่อทั้งเทคโนโลยีและกระบวนการที่ได้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงเริ่มเห็นผลประโยชน์ การกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานก็จะค่อยๆเพิ่มขึ้น

สิ่งสำคัญนั้นอยู่ที่ผู้บริหารที่จะควบคุมและกระตุ้นผู้ปฏิบัติงานให้มุ่งมั่นในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความกระตือรือร้นต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ

#### 2.4.8 การพิจารณาใช้ Outsourcing a Service Desk

มีสิ่งที่น่าสนใจที่ควรจะต้องพิจารณาในการจ้างพนักงานจากภายนอก (Outsourcing) องค์กรมาดูแลรับผิดชอบในงาน Service Desk เนื่องจากงาน Service Desk นั้นจะเปรียบเสมือนหน้าตาและความเป็นมืออาชีพขององค์กรนั้น การมีต้นทุนมนุษย์ในงานให้บริการลูกค้าอยู่ภายในองค์กรถือว่าเป็นการสินทรัพย์ที่มีคุณค่าอย่างหนึ่งไม่ควรจะปล่อยให้เป็นที่ของคนภายนอกดูแลเท่านั้น

จากสิ่งที่กล่าวมาจึงมีข้อที่ต้องทำการพิจารณาอย่างรอบคอบในการที่จะนำบุคคลภายนอกมาทำหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการ Service Desk ต่อลูกค้าดังนี้

1. Outsourcing จะต้องมีการใช้เครื่องมือสำหรับงาน Service Desk ขององค์กรที่ใช้อยู่ อาจจะทำให้จะต้องมีการอบรมพนักงานภายนอกเหล่านั้นบ่อยขึ้นเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงหมุนเวียนพนักงานในปฏิบัติงานของบริษัท Outsourcing นั้น
2. ต้องแน่ใจว่าทางองค์กรสามารถเข้าถึงข้อมูลในการบริหารจัดการจริง
3. ต้องแน่ใจว่าบริษัทภายนอกนั้นสามารถจัดพนักงานที่มีทักษะที่เหมาะสมกับงานและมีคุณภาพในการให้บริการที่ครอบคลุมสำหรับวันหยุดและกรณีที่เกิดมีการลาป่วย
4. มีการตรวจสอบประวัติการทำงานและประสบการณ์ของพนักงานภายนอกทุกคน
5. ต้องมีการเฝ้าตรวจสอบและประเมินอย่างต่อเนื่องต่อความคุ้มค่าต่อการลงทุน ทั้งในลักษณะของการส่งมอบงานและผลประโยชน์ทางธุรกิจที่จะได้รับ
6. การตรวจสอบการทำงานของบริษัทภายนอกเป็นประจำในเรื่องที่เกี่ยวกับทั้ง ความเข้าใจในทุกกระบวนการขั้นตอนการดำเนินงานและหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ รวมทั้งมีการปรับปรุงข้อมูลเอกสารให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา
7. ความถูกต้องและประโยชน์ของเนื้อหาในสัญญาการว่าจ้าง โดยเฉพาะเรื่องสิ่งที่จะได้รับจาก Outsource และรายละเอียดการเรียกเก็บเงินค่าดำเนินการต่างๆว่าเหมาะสมหรือไม่
8. ต้องมีผู้ที่มีความชำนาญทางด้านสัญญาเข้าร่วมพิจารณาด้วยเมื่อเริ่มมีการเจรจาต่อรองเรื่องการว่าจ้าง

## 2.5 ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของ Service Desk

การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของ Service Desk นั้น โดยมากจะขึ้นอยู่กับรูปแบบทางธุรกิจขององค์กรนั้นๆ แต่ในองค์กร โดยมากแล้ว Service Desk นั้นจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักที่เกี่ยวกับการบันทึกทุกๆ การร้องขอบริการและการจัดการกระบวนการดำเนินงานของการร้องขอบริการนั้นตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการเพื่อลดผลกระทบและใช้เวลาในการจัดการเรื่องร้องขอสิ้นสุดต่อผู้ใช้บริการ

กรณีของเหตุการณ์ในการให้บริการที่เกิดขึ้นนั้นหากไม่สามารถทำให้เสร็จสิ้น โดยระยะเวลาที่เหมาะสม ทาง Service Desk จะต้องส่งปัญหาของเหตุการณ์ดังกล่าวไปให้ทาง Second Line Support หรือ Third-Party Support เพื่อให้ช่วยทำการตรวจสอบแก้ไขปัญหาต่อไป แต่หากปัญหาดังกล่าวนั้นยังไม่ได้รับการแก้ไขให้เสร็จสมบูรณ์ได้ตามสัญญาในเรื่องระดับของคุณภาพในการให้บริการ (SLA) ทาง Service Desk จะต้องประสานงานเพื่อส่งปัญหาดังกล่าวต่อไปยังส่วน Problem Management ดำเนินการวิเคราะห์หาต้นตอและสาเหตุของปัญหา พร้อมทั้งเสนอการแก้ไขเบื้องต้น (Work-Around) เพื่อให้ลูกค้ายังสามารถในการดำเนินงานทางธุรกิจของลูกค้าได้ต่อไป

สำหรับหน้าที่ Single Point of Contact (SPOC) หรือศูนย์บริการในการเรื่องร้องขอนั้นจะมีลักษณะสำคัญหลักๆที่ทาง Service Desk จะต้องจัดการบริการให้ทางลูกค้าได้แก่ การติดตามสถานะของเรื่องร้องขอบริการต่างๆให้กับลูกค้า สำหรับรูปแบบและข้อมูลในการติดตามสถานะและแจ้งกลับลูกค้านั้นจะต้องประกอบด้วยข้อมูลต่างๆดังนี้

1. กำหนดการที่เรื่องร้องขอจะเสร็จสิ้น
2. มีหมายกำหนดการสำหรับเรื่องการเคลื่อนย้ายและการติดตั้งอุปกรณ์ไอที
3. กำหนดการในการวางแผนที่จะเริ่มใช้บริการต่างๆ
4. การค้นหาข้อมูลการให้บริการตามหัวข้อเรื่องการร้องขอ
5. หากการบริการจะเป็นช่วงในวันหยุดจะอย่างไร

### 2.5.1 หน้าที่การทำงานของ Service Desk

หน้าที่ทั่วไปในการทำงานของ Service Desk มีดังนี้

1. การบริการรับเรื่องและให้คำแนะนำเบื้องต้น
2. การบันทึกและการติดตามเหตุการณ์การให้บริการและเรื่องราวฟ้องร้องในการบริการ
3. เก็บและแจ้งข้อมูลแก่ลูกค้าเกี่ยวกับสถานะและรายละเอียดการดำเนินงาน
4. ทำการเริ่มประเมินเรื่องร้องขอหรือปัญหาเพื่อบริการว่าเป็นอย่างไรเช่น สามารถแก้ไขได้ด้วยลูกค้าเอง หรือโดย Service Desk หรือจะต้องส่งเรื่องดังกล่าวไปให้หน่วยงานสนับสนุนที่เหมาะสมสำหรับแต่ละเรื่องต่อไป โดยต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของระดับในการให้บริการ
5. ปฏิบัติการในการตรวจเฝ้าหรือส่งเรื่องต่อ โดยให้เป็นไปตาม SLA
6. จัดการเรื่องร้องขอต่างๆที่เข้ามายังศูนย์ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดรวมทั้งการแจ้งปิดและตรวจสอบความถูกต้องของเรื่องทั้งหมด
7. ทำการวางแผนเพื่อประสานงานติดต่อสื่อสารกับลูกค้าและข้อมูลในการกำหนดระดับการให้บริการที่ถูกต้องแก่ลูกค้า
8. เป็นผู้ประสานงานเพื่อติดต่อกับหน่วยงานสนับสนุนที่เชี่ยวชาญ (Second-Line Support) และผู้ให้บริการภายนอก
9. จัดเตรียมข้อมูลสำหรับการบริหารจัดการและเสนอข้อบกพร่องหรือคำแนะนำจากการทำงานเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป
10. ระบุชนิดและลักษณะของปัญหาที่ได้รับแจ้งให้ได้ข้อมูลประกอบที่ชัดเจน
11. จัดหาช่องทางในการถ่ายทอดความรู้ต่างๆที่จะสามารถช่วยลดเรื่องราวหรือปัญหาที่จะเกิดขึ้นให้แก่ลูกค้า

12. ให้การสนับสนุนด้านข้อมูลรายละเอียดของปัญหาที่หากต้องถูกส่งไปยัง Problem Management เพื่อทำการวิเคราะห์และหาแนวทางแก้ไขอย่างถาวรต่อไป

### 2.5.2 การลงทะเบียนเพื่อบันทึกเรื่องร้องขอ Request/Incident

ในทางปฏิบัติงาน Service Desk นั้นทุกๆ เรื่องร้องขอและคำถามต่างๆ ที่ได้รับจากทางลูกค้า นั้นจำเป็นต้องถูกลงทะเบียนเพื่อบันทึกประวัติและรายละเอียดเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ไม่ว่าจะเรื่องนั้นจะมีระยะเวลาในการจัดการเรื่องราวมามากหรือน้อยก็ตาม เพราะวาระระยะเวลาในการจัดการเรื่องนั้นไม่ได้เป็นตัวที่จะบอกถึงสิ่งที่จะกระทบกับธุรกิจ ดังตัวอย่าง

1. กรณีที่เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวปัญหาได้รับเรื่องเพื่อแก้ไขปัญหาที่โดยที่เจ้าหน้าที่ผู้นั้นได้เคยแก้ไขปัญหาดังกล่าวมาแล้วก่อนหน้านี้ซึ่งจะทำให้ปัญหาดังกล่าวจะถูกแก้ไขในระยะเวลาสั้น แต่เจ้าหน้าที่ดังกล่าวไม่ได้ทำการบันทึกถึงรายละเอียดแนวทางในการแก้ไขนั้น ดังนั้นเป็นไปได้ที่หากเหตุการณ์ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นอีกและเจ้าหน้าที่ผู้อื่นมารับเรื่องดังกล่าวอาจทำให้การใช้ระยะเวลาในการแก้ไขเป็นวันหรือเป็นสัปดาห์ก็เป็นได้ เนื่องจากไม่มีข้อมูลที่จะใช้อ้างอิงในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

2. กรณีที่ลูกค้าไม่พอใจในการให้บริการและทำการร้องเรียนว่าสัปดาห์นี้นั้นเขาเจอปัญหา มากมายในการใช้งาน ซึ่งนั่นเป็นสิ่งสำคัญที่ทาง Service Desk จะต้องทำการตรวจสอบทุกรายการ ของ Incident ที่ถูกบันทึกเข้ามาในช่วงเวลาดังกล่าว หากจากการตรวจสอบรายการรับเรื่องไม่ได้มี จำนวนมากอย่างที่ลูกค้าผู้นั้นร้องเรียนก็แสดงว่าการใช้บริการของ Service Desk อาจทำให้เกิด ความไม่พึงพอใจในส่วนตัวต่อลูกค้าก็เป็นได้

3. กรณีที่หากทางลูกค้าได้ติดต่อเพื่อจะสอบถามความคืบหน้าของเรื่องร้องขอที่ลูกค้าผู้นั้น ได้แจ้งมาแล้วแต่ทาง Service Desk ไม่ได้มีการบันทึกเรื่องดังกล่าวไว้ ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ แก่ลูกค้ารายดังกล่าว ซึ่งก็จะมีผลกระทบในแง่ลบต่อการให้บริการ โดยรวมต่อ Service Desk จากตัวอย่างถึงแม้ว่าแต่ละเรื่องร้องขอจากลูกค้าผู้นั้นจะไม่ได้เป็นส่วนช่วยให้เกิดคุณค่าต่อธุรกิจ แต่ก็ อาจจะช่วยทำให้องค์กรนั้นได้รับรู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจได้

### 2.5.3 ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของ Service Desk

อำนาจหน้าที่สำคัญของ Service Desk คือการที่จะคอยบังคับและสร้างความชัดเจนในการ ให้บริการกับส่วนของ Second-Line Support หรือ Third-Party Support โดยต้องเป็นไปตาม ข้อตกลงในเรื่องระดับในการให้บริการหรือ SLA ต่อลูกค้า

สำหรับในส่วนของผู้จัดการ Second-Line Support นั้นมีข้อเสนอแนะว่าไม่จำเป็นต้องจัด เจ้าหน้าที่ของตนเองให้รองรับงานของ Service Desk เท่านั้นเพราะว่าจะทำให้เกิดผลกระทบกับงาน ประจำที่ท่าอยู่ของทีม Second-Line Support ดังนั้นอาจมีการจัดเจ้าหน้าที่ในการให้บริการสลับ

สับเปลี่ยนไปตามความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในทีม โดยจะต้องไม่กระทบกับงานหลักของหน่วยงาน  
Second-Line Support

## 2.5.4 การจัดการส่งต่อเรื่องร้องขอไปยังส่วนที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

### 2.5.4.1 ช่วงเวลาในการยกหูรับโทรศัพท์

หลายกรณีนั้น หน่วยงาน Service Desk จะมีการกำหนดระยะเวลาให้การยกหูรับสายเรียกจากลูกค้าโดยนับจากจำนวนสัญญาณเรียกเข้าว่าไม่ให้เกินเท่าไร การกำหนดเช่นนี้นั้นจำเป็นต้องมีการประมาณการทรัพยากรเจ้าหน้าที่รับสายว่าพอเพียงหรือไม่ อย่างไรก็ตามการกำหนดระยะเวลาในการรับสายเรียกนั้นควรต้องมีการสื่อสารออกไปให้ลูกค้าได้รับทราบเพื่อเป็นการแสดงถึงคุณภาพในการให้บริการ มีทางหนึ่งที่จะช่วยลดการเรียกสายเข้าได้คือการนำเอาเทคโนโลยีในการบริการตัวเองของลูกค้ามาใช้และการลงทะเบียนผ่านทางInternet ซึ่งก็จะเป็นส่วนช่วยให้จำนวนการเรียกสายเข้าลดลงได้ระดับหนึ่งเพื่อให้มีทรัพยากรเพียงพอในการรองรับเรื่องร้องขอที่สำคัญมากกว่าได้ อย่างไรก็ตามการกำหนดระยะเวลาในการรับสายนั้นควรคำนึงถึงความเหมาะสมและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก

### 2.5.4.2 การจัดการรับเรื่องร้องขอเร่งด่วนของลูกค้า

โดยทั่วไปในทางทฤษฎี Service Desk จะใช้ SLA (Service Level Agreement) เป็นตัวกำหนดเงื่อนไขให้เป็นไปตามความต้องการทางธุรกิจ แต่ในความเป็นจริงเมื่อลูกค้ามีการเรียกเข้ามาขอความช่วยเหลือในปัญหาสำคัญ ซึ่งแน่นอนลูกค้าต้องการให้ปัญหานั้นได้รับการแก้ไขโดยเร่งด่วนที่สุด เพราะมันอาจจะเกิดจากแรงกดดันที่ทางลูกค้านั้นต้องเผชิญหรือมีผลกระทบอย่างใหญ่หลวงต่อลูกค้ารายนั้นก็ว่าได้ ดังนั้นการพิจารณาและทำความเข้าใจถึงความต้องการและประเมินสถานการณ์ของลูกค้าในการเรื่องเร่งด่วนนั้นเป็นสิ่งสำคัญเลยทีเดียวที่ทำให้เกิดการยอมรับในคุณภาพของการให้บริการ

แต่หากว่าทางลูกค้ามีการร้องขอเรื่องเร่งด่วนที่อาจจะกระทบกับงานบริการโดยรวมซึ่งอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของผู้ให้บริการที่รับเรื่องแล้ว ก็ควรจะมีการอ้างเรื่องดังกล่าวไปยัง Service Manager ช่วยพิจารณาเรื่องร้องขอเร่งด่วนนั้นก่อน

### 2.5.4.3 การจัดการหากเกิดความไม่ต่อเนื่องของงานบริการ

การเกิดการหยุดชะงักในการให้บริการโดยอาจเกิดจาก พนักงานมีการลาป่วย หรือขาดอุปกรณ์อะไหล่ในการจะให้บริการ หรือการไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ซึ่งในสถานการณ์ดังกล่าวนั้นจำเป็นต้องส่งต่อเรื่องราวไปยังหน่วยงาน Problem Management เพื่อพิจารณาความเหมาะสมในการแก้ไขต่อไป

การสร้างการยอมรับต่อลูกค้าในข้อตกลงหากเกิดการล่าช้าในการให้บริการในแต่ละสถานการณ์ ประเด็นหลักของการจัดการเกี่ยวกับความชะงักงันหรือล่าช้าของการให้บริการมีดังนี้

1. แจ้งให้ลูกค้าได้รับทราบถึงเหตุผลที่น่าจะทำให้เกิดการติดขัดและความไม่สะดวกในการให้บริการ
2. ทำการรายงานเหตุการณ์ดังกล่าวให้ทาง Service Manager ให้รับทราบ
3. ทำการตกลงกันตามข้อกำหนดในการปฏิบัติ
4. ถ้าเมื่อไหร่ที่ Incident นั้นไม่เป็นไปตามข้อตกลง SLA จะต้องมีการจัดทำรายงานถึงสาเหตุอย่างละเอียด

#### 2.5.4.4 การจัดการหากเกิดความไม่ต่อเนื่องของงานบริการที่เกิดจากทางลูกค้า

มีบ่อยครั้งที่สาเหตุของการเกิดความไม่ต่อเนื่องของการให้บริการนั้นเกิดจากความไม่พร้อมของลูกค้าในการรับข้อมูลของเรื่องดังกล่าว หรือลูกค้าอาจจะอยู่ในที่ๆ ไปสามารถติดต่อได้ ณ ขณะนั้นในกรณีดังกล่าวนี้จะต้องมีการบันทึกรายละเอียดลงในเอกสารของการให้บริการถึงสาเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการได้เพราะว่าจะได้เป็นการอ้างอิงถึงหากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขของ SLA

ดังนั้นการบันทึกรายละเอียดของเหตุการณ์หากเกิดความไม่ต่อเนื่องในการให้บริการจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้เข้าใจถึงแนวทางเพื่อการปรับปรุงให้เกิดการยอมรับของ SLA กับลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

#### 2.5.5 การจัดอัตรากำลังสำหรับการรองรับบริการของ Service Desk

การจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ Service Desk ให้ทำงานแบบ Full-Time เพื่อให้สามารถรองรับเรื่องร้องขอบริการได้พอเพียงนั้นเป็นสิ่งที่ยุ่งยากหากไม่สามารถพยากรณ์ถึงอัตราความต้องการบริการของลูกค้า การจัดสรรจำนวนพนักงานสำหรับ Service Desk ให้พอเหมาะนั้นจะขึ้นอยู่กับความต้องการทางธุรกิจและขอบเขตความรับผิดชอบ ซึ่งแบ่งเป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

1. ความพร้อมของงบประมาณค่าใช้จ่าย
2. ความคาดหวังในการรับบริการของลูกค้า
3. ขนาด ความสลับซับซ้อนของโครงสร้างพื้นฐานของไอทีและแต่ละโปรแกรม Services
4. จำนวนของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการรวมทั้งตัวแปรที่เกี่ยวข้องอื่น
  - จำนวนของภาษาที่ใช้สำหรับให้บริการลูกค้า
  - ระดับทักษะความชำนาญ
  - ประเภทของ Incident ที่ให้บริการ
  - ช่วงเวลาของความต้องการตามลักษณะของการร้องขอบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาดูเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญที่อยู่ภายในหรือจากภายนอก
5. ปริมาณของ Incident ที่เกิดขึ้น
  6. การครอบคลุมช่วงเวลาให้บริการจะขึ้นอยู่กับ
    - ช่วงทำงานปกติ
    - การบริการหลังเวลาทำงาน
    - การบริการที่มี Time zone ที่แตกต่าง
    - สถานที่ตั้ง
    - ระยะเวลาในการเดินทางไปยังสถานที่ตั้ง
    - ความพร้อมของพนักงานที่ให้บริการ
  7. การพิจารณาจากภาระในการรับบริการเช่น ภาระประจำวัน ประจำเดือนและประจำปี
  8. ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของ SLA
  9. ประเภทของการตอบรับบริการให้บริการ
    - ทางโทรศัพท์
    - ทาง e-Mail/Voice Mail/Fax/Video
    - การติดต่อโดยตรงในแบบเดินเข้ามาขอบริการ
    - ผ่านการติดต่อแบบ Online
  10. ระดับความต้องการในการอบรมเพิ่มทักษะความรู้
  11. ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงาน
  12. กระบวนการขั้นตอนต่างๆที่ใช้สำหรับการให้บริการ

ทุกๆประเด็นที่กล่าวมาจะต้องได้รับการพิจารณาอย่างระมัดระวังก่อนที่จะทำการตัดสินใจในการเลือกอัตราค่าจ้างของพนักงานในการให้บริการ จึงจำไว้เสมอว่างานให้บริการที่ดีนั้นจะต้องถูกใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดต่อธุรกิจนั้นๆ

#### 2.5.6 ข้อพิจารณาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานบริการ

ในอดีตพนักงานบริการรับเรื่องร้องขอนั้นจะมีการย้ายเข้าออกอยู่เสมอ ดังนั้นการตรวจสอบความพร้อมของพนักงานกลุ่มนี้จะต้องมีอย่างสม่ำเสมอและการจัดเตรียมการอบรมการให้ความรู้ที่เหมาะสมเพื่อเป็นการเร่งให้พนักงานใหม่ๆมีทักษะที่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้

ในหัวข้อนี้กล่าวเพิ่มเติมเรื่องของ Super User ซึ่งพนักงานดังกล่าวนี้จะทำการช่วยในการติดต่อทางด้านเทคนิคแทนผู้ใช้บริการที่อาจมีความเข้าใจทางไอทีที่น้อยมาก บางหน่วยงานนั้นจะมีพนักงานที่เรียกว่า Super User ไว้ทำหน้าที่ในการติดต่อกับหน่วยงานบริการรับเรื่องร้องขอทางไอทีในกรณีดังกล่าวจะช่วยเพิ่มความสะดวกและการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วขึ้นหากมีการเข้าใจขอบเขตหน้าที่และปฏิบัติอย่างเหมาะสม ซึ่งสามารถพิจารณาความเหมาะสมได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. มีความเข้าใจในหน้าที่ขอบเขตความรับผิดชอบตามที่กำหนด
2. เข้าใจถึงช่องทางในการส่งต่อเรื่องร้องขอ
3. ถูกกำหนดและนำมาใช้ในการให้การสนับสนุนตามกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน
4. ทุกเรื่องร้องขอจะถูกบันทึกและมีการดูแลติดตาม

Service Desk แล้วก็นั่นใจได้ว่ารายละเอียดของข้อมูลต่างๆจะสามารถช่วยให้การจัดการส่งต่อเรื่องร้องขอนั้นไปยังส่วนรับผิดชอบอย่างถูกต้องโดยไม่มีข้อผิดพลาด

### 2.5.7 การเฝ้าติดตามภาระการทำงานของ Service Desk

จากหัวข้อก่อนหน้านี้ที่กล่าวถึงข้อพิจารณาเรื่องของการทำงานที่มีผลเกี่ยวข้องกับความต้องการในอัตรากำลังของ Service Desk หรือระดับทักษะของ Service Desk หรือค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่างๆ ดังนั้นข้อพิจารณาเกี่ยวกับการแบกรับภาระของ Service Desk จะรวมไปถึงสิ่งต่างๆดังต่อไปนี้

1. จำนวนของเรื่องร้องขอบริการที่ได้รับ โดยทาง Service Desk โดยเป็นลักษณะที่เริ่มต้นในการเปิดรับเรื่องและค่อยทำการส่งต่อไปยัง Second-Line Support
2. ประเภทของเรื่องร้องขอบริการที่พนักงานใช้เวลาในการรับเรื่องนานเป็นพิเศษเกี่ยวกับเรื่องต่างๆดังนี้
  - อุปกรณ์การทำงานชำรุดเสียหาย
  - โปรแกรมการใช้งานทางธุรกิจมีปัญหา
  - ระบบการสื่อสารโทรคมนาคม
  - การติดตั้งและการปรับปรุงรุ่นของการใช้ระบบ
3. ประเภทของเรื่องร้องขอบริการที่ใช้ระยะเวลาานกว่าจะตอบกลับมายังลูกค้าโดยส่วนงานใด
  - ศูนย์บริการรับเรื่องร้องขอ (First-Line Support)
  - หน่วยงานที่ทำการตรวจสอบแก้ไขปัญหา (Second-line Support)
  - หน่วยงานสนับสนุนการแก้ไขจากภายนอก (Third-Party Support)
  - บริษัทผู้ค้าต่างๆ (Supplier)
4. สิ่งไหนที่ลูกค้ามีการร้องขอมากที่สุดและเกี่ยวข้องกับส่วนงานไหน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะสามารถนำมาพิจารณาในการจัดหัวข้อของการฝึกอบรมความรู้ให้ทั้งลูกค้า หรือ Service Desk หรือหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนทางเทคนิคต่อไป

### 2.5.8 การวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจของลูกค้ารวมทั้งการสำรวจความคิดเห็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปรับปรุงเรื่องความเข้าใจและความพึงพอใจในงานให้บริการนั้นเป็นเป้าหมายที่จะทำให้เรารู้งานบริการที่ทำอยู่นั้นประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดและยังช่วยให้เราทราบถึงความต้องการของลูกค้าต่อการบริการ นอกจากนี้การจัดทำสถิติและอัตราของเรื่องร้องขอบริการที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การสำรวจผลของความพึงพอใจก็เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดความคาดหวังและความพอใจในการบริการ อย่างไรก็ตามจะมีประเด็นสำคัญที่จะต้องมุ่งเน้นเพื่อให้แน่ใจว่าการให้บริการนั้นสามารถประสบผลสำเร็จได้ดังนี้

1. พิจารณาให้อยู่ในขอบเขตของข้อมูลการสำรวจ
2. พิจารณาถึงกลุ่มเป้าหมายที่จะใช้สำรวจ
3. เข้าใจถึงเป้าหมายของคำถามทั้งหมด
4. ทำให้การสำรวจมีขั้นตอนที่ง่ายที่สุด
5. ควรเริ่มนำไปใช้อย่างต่อเนื่อง
6. ต้องให้แน่ใจว่าลูกค้าเข้าใจถึงประโยชน์ในการสำรวจ
7. มีการแจ้งผลการสำรวจให้รับทราบ
8. มีการติดตามปรับปรุงงานบริการให้เป็นไปตามผลสรุปของการสำรวจ
9. ทำการแปลผลของการสำรวจที่ได้ให้เป็นผลทางปฏิบัติต่อไป

นอกจากนี้การเฝ้าติดตามความพึงพอใจในการให้บริการนั้นยังสามารถกระทำได้ทุกวันโดยอาศัยข้อมูลที่มีอยู่ในระบบการรับเรื่องร้องขอเมื่อทาง Service Desk ได้แจ้งปิดเรื่องร้องขอบริการกลับให้ทางลูกค้าก็อาจจะมียุทธวิธีที่จะให้ลูกค้าตอบข้อคิดเห็นในการให้บริการกลับมาด้วย สำหรับในองค์กรขนาดใหญ่นั้นการรวบรวมข้อมูลในการสำรวจอาจจะทำได้ซ้ำเนื่องจากมีปริมาณของกลุ่มข้อมูลจำนวนมากดังนั้นการนำเอาเทคโนโลยีการวิเคราะห์ผลสำรวจโดยทางอิเล็กทรอนิกส์มาซึ่งจะทำให้ผลที่ได้รวดเร็วและใกล้เคียงมากขึ้น

#### 2.5.9 การจัดสรรทรัพยากรของ Service Desk สำหรับหน่วยงานองค์กรขนาดเล็ก

สำหรับหน่วยงานสนับสนุนงานบริการทางไอทีขนาดเล็กนั้น ความต้องการในการให้บริการแบบเต็มเวลา (Full-Time Support) นั้นยังไม่ค่อยชัดเจน อย่างไรก็ตามความต้องการในการเป็นศูนย์กลางในการบริการรับเรื่องร้องขอจากลูกค้ายังคงเป็นส่วนสำคัญที่จะต้องจัดทำโดยมีสิ่งที่จะต้องพิจารณาดังนี้

1. การจัดเลขหมายโทรศัพท์เดียวในการรับเรื่องร้องขอบริการ โดยที่ทุกสายของพนักงานบริการสามารถรับสายได้ทั้งหมด เช่นระบบ ACD
2. พนักงานควรต้องมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนในการทำหน้าที่ต่างๆเป็นประจำ
3. ควรต้องมีการลงทุนในการนำเอาเทคโนโลยีแบบการให้บริการด้วยตัวเอง
4. จัดทำระบบ Online เพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.5.10 สิ่งที่ต้องพิจารณาในการทำ Second-Line Support

การนำเอา Second-Line Support มาอยู่ในส่วนของ Service Desk ก็เป็นสิ่งที่น่าจะทำให้เกิดประโยชน์ต่องานบริการ ไม่ว่าจะเป็นลักษณะของงานประจำหรือเป็นการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ก็ตาม สำหรับประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในการรวมเอา Second-Line Support ไว้กับ Service Desk จะมีดังนี้

1. การตอบสนองความต้องการของลูกค้าดีขึ้นเนื่องจากเรื่องร้องขอจะถูกจัดการ โดยส่วน ของ Service Desk มากขึ้น
2. เป็นการช่วยลดการเกี่ยงกันเรื่องหน้าที่การทำงาน
3. จะทำให้สามารถถ่ายทอดความรู้เฉพาะทางให้กับพนักงาน Service Desk ได้

การนำเอา Second-Line Support มาไว้ร่วมกับ Service Desk จะเป็นก้าวแรกที่จะทำให้เกิดเป็นทีมงานให้บริการที่สมบูรณ์แบบต่อธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากองค์กรมีการเริ่มใช้ระบบไอที ที่เกี่ยวกับทางธุรกิจใหม่ ซึ่งแน่นอนต้องการผู้ที่จะมาสนับสนุนทางด้านเทคนิคแก่ผู้ใช้ระบบอย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้ยังเป็นการให้โอกาสแก่พนักงาน Service Desk ให้สามารถที่จะให้บริการ โดยตรงกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งก็จะได้เห็นถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

### 2.5.11 การมุ่งเน้นในเรื่องการอบรมเพิ่มเติมความรู้

การเฝ้าตรวจตราการรับภาระงานบริการเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอตามที่ได้กล่าวไว้ในหัวข้อ ก่อนหน้านี้ จะทำให้ทาง Service Desk สามารถที่จะเห็นถึงสิ่งที่ยังขาดของทั้งผู้ใช้บริการและผู้ ให้บริการเป็นอย่างดี ซึ่งก็จะทำให้สามารถจัดการวางแผนในการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ในสิ่งที่ ตรงกับความต้องการได้ดียิ่งขึ้น โดยจะมีผลช่วยลดปริมาณของการร้องขอบริการลงได้ ทำให้เกิด ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมต่อการดำเนินการขององค์กร

### 2.5.12 การกำหนดให้เกิดการลดลงของการรับเรื่องร้องขอบริการ (Call Rate Reduction)

องค์กรอาจจะใช้ Call Rate Reduction เป็นการเริ่มต้นที่จะแนะนำประชาสัมพันธ์หน่วยงาน Service Desk ว่ามีประโยชน์โดยตรงต่อธุรกิจ อย่างไรก็ตามการลดลงของเรื่องร้องขออาจจะเป็น เฉพาะช่วงที่เริ่มดำเนินการเท่านั้นก็เป็นได้ โดยหลังการดำเนินการไปแล้วสักพักก็อาจเกิดการ เพิ่มขึ้นของเรื่องร้องขออีก เหตุการณ์ดังกล่าวนี้จะขึ้นอยู่กับความมั่นใจของผู้ใช้บริการ และผลลัพธ์ ที่ได้จากการรับบริการ ไม่ใช่เพียงแค่แจ้งเป็นรายงานการให้บริการอย่างเดียวเท่านั้นแต่จะต้องมีการ แนะนำและให้คำปรึกษารวมทั้งการดำเนินการให้การสนับสนุนในเรื่องอื่นๆที่จำเป็นได้ ที่สำคัญ ภาระงานการดังกล่าวจะต้องได้รับการตรวจสอบและควบคุมผลงานเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

### 2.5.13 การกำหนดประเภทการรับเรื่องร้องขอจาก Workload ที่เกิดขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อมีการอ้างถึงเรื่องของการรับภาระงานที่เกี่ยวกับการให้บริการนั้น หน่วยงานผู้ให้บริการ มักจะกำหนดประสิทธิภาพการบริการของตัวเองจากหลากหลายวัตถุประสงค์และจากสถิติต่างๆ เช่น

1. จำนวนของ Incident ที่เก็บได้
2. จำนวนของ Incidents ที่สามารถปิดได้
3. จำนวนของ Incidents ที่ในแต่ละระยะเวลาที่ใช้
4. จำนวนของ Incidents ที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาตามกำหนด

อย่างไรก็ดีในแง่ของการปฏิบัติที่ถูกต้องในการวัดประสิทธิภาพของ Service Desk นั้นควรมีการรายงานเพิ่มเติมดังนี้

1. การแยกจำนวนของรายงาน Incidents ตามประเภท
2. จำนวนของเรื่องร้องขออื่นๆ เช่น การดำเนินการที่เป็นไปตามแผนงานหรือ การดำเนินการที่นอกเหนือจากแผนงาน
3. จำนวนของปัญหาที่เกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อธุรกิจ โดยจะเป็นไปตามอัตราของ Incidents และ เรื่องร้องขอที่เกิดขึ้น

## 2.6 การจัดการทักษะความสามารถสำหรับ Service Desk

วัตถุประสงค์เพื่อกำหนดประวัติที่เหมาะสมในการสรรหาพนักงานในหน้าที่ Service Desk จากหน้าที่ความรับผิดชอบที่ Service Desk ที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น โดยจะเป็นส่วนแรกในการติดต่อของลูกค้าหรือผู้รับบริการซึ่งจะมีแรงกดดันค่อนข้างสูงเนื่องจากบ่อยครั้งจะพบกับลูกค้าที่ไม่มีเหตุผลจากความต้องการ แต่ก็จะต้องทำหน้าที่รับเรื่องดังกล่าวไว้เพื่อดำเนินการตามความต้องการ ซึ่งจะเป็นสิ่งท้าทายอย่างมากต่อหน่วยงานและองค์กรไอที การที่สามารถวางคนให้เหมาะสมกับงานด้าน Service Desk ก็จะเป็นอีกหนึ่งประเด็นสำคัญที่จะทำให้องค์กรนั้นประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานให้แก่หน่วยงานและฝ่ายไอทีขององค์กร

การทำงานในหน่วยงาน Service Desk นั้นไม่ใช่เพียงแค่มีทักษะทางด้านเทคนิคเท่านั้น แต่ทักษะที่สำคัญของงาน Service Desk ก็คือทักษะในการติดต่อประสานงานระหว่างบุคคล (Interpersonal Skill) ซึ่งเป็นส่วนที่จะสร้างความเข้าใจในงานบริการให้แก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เนื่องจากดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า Service Desk นั้นจะเป็นหน่วยงานแรกๆที่จะได้รับการติดต่อโดยตรงจากลูกค้าหรือผู้ให้บริการ

ในหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนทางเทคนิคส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาให้เร็วที่สุดถือว่าการให้บริการที่ดีแล้ว ซึ่งก็อาจจะใช่แต่บางครั้งต้องพยายามเข้าใจว่าสิ่งที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต้องการนั้นคือการแก้ไขปัญหาเร็วหรือการตอบสนองการร้องขอที่มีรูปแบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กระบวนการที่ได้มาตรฐาน ซึ่งทั้งสองอย่างนั้นจะเป็นส่วนสำคัญในการทำให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เมื่อใดที่ได้รับรายงานของเรื่องร้องขอบริการที่เป็นลักษณะของมืออาชีพ หากไม่มีการแสดงถึงความเชื่อมั่นมืออาชีพให้ทางลูกค้าเห็นก็จะทำให้หน่วยงาน Service Desk ไม่เป็นที่เชื่อถือของลูกค้าและผู้ใช้บริการได้ จะนำมาซึ่งการเรียกใช้บริการไปยังหน่วยงาน Technical Support โดยตรงโดยไม่ผ่านการแจ้งเรื่องทาง Service Desk ซึ่งก็หมายถึงการขาดความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อฝ่ายไอทีขององค์กร

### 2.6.1 ความต้องการหลักของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

ความต้องการหลักๆที่ลูกค้ามีต่อหน่วยงาน Service Desk มีดังต่อไปนี้

1. การจัดให้เป็น Single Point Of Contact
2. การจัดให้มีการกำหนดระดับเกณฑ์การให้บริการและระยะเวลาที่ใช้อย่างชัดเจน
3. การแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงลำดับความสำคัญในงานบริการสำหรับเรื่องที่ร้องขอบริการ
4. การที่ลูกค้าสามารถประเมินหรือติดตามสถานะในการดำเนินการเรื่องร้องขอ
5. การให้ความมั่นใจว่าเรื่องนั้นได้มีการดำเนินการอยู่ไม่ได้หายหรือขาดการติดตามเรื่อง

### 2.6.2 ระยะเวลาในการแก้ไข

การคาดการณ์สถานะของระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาเป็นแนวทางที่จะใช้สำหรับการกำหนดการมีเสถียรภาพของหน่วยงานและเพื่อระบุถึงส่วนที่เกี่ยวข้อง จากตัวอย่างนั้น อาจเป็นไปได้ที่จะกำหนดอัตราส่วนของการแก้ไขปัญหาให้ Service Desk จะสามารถแก้ไขปัญหาและเรื่องร้องขอต่างๆทั้งหมดไว้ที่ 85% แต่ในทางปฏิบัตินั้น Service Desk มีอัตราส่วน 85% เพื่อการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับเรื่องร้องขอบริการในการตอบคำถามเรื่อง Word-Processing เท่านั้น

จากตัวอย่างจะเห็นว่า การในการทำความเข้าใจถึงงานที่ Service Desk ได้รับภาระอย่างไร และเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไรบ้างนั้นก็จะทำให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพของการให้บริการและการสนับสนุนทางเทคนิค เช่นงานบริการชนิดไหนที่รับภาระในอัตราส่วนที่สูงก็จะได้มีการจัดฝึกอบรมความรู้ให้กับทั้งลูกค้าหรือผู้ให้บริการก็ดี นอกจากนี้การนำเอาเครื่องมือในการช่วยเสริมการดำเนินการเช่นการทำรายการในการตรวจสอบหรือการจัดเก็บความรู้ในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบก็จะทำให้เกิดความพร้อมในการให้บริการของ Service Desk

## 2.7 การจัดทำสถานที่ตั้งสำหรับการดำเนินงาน Service Desk

เมื่อได้ริเริ่มที่จะดำเนินการทำกิจกรรม Service Desk สำหรับงานบริการในองค์กรขึ้นแล้ว การจัดทำสภาพแวดล้อมในการทำงานให้กับพนักงาน Service Desk ให้เหมาะสมก็เป็นส่วนที่ควรจะคำนึงถึง ไม่ใช่เพียงแค่มิโตะทำงานและโทรศัพท์เท่านั้นก็พอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรณีที่ถูกคำเข้ามามีติดต่อที่หน่วยงาน การสร้างภาพพจน์ขององค์กรให้ลูกค้าได้เห็นและเป็นที่เข้าใจยอมรับจึงเป็นเรื่องที่สำคัญโดยเฉพาะให้ลูกค้าเข้าใจถึงการตั้งใจในการที่หน่วยงานหรือองค์กรในการมอบบริการที่มีคุณภาพให้แก่ลูกค้า จนบางองค์กรที่มีธุรกิจในการให้บริการได้มีการจัดให้ลูกค้าสามารถเดินทางเข้ามาชมกระบวนการดำเนินงานของ Service Desk เมื่อเริ่มได้รับเรื่องร้องขอบริการจนสิ้นสุดการบริการเป็นอย่างไร โดยอาจเป็นการจำลองให้เห็นทุกขั้นตอน

### 2.7.1 ข้อควรพิจารณาสำหรับการจัดทำสภานวแวดล้อมสำหรับ Service Desk

ข้อแนะนำสำหรับการจัดเตรียมงานเพื่อจัดตั้ง Service Desk มีดังนี้

1. ถ้าเป็นไปได้ควรจัดพื้นที่หรือที่ตั้งให้เป็นไปตามพื้นที่ๆเป็นส่วนหลักในการให้การสนับสนุนทางเทคนิค ซึ่งประกอบด้วย
    - เป็นพื้นที่ๆให้ความสะดวกสำหรับให้ลูกค้าและพนักงาน Service Desk
    - พยายามให้เป็นที่ๆมีเสียงรบกวนน้อยที่สุด
    - จัดให้เป็นสัดส่วนเฉพาะสำหรับ Service Desk
  2. ติดตั้งที่จัดเก็บเอกสารคู่มือสำหรับอุปกรณ์ไอทีทั้ง Software และ Hardware พร้อมทั้งเอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้องสำหรับการติดต่อกับลูกค้า
  3. แน่ใจว่ามีการปรับปรุงเอกสารคู่มือสำหรับงานบริการอยู่เสมอ
  4. การเตรียมอุปกรณ์ที่สามารถทำประชุมทางโทรศัพท์และการ Speaker phone ได้
  5. จัดให้มีส่วนที่เป็นที่นั่งสำหรับการปรึกษาหารือได้
  6. จัดมุมเครื่องดื่มไว้สำหรับรับรองลูกค้า
  7. มีการประชาสัมพันธ์ถึงพื้นที่ให้บริการดังกล่าวแก่ลูกค้ารวมทั้งเวลาทำการ
- ข้อคิดเมื่อมีการริเริ่มเสนอระดับการให้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมสำหรับบริการขึ้นแล้วจะต้องคิดถึงวิธีการจะดูแลปรับปรุงให้ดีขึ้นได้อย่างไร

### 2.7.2 การกำหนดรายการที่จะให้บริการ

ถึงแม้ว่ารายการของงานบริการ (Service Catalogue) จะเป็นส่วนหนึ่งของ Service Level Management ก็ตาม ทางหน่วยงาน Service Desk ก็ต้องเข้าใจถึงพื้นฐานในแต่ละรายการของงานบริการด้วยเช่นกัน โดยที่รายการของงานบริการนั้นจะเป็นตัวบอกถึงขอบเขตความพร้อมในการให้บริการขององค์กรต่อลูกค้า

มีอะไรบ้างที่เลือกให้เป็นงานบริการสำหรับองค์กรซึ่งถือว่าเป็นการพิจารณาตัดสินใจตามแนวทางธุรกิจ ดังตัวอย่าง

1. Payroll Service
2. Printing Service
3. email Service

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 4. Billing System Service

## 5. PC Service

ในอดีตหน่วยงานไอทีส่วนมากพยายามที่จะกำหนดการให้บริการเป็นไปตามประเภทของอุปกรณ์ประกอบของระบบต่างๆเป็นหลักเช่น Servers หรือ Network เป็นต้น ปัญหาในการตั้งชื่อ กำหนดการให้บริการประเภทดังกล่าวนี้จะทำให้เกิดความสับสนขึ้นได้เนื่องจากความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการนั้น ไม่ได้ให้ความสนใจในส่วนของอุปกรณ์ประกอบของระบบแต่อย่างใดในทางปฏิบัติจริงนั้นการแบ่งประเภทการบริการตามอุปกรณ์ประกอบของระบบนั้นจะเหมาะสมกับหน่วยงานสนับสนุนและบำรุงรักษามากกว่า ซึ่งจะใช้ในการกำหนดตามข้อสัญญาในอีกรูปแบบที่เรียกว่า Operational Level Agreement (OLA) ซึ่งเป็นระดับการบริการในรูปแบบของการสนับสนุนทางเทคนิคไม่ว่าจะเป็นจาก Second-Line Support หรือ Third-Party Support ก็ดี

ข้อดีอย่างแรกของการกำหนดการให้บริการตามประเภทของ Applications นั้นจะช่วยให้เมื่อมีเรื่องร้องขอบริการลงทะเบียนเข้ามา Service Desk สามารถรู้ได้ทันทีว่าเรื่องร้องขอดังกล่าวนั้นหน่วยงานใดเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ Application นั้น และหน่วยงานดังกล่าวก็รู้ทันทีว่าจะต้องดำเนินการอย่างไร นอกจากนี้การนำเอา ITIL มาใช้ในการกำหนดรูปแบบการให้บริการ พนักงานสนับสนุนทางเทคนิคก็จะทำงานได้สะดวกขึ้นเนื่องจากกระบวนการขั้นตอนของ ITIL นั้นจะสามารถนำไปปรับเปลี่ยนใช้ได้กับงานบริการขององค์กรได้ เพราะเป็นที่ยอมรับในวงการธุรกิจการให้บริการ

## 2.7.3 การเตรียมความพร้อมก่อนการเริ่มใช้ Service Desk

สิ่งสำคัญก่อนการที่จะนำเอาการบริการ Service Desk ออกให้บริการสู่ลูกค้า จะต้องได้รับการทำการทดสอบความพร้อมอย่างเต็มรูปแบบตามประเด็นหลักๆดังนี้

1. มีการปรับปรุงข้อมูลของ Service Catalogue
2. มีการปรับปรุงข้อมูลล่าสุดเกี่ยวกับ กระบวนการดำเนินงาน หรือขั้นตอนในการปฏิบัติงาน หรือเอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง
3. มีการอบรมความรู้ให้กับพนักงาน Service Desk ตามระดับทางทักษะที่ต้องการ รวมทั้งการจัดฝึกอบรมความรู้ในการใช้เครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้กับระบบ Service Desk
4. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
5. มีการตกลงข้อสัญญาเรื่อง SLA และ OLA
6. ความพร้อมที่เกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการในการส่งต่อเรื่องร้องขอบริการ (Escalation Procedures) ไปยังส่วนที่ให้การสนับสนุนทางเทคนิคทุกส่วน
7. มีรายชื่อของผู้ที่สามารถจะติดต่อประสานงานในแต่ละส่วนงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. ต้องการรายการที่เกี่ยวกับ เอกสารขั้นตอนการตรวจสอบ (Check List) และ Known Errors จาก หน่วยงาน Second-Line Support

9. ตารางเวลาการทำงานในการบริการ

10. รายการที่เกี่ยวกับทักษะความสามารถของพนักงานสนับสนุนทางเทคนิคแต่ละท่าน

11. รายละเอียดโครงสร้างองค์กรของบริษัท Third-Party Support ที่พร้อมให้บริการในการสนับสนุนด้านเทคนิค

12. รายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับข้อผิดพลาดในการทำงานต่างๆของระบบ (Know Error)

13. รายละเอียดของสัญญาและรายการสำหรับติดต่อของบริษัท Third-Party Support

14. พยายามควบคุมให้ทาง Third-Party Support นั้นได้ปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการทำงานของงานบริการตามที่กำหนด

15. รายละเอียดสัญญาข้อตกลงของ Third-Party Support ที่เกี่ยวกับการให้บริการสนับสนุนทางเทคนิคและการบริการในการบำรุงรักษาระบบ

ในหลายๆองค์กรใช้เงินลงทุนและทรัพยากรเป็นจำนวนมากมาสำหรับการเสนอบริการอย่างเต็มรูปแบบแก่ลูกค้าทั้งในเรื่องของการปรับปรุงพัฒนาบริการหรือการวางแผนการดำเนินงานและการจัดการเรื่องการอบรมส่งเสริมการเรียนรู้ในแก่ทรัพยากรในองค์กร แต่สิ่งที่สำคัญมากที่สุดในการที่จะนำพาให้การดำเนินงานด้านบริการและสนับสนุนทางเทคนิคประสบกับปัญหาและอาจเกิดการล้มเหลวได้ก็คือการไม่ใส่ใจหรือปล่อยปะละเลยในการที่จะควบคุมคุณภาพของการบริการและการเพิ่มเติมสิ่งต่างๆที่อยู่นอกเหนือของเขตการดำเนินงาน ในทางกลับกันสิ่งที่จะสร้างให้เกิดผลสำเร็จในการเสนอบริการเพื่อความสำเร็จของธุรกิจได้นั้นจะต้องสามารถนำเสนอความมีประสิทธิภาพและความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงานด้านบริการและงานสนับสนุนทางเทคนิคให้เป็นรูปธรรม

ส่วนประกอบที่ต้องเตรียมการที่สำคัญอีกอย่างก็คือคู่มือรายละเอียดการใช้งานของแต่ละโปรแกรมระบบและอุปกรณ์เครื่องมือที่จะให้ในการสนับสนุนการบริการทางเทคนิคแก่พนักงาน Service Desk หรือ Second-Line Support รายละเอียดข้อมูลที่จะประกอบในหนังสือคู่มือก็จะเกี่ยวกับเรื่องต่างๆเช่น เทคนิคในการตรวจสอบแก้ไขปัญหาของโปรแกรมระบบหลักๆและอุปกรณ์ประกอบสำคัญต่างๆที่ได้ทำการให้บริการอยู่ รวมทั้งขั้นตอนในการตรวจสอบการทำงานเบื้องต้น รวมทั้งการเตรียมข้อมูลสำคัญเบื้องต้นที่จะเสนอให้ทางผู้ให้บริการได้มีการปฏิบัติก่อนเรียกขอบริการเช่น ชื่อของ (Application name) หรือ Error Code หรือ Serial Number ของอุปกรณ์เป็นต้น ซึ่งการที่สามารถทำให้ลูกค้าหรือผู้ให้บริการและ Service Desk สามารถประสานความร่วมมือในการทำงานร่วมกันได้นี้จะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดงานบริการที่ได้คุณภาพ

การนำเอาเทคโนโลยีทาง Internet หรือ Intranet มาใช้ในการเผยแพร่เอกสารคู่มือดังกล่าวก็จะเป็นการช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการได้มากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 2.7.4 การใช้งานประชาสัมพันธ์ในการเสนองานบริการ Service Desk

การได้มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีเพื่อแนะนำถึงการให้บริการรูปแบบใหม่อย่าง Service Desk ให้แก่ทางลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับรู้อย่างทั่วถึงและการนำเสนอถึงประโยชน์ที่ทางธุรกิจหรือองค์กรจะได้รับในเรื่องของการให้บริการดังกล่าวนี้ จะเป็นส่วนช่วยเสริมสร้างให้เกิดการความเข้าใจที่ดีขึ้นของลูกค้าในการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวซึ่งจะเป็นผลดีในการดำเนินงานของฝ่ายบริหาร ไอที สิ่งควรพิจารณาในการนำเสนอการบริการจะประกอบด้วยส่วนต่างๆดังนี้

1. แสดงให้เห็นถึงความเป้าหมายแห่งความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยผ่านการนำเสนอฝ่ายธุรกิจว่าสิ่งที่กำลังดำเนินการอยู่นั้นให้ประโยชน์อย่างไร
2. มุ่งหมายในการปรับปรุงการดำเนินงานทุกๆ ไปให้ดีขึ้นเช่น รูปแบบการออกจดหมายชี้แจง หรือการแสดงให้เห็นถึงระดับของความพอใจของลูกค้าต่องานบริการ
3. แสดงตัวอย่างให้เป็นถึงการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายขณะมีการดำเนินงานของการบริการเกิดขึ้นอย่างไร เช่น การลดต้นทุนของงานบำรุงรักษา หรือมูลค่าของการลงทุนที่ได้รับ หรือทำให้เกิดการตอบสนองบริการต่อลูกค้าดีขึ้น เป็นต้น
4. แสดงให้เห็นถึงสิ่งที่ได้ทำสำเร็จแล้วและมีประโยชน์อย่างไรต่อองค์กรหรือลูกค้า
5. กำหนดให้งานบริการอยู่ในแผนงานทางการตลาด
6. ความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานกับส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ Service Desk

#### 2.7.5 สำหรับประเด็นที่จะทำให้บรรลุผลสำเร็จต่อการดำเนินงาน Service Desk นั้นมีดังนี้

1. จัดให้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับในช่วงสั้นๆเมื่อได้ดำเนินงาน Service Desk
2. เริ่มต้นดำเนินงานกับเรื่องที่ยากๆก่อนและโดยใช้วิธีการดำเนินงานในลักษณะแบ่งงานออกเป็นช่วงๆ
3. พยายามดำเนินกระบวนการให้เกิดการมีส่วนร่วมของลูกค้าต่องานบริการ Service Desk เพื่อให้ทราบถึงการคุณภาพของบริการและเห็นว่างานบริการสำคัญอย่างไร
4. อธิบายถึงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจากผลดำเนินงาน Service Desk
5. ดึงทางบริษัทจากภายนอกที่เกี่ยวข้องกับงานบริการเข้ามามีส่วนร่วม
6. การพยายามให้พนักงานที่ให้บริการและสนับสนุนทางเทคนิคได้เห็นถึงประโยชน์ในงานของเขาพร้อมทั้งพยายามที่จะหลีกเลี่ยงที่จะทำให้เกิดการต่อต้านในกระบวนการทำงาน
7. ทำการเน้นย้ำแก่พนักงานผู้ให้บริการรวมทั้งผู้จัดการด้านบริการทุกคนให้ทราบถึงความสำคัญต่อตัวลูกค้าหรือผู้ใช้บริการและคุณภาพของการบริการ

#### 2.7.6 การทำให้เกิดความสำเร็จในระยะสั้น(Quick Win)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การหาวิธีที่ทำให้เกิดผลสำเร็จในระยะสั้น (Quick Win) นั้นก็ควรที่จะต้องให้ผลงานที่ออกมาตรงตามความต้องการหลักๆของลูกค้าต่องานบริการ Service Desk และโดยต้องใช้ระยะเวลาสั้นและเป็นที่ยอมรับต่อลูกค้า ดังนั้น Quick Win จะเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการเริ่มต้นของการดำเนินการเพื่อให้เห็นถึงพัฒนาการที่ดีขึ้นของการดำเนินงานบริการ Service Desk แก่ลูกค้าและองค์กร ดังตัวอย่างสิ่งที่ Quick Win ควรจะมีดังนี้

1. ทำให้ลูกค้าและองค์กรยอมรับและเข้าใจถึงผลที่ได้ในการดำเนินการดังกล่าว
2. เน้นที่การตอบสนองบริการที่รวดเร็วจากการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน
3. การสร้างความเป็นมืออาชีพในทุกกระบวนการของบริการ
4. การเข้าถึงสถานะของการดำเนินงานบริการให้แก่เรื่องร้องขอ
5. เสนอให้มีส่วนที่ลูกค้าสามารถโต้ตอบกับบริการผ่านทาง การลงทะเบียนเรื่องร้องขอ บริการและการสามารถเข้าไปดูสถานะของการดำเนินงานในเรื่องร้องขอดังกล่าวได้ด้วยตนเอง
6. จัดทำรายงานหรือขอบเขตของการให้บริการและคู่มือเบื้องต้นสำหรับการขอบริการ
7. ปรับปรุงงานบริการให้มีการประสานงานกับภาคธุรกิจให้ดีขึ้น
8. พยายามลดเวลาในการแก้ไข Incident ที่เกิดขึ้น
9. การปรับปรุงการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานบริการ Service Desk ให้องค์กรได้รับทราบเป็นระยะๆ

## 2.8 การฝึกอบรมให้ความรู้สำหรับงาน Service Desk

วัตถุประสงค์ของการจัดเตรียมการเพื่อฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงาน Service Desk ก็เพื่อปรับปรุงพัฒนาความรู้ให้มีความพร้อมในเรื่องงานบริการและวิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมของการบริการแก่ทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ และแก้ไขข้อบกพร่องและสร้างความเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นของงานบริการของผู้ใช้บริการอย่างเช่น การดำเนินการ Service Desk อาจทำให้เกิดผลกระทบในแง่ลบกับผู้ให้บริการบางส่วน หรือการสร้างภาระของงานที่ไม่จำเป็นให้เกิดขึ้นกับพนักงานสนับสนุนด้านเทคนิค วัตถุประสงค์สุดท้ายก็เพื่อการดำเนินการจัดเป็นรายการเพื่อการศึกษาเกี่ยวกับงานบริการเพื่อการแก้ไขปรับปรุงจุดบกพร่องให้แก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทั้งลูกค้าหรือผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการ เป็นต้น

### 2.8.1 ทักษะที่ไม่เกี่ยวข้องกับทางเทคนิค (Soft Skill)

สำหรับ Soft Skills นั้นจะเป็นการมุ่งเน้นทักษะที่เกี่ยวกับ Interpersonal Skill หรือ ประสิทธิภาพการทำงาน หรือ บุคลิกภาพที่ต้องการในงานของการให้บริการแก่ลูกค้าและผู้ใช้

ส่วนมากของการให้บริการที่ดีนั้นทุกคนจะให้ความสำคัญแก่เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้า หรือการรักษาฐานลูกค้าหรือการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวให้เกิดขึ้นกับลูกค้าของตนเอง เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นเข้าไปใช้ประโยชน์ในการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นอกจากนี้ก็เป็นประเด็นเรื่องสำคัญหลายๆเช่น คุณภาพ หรือความสม่ำเสมอหรือความเชื่อถือหรือ การเพิ่มมูลค่ารวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ แต่ในบางครั้งสิ่งเล็กๆที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ อยู่อาจทำให้เกิดการทำลายความสัมพันธ์ต่องานบริการแก่ลูกค้าได้เสมอเช่นกัน ซึ่งเมื่อนั้นลูกค้าก็จะเปลี่ยนไปใช้บริการแก่คู่แข่งทางการค้ารายอื่นๆ ได้ ดังนั้นสิ่งที่ดีที่สุดในการจะสร้างความสัมพันธ์อันดีในการบริการต่อลูกค้า นั้น ควรจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบทุกครั้งถึงสิ่งที่จะปฏิบัติต่อลูกค้าเหล่านั้น และควรจะถามตัวเองเสมอว่าทุกสิ่งทุกอย่างที่ให้พูดกับลูกค้าไปนั้นได้ ดำเนินการตามคำพูดทุกประการหรือไม่ ดังนั้นเพียงแค่ไม่มองข้ามสิ่งเล็กน้อยดังที่ได้กล่าวมาแล้วนี้ก็จะทำให้สามารถที่จะรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าได้เช่นกัน

## 2.8.2 การมุ่งเน้นที่ด้านการจัดการ (Managerial Focus)

มีข้อที่ควรปฏิบัติอยู่สามประการสำหรับสำหรับการบริหารจัดการดังนี้

### 2.8.2.1 การสร้างการทำงานเป็นทีม (Team work)

ผู้จัดการที่ดูแลงานบริการควรสร้างการทำงานให้เป็นทีมและการให้เกิดการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น อย่างเช่นพนักงานที่ให้บริการนั้นจะได้รับรู้ถึงความต้องการ โดยตรงจากลูกค้าจากเรื่องข้อร้องเรียนต่างๆ ดังนั้นหากผู้จัดการได้มีการสอบถามพนักงานผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอก็จะช่วยให้รับทราบถึงความต้องการต่างๆซึ่งบางครั้งอาจต้องทำการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานในการบริการให้เป็นไปตามความต้องการที่ได้รับทราบมา นอกจากนี้ควรเปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมงานมีการเสนอความคิดใหม่ๆและหากเป็นความคิดที่เหมาะสมก็ควรจะนำความคิดเหล่านั้นมาสร้างให้เกิดเป็นรูปธรรมต่อไป

### 2.8.2.2 การให้ความช่วยเหลือและเป็นที่ยอมรับอย่างจริงจัง

การที่ผู้จัดการได้เข้าไปมีส่วนให้คำปรึกษาช่วยเหลือทีมในข้อประเด็นปัญหาอย่างใกล้ชิดก็จะช่วยให้เกิดสภาพแวดล้อมของการทำงานที่เกิดความจริงใจในการช่วยเหลือซึ่งกันและกันมากขึ้น

### 2.8.2.3 จัดการเรื่องต่างๆที่ยังไม่มีความชัดเจน

เนื่องจากผู้จัดการส่วนมากจะใช้เวลาอยู่กับการประชุมรายงานและรับปัญหา ทำให้ไม่มีเวลาเหลือสำหรับการเข้าไปมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของพนักงานในทีมมากนัก ดังนั้นควรจะมีการเข้าไปรับรู้และมีส่วนร่วมในการรับเรื่องร้องขอที่เกิดขึ้นในงานบริการให้มากที่สุด โดยไม่จำเป็นต้องทำเป็นประจำเพียงแต่ปฏิบัติให้เพียงพอที่จะสามารถทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกว่าได้มีส่วนร่วมก็พอ ดังนั้นเพียงแค่แน่ใจว่าได้ลดความเป็นผู้จัดการออกจากตัวเองทุกครั้งเมื่อมีการร่วมกันแสดงความคิดเห็นเกิดขึ้นภายในทีมงาน

### 2.8.3 การให้ความสำคัญเกี่ยวกับประวัติการทำงานของ Service Desk

การคัดสรรและรักษาพนักงานที่มีความเหมาะสมกับงาน Service Desk เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความสำเร็จ การมุ่งเน้นเฉพาะทักษะทางด้านเทคนิคอย่างเดียวนั้นจะไม่เพียงพออีกต่อไปแล้วจะต้องมีทักษะทางด้าน Professional Skill ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญ ในความเป็นจริงนั้นองค์กรที่ประสบผลสำเร็จในการให้บริการส่วนมากเลือกที่จะรับพนักงานจากประวัติด้านธุรกิจหรือจากผู้ที่ผ่านงานด้านอุตสาหกรรมในการบริการ แล้วนำมาปรับปรุงทักษะความรู้ทางด้านเทคนิคเพิ่มเติมภายหลัง ทุกวันนี้การทำงานแบบมืออาชีพถือเป็นต้นแบบหลักของงาน Service Desk ซึ่งจะต้องมีส่วนประกอบดังนี้

1. การให้ความสำคัญต่อลูกค้าก่อนเสมอ
2. การมีทักษะการติดต่อสื่อสารและทักษะในกระบวนการจัดการปัญหาอย่างไปรูปแบบ
3. ได้รับการอบรมทางด้าน Interpersonal Skills
4. การรู้ภาษาอังกฤษ
5. สามารถเข้าใจถึงเป้าหมายวัตถุประสงค์ทางธุรกิจขององค์กร
6. มีความสามารถที่จะเข้าใจและรับทราบถึงสิ่งดังนี้
  - ผลกระทบทางธุรกิจต่อปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า
  - ลูกค้านั้นอาจไม่มีหน่วยงานในการให้การสนับสนุนทางด้านเทคนิค
  - ลูกค้านั้นมีความชำนาญเฉพาะส่วนที่ตนเองถนัดเท่านั้น
7. การเสริมสร้างความรู้เพื่อที่จะมอบการบริการที่มีคุณภาพให้แก่ลูกค้า

### 2.8.4 หน้าที่ความรับผิดชอบและแนวความคิดของพนักงาน Service Desk

หน้าที่หลักของพนักงาน Service Desk ที่จะต้องมอบบริการทางเทคนิคให้แก่ธุรกิจในการปฏิบัติการ การนำเสนอ ตามคุณลักษณะดังนี้

1. การทำงานเป็นทีมเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความสำเร็จในงานบริการเพราะโดยทั่วไปนั้นพนักงานสนับสนุนทางด้านเทคนิคนั้นจะอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ๆสามารถจะสามารถตรวจสอบความถูกต้องและสิ่งที่ควรปรับปรุงในกระบวนการดำเนินงานบริการหรือขั้นตอนในการปฏิบัติหรือสิ่งจำเป็นอื่นๆที่เกี่ยวกับงานบริการที่จะทำให้เกิดความพอใจต่อลูกค้าโดยตรง
2. การเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้นั้นในสถานะการสนับสนุนที่เป็นไปตามความต้องการนั้น อาจจะไม่ใช่สิ่งที่เกิดจากความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าหรือผู้ขอบริการจริงๆ ซึ่งการร้องขอนั้นอาจจะเกิดจากแรงกดดันภายในหน่วยงานของผู้ร้องขอเอง หรืออาจต้องเจอกับเส้นตายตามเงื่อนไขของผู้ร้องขอบริการก็เป็นได้ ดังนั้นการให้การสนับสนุนและตรวจสอบรายละเอียดของเรื่องร้องขอบริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดการบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ขอบริการและเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจขององค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ความให้บริการอย่างมืออาชีพนั้นความมีการสร้างจิตสำนึกในเรื่องความเป็นมืออาชีพที่จะต้องสามารถแยกแยะระหว่างงานให้บริการและเรื่องส่วนตัวที่อาจจะมีผลกระทบต่องานบริการได้

### 2.8.5 วิธีการปฏิบัติต่อลูกค้าหรือผู้ขอบริการ

มีรายละเอียดบางเรื่องที่จะต้องอาศัยทักษะในการปฏิบัติอื่นๆเพื่อช่วยปรับปรุงการรับงานบริการรับเรื่องร้องขอจากลูกค้า ซึ่งทักษะดังกล่าวจะได้แก่

1. การสร้างความประทับใจในครั้งแรก (First Impressions Count) ที่ได้ให้บริการแก่ลูกค้าเมื่อมีการติดต่อร้องขอบริการจากลูกค้าครั้งแรกนั้นควรจะเริ่มด้วยการแนะนำตัวเอง จากนั้นก็พยายามที่จะนำเสนอถึงแผนที่จะดำเนินการต่อเรื่องที่ทางลูกค้าร้องขอความช่วยเหลือว่ามีแนวทางแก้ไขอย่างไรให้ทางลูกค้าได้เข้าใจ ซึ่งนั่นจะเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้แสดงถึงความสามารถในการแก้ไขและวิเคราะห์ปัญหาแก่ผู้ร้องขอบริการ ซึ่งก็จะได้มาซึ่งความไว้วางใจในการขอบริการครั้งต่อไป ข้อแนะนำสำหรับการโต้ตอบการแก้ไขปัญหากับลูกค้าที่หากเป็นเรื่องที่ไม่สามารถตอบคำถามได้ชัดเจนก็ควรจะแสดงให้ผู้ขอบริการเห็นว่าเรานั้นไม่สามารถรู้หรือแก้ไขได้ทุกๆเรื่องแล้วควรจะเสนอแนะหรือช่วยเหลือโดยการส่งต่อ ไปยังส่วนสนับสนุนอื่นที่มีความชำนาญในเรื่องดังกล่าวให้ช่วยเหลือต่อไป ไม่ควรตอบตรงๆว่าไม่รู้เรื่องเลย เพราะจะทำให้เกิดความไม่ประทับใจในการขอใช้บริการครั้งแรกก็ได้ ซึ่งก็จะนำมาซึ่งความเชื่อมั่นต่อธุรกิจขององค์กรได้เลยทีเดียว

2. การยอมรับเรื่องร้องขอต่างๆเป็นเหมือนเรื่องของตนเอง (Accept Ownership) เป็นการแสดงความเอาใจใส่ในเรื่องร้องขอความช่วยเหลือจากลูกค้าเหมือนเป็นปัญหาของตนเอง โดยมีขั้นตอนอยู่ว่าจะต้องแจ้งรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการให้ทางลูกค้าทราบเป็นระยะ พยายามแสดงให้เห็นว่าสิ่งที่ลูกค้ากังวลนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับงานบริการ และไม่ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมีความซับซ้อนหรือไม่ก็ตามจงแสดงให้เห็นว่ายังอยู่ในการช่วยเหลือของ Service Desk เสมอ นอกจากนี้การส่งต่อเรื่องร้องขอต่างๆไปยังหน่วยงานสนับสนุนทางเทคนิคอื่นๆนั้นไม่ควรจะส่งไปอย่างไม่ได้มีข้อมูลรายละเอียดเบื้องต้นใดๆเลยแก่หน่วยงานสนับสนุนทางเทคนิค การสอบถามและเก็บรายละเอียดเบื้องต้นนั้นถือเป็นสิ่งที่แสดงถึงความรับผิดชอบในหน้าที่ของ Service Desk ที่ควรกระทำอย่างสม่ำเสมอ

3. พยายามคุยสอบถามกับลูกค้าให้สามารถเข้าใจในปัญหาและแนวทางแก้ไข สำหรับข้อแนะนำในการเริ่มต้นสอบถามถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้เป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยทำให้การแก้ไขปัญหาที่เร็วขึ้นเช่นอาจเริ่มต้นถามถึงความชำนาญในการใช้งานของโปรแกรมกับผู้ใช้ว่าเคยใช้มานานหรือยัง ซึ่งอาจจะมีทั้งผู้ที่เริ่มใช้หรือผู้ที่มีความชำนาญอยู่แล้ว สำหรับข้อแนะนำอื่นๆก็เช่นใช้การยกตัวอย่างเปรียบเทียบคำอธิบายทางเทคนิคกับสิ่งที่น่าจะเข้าใจได้ง่ายขึ้น สำหรับคำพูดที่ควรหลีกเลี่ยงในการใช้กับลูกค้าในการพูดคุยเพื่อจะสอบถามเพื่อตรวจสอบปัญหาที่เช่น การบอกว่า

เป็นปัญหาที่ยาก หรือการกล่าวในทำนองว่ายังไม่เคยเจอปัญหาแบบนี้มาก่อนหรือว่าเครื่องของตัวเองยังใช้ได้เลย เป็นต้น

4. การมองปัญหาต่างๆ ในมุมมองของผู้ใช้หรือลูกค้า ปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้านั้นเป็นไปได้ว่าอาจสร้างแรงกดดันที่ต้องการจะให้ปัญหานั้นได้รับการแก้ไข โดยเร็วที่สุดเนื่องจากงานของเขาเหล่านั้นอาจจะใกล้เส้นตายที่กำหนดก็ได้ ดังนั้นการให้ความช่วยเหลือจะต้องมีการติดตามปัญหาอย่างใกล้ชิดเพื่อไม่ให้ลูกค้าคิดว่าปัญหานั้นไม่ได้รับความใส่ใจเท่าที่ควร แต่หากปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นอยู่นอกเหนือที่จะสามารถแก้ไขได้ให้รีบทำการปรึกษาผู้จัดการหรือ Second Line Support ให้ช่วยหาแนวทางการแก้ไขต่อไปทันที

### 2.8.6 การเริ่มต้นปฏิบัติงานจากเป็นผู้ฟัง

หน้าที่ของการเป็น Service Desk ที่ดีอีกอย่างหนึ่งก็คือการเป็นผู้รับฟังที่ดี และพูดได้ตอบในเรื่องทักษะการให้บริการทางเทคนิคเท่านั้น ข้อควรจำในการรับฟังเรื่องร้องขอบริการจากทางลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีตัวอย่างดังนี้

1. ควรเป็นผู้รับฟังที่ดีคือการตั้งใจฟังและพยายามทำความเข้าใจในสิ่งที่ได้รับฟัง
2. ควรเป็นผู้รับฟังที่มีการต้นตัวและพร้อมจะรับฟังอยู่เสมอ นอกจากนี้ควรรับฟังปัญหาในมุมมองของผู้รับบริการ โดยอาจมองผ่านความรู้สึกทางสายตา
3. ควรจะทำความเข้าใจในสิ่งที่ได้รับฟังจากลูกค้าถึงเหตุผลของการพูดนั้นมาจากอะไร สิ่งหนึ่งสำหรับการฟังที่ดีก็คือการที่ได้มีการสอบถามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมซึ่งการตั้งคำถามนั้นจะทำให้สามารถได้คำตอบที่จะทำให้ได้ทราบถึงประเด็นของปัญหาที่ผู้พูดพยายามอธิบายอยู่

การฟังนั้นสามารถแยกออกได้หลักๆ เป็นสองลักษณะได้แก่ การฟังแบบ Passive และการฟังแบบ Active ซึ่งทั้งสองลักษณะนั้นมีความแตกต่างกันข้าม ในการฟังแบบ Passive นั้นจะเหมือนเป็นการรับฟังข้อความเข้ามาแล้วไม่มีการนำมาเริ่มต้นปฏิบัติหรือนำมาขยายความเพื่อความเข้าใจใดๆทั้งสิ้น ส่วนการฟังแบบ Active นั้นก็จะเป็นลักษณะตรงกันข้ามคือเมื่อได้รับฟังแล้วก็เริ่มที่จะทำความเข้าใจในเรื่องราวที่ได้รับฟังและทำการแบ่งแยกประเภทของเรื่องราวเพื่อการติดต่อประสานงานหรือได้ตอบได้อย่างตรงประเด็น ดังนั้นการฟังแบบ Active จึงเป็นทักษะในการฟังที่สำคัญที่ต้องมีการอบรมให้สามารถปฏิบัติได้และเป็นทักษะที่จำเป็นต้องเกิดขึ้นในตัวพนักงาน Service Desk ทุกคน

### 2.8.7 การให้การอบรมพนักงาน Service Desk

ในการทำการอบรมความรู้ให้แก่พนักงาน Service Desk นั้นไม่ควรที่จะเน้นเพียงเรื่องของการทำหน้าที่เป็นแค่ First Line Support เท่านั้นหากต้องการที่จะทำให้ Service Desk นั้นแสดงถึงความเป็นมืออาชีพและต้องการให้เป็นที่เชื่อถือต่อลูกค้าและผู้ให้บริการนั้น พนักงาน Service Desk

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้โดยไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทุกคนควรได้รับการฝึกอบรมทักษะการทำงานในลักษณะอื่นๆเพิ่มเติมที่จะเป็นส่วนสำคัญในการช่วยปรับปรุงให้งานบริการของ Service Desk ดีขึ้นซึ่งจะได้แก่ทักษะดังต่อไปนี้

1. ทักษะในการปฏิสัมพันธ์ทั่วไปกับผู้อื่น (Interpersonal Skill)
2. เทคนิคในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นผ่านโทรศัพท์
3. เทคนิคในการเขียนเพื่อการโต้ตอบเช่น email หรือ จดหมายเป็นต้น
4. ทักษะการรับฟังแบบ Active และการสอบถามข้อมูล
5. การบริหารจัดการตัวเองภายใต้แรงกดดันและเรื่องฟุ้งรื่องที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน

## 2.9 การสร้างกระบวนการขั้นตอนการให้บริการไอที Service Desk

### 2.9.1 การนำเสนอเพื่อพิจารณาเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน Service Desk

เมื่อเริ่มมีการออกแบบวางแผนกระบวนการและขั้นตอนการทำงานของ Service Desk เพื่อให้ทางฝ่ายบริหารเข้าใจถึงประโยชน์ของโครงการนั้น ข้อมูลสำคัญที่จะต้องมีการนำเสนอที่ดังนี้

1. กระบวนการและขั้นตอนในการตรวจสอบทั่วไปให้มีความเหมาะสมเสมอ
2. การพยายามดึงผู้เกี่ยวข้องเข้าร่วมในการพิจารณา
3. การจัดการเพื่อบริหารเวลาและทรัพยากร
4. ในการนำเสนอควรจะมีแนวทางในการเลือกเพื่อความสมบูรณ์ในการพิจารณา
5. จัดเตรียมข้อมูลอ้างอิงที่ได้รับการวิเคราะห์เกี่ยวกับแนวทางของ Incident และ Problem

### 2.9.2 เทคนิคทั่วไปการสร้างกระบวนการและขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การจัดเตรียมบทสนทนาถามตอบทั่วไปในการจัดการรับเรื่องร้องขอบริการจากลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นลำดับขั้นตอนในการสอบถามและขั้นตอนในการตอบสนองการร้องขอที่มีขึ้นซึ่งจะเป็นสิ่งที่จะช่วยในแน่ใจว่าทั้งลูกค้าและผู้ให้บริการไม่ได้ลืมหรือขาดตกสิ่งใดๆในการรับเรื่องร้องขอบริการ ซึ่งการเตรียมสิ่งดังกล่าวจะทำให้ผู้ติดต่อหรือลูกค้าเห็นถึงความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ข้อสำคัญในการนำเอาเทคนิคทั่วไปในการสร้างกระบวนการและขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการมีดังนี้

1. การรับสายลูกค้าเช่น ระยะเวลาในการรับสายเรียก
2. การระบุข้อมูลการติดต่อของลูกค้า
3. การยืนยันเกี่ยวกับข้อมูลการติดต่อที่ได้รับ
4. การกำหนดบทสนทนาเริ่มต้นในการรับเรื่องร้องขอบริการกับลูกค้า เช่น การกล่าวสวัสดีพร้อมถามถึงสิ่งที่ต้องการให้ช่วยเหลือ เป็นต้นแต่ทั้งนี้ทั้งนั้นจะต้องพยายามฝึกที่จะใช้น้ำเสียงที่เป็นมิตรไม่ใช่เป็นเหมือนการอ่านบทคำสนทนา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.9.3 ข้อมูลรายละเอียดและการระบุตัวตนสำหรับการติดต่อของลูกค้า

การมีการระบุข้อมูลรายละเอียดของลูกค้าอย่างถูกต้องเป็นส่วนสำคัญในการที่จะจัดการในเรื่องร้องขอบริการสำหรับลูกค้าแต่ละรายอย่างเหมาะสมและถูกต้อง การทำให้บริการสามารถทราบข้อมูลรายละเอียดของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการนั้นย่อมดีกว่าการที่ผู้ใช้บริการสามารถที่จะสนับสนุนช่วยเหลือเท่านั้น สำหรับตัวอย่างชนิดของข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อมีตัวอย่างดังนี้

1. ชื่อและนามสกุล
2. รหัสของลูกค้า
3. การระบุชนิดของอุปกรณ์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ติดต่อ
4. อีเมลที่ใช้ในการติดต่อ
5. หมายเลขโทรศัพท์และ FAX ทั้งที่ทำงานและส่วนตัว
6. สถานที่ตั้งของที่ทำงานและที่อยู่อาศัย
7. บันทึกอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลในการระบุตัวตนของลูกค้าอย่างถูกต้อง

วิธีการระบุตัวตนลูกค้าควรจะต้องสามารถทำได้โดยการสอบถามข้อมูลเพียงหนึ่งหรือสองคำถามเท่านั้นสำหรับลูกค้าที่มีข้อมูลติดต่ออยู่แล้ว โดยจะมีการเชื่อมโยงไปยังรายละเอียดของฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องซึ่งจะเก็บอยู่ในระบบการให้บริการและสามารถแสดงรายละเอียดที่เหลือทั้งหมดได้ทันที

### 2.9.4 การดูแลรักษาฐานข้อมูลของลูกค้าและผู้ใช้บริการ

การจัดการในเรื่องของฐานข้อมูลลูกค้าให้มีเพียงที่เดียวนั้นจะพบว่าเป็นประเด็นที่ทางหลายๆองค์กรพยายามทำการแก้ไขอยู่ เพราะเนื่องจากโดยทั่วไปการมีหลายๆหน่วยงานจะมีแหล่งข้อมูลที่แยกออกจากกัน อย่างเช่น ข้อมูลจากหน่วยงานทรัพยากรบุคคลจะเก็บชื่อและที่อยู่ ส่วนทางหน่วยงานไอทีก็จะเก็บข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์และเครื่องคอมพิวเตอร์เท่านั้น เป็นต้น

กระบวนการที่จะช่วยให้การดูแลรักษาและปรับปรุงรายละเอียดข้อมูลของลูกค้าก็ดีหรือผู้ใช้บริการก็ดีหรือบริษัทผู้ค้าก็ดีนั้นควรจะเริ่มจากการตอบคำถามเหล่านี้เพื่อนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุงข้อมูลที่เหมาะสมต่อไป

1. อะไรเป็นสิ่งที่ต้องการจะเก็บบ้าง
2. เป็นข้อมูลสำหรับใคร
3. จะสามารถนำข้อมูลมารวบรวมได้อย่างไร
4. จะสามารถทำการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยได้อย่างไร
5. ใครจะเป็นผู้ดูแลหลักในการจัดการข้อมูล

## 2.10 การตรวจสอบรายงานการบริการไอที

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสามารถในการบริหารจัดการข้อมูลอย่างมีคุณภาพจะทำให้หน่วยงานบริการมีการปรับปรุงพัฒนาให้เป็นที่ไปตามความต้องการได้อย่างถูกต้อง การนำข้อมูลรายงานที่เกี่ยวกับการบริการอย่างเช่นเข้าถึงประวัติของการเรียกใช้บริการ Incidents, แนวโน้มของการขอใช้บริการและปริมาณภาระในการให้บริการของหน่วยงานจะช่วยทำให้ Service Desk manager สามารถที่จะกล้าตัดสินใจสำหรับการจัดการในแต่ละเรื่องในงานบริการนี้เช่นการพิจารณาการเพิ่มทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับงานหรือการจะต้องขออนุมัติงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในด้านนี้

### 2.10.1 รายงานปริมาณภาระในการให้บริการ (Workload) เพื่อการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ Workload จะช่วยให้สามารถทำการจัดการกำหนดระดับทักษะของเจ้าหน้าที่ กิติ จัดสรรช่วงเวลาในการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมรวมทั้งการกำหนดรูปแบบของการทำงานในการให้บริการเป็นแบบรายวันหรือรายสัปดาห์ ในภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ Technical support ที่ทำหน้าที่ตั้งแต่เริ่มต้นรับ Incidents จนถึงสิ้นสุดการให้บริการนั้นต้องการข้อมูลในเรื่องการใช้เวลาในการจัดการในแต่ละขั้นตอนของ Incident Life-cycle จะต้องได้รับการบันทึกเวลาที่ใช้ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นในแต่ละส่วนของการทำงานและเวลาทั้งหมดของแต่ละ Incidents จากตัวอย่างในรูปแบบบันทึกการใช้เวลาทั้งหมดในการดำเนินการในหนึ่ง Incident ใช้เวลาทั้งสิ้นประมาณ 4 ชั่วโมงจึงเสร็จสิ้น ในตารางจะเป็นเจ้าหน้าที่ Third-party support นั้นใช้เวลาในการทำงานของ Incident นี้มากกว่าส่วนอื่นซึ่งข้อมูลดังกล่าวสามารถนำไปวิเคราะห์เพื่อการกำหนดความสำคัญในการให้บริการของแต่ละ Incident และกำหนดระยะเวลาในการใช้เพื่อจัดการ ซึ่งการทำวิเคราะห์หาปริมาณการรับภาระในการให้บริการจะช่วยทำให้หน่วยงานบริการสามารถจะนำเสนอรูปแบบการให้บริการ โดยที่การกำหนดสัญญา Service Level Agreement ตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลของ Incident Workload ที่ใช้ในการวิเคราะห์

Support Group	Assigned Time
Service Desk	10 นาที
PC support	1 ชั่วโมง 50 นาที
Third party engineer	1 ชั่วโมง 30 นาที
Service Desk	30 นาที

### 2.10.2 ความถี่ในการใช้รายงานเพื่อการตรวจสอบ

หน่วยงานบริการควรมีการสร้างให้เกิดความต่อเนื่องในการจัดทำรายงานเพื่อตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดซึ่งจะมีความถี่ในการรายงานขนาดใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับความสำคัญของข้อมูลที่ใช่รายงาน การจัดทำรายงานในรูปแบบของกราฟต่อฝ่ายบริหารจะช่วยให้เกิดความสนใจและง่ายต่อเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเข้าใจสถานการณ์ต่างๆ นอกจากนี้การจัดทำรายงานข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการให้บริการก็จะเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้สมาชิกเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานบริการได้มีความสนใจในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของตนเองได้เช่นกัน มีข้อเสนอแนะในการจัดเนื้อหาของข้อมูลที่ทำรายงานแยกเป็นกลุ่มดังนี้

1. ข้อมูลที่ควรมีการตรวจสอบรายงานแบบรายวันในแต่ละ Incident และ Problem ที่มีผลต่อระดับการให้บริการเช่น

- ส่วนงานที่มีความต้องการส่ง Incident ไปให้
- สิ่งนี้อาจทำให้เกิดการติดขัดต่อการบริการ
- ทุกๆ Incident และ Problem ที่ยังไม่ได้ดำเนินการ

2. การตรวจสอบรายงานแบบรายสัปดาห์สำหรับส่วนบริหารจัดการได้แก่

- ความพร้อมและต่อเนื่องของระบบ
- ส่วนของข้อมูลหลักของ Incident ได้แก่
  - Incident ที่เกิดขึ้นบ่อยๆ
  - Incident ที่เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการดำเนินการมากเกินไป
  - Incident ที่ใช้เวลานานเกินไปกว่าจะมีการตอบกลับไปยังผู้ใช้บริการ
- ความเกี่ยวข้องของ Incident ที่ต้องส่งไปยัง Problem management
- Know error และปริมาณการขอเปลี่ยนแปลง
- ข้อขัดข้องต่างๆในระหว่างการดำเนินการหรือ Incident ที่ต้องการการรอดูตัดสินใจ
- ระดับความพอใจในการให้บริการ
- แนวโน้มและงานบริการที่มีผลกระทบต่อธุรกิจขององค์กร
- ปริมาณภาระของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ

3. การตรวจสอบรายงานแบบรายเดือนควรมีข้อมูลที่ต้องดูแลดังนี้

- ความพร้อมในการทำงานของระบบ Infrastructure system
- ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมสำหรับผลวิเคราะห์แนวโน้ม
- ควบคุมให้เป็นไปตามเป้าหมายในแต่ละงานบริการ
- ระดับการยอมรับและความพอใจต่อการบริการ
- เนื้อหาความต้องการในการถ่ายทอดความรู้แก่ผู้ใช้
- ประสิทธิภาพของหน่วยงาน Technical Support และ Third-party
- ประสิทธิภาพของ Application และเทคโนโลยีที่มีอยู่
- ต้นทุนสำหรับการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. รายงานการให้บริการเพื่อตอบสนองการทำงานเชิงรุก ซึ่งจะเป็นลักษณะของรายงาน ชี้แนะและสิ่งที่ไม่ปกติที่เกิดขึ้นจากประวัติการให้บริการย้อนหลัง เช่น เรื่องสำคัญๆ ที่เกี่ยวกับ Incident/Problem/Change ที่เกิดขึ้นในสัปดาห์ก่อนที่ยังคงมีสถานะเป็น Workaround หรือความไม่พอใจต่อการบริการที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้งานในสัปดาห์ก่อน หรือระบบ Infrastructure ที่เกิดปัญหาเรื่อง Performance เป็นต้น

## 2.11 การสร้างกระบวนการทำงานของ Service Desk กับการจัดการ Incident

จากหัวข้อที่กล่าวมาในบทที่ 2 นั้นเป็นชี้แนะและแนวทางเพื่อใช้ในการดำเนินการ จัดการปรับปรุงดูแลงาน Service Desk ตามที่ทาง ITIL ได้ระบุไว้ในเอกสารและหลักสูตรในการ ฝึกอบรม แต่เนื่องจากในการให้บริการนั้นวัตถุประสงค์ของโครงการจะเป็นการหาวิธีการจัดการ รับมือกับ Incident ที่ได้รับจากผู้ให้บริการในองค์กร ดังนั้นผู้จัดทำจะขอกล่าวเพิ่มเติมให้รู้จักกับ Incident ว่าคืออะไรและมีคุณลักษณะอย่างไรพร้อมทั้งกล่าวถึงหลักการพื้นฐานที่ควรรู้

### 2.11.1 ขอบเขตและลักษณะประเภทของ Incident

ทาง ITIL ได้ทำการระบุความหมายของคำว่า “Incident” ไว้ดังนี้ “ทุกๆ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานตามปกติและจะเป็นหรืออาจเป็นต้นเหตุของปัญหาในการ ทำให้เกิดการหยุดชะงักในการทำงานประจำวันหรืออาจทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ได้”

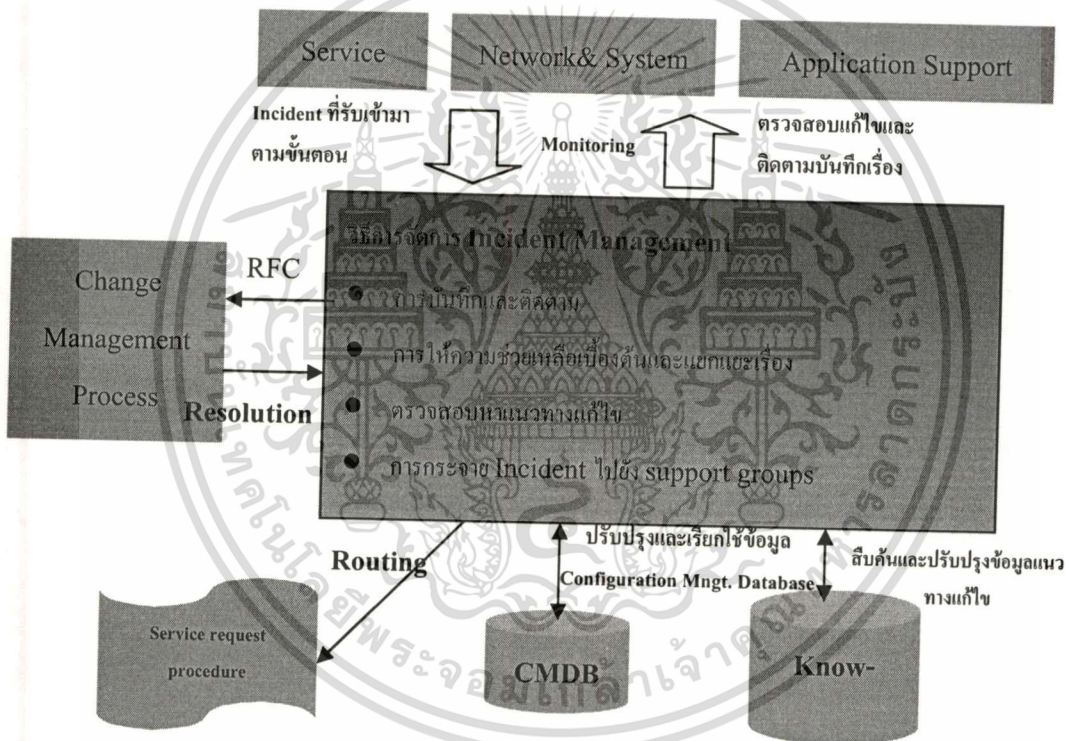
ตัวอย่างของ Incident อาจทำการจัดแบ่งเป็นกลุ่มได้ดังนี้

1. Application หรือ โปรแกรมการใช้งาน
  - การที่โปรแกรมไม่พร้อมใช้งาน
  - โปรแกรมใช้งานแล้วเกิดข้อผิดพลาดจนทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถใช้งานได้
  - การจำเป็นต้องมีการติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติมเพื่อช่วยในการแก้ไขข้อผิดพลาด
2. เกี่ยวข้องกับ Hardware และ Network
  - เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ทำงาน
  - เครื่องพิมพ์ไม่ทำงาน
  - ซีดีรอมไดรฟ์ ไม่อ่านแผ่น
  - มีเสียง Alarm ดังขึ้นที่เครื่องคอมพิวเตอร์
  - เครื่องไม่สามารถเชื่อมต่อเข้าเครือข่ายภายในองค์กรได้
  - เครื่องไม่สามารถใช้ Harddisk ได้
3. บริการรับเรื่องร้องขอทางไอที

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- การขอคำปรึกษาทางเทคนิคและการขอเอกสารคู่มือการใช้งาน
- การขอให้ทำการแก้ไขรหัสเข้าระบบใหม่
- การขอให้ปลดล็อกในการเข้าระบบ

ยังมีการให้บริการของ Service Desk อีกลักษณะหนึ่งที่คล้าย Incident คือการร้องขอ Request เช่นการขอติดตั้งเครื่องใหม่ การขอติดตั้งโปรแกรมเพิ่ม เป็นต้น ซึ่งจะเป็นการทำ Request for change (RFC) มากกว่า อย่างไรก็ตามทั้งสองแบบจะถูกรวมอยู่ในขอบเขตของกระบวนการจัดการ Incident Management ได้ทั้งหมด นอกจากนี้ในบางองค์กรก็ได้ทำการแยกเรื่องของ RFC ออกจากเหตุการณ์ทางเทคนิคซึ่งก็จะมีกระบวนการขั้นตอนเฉพาะสำหรับเรื่องร้องขออย่างเดียวก็นี้ขึ้นอยู่กับลักษณะความต้องการของแต่ละองค์กร



รูปที่ 2.9 กระบวนการขั้นตอนของการจัดการ Incident Management

จากรูปที่ 2.9 จะเป็นการอธิบายถึงส่วนต่างๆที่มีความสัมพันธ์กับขั้นตอนการทำงานในการจัดการ Incident Management ทั้งนี้ทั้งนั้นก็จะเป็นไปตามทฤษฎีของ Process model ตามรูปเราสามารถกำหนดสิ่งที่สัมพันธ์กับส่วนของวิธีการจัดการ Incident Management ได้ดังนี้

1. ส่วนเข้า Input ส่งข้อมูลมาดำเนินการใน Incident Management Activity

- Service Desk ที่จะมีการส่งรายละเอียดข้อมูล Incident เก็บรวบรวมมาจากผู้ใช้บริการรวมทั้งที่มาจากส่วน Technical Support Groups อื่นๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- รายละเอียดข้อมูลของ Configuration ของส่วนประกอบอุปกรณ์ Infrastructure ทั้ง Software, Hardware

- การสืบค้นเพื่อเปรียบเทียบข้อมูล Know-Error หรือ Problem ที่เคยเกิดขึ้นกับ Incident ที่กำลังดำเนินการอยู่

- การบันทึกข้อมูลรายละเอียดของแนวทางที่ได้แก้ไขใน Diagnostic sheet

## 2. ส่วนที่เป็น Output

- การ update ข้อมูลลงใน Incident ซึ่งจะรวมทั้งแนวทางแก้ไขและหรือ สิ่งที่ต้องการเพื่อการแก้ไขเบื้องต้น

- การเปลี่ยนสถานะของ Incident เป็น Resolved และ Closed

- ทำการติดต่อกับผู้ใช้เพื่อดำเนินการแก้ไข

- จัดทำรายงานผลการดำเนินการให้แก่ Management

## 3. ส่วนที่เป็น Incident Management Activity

- การบันทึก Incident เพิ่มเติม

- จัดแยกกลุ่มของ Incident และเริ่มให้การช่วยเหลือ

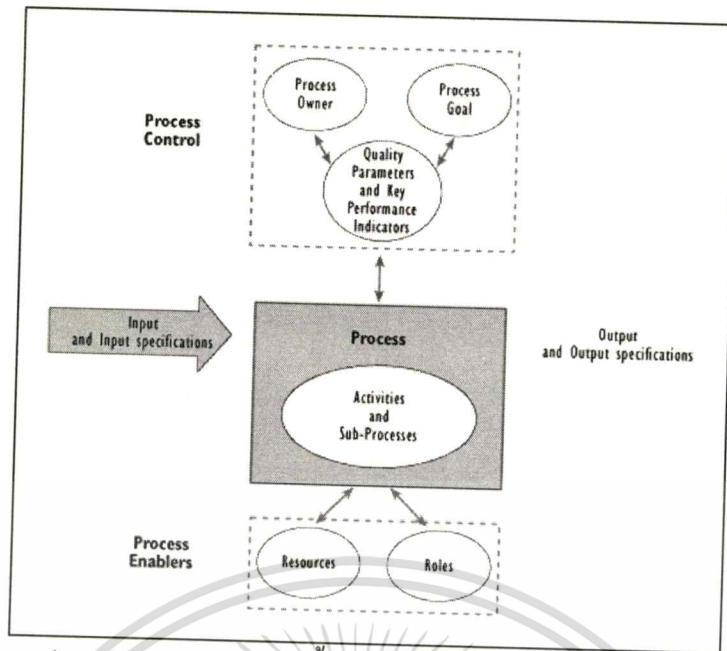
- ตรวจสอบรายละเอียดเพื่อหาสาเหตุ

- หาแนวทางแก้ไขเพื่อให้สามารถกลับเป็นปกติ

- เฝ้าติดตามสถานะ Incident และติดต่อกับผู้ใช้บริการเพื่อแจ้งผลการดำเนินงาน

สำหรับในส่วนของการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องในการจัดการ Incident Management ได้มีการกำหนดตามรูปที่ 2.12 ไว้ดังนี้

1. การกำหนดจากลำดับชั้นในการให้บริการทางเทคนิคเช่น First-line, Second-line รวมทั้ง Specialists Support Group และ Vendor supports จะมีการกำหนดเป็นลักษณะของบทบาทที่ต้องรับผิดชอบซึ่งจะไม่อ้างอิงตามโครงสร้างตำแหน่งหน้าที่ขององค์กร
2. Incident Manager จะมีการกำหนดในเชิงลักษณะบทบาทที่ต้องรับผิดชอบโดยไม่จำเป็นต้องอ้างอิงกับโครงสร้างหน้าที่การทำงานขององค์กรแต่อย่างใด (Roles) สำหรับรายละเอียดจะกล่าวถึงในการออกแบบขั้นตอนการดำเนินการ
3. Service Desk Manager จะเป็นการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบตามตำแหน่งอย่างชัดเจน (Function)



รูปที่ 2.10 รูปแบบของกระบวนการขั้นตอนการดำเนินการทั่วไป (Process Model)

Process Model ที่แสดงในรูปที่ 2.10 นั้นเป็นพื้นฐานทั่วไปของ Process โดยจะมีการรับข้อมูลเข้ามาเพื่อทำการดำเนินการตามขั้นตอน ส่วนผลที่ได้รับจากการดำเนินการจะได้รับการตรวจสอบประเมินผลตามที่เป้าหมายที่กำหนด อย่างไรก็ตามการทำงานตามขั้นตอนที่กำหนดนั้นยังเป็นสิ่งใหม่สำหรับองค์กรส่วนมากโดยเฉพาะในประเทศไทยเนื่องจากจะต้องใช้ทรัพยากรและเวลาในการทำความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงลักษณะทำงานดังกล่าว

Process เป็นกระบวนการขั้นตอนในการดำเนินการเพื่อทำให้เกิดผลลัพธ์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ซึ่งเป้าหมายที่ได้นั้นก็จะต้องมีส่วนช่วยส่งเสริมวัตถุประสงค์ทางธุรกิจด้วยเช่นกัน สิ่งสำคัญหลักที่จะต้องทำการพิจารณาก่อนเริ่มจัดทำ Process ได้แก่

1. พิจารณาส่งข้อมูลที่จะรับเข้ามาโดยต้องรู้ว่าทำอะไรกับสิ่งที่รับมา
2. พิจารณาได้ว่าควรจะทำการตรวจวัดเพื่อประเมินผลในเรื่องอะไร
3. พิจารณาสำรวจประเมินเพื่อให้รับทราบถึงผลรับที่ได้ตรงตามที่คาดหวัง

ซึ่งหากเราสามารถทำการวัดผลลัพธ์ของ Process ได้ก็จะช่วยให้เราทราบได้ว่าสิ่งที่ทำอยู่ได้เป็นไปตามเป้าหมายหรือยังและช่วยให้เราสามารถพิจารณาเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง Process บางอันที่มีผลลัพธ์ไม่ได้ตามเป้าหมาย

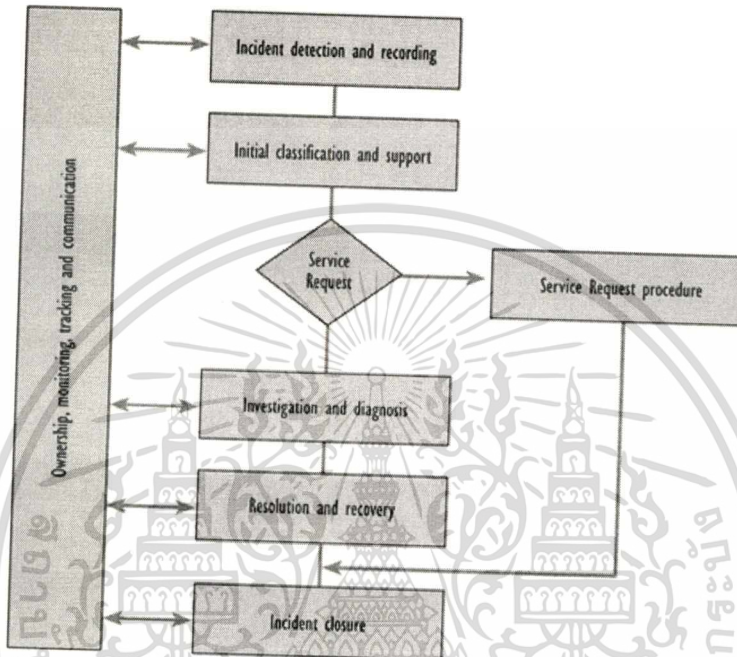
### 2.11.2 หลักการพื้นฐานในการจัดการรับมือ Incident Handling

โดยทั่วไปเมื่อผู้ใช้เกิดมี Incident จะทำการติดต่อมายังหน่วยงาน Service Desk เพื่อให้ช่วยทำการแก้ไขเรื่องดังกล่าวให้เร็วที่สุด แต่หากเรื่องดังกล่าวไม่สามารถแก้ไขได้อย่างทันทีเรื่องก็จะต้องถูกส่งจาก Service Desk ไปยัง Technical Support Group ที่มีความชำนาญในแต่ละเรื่องให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับบริการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่วยทำการแก้ไขให้ได้เร็วที่สุดเพื่อจะทำให้ผู้ใช้สามารถกลับมาใช้งานได้ในระยะเวลาดังนั้น  
หลังจากที่เรื่องใดๆได้รับการแก้ไขแล้วทาง Service Desk ก็จะทำการปิดเรื่องนั้นพร้อมแจ้งกลับให้  
ทางผู้รับทราบ

ในรูปที่ 2.11 จะเป็นการแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของ Service Desk ในการ  
จัดการตามวงจรชีวิตเรื่อง (Incident Life Cycle)



รูปที่ 2.11 เป็นลักษณะการดำเนินงานตามวงจรชีวิตของ Incident ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งสิ้นสุด

การกำหนดสถานะของ Incident จะสามารถบ่งบอกถึงจุดที่เรื่องนั้นกำลังอยู่ที่ขั้นตอนไหนในวงจร  
ชีวิตของ Incident ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบต่อ Incident จะต้องพึงตรวจสอบสถานะของ  
Incident อยู่เป็นระยะเพื่อให้เรื่องต่างๆไม่ติดค้างอยู่ในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งภายในวงจรชีวิตนี้  
สำหรับการระบุสถานะของ Incident ทั่วไปจะมีดังตัวอย่างต่อไปนี้

1. New เป็นการเปิดเรื่องใหม่
2. Accepted หมายถึงทาง Service Desk ได้มีการรับเรื่องนั้นแล้ว
3. Schedule หมายถึงการระบุเวลาในการนัดหมายเพื่อดำเนินการตาม Incident
4. Assigned หมายถึงการจ่ายงานต่อไปยัง Technical support group อื่นๆ
5. Work in Progress หมายถึงเรื่องดังกล่าวยังอยู่ในการดำเนินการ
6. On-Hold หมายถึงเรื่องนั้นได้มีการหยุดดำเนินการเพื่อรอข้อมูลเพิ่มเติมหรืออื่นๆที่ทำให้  
ไม่สามารถดำเนินการได้ในขณะนั้น
7. Resolved หมายถึงเรื่องได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
8. Closed หมายถึงเรื่องได้รับการยืนยันจากผู้ใช้และ Service Desk Staff ว่าปิดเรื่องได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่หรือใช้

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 3

# การวิเคราะห์และออกแบบขั้นตอนการจัดการงานบริการไอที

## Service Desk

### 3.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากประสบการณ์ในหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะต้องดูแลเรื่องเกี่ยวข้องกับการบริการไอที ซึ่งทางผู้ศึกษาเองเป็นทั้งผู้ให้บริการและเป็นผู้ใช้บริการพบว่าหน่วยงานและองค์กรส่วนใหญ่ยังขาดการดำเนินงานที่เป็นระบบและขาดความเป็นมืออาชีพในเรื่องการจัดการงานบริการซึ่งผู้ศึกษามองว่าจะมีผลกระทบกับการดำเนินการทางธุรกิจขององค์กร ทั้งในด้านงบประมาณเงินลงทุนและทรัพยากรที่ใช้ไปกับการดำเนินการที่จะต้องเสียเวลาในการทำงานกับปัญหาทางด้านไอทีซึ่งเป็นเสมือนเครื่องมือที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งการสร้างความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการ ซึ่งทั้งหมดคนนั้นย่อมมีผลต่อรายได้และต้นทุนทางธุรกิจที่ต้องเสียไปทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งทางผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมและแยกแยะประเด็นปัญหาหลักๆเพื่อนำไปเป็นแนวทางของข้อมูลกรณีศึกษาได้ดังนี้

#### ส่วนของผู้บริหาร

1. การไม่สามารถเข้าใจถึงงานบริการ Service Desk ที่จะตอบสนองต่อทางธุรกิจ
2. การไม่ได้รับการตอบสนองต่อการดำเนินการทำให้มีโอกาสที่จะไม่สำเร็จสูง เนื่องจากไม่สามารถนำเสนอเป้าหมายและผลตอบแทนของโครงการได้ชัดเจน
3. เป็นการยากที่จะแสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าในการลงทุนเนื่องจากผลของการดำเนินงานจะเป็นลักษณะที่ไม่ได้เป็นลักษณะของการซื้อขายสินค้าแต่จะเป็นงานในการให้บริการ

#### ส่วนของผู้ใช้

1. การที่เวลาผู้ใช้ต้องการความช่วยเหลือและไม่ทราบว่าจะต้องติดต่อส่วนงานใดซึ่งทำให้ต้องเสียเวลาส่วนมากไปในการหาเจ้าหน้าที่หรือผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองการร้องขอในเรื่องต่างๆ
2. การให้บริการแก้ไขปัญหาไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าจะใช้ระยะเวลาเท่าใด
3. การให้ความช่วยเหลือกันเองระหว่างผู้ใช้ก็จะมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่หลักของตนเองและเพื่อนร่วมงานไปด้วย
4. การที่ผู้ใช้ขอความช่วยเหลือในปัญหาเดิมๆซ้ำซาก

#### ส่วนของผู้ให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ความไม่ชัดเจนในหน้าที่และความรับผิดชอบต่อการแก้ไขปัญหาหรือขอบเขตการดำเนินงานของหน่วยงานบริการที่เกี่ยวข้อง
2. ไม่มีการกำหนดมาตรฐานของเทคโนโลยีที่ใช้เช่นเครื่อง PC หรือ Software ที่ใช้บนเครื่องเป็นต้นซึ่งทำให้ผู้บริการต้องใช้เวลาในการแก้ไขเนื่องจากไม่มีความรู้ในบางเทคโนโลยี
3. การที่ไม่มีแผนในการจัดการเพื่อปรับปรุงอุปกรณ์ไอทีให้ทันตามเทคโนโลยีอาจทำให้มีผลกระทบกับประสิทธิภาพของการใช้งานได้
4. การขาดรายงานผลสถิติของการให้บริการเพื่อการพัฒนาและปรับปรุง
5. ขาดการจัดการในการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
6. ขาดการติดตามปัญหาและเรื่องร้องขอต่างๆจากผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง
7. ผู้ใช้บริการมักจะติดต่อเจ้าหน้าที่ตามที่ต้องการด้วยตัวเองเสมอทำให้เกิดปัญหาเจ้าหน้าที่ทางเทคนิคไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
8. ไม่มีศูนย์กลางในการรับเรื่อง
9. การขาดข้อมูลที่ถูกต้องในการตัดสินใจต่อการจัดการปัญหาที่สำคัญต่อการให้บริการ จากประเด็นปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นจะสะท้อนให้เห็นถึงการจัดการงานบริการนั้นจะต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาอย่างมีรูปแบบชัดเจนไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การควบคุมตรวจสอบ การปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินการ การให้ความรู้และเสริมสร้างทักษะทั้งด้านเทคโนโลยีและงานบริการ การเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าและธุรกิจ การสร้างการทำงานเป็นทีม การทำงานในเชิงรุกในการแก้ไขปัญหา ซึ่งวิธีการจัดการต่างๆที่กล่าวมาเหล่านี้จะถูกนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักการที่ได้กำหนดของ ITIL โดยเฉพาะส่วนที่เป็น Service Desk และ Incident Management ซึ่งอยู่ในชุดของ Service Support เพื่อใช้เป็นกรณีจะนำมาปรับปรุงคุณภาพงานบริการไอทีในองค์กรของผู้ศึกษาเอง

### 3.2 การกำหนดพันธกิจของ Service Desk ต่อการให้บริการในองค์กร

สิ่งเริ่มแรกคือการกำหนดพันธกิจของการดำเนินการจัดทำ Service Desk เพื่อช่วยให้ผู้บริหารสามารถพิจารณาได้ว่าตรงต่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจขององค์กรหรือไม่อีกทั้งยังเป็นการสื่อถึงแนวทางของการดำเนินงานให้ทางเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับทราบและเข้าใจหน้าที่ของตนเองและหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น โดยทั่วไปจะมีการคิดหาประโยชน์สั้นๆที่บอกถึงสิ่งที่เป้าหมายของการดำเนินการ หรืออาจจะมีการกำหนดเป็น Mission of Statement ซึ่งจะอธิบายถึงพันธกิจไว้อย่างละเอียด แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นการกำหนดพันธกิจนั้นก็เพื่อให้เกิดการสร้างเชื่อมั่นต่อทิศทางการดำเนินงาน บ่งบอกถึงเป้าหมายความสำเร็จของการดำเนินงานและการสร้างจิตสำนึกให้แก่เจ้าหน้าที่ต้องงานของการให้บริการดังข้อความข้างล่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## “เราช่วยจัดการให้งานด้านบริการไอทีเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนธุรกิจ”

ซึ่งข้อความดังกล่าวผู้ศึกษาต้องการแสดงให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเห็นถึงหลักการของงานบริการไอทีในการตอบสนองธุรกิจขององค์กรเป็นหลัก เมื่อได้มีการกำหนดพันธกิจแล้วต่อไปก็อาจทำการกำหนดเนื้อหาเพิ่มเติมว่าจะมุ่งเน้นบริการไปที่ประเด็นเรื่องใดเช่น การทำให้ผู้ใช้ไอทีในองค์กรสามารถใช้งานไอทีได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ หรือเราจะรับมือปัญหาด้านไอทีอย่างมืออาชีพ หรือการช่วยให้ความรู้ทางไอทีแก่ผู้ใช้งาน การให้บริการช่วยเหลือด้วยความเป็นมืออาชีพบนฐานข้อมูลความรู้ที่ถูกต้อง หรือการให้บริการเชิงรุกเพื่อการลดปัญหาอย่างถาวร เป็นต้น

เมื่อการกำหนดพันธกิจได้เป็นที่เรียบร้อยแล้วตรงตามเป้าหมายและเป็นที่ยอมรับเข้าใจจากผู้มีส่วนร่วมแล้วจากนั้นก็เริ่มทำการประกาศให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งผู้ใช้หรือผู้บริหารและทุกคนในองค์กรได้รับทราบถึงพันธกิจที่ตั้งไว้เหมือนเป็นคำมั่นสัญญาที่มีต่อองค์กรและให้เป็นที่สร้างความมุ่งมั่นในการให้บริการของผู้มีส่วนร่วมร่วมกับ Service Desk

### 3.3 การหาเป้าหมายและความต้องการทางธุรกิจ

เพื่อให้พันธกิจที่กำหนดไว้ข้างต้นสามารถเป็นจริงได้ จึงได้มีความคิดริเริ่มในการดำเนินการจัดตั้งหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการเป็นศูนย์กลางการให้บริการรับเรื่องร้องขอหรือปัญหาไอทีหรือ Service Desk ขึ้นเพื่อให้ทำหน้าที่รับเรื่อง Incident/Request ต่างๆจากผู้ใช้งานและตอบสนองต่อเรื่องนั้นอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังจะทำหน้าที่ประสานงานส่งเรื่องไปยังหน่วยงาน Technical supports หรือ Problem management team ได้สำหรับรายละเอียดจะกล่าวถึงในเรื่องที่เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบในหัวข้อถัดไป ในหัวข้อนี้จะกำหนดเป้าหมายของ Service Desk ที่จะตอบสนองทางธุรกิจไว้ดังนี้

1. การช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของคนในองค์กร
2. ลดต้นทุนทางการปฏิบัติงานในทุกส่วนภายในองค์กร
3. การให้ความช่วยเหลือต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว
4. การสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับลูกค้าภายนอกในการติดต่อธุรกิจกับองค์กร
5. การควบคุมปัญหาทางไอทีที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจน้อยที่สุด

ซึ่งการกำหนดเป้าหมายในการตอบสนองทางธุรกิจนั้นจำเป็นจะต้องมีการรวบรวมข้อมูลหรือขอคำปรึกษาจากผู้บริหารระดับสูงขององค์กรโดยการตั้งประเด็นที่จะใช้พูดคุยสอบถามเพื่อให้ผู้บริหารเข้าใจถึง Service Desk นั้นจะทำอะไรและให้ประโยชน์อะไรแก่ธุรกิจบ้าง จากนั้นก็สอบถามเพื่อการพยายามรวบรวมถึงการคาดหวังหรือสิ่งที่ต้องการจะได้รับในการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาวางเป้าหมายของโครงการต่อไป ดังนั้นจะเห็นว่าในการกำหนดเป้าหมายของ

Service Desk ให้ประสบความสำเร็จได้จะต้องพิจารณาถึงความสอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจขององค์กรเป็นสำคัญ

### 3.4 การรวบรวมข้อมูลปัจจุบันของผู้ใช้

เพื่อให้เข้าใจถึงสถานการณ์รายละเอียดของผู้ใช้ระบบไอทีในองค์กร ณ ปัจจุบันว่าเป็นอย่างไรบ้าง ซึ่งข้อมูลดังกล่าวมีความจำเป็นต่อการเตรียมความพร้อมในการวางแผนและขอบเขตของการให้บริการของ Service Desk แก่ผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม สำหรับในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นจะเริ่มจากการเตรียมคำถามและรวบรวมข้อมูลต่างๆตามที่ต้องการเพื่อให้ทราบว่าปัจจุบันมีการใช้งานไอทีกันอย่างไรก่อนที่จะเริ่มกำหนดแผนงานในการให้บริการซึ่งคำถามนั้นมีดังนี้

1. ผู้ใช้งานจริงๆมีเป็นใครบ้างและมีจำนวนมากน้อยเท่าใดและสถานที่ตั้งอยู่ที่ไหนบ้าง
2. เทคโนโลยีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันของผู้ใช้ทั้งหมดและใช้ประโยชน์อะไรบ้างรวมทั้งช่วงเวลาในการใช้งานของผู้ใช้นั้นเป็นอย่างไร
3. ประเมินการใช้เทคโนโลยีกับทางผู้ที่มีลักษณะเป็นอย่างไร
4. ลำดับความสำคัญของผู้ใช้แต่ละกลุ่มเป็นอย่างไรบ้าง
5. อะไรเป็นสิ่งที่มีความคาดหวังจากผู้ใช้อการให้บริการ

ผู้ศึกษาจะใช้คำถามเหล่านี้เป็นข้อประเด็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลการใช้งานไอทีขององค์กร โดยข้อมูลส่วนมากจะถูกรวบรวมอยู่ที่หน่วยงานไอทีเป็นหลักเนื่องจากเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบโดยตรงเช่น ข้อมูล Hardware และ Software Inventory หรือข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ Application Software เป็นต้นนอกจากนี้จะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้โดยตรงที่จะวิธีการสอบถามตรงกับผู้ใช้งานไม่ว่าจะด้วยวิธีใดก็ตามเช่น จัดส่งเป็นเอกสารถามตอบหรือใช้วิธีสอบถามโดยตรงจากผู้ใช้งานทั้งแบบไม่เป็นทางการหรือเป็นทางการ

กรณีต่อไปนี้เป็นผลการศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้ไอทีในบริษัทบัตรกรุงไทย จำกัด มหาชน ซึ่งทางผู้ศึกษามีส่วนในการดูแลรับผิดชอบโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีของบริษัทอยู่แล้วในปัจจุบัน โดยใช้วิธีค้นหาจากแหล่งจัดเก็บข้อมูลอุปกรณ์ด้านไอทีจากหน่วยงานไอทีเองและจากฝ่ายจัดซื้อของบริษัท และข้อมูลจากเฟ้่าสังเกตุในระหว่างปฏิบัติงานและข้อมูลที่ได้จากการสอบถามพูดคุยกับเจ้าหน้าที่เทคนิคจากหน่วยงานไอทีโดยตรง รวมทั้งข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานไอทีเพื่อรับทราบถึงประเด็นปัญหา สาเหตุและผลกระทบ ที่เกิดจากการให้บริการในรูปแบบที่เป็นอยู่ในปัจจุบันดังรายละเอียดต่อไปนี้

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด มหาชน มีพนักงานทั้งสิ้นประมาณ 1500 คน โดยแบ่งเป็นพนักงานประจำประมาณ 1000 คนและพนักงานจากภายนอกอีกประมาณ 500 คนซึ่งโดยลักษณะโครงสร้างของบริษัทนั้นจะมีการแบ่งลำดับชั้นออกเป็นหลายระดับได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้บริหารระดับกลาง ผู้จัดการ พนักงานประจำ พนักงานชั่วคราว เจ้าหน้าที่ภายนอก จากการสำรวจ ผู้ใช้ส่วนมากหรือแทบทั้งหมดจะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC) ใช้ประจำทุกคน โดยบางส่วนจะ ใช้เป็นคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) พนักงานทำงานประจำอยู่ที่อาคารสำนักงานใหญ่ซึ่งมี อยู่สองแห่งคือที่อาคารไทยซัมมิท บริเวณถนนเพชรบุรีตัดใหม่และที่อาคารสมัชชาฉนิช บริเวณ ถนนสุขุมวิท(33)โดยจัดแบ่งกันตามโครงสร้างหน่วยงานขององค์กร นอกจากนี้จะมีพนักงาน ให้บริการลูกค้าประจำอยู่ตามสาขาให้บริการอีกมากกว่า 30 แห่งทั่วประเทศและปริมณฑล และตาม หัวเมืองจังหวัดใหญ่ๆอีก5-7 จังหวัด นอกจากนี้ผู้ใช้บางส่วนยังสามารถเข้ามาใช้ระบบภายในจาก ระยะเวลาไกลโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ด้วย สำหรับในการให้บริการด้านไอทีภายในปัจจุบันทาง บริษัทมีการทำสัญญาว่าจ้างเจ้าหน้าที่จากภายนอกในการให้บริการดูแลแก้ไขปัญหาการใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้เป็นแบบรายปีโดยว่าจ้างรวมกันทั้งสิ้น 5 คน โดยแบ่งอยู่ที่อาคารไทยซัม มิท จำนวน 2 คน และที่อาคารสมัชชาฉนิช จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่ทั้งหมดจะมีหน้าที่ให้บริการ ดูแลการแก้ไขปัญหา การติดตั้งและการปรับปรุงเคลื่อนย้าย ให้แก่ผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ภายใน บริษัทในวันและเวลาทำการปกติ

สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์จะมีทั้งที่เป็น PC และ Notebook จะใช้สินค้าของบริษัท HP เกือบทั้งหมด โดยมีการใช้งานหลากหลายรุ่นขึ้นอยู่กับช่วงเวลาในการสั่งซื้อและการเปลี่ยนแปลง ของเทคโนโลยีในช่วงนั้นๆ ในส่วนของโปรแกรมที่ติดตั้งใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์นั้นจะแบ่ง การใช้งานประเภทโปรแกรมเป็นส่วนๆ ได้แก่

1. โปรแกรมมาตรฐาน หมายถึง โปรแกรมที่จะถูกติดตั้งมากับเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้
2. โปรแกรมที่เป็นส่วนเพิ่มเติมเฉพาะ หมายถึง โปรแกรมการใช้งานทั่วไปที่ผู้ใช้จะต้องทำ เรื่องร้องขอให้มีการติดตั้งเพิ่มเติม
3. โปรแกรมที่ใช้กับระบบงานธุรกิจ หมายถึง โปรแกรมที่ใช้เฉพาะกับงานด้านธุรกิจของ บริษัทเท่านั้นซึ่งจะมีการติดตั้งตามการใช้งานจริงเท่านั้น
4. โปรแกรมระบบปฏิบัติการ เป็นโปรแกรมที่จะต้องถูกติดตั้งทุกเครื่องเพื่อให้โปรแกรม ประเภทอื่นๆทำงานได้

สำหรับรายการของโปรแกรมทั้งหมดสามารถดูได้ในตารางที่3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางการกำหนดโปรแกรมใช้งานกรณีของบริษัทบัตรกรุงไทย

ประเภทโปรแกรม	รายชื่อซอฟต์แวร์
โปรแกรมมาตรฐานและส่วนเพิ่มเติมเฉพาะ ที่ ใช้บนเครื่องคอมพิวเตอร์	1. Microsoft Office XP Standard Edition 1.1 Microsoft Word 1.2 Microsoft Excel 1.3 Microsoft Powerpoint

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 (ต่อ) ตารางการกำหนดโปรแกรมใช้งานกรณีของบริษัทบัตรเครดิตกรุงไทย

ประเภทโปรแกรม	รายชื่อซอฟต์แวร์
	1.4 Microsoft Outlook 1.5 Microsoft Access (Optional) 1.6 Microsoft Visio (Optional) 2. โปรแกรมป้องกันไวรัส Trend Micro OfficeScan และ Anti Spyware 3. โปรแกรมอ่านเอกสาร Acrobat Reader 7.0 4. WinZIP
โปรแกรมที่ใช้กับระบบงานธุรกิจ	1. โปรแกรมระบบงาน ASSIST 2. โปรแกรมระบบงาน Front-End 3. โปรแกรมระบบงาน Payment 4. โปรแกรมระบบงาน IVR 5. โปรแกรมระบบงาน CRM 6. โปรแกรมระบบงาน SAS
โปรแกรมสำหรับระบบปฏิบัติการที่ใช้	<b>PC และ Notebook:</b> 1. Windows XP 2. Windows 98 (Optional) <b>Servers:</b> 3. Windows 2003 Server 4. SUN Solaris 5. Linux

ในส่วนเทคโนโลยีของ Hardware นั้นเครื่อง PC และ Notebook จะมีคุณลักษณะการทำงานของเครื่องที่แตกต่างกันไปตามอายุการใช้งานและพัฒนาการของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในแต่ละช่วงเวลาโดยมีส่วนประกอบสำคัญที่พอสรุปได้ดังนี้

1. Processor: Intel Pentium4 สำหรับ PC และ Intel Centrino สำหรับ Notebook และยังมีเครื่องรุ่นเก่าที่มีอายุการใช้งานเกินกว่า 4-5 ปีอยู่บางส่วนที่ใช้ Intel PentiumIII

2. Memory: ก็มีหลากหลายชนิดทั้ง DDR2, DDR, SDRAM เป็นต้นโดยมีความจุอยู่ที่ 256MB สำหรับเครื่องใหม่เกิน 2 ปี และ 128MB สำหรับเครื่องรุ่นเก่า

3. Disk: ก็มีหลากหลายชนิดทั้ง ATA, IDE เป็นโดยมีความจุอยู่ที่ 60GB สำหรับเครื่องรุ่นใหม่และ 20-40GB สำหรับเครื่องรุ่นเก่าเกิน 2 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. CD-Rom Drive: จะมีทั้งที่เป็น CD และ DVD โดยเฉพาะรุ่นใหม่ๆจะสามารถบันทึกข้อมูลได้อีกด้วย

นอกจากนี้ยังมีทั้ง Printer มากกว่าหนึ่งร้อยเครื่อง มีทั้งที่เป็น Laser และ InkJet โดยบางส่วนสามารถต่อเข้า LAN (Local Area Network) เพื่อให้สามารถใช้ร่วมกัน

เครื่อง Server ของระบบต่างๆโดยมากจะเป็นเครื่องของบริษัท HP รุ่น Proliant ซึ่งใช้ Intel Pentium Xeon Processorเป็นส่วนมากประมาณมากกว่า 50 เครื่องและมีที่เป็น RISC processor บางส่วนที่เป็น SUN Fire รุ่น E2900 เป็นจำนวน 5 เครื่องโดยเครื่อง Servers ส่วนใหญ่ติดตั้งอยู่ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ซึ่งตั้งอยู่ที่อาคารไทยซัมมิท ชั้น 10 โดยมีบางส่วนติดตั้งอยู่ที่อาคารสมัชชานิวซัน 15 ซึ่งเป็นเครื่องของบริษัท HP รุ่น Proliant เช่นกัน

ระบบเครือข่ายก็จะมีระบบ LAN ที่ความเร็ว 100 เมกะบิตต่อวินาทีที่เชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้และระบบ LAN ที่เชื่อมต่อเข้าเครื่อง Server ที่ความเร็วขนาด 1 กิกะบิตต่อวินาที นอกจากนี้ก็ยังมีเครือข่ายความเร็วสูงผ่านคู่สายใยแก้วนำแสงที่ใช้เชื่อมต่อข้อมูลระหว่างสองอาคารสำนักงานด้วยความเร็วที่ 10 เมกะบิตต่อวินาที และใช้เครือข่าย ADSL ที่ความเร็ว 128 กิโลบิตต่อวินาทีในการเชื่อมโยงระหว่างสาขาต่างๆกับสำนักงานใหญ่ นอกจากนี้ยังมีการเชื่อมต่อกับบริษัทคู่ค้าภายนอกและ การเช่าเครือข่าย Internet Gateway ที่ความเร็ว 5 เมกะบิตต่อวินาทีกับบริษัท อินเทอร์เน็ตไทยแลนด์ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ Internet ภายในประเทศ

ผู้ใช้งานมากจะมีการเริ่มใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ตามเวลาทำงานปกติคือ 8:00 ถึง 17:00 ของทุกวันทำการ โดยจะมีผู้ใช้งานบางกลุ่มที่จะมีการใช้งานบ้างระบบตลอดทั้งวันไม่เว้นวันหยุดเช่น Call center และ หน่วยงาน Authorized และ Fraud และยังมีกลุ่มที่เริ่มใช้งานตอน 10:00-20:00 ทุกวันไม่เว้นวันหยุดอย่างเช่นเจ้าหน้าที่สำนักงานสาขาตามห้างสรรพสินค้า นอกจากนี้บางกลุ่มก็ยังมีการทำงานเลยจากเวลาทำการคือตั้งแต่ 18:00-24:00 ของวันทำงานเช่นแผนกบัญชีที่ต้องมีการสรุปรายการใช้จ่าย หรือแผนกไอทีที่จะต้องมีการปรับปรุงติดตั้งระบบใหม่ๆซึ่งจำเป็นต้องทำหลังช่วงการทำงานปกติแต่ก็ถือว่าเป็นจำนวนไม่มากนักนอกจากนี้ก็มีพนักงานที่ยังคงนั่งทำงานไปเรื่อยๆแม้จะเลยเวลาทำงานไปแล้วอาจจะเลยไปถึง 19:00 ก็มี และยังมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในหน่วยงานไอทีที่จะต้องอยู่ประจำตลอด 24 ชั่วโมงเพื่อดำเนินการและตรวจสอบ Batch Processing ที่ทำงานบนโปรแกรมประเภทระบบงานธุรกิจ

จากการสอบถามเจ้าหน้าที่เทคนิคเกี่ยวกับระดับความรู้ในการใช้โปรแกรมประเภทต่างๆและความรู้ทั่วไปด้านเทคโนโลยีไอทีของผู้ใช้ที่เคยให้บริการมานั้นพบว่ามีทั้งกลุ่มที่ไม่ค่อยมีความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและเทคโนโลยีไอทีซึ่งเป็นส่วนมากจากจำนวนผู้ใช้ทั้งหมดกับกลุ่มที่สนใจและค่อนข้างมีความรู้เกี่ยวกับในการใช้โปรแกรมหรือเทคโนโลยีไอทีที่อยู่บ้างและจากข้อมูลที่ได้รวบรวมสอบถามจากเจ้าหน้าที่เทคนิคหลายๆคนและผู้บริหารหน่วยงานไอทีเกี่ยวกับการให้บริการไอทีแก่ผู้ใช้ของบริษัทที่ผ่านมาพอจะสามารถสรุปเป็นประเด็นปัญหาในการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลักๆเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลที่จะวิเคราะห์หาเป้าหมายของการให้บริการ Service Desk ต่อไป โดยในรวบรวมประเด็นต่างๆไว้แล้วในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ข้อสรุปประเด็นปัญหาการบริการไอทีที่พบอยู่ในปัจจุบันที่ได้จากการสำรวจ

ปัญหา	สาเหตุ	ผลกระทบ
การเกิดความล่าช้าในการตอบสนองการบริการผู้ใช้	<p><b>ผู้ใช้ไอที:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้รายละเอียดข้อมูลไม่ครบ</li> <li>- ผู้ใช้ไม่อยู่ที่โต๊ะในช่วงที่เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ</li> </ul> <p><b>IT Operation support:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่มีขั้นตอนในการติดตามเรื่องที่รับและส่ง</li> <li>- ขาดการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลที่เป็นของเรื่องที่รับ</li> </ul> <p><b>Technical support:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งเรื่องให้ technical support แล้วแต่เจ้าหน้าที่ก็อาจไม่อยู่ที่โต๊ะทำงานในช่วงการส่งอีเมล</li> <li>- รับเมลแล้วแต่คิดงานอื่นอยู่ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ในขณะนั้นซึ่งก็มีโอกาสที่เรื่องถูกมองข้ามไป</li> <li>- การขาดข้อมูลความรู้ทางเทคนิคในการแก้ไขปัญหา</li> <li>- คิดงานอื่น</li> </ul>	<p><b>ผู้ใช้ไอที:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การทำงานของผู้ใช้เช่น ทำให้ไม่สามารถส่งงานได้ตามเวลา</li> <li>- ไม่สามารถทำงานได้ระหว่างรอการแก้ปัญหา</li> </ul> <p><b>ส่วนบริการไอที:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ใช้ไม่ติดต่อผ่าน Operation support</li> <li>- Technical support มีงานล้นมือเนื่องจากผู้ใช้ส่วนมากจะติดต่อตรง</li> </ul>
ผู้ใช้ติดต่อตรงมาทางเจ้าหน้าที่เทคนิค	<p><b>ผู้ใช้:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอบอีเมลล์ตรงหาเจ้าหน้าที่เทคนิค</li> </ul> <p><b>ส่วนบริการไอที:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทางหน่วยงาน Operation support ยังไม่มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องโดยเฉพาะ</li> <li>- ให้ผู้ใช้ติดต่อตรงมาที่เจ้าหน้าที่เทคนิค</li> </ul>	<p><b>ผู้ใช้:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ติดต่อเจ้าหน้าที่ยากขึ้น</li> <li>- ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขทันที</li> </ul> <p><b>ส่วนบริการไอที:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- งานล้นมือ</li> <li>- ขาดข้อมูลในการให้บริการ</li> </ul>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 (ต่อ) ข้อสรุปประเด็นปัญหาการบริการไอทีที่พบอยู่ในปัจจุบันที่ได้จากการ

ปัญหา	สาเหตุ	ผลกระทบ
ติดต่อยาก	<b>ส่วนผู้ใช้:</b> - จะติดต่อเฉพาะเจ้าหน้าที่คนเดียวตลอด <b>ส่วนบริการไอที:</b> - เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ที่โต๊ะทำงาน - ติดสายการให้บริการอื่นอยู่	
ไม่พอใจการบริการ	<b>ผู้ใช้:</b> - มีอารมณ์ส่วนตัว <b>ส่วนบริการไอที:</b> - รับงานมากไปจนเครียด - ควบคุมอารมณ์ในการให้บริการ	<b>ผู้ใช้:</b> - ไม่พอใจในการบริการ - ไม่อยากติดต่อขอบริการ <b>ส่วนบริการไอที:</b> - เสียภาพพจน์ของการให้บริการ - ขาดความร่วมมือจากผู้ใช้
ผู้ใช้ขาดความรู้ในการใช้งาน	<b>ผู้ใช้:</b> 1. ไม่ค่อยสนใจเรื่องไอทีมากนัก <b>ส่วนบริการไอที:</b> 2. ไม่มีการให้ความรู้ในการใช้งานกับผู้ใช้	<b>ผู้ใช้:</b> 1. การทำงานติดขัด <b>ส่วนบริการไอที:</b> 2. ต้องรับเรื่องปัญหาที่เกิดจากความไม่เข้าใจของผู้ใช้ 3. มีงานเพิ่มขึ้นโดยไม่จำเป็น
ผู้บริหารไอทีขาดข้อมูลในการบริหารจัดการไอที	<b>ส่วนบริการไอที:</b> 1. ไม่มีระบบการจัดเก็บข้อมูลการบริการ 2. ไม่รู้ว่าจะใช้ข้อมูลรายงานอะไร	<b>ผู้ใช้:</b> 1. ได้รับการบริการคุณต่ำ 2. ไม่สามารถเห็นผลงานของฝ่ายบริการต่อองค์กร 3. ขาดความเชื่อถือต่อไอที <b>ส่วนบริการไอที:</b> 4. ผู้บริหารมีโอกาสดัดสินใจงานที่เกี่ยวกับงานบริการผิดพลาดได้ 5. ขาดการปรับปรุงคุณภาพการบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับรูปแบบปัจจุบันในการให้บริการดูแลปัญหาไอทีของบริษัทจะมีหน่วยงาน Helpdesk ซึ่งอยู่ภายใต้การจัดการของส่วน Operation Support ซึ่งหน้าที่ของ Helpdesk ปัจจุบันนั้น จะแบ่งกันรับผิดชอบโดยเจ้าหน้าที่ในส่วนงาน Operation Support ทุกคน ซึ่งมีหน้าที่หลักในการรับ อีเมลล์ขอใช้บริการต่างๆจากผู้ใช้นั้นก็จะส่งอีเมลล์ฉบับดังกล่าวไปยังเจ้าหน้าที่เทคนิคหรือ เจ้าหน้าที่ดูแลระบบในส่วนต่างๆเพื่อดำเนินการตามต่อไป ส่วนการติดต่อของผู้ใช้บริการผ่านทาง โทรศัพท์นั้นใช้วิธีการติดต่อโดยตรงมายังเจ้าหน้าที่เทคนิคหรือเจ้าหน้าที่ดูแลระบบในแต่ละส่วน โดยไม่ได้ผ่านทาง Helpdesk ซึ่งลักษณะการให้บริการดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาพอจะสรุปเป็นสาเหตุ ของประเด็นต่างๆไว้ในตารางที่ 3.2

ซึ่งจากตรงนี้เราก็สามารถจะพิจารณาเพื่อหาทางเสนอสิ่งที่จะมาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ เป็นไปตามเป้าหมายการดำเนินงานเพื่อลดช่องว่างของการให้บริการไอทีในปัจจุบันกับเป้าหมายที่ ได้กำหนดขึ้น จะได้อีกกล่าวในหัวข้อต่อไป

### 3.5 การกำหนดรูปแบบและเป้าหมายการบริการ

จากข้อมูลการประเมินผลข้อมูลการใช้ระบบไอทีขององค์กรรวมกับข้อมูลที่ได้รับจากการ นำเสนอโครงการต่อผู้บริหารระดับสูงแล้ว จากนั้นจะนำข้อมูลดังกล่าวมาประเมินเพื่อกำหนด รูปแบบและเป้าหมายการให้บริการ ข้อควรพิจารณาในการกำหนดรูปแบบการให้บริการนั้นสิ่งแรก คือเรื่องของการบริหารงบประมาณค่าใช้จ่ายในการเสนอการให้บริการควรเกิดความพอดี ไม่ใช่ เสนอรูปแบบงานบริการที่หลากหลายแต่เมื่อดำเนินการแล้วกลับใช้เงินลงทุนมากกว่างบประมาณที่ มีอยู่ซึ่งก็จะมีปัญหาการบริการไม่สามารถเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดได้ ก่อนที่จะทำการ กำหนดรูปแบบการให้บริการควรมีการประเมินหาช่องว่างจากสิ่งที่มีอยู่ในปัจจุบันกับเป้าหมายของ การบริการที่ได้กำหนดไว้ให้ชัดเจนดังตารางตัวอย่างที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ตารางวิเคราะห์ช่องว่างการบริการ ไอทีก่อนและเป้าหมายเพื่อการปรับปรุงคุณภาพ

ผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง	สิ่งที่พบอยู่ในปัจจุบัน	เป้าหมายที่เรากำหนด
ผู้บริหาร	1. ขาดข้อมูลที่จะใช้ในการบริหารจัดการและ เพื่อการตัดสินใจด้านงานบริการไอที	1. มีข้อมูลรายงานคุณภาพการ บริการ 2. จัดทำข้อตกลงระดับการ ให้บริการต่อผู้ใช้
ผู้ใช้	1. ยากในการติดต่อขอใช้บริการ	1. การลดปริมาณของจำนวน Call

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.3 (ต่อ) ตารางการวิเคราะห์ช่องว่างการบริการไอทีก่อนและเป้าหมายเพื่อการปรับปรุงคุณภาพ

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	สิ่งที่พบอยู่ในปัจจุบัน	เป้าหมายที่เรากำหนด
	2. สับสนขั้นตอนการให้บริการบางเรื่อง 3. ใช้เวลามากในการติดต่อและแก้ไขปัญหา 4. การขาดความรู้ในการใช้งานไอทีอย่างถูกต้อง 5. เกิดความไม่พอใจต่องานบริการ	ที่ไม่มีผู้รับสาย 2. ทุกปัญหาจะมีระบบการติดตามผลการแก้ไขปัญหา 3. มีช่องทางการให้ความรู้ในการใช้งานแก่ผู้ใช้ 4. สร้างความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการและหน้าที่ผู้รับผิดชอบ 5. มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการ
เจ้าหน้าที่เทคนิค	งานสิ้นมือ การแก้ไขปัญหาเดิมๆซ้ำซาก ไม่มีการเก็บบันทึกข้อมูลการให้บริการ	1. มีการกำหนดลำดับความสำคัญของเรื่องต่างๆ 2. จัดทำ Knowledge Base และจัดให้มีการอบรมทางเทคนิคและความรู้ในการบริการ 3. มีระบบ Service Desk Management System 4. ระบบ Asset Management เพื่อทำการเก็บรวบรวมรายละเอียดข้อมูลที่เป็นอุปกรณ์ไอที

การกำหนดเป้าหมายในการดำเนินโครงการตามตารางที่ 3.3 โดยอาศัยข้อมูลที่มีอยู่ในปัจจุบันก็จะทำให้เราสามารถมองเห็นทิศทางที่เรากำลังจะไปได้ชัดเจนยิ่งขึ้นจะมีผลดีต่อผู้ปฏิบัติงานว่าจะทำอย่างไรให้สามารถไปได้ถึงเป้าหมายและเป็นการสร้างแรงกระตุ้นในการทำงานได้อย่างดี นอกจากนี้ก็จะเป็นตัววัดความสำเร็จของทีมงานและโครงการได้ชัดเจน อีกทั้งยังช่วยให้ผู้ใช้และผู้บริหารระดับสูงมองเห็นถึงประโยชน์ของโครงการซึ่งจะได้มาซึ่งความร่วมมือในการดำเนินการทำให้มีโอกาสที่โครงการจะประสบผลสำเร็จยิ่งขึ้น สำหรับสิ่งที่ต้องคำนึงส่วนของการกำหนดรูปแบบการบริการก็คือต้องแน่ใจว่า Service Desk จะสามารถรองรับงานบริการตามที่กำหนดได้และให้มุ่งเน้นในส่วนของงานที่ช่วยเพิ่มประโยชน์ให้กับธุรกิจเป็นหลัก นอกจากนี้ควรเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สื่อสารให้ทุกส่วนเข้าใจถึงงานบริการต่างๆที่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนเพื่อจัดการคาดหวังต่องานบริการที่เกินจริงจากผู้ใช้และส่วนงานของไอทีด้วยกันเองว่าสิ่งสำคัญๆของการบริการได้ถูกกำหนดไว้แล้วครบถ้วน

รายละเอียดขอบเขตข้อกำหนดการให้บริการไอทีที่จัดทำจากข้อมูลกรณีของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด มีดังนี้

1. เวลาบริการของ Service Desk เป็นเวลา 8:00น จนถึง 20:00น ในทุกวันทำการ
2. หากเลยเวลาหลัง 20:00น ผู้ใช้สามารถเรียกเข้าที่เบอร์ Mobile Phone Standby ได้ตลอด 24 ชม.รวมทั้งวันหยุด โดยผู้รับสายจะรับเรื่องไว้ก่อนแล้วตอบกลับในวันถัดไป หากเป็นกรณีฉุกเฉินก็จะทำการประสานงานผู้เกี่ยวข้องกับปัญหาให้ภายใน 4 ชม.
3. จะให้บริการหลักกับเครื่อง PC และ Notebook และ Software เฉพาะที่ได้กำหนดไว้ในมาตรฐานการบริการเป็นลำดับแรกก่อน
4. บริการแก้ไขปัญหาเครื่อง PC, Printer และการใช้งานระบบทั้งทางโทรศัพท์ หรือการช่วยเหลือจากระยะไกลหรือไปที่เครื่องของผู้ใช้แล้วแต่กรณี
5. ทำหน้าที่หลักเป็นศูนย์กลางติดต่อรับเรื่องทั้ง Incident, Service Call, Q&A, Request
6. งานหลักของ Service Desk มีดังนี้
  - เป็นส่วนแรกของการรับเรื่อง Incident และ Request และสอบถาม
  - ทำการบันทึกและติดตาม Incident และ Request
  - แจ้งสถานะของ Incident แก่ผู้ใช้ที่เป็นเจ้าของเรื่อง
  - เริ่มเก็บรายละเอียดของ Incident และ Request
  - พยายามแก้ไขภายในแรกรับ หรือส่งต่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง
  - ดูแลจัดการ Incident และ Request จนกว่าจะเสร็จสิ้น
  - ศูนย์กลางในการประสานงานในการให้บริการกับทีม Second-Line Support
  - นำเสนอข้อมูลรายงานการบริการให้ทางผู้บริหาร
  - ทำการปิดงาน Incident และทำการยืนยันสถานะของงานแก่ผู้ใช้
  - ช่วยสนับสนุนส่วน Problem Management ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา
  - ติดต่อสอบถามถึงคุณภาพการให้บริการกับผู้ใช้หลังการให้บริการเป็นระยะ
  - กำหนดมาตรฐานของการใช้ Hardware และ Software
7. ดูแลจัดการข้อมูลในส่วนของ Software/Hardware Inventory เฉพาะที่เป็นส่วนของผู้ใช้เท่านั้นซึ่งได้แก่ PC, Printer, Scanner และส่วนประกอบอื่นๆ
8. บริการติดตั้งเคลื่อนย้าย เพิ่มเติมและเปลี่ยนแปลงและจัดหา Hardware/Software ให้แก่ผู้ใช้ตามการร้องขอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. กระจายข่าวสารข้อมูลไปยังผู้ใช้เกี่ยวกับทุกระบบเมื่อมีผลกระทบต่อการใช้งาน

10. ให้ความรู้ทางเทคนิคที่จำเป็นแก่ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ Service Desk ทั้งจากการจัดฝึกอบรมหรือตอบคำถามข้อสงสัย

11. ควบคุมและตรวจสอบคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตาม Service Level Agreement

12. จัดหาดูแล Hardware และ Software Tools ที่ใช้ในการให้บริการเช่น Service Desk Management System, Asset Management System เป็นต้น

เมื่อเป้าหมายการดำเนินงาน Service Desk ได้ถูกกำหนดรูปแบบชัดเจนแล้วต่อไปก็จะเริ่มในส่วนของการออกแบบโครงสร้างของการให้บริการสำหรับ Service Desk เพื่อให้สามารถรองรับหน้าที่ต่างๆตามที่ได้กำหนดไว้และให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ในการให้บริการ Service Desk เพื่อใช้เป็นต้นแบบต่อไป

นอกจากนี้ในการกำหนดเป้าหมายที่ดีนั้นควรจะต้องให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้และสามารถแสดงผลในวัดได้ถึงคุณภาพในการให้บริการได้ซึ่งเป็นจุดที่จะทำให้ผู้ใช้สามารถเห็นถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นกับสิ่งที่กำลังดำเนินการอยู่ อีกทั้งเป้าหมายที่กำหนดยังจำเป็นต้องให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าใจว่ากำลังจะทำอะไรและทำอย่างไรให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

การกำหนดเป้าหมายของการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ Service Desk สำหรับกรณีของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด มหาชน ที่ได้จากการทำสำรวจข้อมูลการใช้งานไอทีโดยมีวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะให้เป็นการป้องกันซึ่งถึงคุณภาพในการให้บริการที่เกิดขึ้น ซึ่งสามารถกำหนดได้พอสังเขปดังนี้

1. Incident หรือ Request ที่เกิดขึ้นจะต้องติดต่อผ่าน Service Desk ทั้งหมดภายใน 1 เดือนนับจากเริ่มใช้ระบบ Service Desk อย่างเต็มรูปแบบ

2. การปรับปรุงให้ Service Desk สามารถรับเรื่องและสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อมีการติดต่อเข้ามาได้ (First-Line Support) ในอัตราส่วนที่เพิ่มขึ้นอย่างน้อย 60% ภายใน 6 เดือนหลังจากที่ได้เริ่มนำ Service Desk มาให้บริการแก่ผู้ใช้

3. เครื่องคอมพิวเตอร์ PC และ Notebook ทั้งหมดจะต้องได้รับการกำหนดมาตรฐานของส่วนต่างๆอย่างชัดเจนทั้ง Hardware และ โปรแกรมการใช้งานประเภทต่างๆ

4. ไม่ต่ำกว่า 60% ของสายเรียกเข้าต้องมีการตอบรับภายในไม่เกิน 30 วินาที ภายใน 6 เดือนนับตั้งแต่เริ่มใช้ระบบ Service Desk

5. การเผยแพร่ข้อมูลความรู้พื้นฐานด้านระบบไอทีให้แก่ผู้ใช้งานอย่างต่อเนื่องเช่นคู่มือการใช้งานต่างๆ หรือ ข้อมูลข่าวสารทางไอทีที่เกี่ยวข้อง หรือการจัดสัมมนาฝึกอบรมการใช้โปรแกรมต่างๆที่จำเป็นเช่น Microsoft Office, eMail, รวมทั้งการตรวจสอบปัญหาเบื้องต้นก่อนแจ้ง

เข้ามายัง Service Desk เป็นต้น โดยคาดว่าจะทำให้ Incident เกี่ยวกับปัญหาการใช้งานจะลดลงไม่น้อยกว่า 30% ของ Incident เรื่องนี้ทั้งหมดภายในไม่เกิน 9 เดือนนับจากเริ่มใช้ระบบ Service Desk

6. Incidents ที่เป็นปัญหาจากการไม่เข้าใจการใช้ระบบต่างๆ ( User error) จะต้องลดลงอย่างน้อย 50% ภายใน 6 เดือนนับจากเริ่มใช้ระบบ Service Desk

นอกจากนี้เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปเป้าหมายที่กำหนด เราสามารถที่จะทำการแบ่งแยกกำหนดการส่งมอบงานเป็นระยะๆที่ละช่วง เพื่อจะได้มีเวลาที่จะคอยตรวจสอบถึงความคืบหน้าและเป็นการปรับปรุงแก้ไขส่วนต่างๆในการดำเนินโครงการเพื่อเพิ่มโอกาสที่โครงการจะบรรลุตามเป้าหมายและความต้องการจริงๆได้ดียิ่งขึ้น

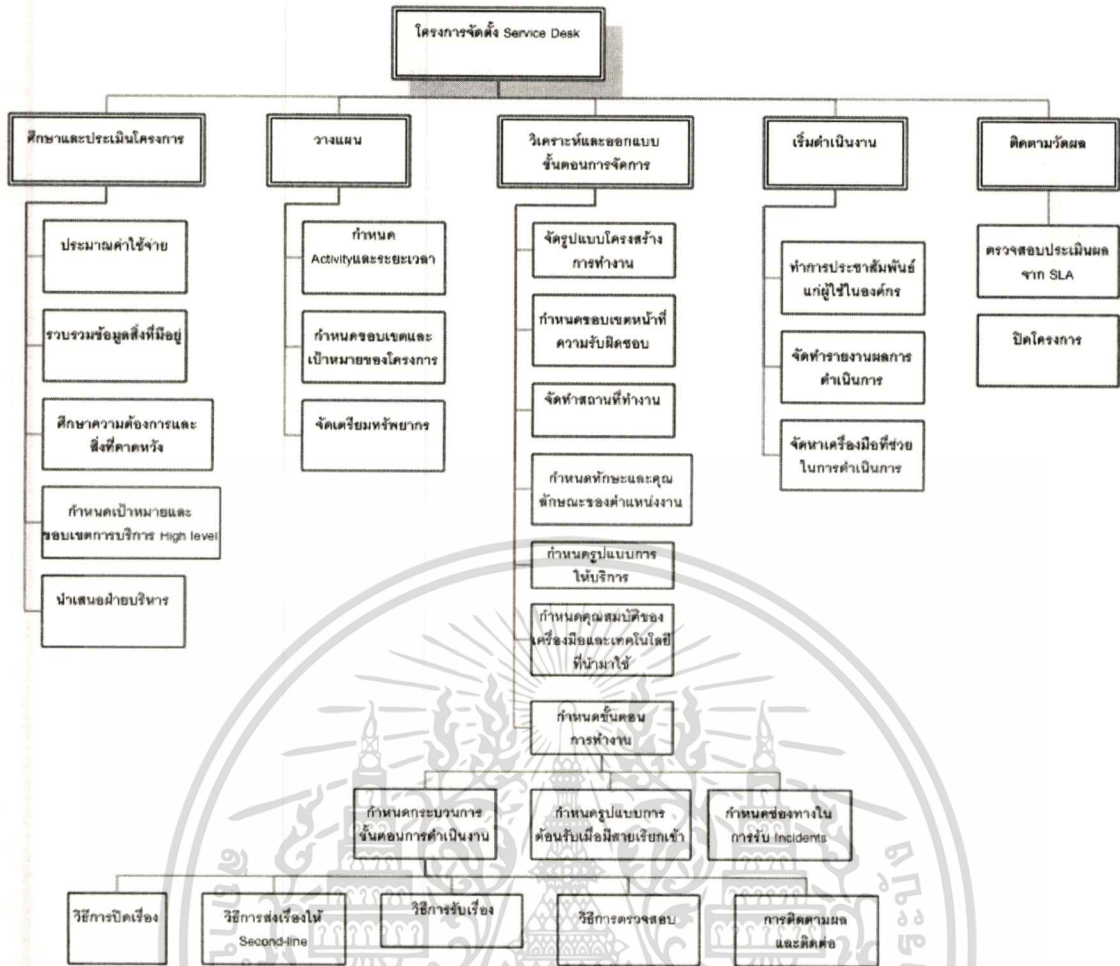
### 3.6 การกำหนดแผนงานสำหรับการดำเนินการจัดทำ Service Desk

เมื่อได้มีการกำหนดเป้าหมายของ Service Desk แล้วขั้นต่อไปจะเริ่มกำหนดแผนงานเพื่อให้เป็นแนวทางการดำเนินงานที่จะทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยแผนการดังกล่าวจะอ้างอิงตามหลักการดำเนินงานของ ITIL เป็นจากรูปที่ 3.1 เป็น Grant Chat และ Work Break Down Structure ในรูปที่ 3.2 ที่ระบุถึงงานในการดำเนินการเพื่อจัดตั้ง Service Desk สำหรับการจัดการ Incident พร้อมทั้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการซึ่งจากนักศึกษาจะใช้แผนงานดังกล่าวอ้างอิงเพื่อการดำเนินงานทั้งหมด



รูปที่ 3.1 Grant chat แผนการดำเนินการในการจัดทำ Service Desk

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 3.2 เป็น โครงสร้างรายละเอียดแผนงานในการจัดตั้งหน่วยงานบริการ Service Desk

### 3.7 การประเมินค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจัดตั้ง Service Desk

การประเมินค่าใช้จ่ายในการจัดตั้ง Service Desk เพื่อนำไปใช้เป็นตัวเลขในการขอพิจารณางบประมาณกับทางผู้บริหาร โดยค่าใช้จ่ายของ Service Desk นั้นจะมีทั้งส่วนที่เป็นการจ่ายครั้งเดียวในช่วงดำเนินการจัดตั้งกับค่าใช้จ่ายที่จะเป็นการทำสัญญารายปี ในตารางที่ 3.4 เป็นรายการค่าใช้จ่ายที่ประกอบด้วยค่าจ้างบุคคลกรทางเทคนิคและในส่วนที่เป็นอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นต่อการจัดการงานบริการ Service Desk และค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติการณ์ โดยค่าใช้จ่ายที่ตั้งขึ้นนั้นเป็นเพียงการประมาณการโดยประเมินจากขอบเขตและเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้แล้วของงานให้บริการที่ได้จากการสำรวจศึกษากรณีของบริษัท บัตรกรุงไทย

### ตารางที่ 3.4 การประมาณการรายการค่าใช้จ่ายในส่วนหลักๆ ในการจัดตั้งงานบริการ Service Desk

Component	Description	Qty	Cost/unit	One-Time Cost	Yearly Cost
- Service Desk Staff	เป็นการจ้าง Outsource เป็นการทำสัญญารายปี	2	20,000		480,000
- PC Onsite Support	เป็นการจ้าง Outsource เป็นการทำสัญญารายปี	4	30,000		1,440,000
- Facility	เครื่อง PC ชุดสำนักงาน, Fax, Printer	1	300,000	300,000	
- ค่าเช่าสำนักงาน	เป็นสัญญาเช่าสถานที่รายปี	1	50,000		600,000
- Service Desk Management System	ระบบในการจัดการงานให้บริการ Service Desk	1		2,000,000	200,000
- ACD Telephony	ระบบการจัดการสายเรียกเข้า	1		1,500,000	150,000
- Implementation and consultant		1		500,000	
- ค่าเดินทาง Outside service	เป็นค่าพาหนะ	2	20,000		40,000
- ค่าการจัดการฝึกอบรม	เตรียมการสำหรับบทเรียนความรู้	4	15,000	60,000	
<b>Total Cost</b>				<b>4,360,000</b>	<b>2,910,000</b>

สำหรับในเรื่องของการเปรียบเทียบความคุ้มค่าในการลงทุนนั้น ในการดำเนินการจัดตั้งการให้บริการ Service Desk นั้นผลประโยชน์ที่ได้จะไม่ได้อยู่ในลักษณะของตัวเงินเป็นหลัก ไม่นับกรณีที่มีการเก็บค่าให้บริการภายใน Charge Back เนื่องจากในโครงการฉบับนี้จะเป็นการจัดตั้งเป็นงานบริการภายในเท่านั้น) โดยส่วนมากแล้วการเปรียบเทียบความคุ้มค่ากับการลงทุนนั้นจะต้องแปลงผลประโยชน์ให้อยู่ในรูปของเวลาที่เสียไปในกรณีที่เกิดปัญหา ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับว่าจะคิดจาก Critical Component หรือ Non-Critical Components ซึ่งจะไม่ได้กล่าวไว้ในโครงการฉบับนี้ แต่ทั้งนี้การนำเสนอของงบประมาณจะแสดงในรูปของคุณภาพของการให้บริการที่สามารถแสดงให้เห็นได้และให้บริการที่จะช่วยลดปัญหาที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและผลการดำเนินการทางธุรกิจแทน

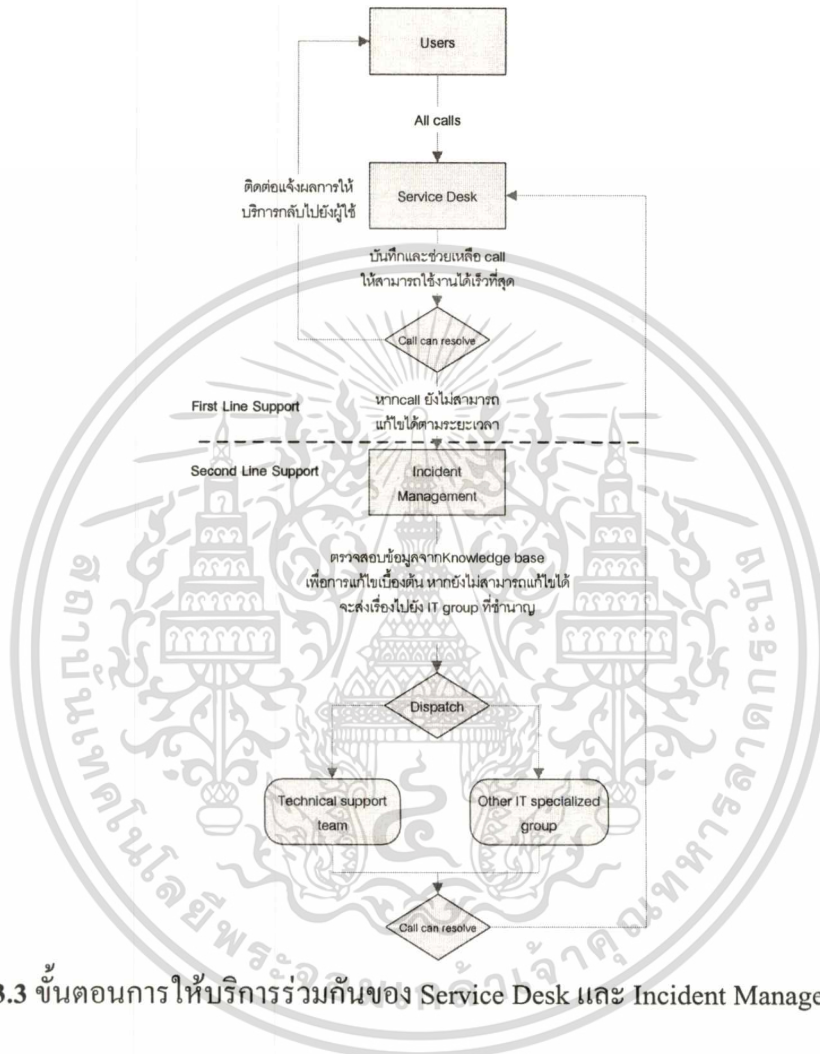
### 3.8 การออกแบบโครงสร้างการทำงานและเตรียมความพร้อมให้กับ Server Desk

หลังจากมีจุดมุ่งหมายและคุณลักษณะของการให้บริการเพื่อเป็นกรอบในการจัดทำเรียบร้อยแล้ว การมีความคิดริเริ่มใหม่ๆ ในขั้นตอนกระบวนการของการบริการ ไอทีก็ถือเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ที่ดีขึ้นและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ นอกจากนี้การสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องก็เป็นปัจจัยที่จะต้องพิจารณาเพื่อหาแนวทางสร้างให้เกิดขึ้นด้วยเช่นกัน หลังจากที่ข้อพิจารณาดังกล่าวได้รับการดำเนินการจนอยู่ในระดับที่พอใจแล้ว ต่อไปนี้จะเริ่มขั้นตอนในการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อความพร้อมในการดำเนินการจัดทำ Service Desk โดยจะเริ่มจาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.8.1 ลักษณะโครงสร้างในการให้บริการ

ขั้นแรกในการเริ่มดำเนินการจัดตั้ง Service Desk ควรจะได้มีการวางลักษณะโครงสร้างในการให้บริการเพื่อการรับเรื่อง Incident จากผู้ใช้เพื่อเป็นการกำหนดลำดับของการให้บริการมีความชัดเจนดังรูปที่ 3.3



รูปที่ 3.3 ขั้นตอนการให้บริการร่วมกันของ Service Desk และ Incident Management

**First-line support** จะเป็นส่วนหน้าที่ยของ Service Desk ที่จะทำหน้าที่รับเรื่องต่างๆจากผู้ใช้และทำการสอบถามบันทึกข้อมูลของ Incident พร้อมทั้งทำการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเบื้องต้น หาก Incident ดังกล่าวยังไม่ได้รับการแก้ไขจากในส่วนของ Service Desk Incident ก็จะถูกส่งต่อไปให้ Incident management พร้อมข้อมูลในการรับบริการเบื้องต้นเพื่อทำการหาทางแก้ไขต่อไป พร้อมทั้งทำการปรับปรุงข้อมูล Know error เพื่อใช้เป็นฐานความรู้แก่ Service Desk ต่อไป

**Second-line support** จะเป็นเจ้าหน้าที่ IT ในกลุ่มต่างๆที่มีความชำนาญเฉพาะด้านเช่น Database Administrator, System Administrator, Network engineer, Application Support เป็นต้นซึ่งจะสังกัดอยู่ในโครงสร้างทั่วไปของไอที IT กลุ่มนี้จะเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหามาจาก Incident ดังกล่าวหากแก้ไข

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้ก็จะส่งผลการแก้ไขกลับไปยัง Incident Management เพื่อทำการปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูล ความรู้หากแก้ไขไม่ได้ก็จะแจ้งให้ทาง Incident Management แปลงสถานะของ Incident นั้นเป็น Problem แล้วส่งต่อไปให้ทาง Problem Management ต่อไปซึ่งจะไม่อยู่ในขอบเขตการศึกษาของ โครงการในขณะนี้

### 3.8.2 การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับ Service Desk

วัตถุประสงค์ในการกำหนดรายละเอียดหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนงานต่างๆก็เพื่อ ต้องการให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตนเองและส่วนงานอื่น ซึ่ง ขั้นตอนกระบวนการในการดำเนินการแต่ละส่วนจะไปเกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่างๆที่จะถูกระบุอยู่ ในรูปแบบโครงสร้างของการจัดองค์กรเดิมที่มีอยู่และอาจทำให้เกิดความสับสนหรือซ้ำซ้อนในการ ปฏิบัติหน้าที่ได้ สำหรับใน Service Desk เราสามารถกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบได้ดังนี้

#### 3.8.2.1 เป็นกลุ่มของผู้ใช้บริการ (Users)

เป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ทำงานภายในบริษัททั้งหมดที่ต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้ ประโยชน์จากไอทีผ่านทางหน่วยงาน Service Desk ซึ่งหมายถึงผู้ใช้งานระบบไอทีของบริษัททุกคน โดยจะมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงาน Service Desk และ Incident Management ดังนี้

1. ผู้เริ่มต้นแจ้งปัญหาหรือทำเรื่องร้องขอเข้ามายัง (Single Point Of Contact)
2. ให้ข้อมูลรายละเอียดของเรื่องร้องขอหรือรายละเอียดปัญหาตามการตอบรับ ของ Service Desk และ Incident Management ต้องการ
3. ผู้ใช้สามารถที่จะแก้ไขปัญหาเบื้องต้นด้วยตนเองหรือทำตามขั้นตอนตามคู่มือ หรือตามการโต้ตอบกับ Service Desk
4. ติดตามความคืบหน้าการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหาจากทาง Service Desk

#### 3.8.2.2 เป็นกลุ่มของผู้ให้บริการงาน Service Desk และ Incident Management

ซึ่งสามารถกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบได้ดังนี้

ส่วน Service Desk

1. เป็นศูนย์กลางสำหรับงานติดต่อประสานงานในการรับเรื่องร้องขอและปัญหา ไอที(Incident) ระหว่างผู้ใช้กับผู้ให้บริการ
2. ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้แก่ผู้ใช้งานไอทีพร้อมส่งต่อไปยัง Second-Line Support เมื่อต้องการความช่วยเหลือ
3. การเฝ้าฟังและรับเรื่องเหตุการณ์(Event)ต่างๆที่เกิดขึ้นของ IT Infrastructure ที่มีผลกระทบต่อการทำงานของผู้ใช้ไอทีในองค์กร เพื่อประสานงานหน่วยงานรับผิดชอบ
4. บันทึกรายละเอียดเรื่องร้องขอและปัญหาต่างๆ(Incident) พร้อมจัดทำรายงาน
5. เป็นผู้แจ้งข่าวสารที่เกี่ยวกับไอทีแก่ทางผู้ใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. อำนาจความสะดวกการใช้งาน ไอทีแก่ผู้ใช้ เช่น การติดตั้งหรือเคลื่อนย้าย Hardware หรือ Software เป็นต้น

7. เป็นตัวกลางคอยติดตามและรายงานผลการดำเนินการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด แก่ทั้งผู้ใช้และผู้ให้บริการเป็นระยะ

8. แจ้งเปิดและปิดเรื่องร้องขอและปัญหา (Incident) ในแต่ละการบริการแก่ผู้ใช้

9. จะให้บริการเฉพาะในช่วงเวลาที่ข้อตกลงในการให้บริการ

10. ตำแหน่งหน้าที่ของหน่วยงาน Service Desk ควรประกอบด้วยดังนี้

- เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องขอและปัญหา (Service Desk)
- เจ้าหน้าที่บริการเทคนิค (Technical Support)
- หัวหน้าหน่วยงานบริการ (IT Supervisor)
- ผู้จัดการ Service Desk จะรับผิดชอบร่วมกับ Incident Manager

ส่วน Incident Management

1. ตรวจสอบและแก้ไข Incidents ที่เกิดขึ้นให้สามารถกลับมาใช้งานได้เร็วที่สุด

2. ให้คำปรึกษาทางเทคนิคแก่เจ้าหน้าที่ Service Desk และผู้ใช้งานไอที

3. จัดเตรียมรายงานและบันทึกผลการตรวจสอบและแนวทางแก้ไขเพื่อส่งกลับไปยัง Service Desk หรือ ส่วนของ Problem Management เพื่อเป็น Know error และแนวทางในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงต่อไป

4. รับรายละเอียดเรื่องร้องขอและปัญหา (Incidents) จากทาง Service Desk

5. จัดการฝึกอบรมความรู้ทางเทคนิคให้กับผู้ใช้และเจ้าหน้าที่เทคนิค

6. ประสานงานกับทาง Third-party Supplier ในการแก้ไขปัญหาทางเทคนิค

7. ตำแหน่งหน้าที่หลักสำหรับหน่วยงาน Incident Management มีดังนี้

- กลุ่มเจ้าหน้าที่เชี่ยวชาญทางเทคนิค (Second and Third Line Support group) โดยจะเป็นทรัพยากรของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตาม โครงสร้างองค์กรที่มีอยู่รวมทั้งบริษัท ผู้ให้บริการจากภายนอกตามแต่ละเรื่องเช่น ด้านระบบปฏิบัติการ ด้านโปรแกรมระบบงานต่างๆ ด้านฮาร์ดแวร์ และอื่นๆ ขึ้นอยู่กับการจัด โครงสร้างองค์กร

- ผู้จัดการ (Incident Manager) โดยอาจจะเป็นคนเดียวกับ Service Desk Manager ก็ได้ขึ้นอยู่กับ โครงสร้างและปริมาณงานของหน่วยงาน

หลังจากที่มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ได้ชัดเจนระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการไอทีทั้งสองของ Service Desk และ Incident Management ก็สามารถที่จะเริ่มดำเนินการ จัด โครงสร้างของหน่วยงานของการให้บริการ ไอทีขึ้นมาได้ตามรูปที่ 3.4



รูปที่ 3.4 การจัดโครงสร้างหน่วยงาน Service Desk และ Incident Management

จากรูปที่ 3.4 การจัดโครงสร้างองค์กรสำหรับหน่วยงานให้บริการไอทีซึ่งจะมีการแยกหน่วยงาน Service Desk กับ Incident Management ออกจากกันแต่ในความเป็นจริงเราก็ยังสามารถจะรวมทั้งสองส่วนนี้เข้าด้วยกันได้เนื่องจากทั้งสองหน่วยงานนี้จะมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต้องทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดและบางหน้าที่ก็มีความซ้ำซ้อนกันระหว่างผู้จัดการงาน Service Desk กับผู้จัดการงาน Incident ขึ้นอยู่กับปริมาณของงานบริการไอทีและขนาดขององค์กรนั้นๆและการให้ความสำคัญของผู้บริหารระดับสูงต่อการให้บริการไอที และในตารางที่ 3.5 เป็นตัวอย่างการกำหนดถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละส่วนในการให้บริการไอทีแก่ผู้ใช้ในองค์กร

ตารางที่ 3.5 หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับ Service Desk

ตำแหน่ง	หน้าที่ (Roles)	ความรับผิดชอบ
IT Support Director	วางกลยุทธ์เพื่อให้ IT Service มีส่วนสนับสนุนกับเป้าหมายทางธุรกิจ	- ติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่ไม่ใช่ไอที - กำหนดเป้าหมายและวิสัยทัศน์ให้กับหน่วยงาน
ผู้จัดการ Service Desk หรือ ผู้จัดการ Incident Management	- จัดการดูแลงานภายใน Service Desk ให้ได้ระดับของการให้บริการ - จัดการดูแลควบคุม Incident ทั้งหมดให้เป็นไปตามขั้นตอน	- ตรวจสอบงานที่อาจเป็นประเด็นในการให้บริการทุกวัน - รับ Incident กรณีที่ต้องตัดสินใจในระดับผู้จัดการ - ทำการสื่อสารกับส่วนอื่นๆเกี่ยวกับระดับการให้บริการ - บริหารจัดการทรัพยากร Service Desk เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพ - รายงานผลการดำเนินการให้ทาง IT Service Director ได้รับทราบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตารางที่ 3.5 (ต่อ) หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับ Service Desk

<p>หัวหน้างาน Service Desk</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดูแลจัดการเจ้าหน้าที่ Service Desk แต่ละคน</li> <li>- ช่วยเหลือแก้ไข Incident หากทางเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตัดสินใจได้</li> <li>- ดูแลปรับปรุงประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ทุกคน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายงาน Incident แก่ IT Service Manager ทุกวัน</li> <li>- จัดประชุมหารือเพื่อการปรับปรุงแก้ไขงานภายในเป็นระยะ</li> <li>- ดูแลให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณงาน</li> <li>- ดูแลให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่ทั้งด้านเทคนิคและการบริการ</li> <li>- แจ้งทาง Manager ให้ทราบหาก Incident ไม่สามารถจัดการได้ตามระดับของการบริการหรือเป็นประเด็นที่วิกฤตต่อการใช้งานส่วนมาก</li> </ul>
<p>เจ้าหน้าที่ Service Desk</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดูแลจัดการ Incident ที่ได้รับจากผู้ใช้</li> <li>- เป็นศูนย์กลางการติดต่อระหว่างผู้ใช้กับไอที</li> <li>- ให้การช่วยเหลือลำดับแรกแก่ผู้ใช้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับเรื่องและเก็บรายละเอียดของ Incident ลงใน Log</li> <li>- แจ้งสถานะของ Incident พร้อมทั้งติดตามความคืบหน้าของการดำเนินงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้</li> <li>- ทำหน้าที่แจ้งปิด Incident แก่ผู้ใช้</li> <li>- พิจารณาลักษณะของ Incident กรณีที่ต้องส่งต่อให้ Second-line</li> <li>- ทำการให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ใช้ที่ติดต่อ</li> <li>- ทำการแยกแยะลำดับความสำคัญของ Incident ที่ได้รับมาให้ถูกต้อง</li> <li>- ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระดับคุณภาพการให้บริการที่กำหนด</li> </ul>
<p>เจ้าหน้าที่เทคนิค (PC Support)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้ความช่วยเหลือทางเทคนิคพื้นฐานเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แก่ผู้ใช้</li> <li>- ทำให้ผู้ใช้สามารถกลับมาใช้งานให้ได้เร็วที่สุด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แก้ไขปัญหาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ทั้งแบบ On Desk support และแบบ ควบคุมจากระยะไกล</li> <li>- ให้บริการติดตั้งและเคลื่อนย้าย Hardware/Software แก่ผู้ใช้</li> <li>- ดูแลบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้</li> <li>- ให้บริการปรับปรุงเพิ่มเติม Software และ Hardware แก่ผู้ใช้</li> <li>- บันทึกผลการดำเนินการแก้ไขเข้าระบบ Know-error หรือ Diagnostic sheet หรืออื่นๆเพื่อนำไว้เป็นฐานข้อมูลให้แก่เจ้าหน้าที่ Service Desk</li> <li>- แจ้งผลการแก้ไขกลับมายัง Service Desk ทุกครั้งเพื่อทำการเปลี่ยนสถานะของ Incident</li> </ul>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตารางที่ 3.5 (ต่อ) หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับ Service Desk

Network Administrator	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดูแลเกี่ยวกับระบบ Network</li> <li>- แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับ Network</li> </ul>	
System Administrator	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดูแลจัดการ Hardware Server ให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง</li> <li>- ตรวจสอบแก้ไขปัญหาคือเกี่ยวกับ Servers ทั้ง Hardware และระบบ Operating System</li> <li>- ดูแลจัดการระบบสำรองข้อมูล</li> </ul>	
Application Support	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดูแลจัดการ Software ที่ใช้ในการทำธุรกิจให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ</li> <li>- ทำการปรับปรุงแก้ไขการทำงานให้เป็นที่ไปตามความต้องการทางธุรกิจ</li> <li>- สร้างความรู้ในการใช้งานและการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นแก่ผู้ใช้และ Service Desk</li> </ul>	
Database Administrator	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดูแลจัดการระบบฐานข้อมูลที่อยู่ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและทำงานอย่างต่อเนื่อง</li> <li>- ตรวจสอบแก้ไขปัญหาคือเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูล</li> </ul>	
Software Developer	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างหรือปรับปรุง Software เพื่อรองรับความต้องการทางธุรกิจ</li> <li>- แก้ไขปรับปรุงปัญหาต่างๆของ Software</li> <li>- จัดการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ใช้และ Service Desk</li> </ul>	
Operation Support	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดูแลงานปฏิบัติการที่จะต้องดำเนินการบนทุกระบบที่เป็นลักษณะ Routine</li> <li>- ทำการแจ้งปัญหาแก่ Service Desk เมื่อขั้นตอนของการปฏิบัติการมีปัญหา</li> </ul>	
Third-party Support	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้บริการทั้ง Software และ Hardware ให้เป็นที่ไปตามสัญญาในการบำรุงรักษา กับทางผู้ให้บริการ</li> </ul>	

#### 3.8.3 การกำหนดทักษะและคุณลักษณะงานของ Service Desk

เพื่อให้การดำเนินงาน Service Desk เกิดความชัดเจนหลังจากที่ได้มีการวางโครงสร้างตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว สิ่งจำเป็นต่อไปก็เป็นการกำหนดทักษะความรู้ความสามารถและคุณลักษณะของงานในแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจน วัตถุประสงค์ก็เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจถึงภาระหน้าที่ที่ตนเองมีและพัฒนาความสามารถให้ตรงกับงานที่ได้รับมอบหมาย และเพื่อเป็นแนวทางในการคัดสรรผู้ที่เหมาะสมเข้ามาร่วมงาน ซึ่งคุณลักษณะงานมีส่วนประกอบหลักๆได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ชื่อตำแหน่งงาน (Job Title) เป็นการตั้งชื่อตามตำแหน่งหน้าที่ของงานซึ่งจะถูกใส่ลงในโครงสร้างขององค์กร
2. หน้าที่รับผิดชอบหลัก (Primary Responsibility) เป็นการแสดงให้เห็นถึงสิ่งหลักที่ท่านทำเมื่อรับตำแหน่งอาจไม่จำเป็นต้องใส่ให้มากนัก
3. งานที่รับผิดชอบ (Job Duties) จะแสดงถึงงานต่างๆในแต่ละวันที่ต้องทำในตำแหน่งเพื่อเป็นการบอกรับขอบเขตความรับผิดชอบในงานของตนเองได้เป็นอย่างดี
4. เป้าหมายความสำเร็จของหน้าที่ (Goal) เป็นการแสดงถึงเป้าหมายความสำเร็จของงานในตำแหน่งเพื่อนำไปใช้ในการวัดผลงานเพื่อการขยายโอกาสต่อไปในอนาคต
5. ระยะเวลาของตำแหน่งงาน (Expected Career Length) เป็นการกำหนดระยะเวลาของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งในการที่จะไปให้ถึงยังเป้าหมายความสำเร็จ ซึ่งก็จะเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความสามารถในการทำงานเพื่อโอกาสในหน้าที่การงาน
6. ตำแหน่งที่เป็นโอกาส (Possible Career Steps) เป็นการบอกรับตำแหน่งหน้าที่อื่นๆที่มีโอกาสก้าวหน้าต่อไป หากสามารถทำผลงานในตำแหน่งนี้ได้ตามเป้าหมาย
7. ทักษะความสามารถ (Qualifications) เป็นสิ่งที่แสดงถึงทักษะและประสบการณ์ที่จำเป็นในการทำงานในตำแหน่งดังกล่าว เพื่อใช้ในการเลือกสรรผู้ที่เหมาะสม

ส่วนประกอบทั้งหมดนี้เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่สามารถใช้ในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงานในองค์กรต่างๆไม่จำเป็นเฉพาะ Service Desk เท่านั้น ซึ่งก็จะมีแตกต่างกันในรายละเอียด ส่วนมากการกำหนดนี้จะมีการร่วมกันปรึกษาหารือระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงกับแผนกจัดการทรัพยากรบุคคลสำหรับตัวอย่างของคุณลักษณะงานของตำแหน่งต่างๆใน Service Desk นั้นจะแสดงในภาคผนวก ก ข้อกำหนดคุณลักษณะของงานและทักษะในตำแหน่งต่างๆของ Service Desk และ Incident Management

### 3.8.4 การกำหนดรูปแบบการให้บริการ Service Desk

รูปแบบการให้บริการ Service Desk นั้นมีการแบ่งแยกตามลักษณะการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้ (Users) กับ Service Desk โดยทั่วไปจะสามารถแบ่งรูปแบบการให้บริการ Service Desk ออกได้เป็น 3 รูปแบบ ซึ่งแต่ละรูปแบบจะมีความเหมาะสมข้อดีข้อเสียแตกต่างกันไป โดยอธิบายได้ดังนี้

1. รูปแบบการบริการแบบไม่เป็นทางการ (Informal or Basic Service Desk) ในการบริการแบบ Informal Service Desk นี้มีลักษณะการบริการโดย Users จะเป็นผู้ติดต่อปัญหา (Incident) หรือเรื่องร้องขอ (Request) มายัง Technical Support โดยตรงและจากนั้น Users ก็จะทำการอธิบายถึงรายละเอียดของปัญหาหรือเรื่องร้องขอที่ต้องการกับทางเจ้าหน้าที่บริการเทคนิคโดยตรง ดังนั้นจะเห็นว่ารูปแบบดังกล่าวนี้จะเหมาะสมกับองค์กรที่มีจำนวนผู้ใช้ไม่มากเพราะเจ้าหน้าที่จะต้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เสียเวลาในรับเรื่องและตอบข้อซักถามแบบตัวต่อตัว แต่จะไม่เหมาะสมหากจำนวนเจ้าหน้าที่บริการเทคนิคมีปริมาณสัดส่วนที่น้อยกว่าจำนวนผู้ใช้มาก ๆ

2. รูปแบบการบริการแบบมีกระบวนการขั้นตอนชัดเจน (Structured or Intermediate Service Desk) การให้บริการจะมีการกำหนดวิธีการชัดเจนตั้งแต่ขั้นตอนผู้ใช้ติดต่อขอใช้บริการว่าทำอย่างไร การให้บริการทางเทคนิคจะเริ่มตอนไหนอย่างไร รวมทั้งวิธีการเก็บบันทึกรายละเอียดข้อมูลการขอบริการและการกำหนดสถานะของ Incident หรือ Request ที่เกิดขึ้น ซึ่งการบริการรูปแบบดังกล่าวนี้จะทำให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่เต็มรูปแบบมากขึ้น โดยเฉพาะเมื่อผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดเริ่มเข้าใจกระบวนการบริการทั้งหมด มีประเด็นสำคัญควรพิจารณาในให้การบริการรูปแบบนี้

- กระบวนการขั้นตอนการรับเรื่องบริการนั้นจะต้องได้รับการเห็นชอบจากร่วมกันทุกฝ่ายโดยจะต้องทำผ่านทางหน่วยงาน Service Desk ที่ทำหน้าที่เป็น SPOC (Single Point of Contact) เท่านั้น
- ผู้ใช้จะต้องให้ความร่วมมือกับทาง Technical Support ในการให้รายละเอียดของเรื่องดังกล่าวเท่าที่จะเป็นไปได้เพื่อประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาและความสะดวกต่อการติดต่อประสานงานไปยังผู้เกี่ยวข้อง
- ต้องแน่ใจว่าการดำเนินการในทุกขั้นตอนรายละเอียดการแก้ไขปัญหาต่างๆ จะต้องถูกบันทึกจัดเก็บไว้ในระบบ Service Desk และจะต้องมีระบบการแจ้งสถานะของเรื่องดำเนินการไปยังผู้ใช้บริการ
- หากการแก้ไขดำเนินการติดขัดล่าช้าก็จะต้องมีขั้นตอนที่จะส่งรายงานไปยังส่วน Incident หรือ Problem Management เพื่อร่วมดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือทำให้ผู้ใช้สามารถใช้งานโดยวิธีอื่นไปก่อน

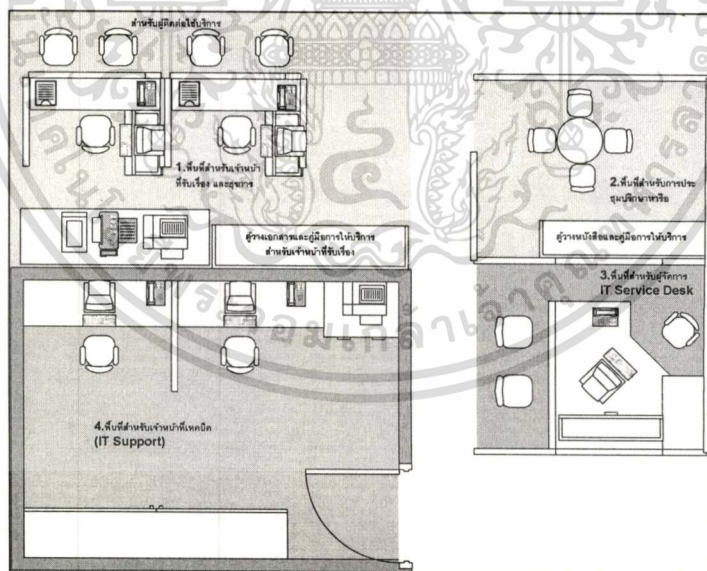
3. รูปแบบการบริการในลักษณะเชิงรุก (Interactive or Advanced Service Desk) การบริการแบบนี้จะเป็นรูปแบบที่จะเกิดขึ้นเมื่อการบริการแบบ Structured Service Desk ได้มีการดำเนินการสมบูรณ์แบบแล้วจึงสามารถพัฒนาการไปสู่รูปแบบของการบริการเชิงรุก โดยมีวิธีการจัดเจ้าหน้าที่ทางเทคนิคไปทำหน้าที่ช่วยเหลือประสานงานแทนระหว่างผู้ใช้กับ Service Desk ประจำตามแผนกต่างๆตามที่ใช้ต้องการ โดยอาจจะพิจารณาสำหรับเฉพาะบางแผนกที่มีปริมาณการขอใช้บริการสูงๆก่อน ซึ่งรูปแบบนี้ถือว่าเป็นรูปแบบการให้บริการไอทีที่ค่อนข้างสมบูรณ์ เพราะว่าการบริการมีความใกล้ชิดกับผู้ใช้มากขึ้นทำให้สามารถวิเคราะห์ถึงปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้นซึ่งก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการ แต่จะต้องอาศัยทรัพยากรมากขึ้นสำหรับการจัดหาเจ้าหน้าที่ประจำการ (Super users) ในแต่ละแผนก

จากรูปแบบการให้บริการดังกล่าวมาทั้งหมดนั้นการบริการในลักษณะเชิงรุกนั้นจะน่าจะเป็นรูปแบบที่จะตอบสนองงานบริการแก่ผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุดเนื่องจากจะมีตัวแทนเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Super User) ที่มีพื้นฐานความรู้ด้านไอทีและได้เข้ามาฝึกอบรมเรื่องการดำเนินการกับทาง Service Desk เป็นระยะ ประจำอยู่ในแต่ละหน่วยงานของผู้ใช้คอยช่วยเหลือและประสานงานด้านเทคนิคกับทาง Service Desk แต่อย่างไรก็ตามจะต้องมีควรจะต้องมีความพร้อมมาจากรูปแบบในข้อที่ 2 เสียก่อนคือมีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการอย่างละเอียดชัดเจน สำหรับการบริการในลักษณะที่ไม่เป็นทางการนั้นส่วนมากจะใช้กับองค์กรขนาดเล็กๆและองค์กรที่มีปริมาณงานให้บริการด้านไอทีในแต่ละวันไม่มากมาย

### 3.8.5 การกำหนดและออกแบบพื้นที่ใช้สอยสำหรับ Service Desk

การตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งและออกแบบสำนักงานของหน่วยงานก็เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ เนื่องจากจะมีผู้เข้ามาติดต่อขอใช้บริการกับ Service Desk อยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นการเข้ามาปรึกษาหารือเรื่องต่างๆก็ดีหรือการติดต่อพูดคุยผ่าน โทรศัพท์ก็ดีหรือการนำเอาเอกสาร Request/Incident Form มาส่งก็ดี นอกจากนี้ยังมีการติดต่อกับหน่วยงานเทคนิคที่ให้บริการไอที (Second-Line IT Support หรือ Third-Party Support) อยู่ตลอดเวลา ส่วนแต่ต้องการพื้นที่สำหรับการดำเนินการทั้งสิ้น การหาที่ตั้งและออกแบบสำนักงานจึงต้องพิจารณาถึงปัจจัยด้านสภาพลักษณะของหน่วยงาน ด้านความสะดวกสบายและความเหมาะสมในการเข้ามาติดต่อขอทั้งผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน



รูปที่ 3.5 การกำหนดออกแบบพื้นที่เพื่อการให้บริการสำหรับ Service Desk

จากรูปที่ 3.5 เป็นการจัดพื้นที่สำนักงานตามแนวทางของข้อพิจารณาที่ได้กล่าวมาแล้วโดยมีการแบ่งสัดส่วนของพื้นที่ใช้สอยเป็น 4 ส่วนหลักๆประกอบด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. พื้นที่สำหรับรับเรื่องจากผู้ให้บริการหรือทางโทรศัพท์โดยจะเป็นส่วนของเจ้าหน้าที่รับเรื่อง Service Desk เจ้าหน้าที่ธุรการ ซึ่งจะต้องมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกให้พร้อมทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์, โทรศัพท์, ถาดรับเรื่องจากเอกสาร, เครื่องแฟกซ์ สแกนเนอร์และ เครื่องพิมพ์ รวมทั้งเอกสารแบบฟอร์มและคู่มือสำหรับการบริการ

2. พื้นที่ใช้สำหรับการปรึกษาหารือเพื่อแก้ไขปัญหาหรือรับทราบรายละเอียดระหว่างผู้ให้บริการกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งก็ควรจัดเป็นสัดส่วนต่างหากเพื่อหลีกเลี่ยงเสียงรบกวนและควรเป็นส่วนตัวคล้ายๆห้องประชุม

3. พื้นที่สำหรับผู้ดูแลควบคุมการทำงานของหน่วยงาน Service Desk ส่วนมากควรจัดเป็นห้องส่วนตัวเฉพาะเพื่อหลีกเลี่ยงการรบกวนจากการดำเนินการที่หน่วยงานภายนอกแต่ควรจัดให้มีความสะดวกในการจะเข้าไปติดต่อเพื่อรายงานผลการดำเนินงานหรือขอคำปรึกษาเพื่อการตัดสินใจ

4. พื้นที่สำหรับเจ้าหน้าที่เทคนิคใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ควรต้องมีพื้นที่กว้างพอประมาณเนื่องจากจะต้องเป็นที่รับอุปกรณ์ที่ชำรุดเพื่อซ่อมก็ดีหรือใช้เป็นที่พักสอบระบบต่างๆก็ดีรวมทั้งจะต้องเก็บเครื่องมือต่างๆที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาและเอกสารคู่มือข้อมูลทางเทคนิคต่างๆที่ใช้อ้างอิงในการให้บริการ

จากรูปที่ 3.5 เป็นการกำหนดแบบพื้นฐานสำนักงานของ Service Desk ที่จัดตามจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการที่กำหนดไว้ตามกรณีที่ใช้กับบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด มหาชน ทั้งนี้การออกแบบอาจมีความแตกต่างกันไปในแต่ละที่ขึ้นอยู่กับจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดีหรือขนาดขององค์กรที่ดีหรือขนาดของพื้นที่ใช้สอยที่ดี แต่อย่างไรก็ตามลักษณะการใช้งานก็ควรจะต้องมีส่วนประกอบหลักๆตามที่กล่าวมาแล้วเพื่อให้การดำเนินการของ Service Desk เป็นไปอย่างมีรูปแบบเพื่อการสร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้ใช้บริการต่อหน่วยงาน Service Desk สำหรับการจัดวางเฟอร์นิเจอร์เครื่องใช้สำนักงานต่างๆนั้นควรทำการปรึกษาของทางผู้ออกแบบสถานที่ให้เป็นไปตามความต้องการจากหลักการที่กล่าวมา นอกจากนี้จะต้องพิจารณาเกี่ยวกับเฟอร์นิเจอร์เช่นตู้วางเอกสารคู่มือหรือแฟ้มรายงาน โต๊ะกลมสำหรับใช้ในการปรึกษาหารือปัญหาต่างๆ กระดานตารางงานหรือประกาศสำคัญต่างๆและอุปกรณ์ใช้สอยที่จำเป็นเช่น Headset สำหรับเจ้าหน้าที่รับเรื่องหรือ เครื่องแฟกซ์ โทรศัพท์ที่สามารถใช้ Hand Free และทำ Conference Call ได้ถ้าจำเป็นและอื่นๆ

### 3.8.6 การกำหนดรูปแบบช่องทางการรับส่ง Incident ของ Service Desk

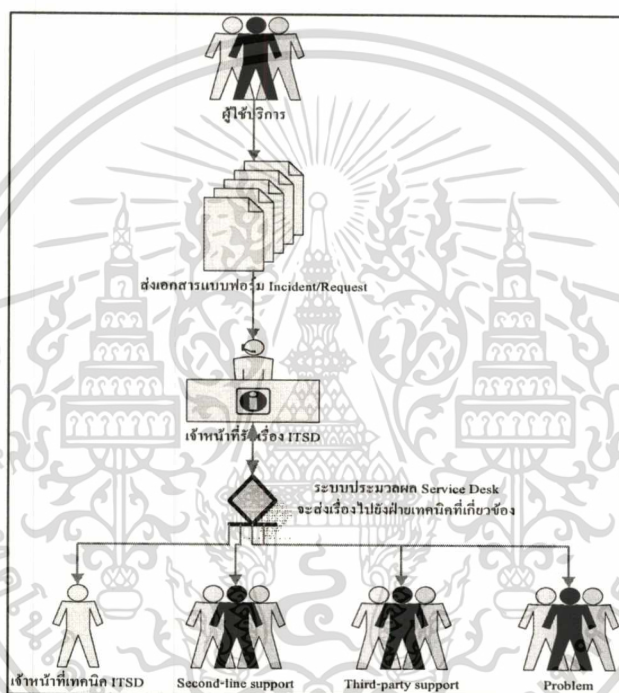
โดยทั่วไปจะมีช่องทางที่จะให้ผู้ให้บริการสามารถติดต่อกับ Service Desk ได้หลายช่องทาง ซึ่งแต่ละช่องทางหรือวิธีการติดต่อนั้นจะเป็นไปตามขนาดขององค์กรนั้นๆหรือความเหมาะสมที่ทาง Service Desk ของแต่ละองค์กรจะพิจารณาหรืออาจใช้วิธีผสมผสานกันก็ได้ ซึ่งสามารถกำหนดได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.8.6.1 การรับเรื่องโดยการกรอกเอกสารแบบฟอร์มในการขอใช้บริการ

จากนั้นก็ให้นำเอกสารส่งให้กับทางเจ้าหน้าที่รับเรื่องบริการ จากนั้นเจ้าหน้าที่รับเรื่องบริการก็จะทำการ Key-inรายละเอียดเข้าระบบประมวลผลของ Service Desk เพื่อดำเนินการให้บริการตามรายละเอียดต่อไป การใช้วิธีนี้มีข้อดีที่จะช่วยให้มีข้อมูลเอกสารยืนยันอย่างครบถ้วน แต่จะเสียเวลาในการจะต้องนำเอกสารมาป้อนใส่ระบบ แต่ก็เป็นที่นิยมใช้กันทั่วไป วิธีนี้จะเหมาะสมกับการให้บริการเรื่องร้องขอ Request มากกว่าการรับ Incident เนื่องจากเมื่อเกิดปัญหา

ผู้ใช้นั้นจะต้องการให้งานที่หยุดชะงักสามารถทำให้กลับมาใช้งานได้เร็วที่สุด โดยส่วนมากจึงใช้วิธีโทรศัพท์เข้ามาแจ้งซึ่งพิจารณาได้ในหัวข้อต่อไปพิจารณาได้จากรูปที่ 3.6



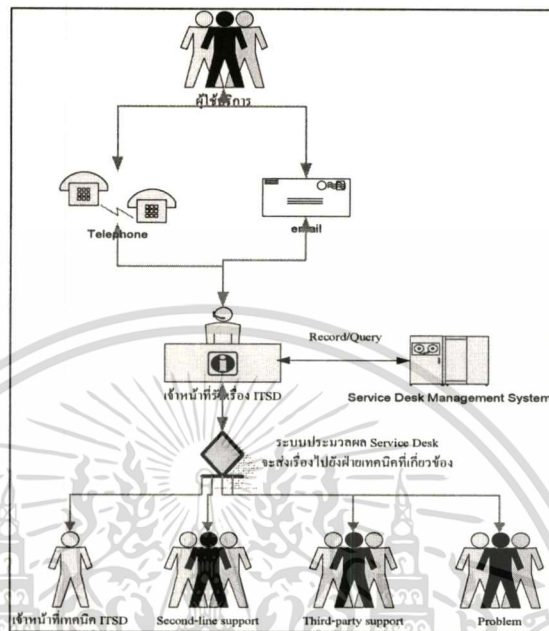
รูปที่ 3.6 รูปแบบ Work flow กรณีของการใช้เอกสารแบบฟอร์มในการขอใช้บริการ

### 3.8.6.2 การรับเรื่อง Incident จากผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์หรือ email

การใช้โทรศัพท์หรือว่าอีเมลในการลงทะเบียนเพื่อการให้บริการจะทำให้เกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นในขั้นตอนการรับเรื่องเนื่องจากว่าเรื่องที่ลงทะเบียนจะถูกแจ้งมายังเจ้าหน้าที่รับเรื่องโดยตรงในลักษณะ Online ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถสอบถามข้อมูลรายละเอียดของ Incident และทำการป้อนลงระบบประมวลผลของ Service Desk ได้ทันที ซึ่งโดยปกติเจ้าหน้าที่รับเรื่องจะมีหัวข้อของข้อมูลสำคัญที่จำเป็นต่อการให้บริการทางเทคนิคเตรียมไว้สำหรับสอบถามทางผู้ใช้บริการอยู่แล้ว การบริการรับเรื่องรูปแบบนี้จะคล้ายกับรูปแบบอย่างแรกเพียงแต่ช่วยลดเวลาในการที่ผู้ใช้ต้องนำเอกสารมาให้พร้อมทั้งต้องกรอกข้อมูลการขอใช้บริการและที่สำคัญจะทำให้ได้รับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทราบข้อมูลรายละเอียดที่ครบถ้วนก่อนเนื่องจากทางเจ้าหน้าที่จะเป็นผู้กรอกข้อมูลเองทั้งสิ้น โดยใช้วิธีการได้ตอบสอบถามโดยตรงจากผู้ใช้บริการ



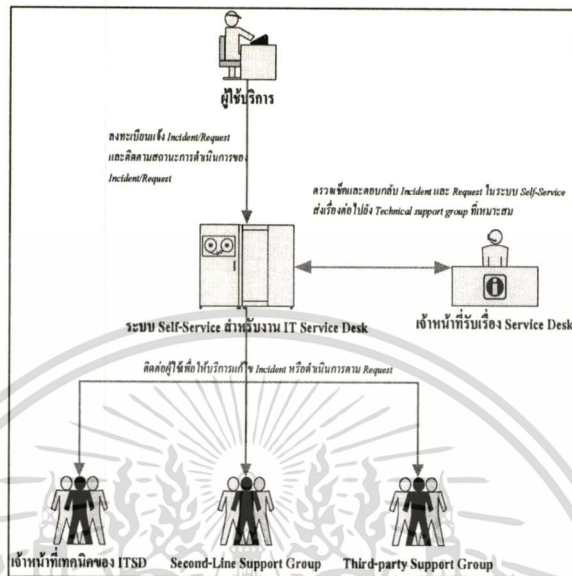
รูปที่ 3.7 รูปแบบการติดต่อ Service Desk ผ่าน Phone หรือ eMail

### 3.8.6.3 การใช้รูปแบบการรับเรื่องผ่านระบบ Self-Services เทคโนโลยี

สำหรับการรับเรื่องแบบ Self-Service นั้นผู้ใช้สามารถที่จะลงทะเบียนเพื่อแจ้งเรื่อง Incident หรือ Request ต่างๆผ่านทาง Electronic form ในแบบ Online ได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้ระบบจะช่วยให้ผู้ลงทะเบียนสามารถเข้าไปติดตามสถานการณ์ดำเนินการเรื่องร้องขอของตนเองได้ด้วยว่ากำลังอยู่ระหว่างการดำเนินการโดยหน่วยงานใดและจะเวลาไปแฉะเท่าใด โดยทั่วไปเมื่อผู้ลงทะเบียนเสร็จตามขั้นตอนจากนั้นก็จะมีรอให้ทางเจ้าหน้าที่รับเรื่องตอบรับกลับ (Response time) พร้อมการกับการเริ่มดำเนินการจนเสร็จสิ้นตามระยะเวลาที่ทาง Service Desk ได้ประกาศไว้แก่ผู้ใช้บริการทุกท่านในเรื่องระดับคุณภาพการให้บริการ (Service Level Agreement) จากรูปแบบดังกล่าวนี้จะมีผลดีต่อหน่วยงาน Service Desk เพราะจะช่วยในการลดปริมาณของการเรียกเข้าผ่านโทรศัพท์หรือ email ตามรูปแบบที่ 2 และยังมีผลดีต่อผู้ใช้บริการที่จะสามารถติดตามสถานะของการดำเนินการของ Incident หรือ Request ของตนเองได้ตลอดเวลา นอกจากนั้นจะช่วยลดขั้นตอนการรับเรื่องให้สั้นลง แต่ก็มีข้อที่ควรระวังในการใช้รูปแบบนี้คือความน่าเชื่อถือของระบบไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความถูกต้องของข้อมูลการทำงานของระบบและการตอบสนองการให้บริการแต่ละ Incident ให้เป็นไปตามข้อตกลงอย่างเคร่งครัดเนื่องจากหากขาดซึ่งความน่าเชื่อถือต่อระบบแล้ว ก็ยากที่จะประสบผลสำเร็จในการนำเอา Self-Service มาใช้งาน อีกเหตุผลหนึ่งก็คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การที่ระบบนี้จะไม่มีการโต้ตอบการให้บริการโดยตรงซึ่งก็เป็นเหตุให้ผู้ให้บริการเลือกที่จะติดต่อขอบริการ โดยตรงต่อเจ้าหน้าที่เทคนิค รูปที่ 3.8 จะอธิบายถึงรูปแบบของการใช้ระบบ Self-Service สำหรับงานรับเรื่อง Incident และ Request ของงาน Service Desk



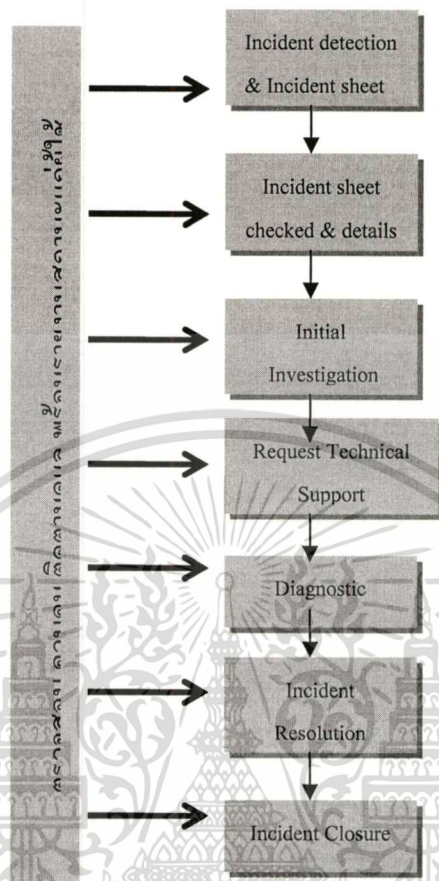
รูปที่ 3.8 ลักษณะขั้นตอนการตอบรับ Incident และ Request ด้วยตนเอง

จากการพิจารณาในการรับเรื่องของทั้งสามแบบซึ่งจะมีตั้งแต่แบบแมนนวลคือรับเรื่องผ่านเอกสารแบบฟอร์มไปจนถึงการบริการตนเอง (Self-Service) ซึ่งแต่ละรูปแบบก็จะมีเหมาะสมแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละองค์กร แต่โดยทั่วไปมักจะมีการนำรูปแบบที่ 1 และ 2 มาใช้งานร่วมกันเพื่อให้เกิดความสะดวกทั้งแก่ผู้ให้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพกับงานบริการของ Service Desk นอกจากนี้เทคโนโลยี Service Desk ในยุคนี้สามารถที่จะรวมเอารูปแบบการรับเรื่องแบบ Self-Service มาที่ระบบด้วย ดังนั้นก็ขึ้นอยู่กับความพร้อมของหน่วยงาน Service Desk ว่าสามารถจะนำเสนอรูปแบบใดเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้จริง

### 3.8.7 ขั้นตอนการทำงานของ Service Desk ในการจัดการ Incident

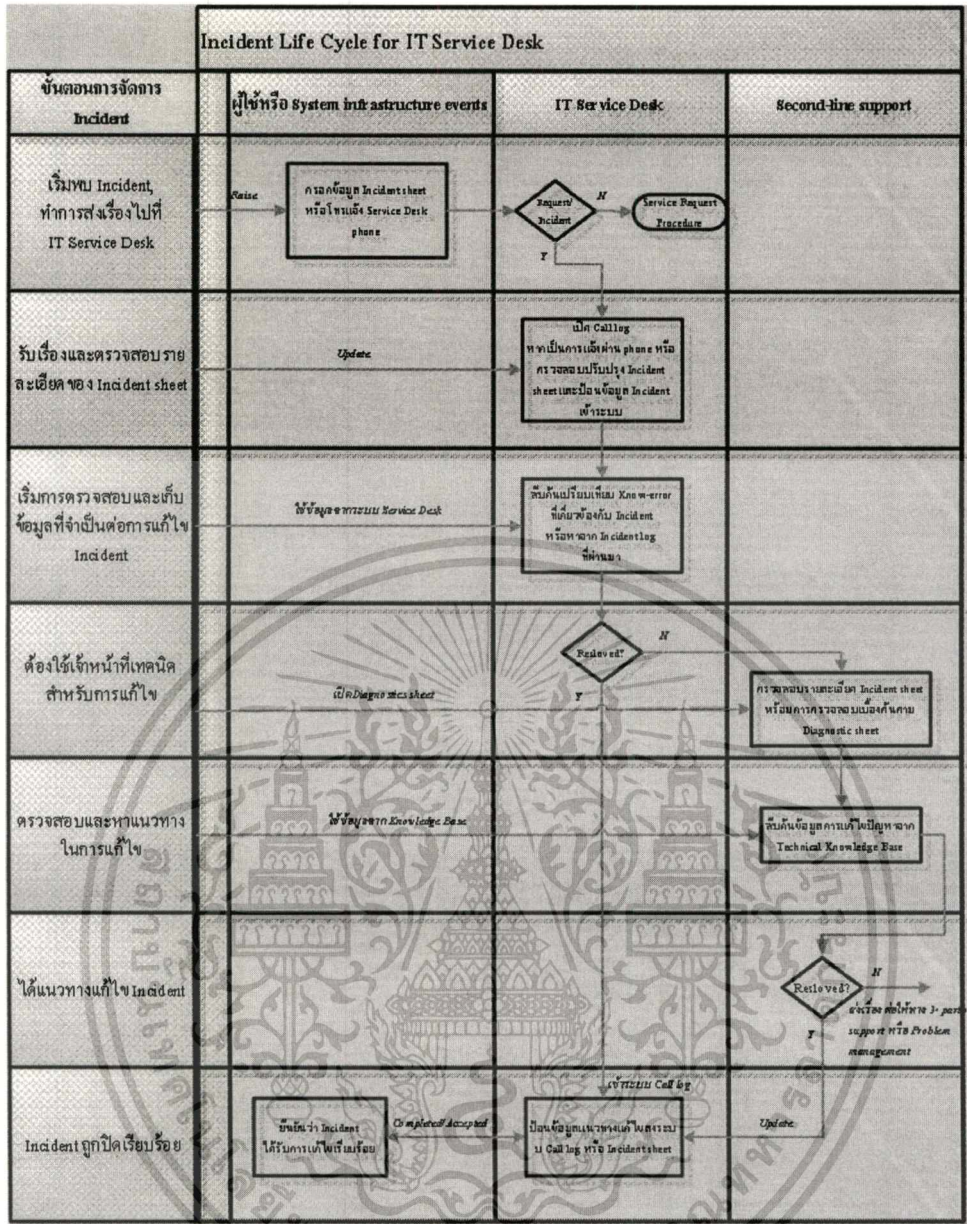
หลังจากที่ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการรับเรื่อง Incident ของ Service Desk เสร็จเรียบร้อยแล้วขั้นตอนต่อไปจะเป็นกระบวนการในการจัดการ Incident เพื่อให้ได้รับการแก้ไขโดยเร็วที่สุดโดยที่จะต้องมีการขอขอบเขตความรับผิดชอบในแต่ละส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ตามเป้าหมายของการบริการตามรูปที่ 3.9 พิจารณาถึงวงจรชีวิตของการจัดการ Incident ซึ่งจะประกอบด้วยมีผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละส่วนของการจัดการ Incident และความสัมพันธ์ของหน้าที่ในการดำเนินการต่อ Incident รวมทั้งการที่สามารถจะควบคุมและตรวจสอบบันทึกการทำงานได้ทุกอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 3.9 เป็นขั้นตอนหลักของ Incident Life Cycle ที่เกิดขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 3.10 เป็นแต่ละขั้นตอนการดำเนินการในการจัดการ Incident ตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งสิ้นสุด

จากรูปที่ 3.10 เป็นการกำหนดรูปแบบการดำเนินการของ Incident ตามขอบเขตความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงานซึ่ง Incident จะผ่านแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไล่ขั้นตอนจากรเริ่มต้นจนสิ้นสุด สามารถอธิบายการทำงานของทั้ง 7 ขั้นตอนว่ามีสิ่งใดบ้างที่ต้องปฏิบัติและมีผู้ใดที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง

1. ขั้นตอนในการเริ่มต้นการเกิดของ Incident

ก่อนอื่นก็ต้องทำความเข้าใจความหมายของคำว่า Incident ที่มีความสำคัญต่อขั้นตอนนี้ นิยามของ Incident ใน ITIL นั้นมีดังนี้ เป็นทุกๆเหตุการณ์ที่ไม่ได้เป็นส่วนในการทำงานตามปกติของการบริการ และเป็นหรืออาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการหยุดชะงักหรือลดลงของประสิทธิภาพในการทำงานของการบริการต่อหน่วยงานหรือองค์กรหรือบุคคลหรือระบบ โดยปกติจะเกิดขึ้นจากการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใช้งานระบบ ไอทีแล้วพบข้อผิดพลาดหรือระบบ ไอทีที่ให้อยู่ไปสามารถใช้งานได้ตามที่คาดหวังของผู้ใช้ซึ่ง Incident ต่างๆนั้นจะมีการจัดกลุ่มความสัมพันธ์ของแต่ละ Incident ในขั้นตอนนี้จะเริ่มจากผู้ใช้ติดต่อขอความช่วยเหลือมาที่ Service Desk จะทำการเริ่มต้นทำการเปิด Call log เข้าระบบ Service Desk Management พร้อมทำสอบถามข้อมูลรายละเอียดเบื้องต้นของผู้ติดต่อเพื่อใช้ในการบันทึกเข้าระบบ จากนั้นก็จะทำการแยกแยะเรื่องที่ติดต่อว่าเป็น Incident หรือ Request หรือ Question สำหรับกรณีที่เป็น Incident นั้น Service Desk staff ควรจะหาวิธีในการตรวจสอบเบื้องต้นว่า Incident ดังกล่าวนั้นเป็นปัญหาที่เกิดจากตัวระบบหรือโปรแกรมจริงหรือไม่เพื่อป้องกันไม่ให้เกิด Incident ที่ไม่ได้เกิดจากปัญหาของระบบหรือตัวโปรแกรมแต่เกิดจากความไม่เข้าใจในการใช้งานของผู้ใช้ถูกส่งต่อไปยังหน่วยงาน Second-line Support แต่สามารถทำการปิดจาก Service Desk ได้ สำหรับวิธีการดังกล่าวทาง Service Desk อาจจัดทำเป็นคู่มือขั้นตอนในการตรวจสอบปัญหาเบื้องต้นเพื่อให้ทางผู้ใช้งานทำการตรวจสอบก่อนแจ้งปัญหา ซึ่งก็จะช่วยให้จำนวน Incident ที่เข้ามายัง Service Desk ลดลงได้ สำหรับในขั้นตอนนี้จะประกอบด้วยกระบวนการทำงานและเครื่องมือที่จำเป็นดังนี้

- ขั้นตอนในการรับ Incident ของ Service Desk จะเป็นสิ่งที่กำหนดให้ผู้ใช้และ Service Desk เข้าใจถึงขั้นตอนในการขอใช้บริการสำหรับผู้ใช้และขั้นตอนการปฏิบัติในการให้บริการ โดยจะถูกกำหนดมาในรูปของ Workflow processes ดังตัวอย่าง สำหรับส่วนที่สมบูรณ์ให้ไปดูในภาคผนวก ข รูปที่ 4.1 ถึงรูปที่ 4.4

- ข้อเสนอแนะวิธีการในการตรวจสอบหาปัญหาพร้อมกับวิธีการแจ้ง Incident/Request วัตถุประสงค์ก็เพื่อต้องการให้ปัญหาได้รับการตรวจสอบว่าไม่ได้เกิดจากความไม่เข้าใจของผู้ใช้ถูกปิดด้วย Service Desk Call เท่านั้นและมีส่วนช่วยให้ปริมาณการ Call เข้ามาลดลงได้หากผู้ใช้เข้าใจวิธีการตรวจสอบเบื้องต้นก่อนแจ้ง Incident ในภาคผนวก ข รูปที่ 4.5 จะมีตัวอย่างของข้อเสนอแนะในการตรวจสอบหา Error เบื้องต้น

- การจัดเตรียม Incident/Request Form เพื่อการบันทึกรายละเอียดต่างๆที่จำเป็นเมื่อมีการใช้บริการภาคผนวก ข รูปที่ 4.6 จะมีตัวอย่างแบบฟอร์มสำหรับ Incident/Request เพื่อให้ทางผู้ใช้งานกรอกข้อมูลที่จำเป็นร่วมกับ Staff พร้อมข้อเสนอแนะการใช้งาน

## 2. ขั้นตอนในการตรวจสอบ Incident และการบันทึกรายละเอียดที่จำเป็น

ขั้นตอนนี้เป็นกรการจัดทำรายละเอียดของ Incident ที่ได้รับมาเพื่อเป็นข้อมูลไว้ใช้ในการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้องต่อไป ดังนี้ Service Desk Staff ไม่ควรจะละเลยข้อมูลเหล่านี้เพราะอาจจะมีผลกระทบของปัญหามีการขยายวงกว้างได้ สำหรับการจัดทำรายละเอียดของ Incident จะมีได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับความสะดวกของผู้ใช้และจากการกำหนดรูปแบบการให้บริการในรายงานนี้จะเสนอแบบที่เป็น Incident Sheet และการป้อนรายละเอียดเข้าระบบ Service Desk Management ซึ่ง

จะรับผิดชอบโดย Service Desk Staff ในการสอบถามโต้ตอบรายละเอียดกับทางผู้ใช้ สำหรับรายละเอียดที่จะทำการบันทึกลงใน Incident sheet นั้นจะประกอบด้วย

- ข้อมูลที่เกี่ยวกับ Incident หรือ Request เช่น ชื่อผู้ใช้ รหัสพนักงาน หมายเลขทรัพย์สินของเครื่อง PC หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง สถานที่ทำงาน เบอร์ที่ใช้ในการติดต่อ อีเมลล์ สำหรับข้อมูลอื่นอาจจะใช้ร่วมกับข้อมูลของฝ่าย HR สำหรับข้อมูลของเครื่อง PC และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องนั้นจะใช้ข้อมูลจากระบบ Asset management ซึ่งจะมีการเก็บรายละเอียดของเครื่องแต่ละเครื่องไว้

- รายละเอียดเบื้องต้นของ Incident หรือ Request ซึ่งส่วนประกอบของรายละเอียดข้อมูลควรจะต้องประกอบด้วย สิ่งที่เป็นปัญหาหรือสิ่งที่ต้องการคืออะไร, สิ่งที่เกิดเพิ่มเติมในขณะเจอปัญหา มีอะไรที่ได้ตรวจสอบพบบ้างหรือไม่ มันเคยใช้ได้มาก่อนหรือไม่หรือจะเป็นข้อมูลที่ทางผู้ใช้รู้เรื่องดีเกี่ยวกับปัญหานั้นๆ ปัญหานี้เคยเกิดขึ้นก่อนหน้านี้หรือไม่ ข้อเสนอแนะอื่นๆที่จะช่วยในการดำเนินการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้อมูลเหล่านี้จะถูกบันทึกลงในระบบ Service Desk เพื่อนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาหรือดำเนินการตามเรื่องร้องขอ สำหรับเจ้าหน้าที่ Service Desk ก็จะมีการกรอกข้อมูลเพิ่มเติมใน Incident Sheet ให้ครบถ้วนในกรณีที่เป็นการทำ Incident จาก Sheet ต่อไปจากนั้นเมื่อข้อมูลทุกอย่างถูกใส่ครบแล้ว ทางเจ้าหน้าที่ Service Desk จะทำการเปิดระบบ Call log ซึ่งอาจเป็นเอกสารหรือใช้ระบบ Service Desk Management ก็ได้พร้อมแจ้งเลขหมาย Call log ให้ผู้ใช้เก็บไว้ในกรณีที่ต้องการตรวจสอบติดตามสถานการณ์ของ Incident สำหรับเอกสารประกอบของ Incident/Request Sheet และ Incident Detect Check list ดูได้จากภาคผนวก ข รูปที่ 4.5 และรูปที่ 4.6

### 3. ทำการตรวจสอบแก้ไขโดยใช้ Knowledge ที่มีอยู่โดย Service Desk Staff

เมื่อ Incident ได้รับการจดบันทึกข้อมูลที่เป็นสำหรับการให้บริการในเอกสารและระบบของ Service Desk แล้วตามขั้นตอนลำดับที่ 2 หน้าต่อไปก็คือต้องพยายามทำให้ Incident ดังกล่าวได้รับการแก้ไขให้ได้เร็วที่สุดซึ่งขั้นตอนนี้ทาง Service Desk Staff จะเริ่มทำการสืบค้นข้อมูลที่คล้ายกับ Incident ที่กำลังดำเนินการอยู่ในระบบ Service Desk Management หรือจาก Call Log Spreadsheet ที่จัดทำขึ้นในลักษณะกรณีทำงานโดยยังไม่ใช่เครื่องมือเข้าไปช่วยในการจัดการอย่างเต็มรูปแบบหรือการค้นหาข้อมูลจาก Internet เช่นการสืบค้นข้อความ “Error Code ID” เป็นต้นและหากการสืบค้นมีการพบ Knowledge Base ที่แนะนำแนวทางแก้ไขเบื้องต้นให้โดย Service Desk สามารถทำเองก่อนที่จะส่งต่อ Incident ไปยัง Technical Support ที่เกี่ยวข้องกับ Incident ดังกล่าวต่อไป หรือบางแนวทางก็อาจจะแนะนำให้ติดต่อ Technical Support เลยก็ได้ หากทาง Service Desk สามารถแก้ไขปัญหาได้ไม่ว่าจากความรู้ทางเทคนิคของตนเองหรือจาก Knowledge Base ของระบบ Service Desk Management ก็ตามจะต้องทำการปรับปรุงข้อมูลการแก้ไขดังกล่าวลงใน Knowledge Base หรือถ้าเป็นเอกสารก็ใส่ใน Incident/Request Sheet เพื่อเอาไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นข้อมูลสำหรับ Service Desk ใช้ประโยชน์ต่อไป สำหรับ Knowledge หลักๆที่ใช้ในการให้บริการจะมาจาก Incident/Request Sheet, Call Log Sheet หรือ Support Manual หรือ ประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ Service Desk หรือ Knowledge Base System หรือ Service Desk Management หรือ Technical Support, 3<sup>rd</sup> Parties Support เป็นต้น

สิ่งสำคัญในการจัดการ Knowledge นั้นจะต้องกระตุ้นให้มีการใช้ประโยชน์อย่างต่อเนื่อง พร้อมกับการสร้างแรงจูงใจและการควบคุมในการที่จะให้พนักงาน ได้มีการเก็บ Knowledge เหล่านี้ อย่างสะดวกเป็นระบบ ซึ่งจะต้องมีการจัดแยกหมวดหมู่ของเรื่องต่างๆให้ชัดเจนเพื่อความรวดเร็ว ในการสืบค้น ควรมีการกำหนดเป็น Procedure ของการใช้ Knowledge ดังจากภาคผนวก ข รูปที่ 4.1

4. การส่งต่อ Incident ให้ทาง Technical support หรือทีม Technical Specialist ที่เกี่ยวข้อง หาก Incident ไม่ว่าจะปัญหา หรือ เรื่องร้องขอ หรือ คำถามและอื่นๆที่ทาง Service Desk Staff ได้ทำการรับเรื่องไว้แล้วไม่สามารถจัดการได้ด้วยหน้าที่และความรู้ความสามารถของตนเองภายในระยะเวลาตามข้อกำหนดของระดับการให้บริการ ก็จะทำการติดต่อทาง Technical Support หรือ Third-party support ที่เกี่ยวข้องในแต่ละ Incident เพื่อขอความช่วยเหลือและแจ้งถึง รายละเอียดตามข้อมูลใน Incident Sheet ให้ได้รับทราบ โดยการติดต่ออาจจะเป็นได้ทั้งการส่งต่อ Incident ไปให้ทาง Technical Support ดูแลต่อก็ดีหรือจะเป็นการพูดคุยเพื่อขอคำปรึกษาทางเทคนิค ในระหว่างการดำเนินการของ Service Desk อยู่ก็ดี ซึ่งจะเป็นไปตาม Escalation Processes สำหรับ Second-Line Support ดังภาคผนวก ข

นอกจากนี้ในบางครั้ง Service Desk ก็ยังทำหน้าที่ในการส่งเรื่องเมื่อมีการขอทำการ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบทั้ง Software และ Hardware ที่ใช้อยู่ซึ่งหน้าที่เหล่านี้เป็นการเชื่อมโยง การทำงานกับกระบวนการขั้นตอนการทำงานอื่นๆตามแนวทางของ ITIL ด้าน Service Support เช่น Change Management หรือ Release Management หรือ Configuration Management เป็นต้นซึ่ง จะยังไม่กล่าวถึงในรายงานของโครงการนี้เนื่องจากขอบเขตของรายงานจะเป็นการศึกษาเฉพาะ ส่วนที่เป็น Service Desk และ Incident Management เท่านั้น

#### 5. การตรวจสอบรายละเอียด Incident เพื่อการแก้ไขทางเทคนิค

ในขั้นตอนนี้จะเป็นหน้าที่ของทาง Technical Support หรือ Third-Party Support หรือ IT Support Group อื่นๆที่มีการจัดเตรียมไว้สำหรับเป็น Second-Line Support โดยจะเป็นทีมที่มีความ ชำนาญเฉพาะทางในแต่ละเรื่อง ซึ่งทีมเหล่านี้จะเริ่มด้วยการตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลใน Incident Sheet หรือจากระบบ Call Log ของระบบ Service Desk Management System ที่ได้รับจาก ทาง Service Desk Staff จากนั้นก็จะทำการเข้าไปค้นหาข้อมูล Incident, Problem, Know-error และ เหล่าข้อมูลอื่นๆที่ผ่านมาว่ามี Incident ไต่บ้างที่มีความใกล้เคียงเพื่อจะได้ดำเนินการตามแนว ทางการแก้ไขตามข้อมูลเหล่านั้น เมื่อการแก้ไขดำเนินไปเรียบร้อยแล้วก็จะทำการบันทึกเป็น Diagnostic Sheet ไว้สำหรับเป็นข้อมูลในการตรวจสอบแก้ไขครั้งต่อไปหากการแก้ไขไม่มีอยู่ในฐานข้อมูลของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Service Desk ทาง Technical ก็จะทำการบันทึกแนวทางดังกล่าวลงใน Know Error หรือ Incident Sheet ก็ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะของปัญหานั้นๆ จะมีตัวอย่าง Processes ของขั้นตอนนี้ให้ดูในภาคผนวก ข เกี่ยวกับ PC Support Team Process และตัวอย่าง Diagnostic Sheet สำหรับเป็นข้อมูลการตรวจสอบ Incidents

#### 6. หาแนวทางแก้ไข Incident

จากเป้าหมายของ Service Desk ที่ต้องการให้ Incident ที่รับเข้ามาสามารถทำการหาแนวทางแก้ไขจากสาเหตุ (Resolution) หรือจะเป็นการแก้ไขเบื้องต้นเพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้ไปก่อน (Workaround) สิ่งสำคัญคือจะต้องแก้ไขให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้เพื่อลดผลกระทบต่อเวลาในการทำงานของผู้ใช้ในน้อยที่สุดซึ่งทุกขั้นตอนจะได้รับการติดตามสถานะของ Incident อย่างใกล้ชิดจาก Service Desk staff ซึ่งขึ้นอยู่กับ Priority ของ Incident และจะถูกควบคุมคุณภาพของการบริการผ่าน Service Level Agreement ที่กำหนดขึ้นระหว่าง Service Desk กับผู้ใช้ อย่างไรก็ตามหาก Incident ที่ไม่สามารถหาแนวทางแก้ไขได้ตามระยะเวลาจะต้องมีการรายงานปัญหาดังกล่าวให้ทาง Service Desk Manager หรือ IT Support Director ให้ทราบเพื่อติดต่อเจรจากับทางผู้ใช้โดยขึ้นกับลำดับความสำคัญของแต่ละ Incident

เมื่อทุกอย่างได้รับการแก้ไขผู้แก้ไขจะต้องทำการบันทึกเพิ่มเติมถึงแนวทางการแก้ไขและสาเหตุลงใน Incident Sheet หรือ Diagnostic Sheet จากนั้นก็จะเปลี่ยนสถานะของ Incident ให้เป็น Resolved เพื่อให้ทาง Service Desk ทำการปิดเรื่องเป็นลำดับต่อไป

ในบางกรณีเช่นมี Incident ลักษณะเดียวกันเกิดขึ้นซ้ำๆ หรือไม่สามารถหาแนวทางแก้ไขได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเพื่อเป็นการหาสาเหตุที่แท้จริงเพื่อหาแนวทางแก้ไขอย่างสมบูรณ์ก็จะต้องทำการส่ง Incident ดังกล่าวไปยังส่วนที่ดูแลแก้ไข Problem Management ให้ช่วยดำเนินการต่อไปซึ่งก็จะเกี่ยวข้องกับส่วนอื่นๆใน ITIL Service Support ไม่ว่าจะเป็น Change Management, Release Management เป็นต้นเพื่อทำการเปลี่ยนแปลงแก้ไขไม่ให้เกิด Incident ดังกล่าวอีกโดยจะยังไม่กล่าวถึงรายละเอียดในโครงการนี้เนื่องจากอยู่นอกเหนือขอบเขตของโครงการ

#### 7. ทำการปิด Incident

การปิดเรื่อง Incident ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญสำหรับการจัดการ Incident ซึ่งไม่ควรละเลยส่วนนี้โดยมากเมื่อทำการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้ได้แล้วก็จะละเลยในจุดนี้โดยคิดว่าถ้าปัญหาได้รับการแก้ไขหมดแล้วก็เป็นอันเสร็จสิ้นหน้าที่ซึ่งถือว่าเป็นการให้บริการแบบ Reactive มาก

ดังนั้นสิ่งที่ต้องทำเมื่อใดที่ Incident ได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วต้องได้รับการยืนยันผู้แจ้งและทำการปิดโดยเจ้าหน้าที่ Service Desk สิ่งสำคัญของขั้นตอนนี้ก็คือต้องการจะให้ผู้ใช้ได้ทำการตรวจสอบว่าไม่มีปัญหาติดค้างอยู่อีกหรือไม่ซึ่งเป็นการหลีกเลี่ยงการเกิด Incident ที่ซ้ำซากซึ่งจะมีผลต่อปริมาณการให้บริการ Incident ในแต่ละวันได้ นอกจากนี้เพื่อทำการควบคุมให้แน่ใจว่าได้มีการบันทึกแนวทางการแก้ไขพร้อมสาเหตุของ Incident ไว้แล้วเพื่อนำมาเป็นบทเรียนและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์ความรู้ต่อการให้บริการ Incident ในครั้งต่อไป เพราะรายละเอียดข้อมูลต่างๆจะช่วยให้ลดเวลาในการแก้ไข Incident ที่เกิดในครั้งต่อไปได้อย่างมาก ในการปิด Incident มีส่วนประกอบของข้อมูลที่สำคัญที่ควรได้รับการบันทึกอย่างถูกต้องเพื่อเป็นประโยชน์ในการสืบค้น

สิ่งที่ต้องดำเนินการต่อหลังจากที่ Incident ถูกปิดคือจะต้องมีการจัดทำรายงานสรุปการดำเนินการแต่ละ Incident แก่ทางผู้จัดการ Service Desk และทำการจัดทำรายงานการแก้ไขให้แก่ผู้ช่วยเช่นกัน สำหรับขั้นตอนการทำงานในการปิด Incident จะอยู่ในตัวอย่าง ภาคผนวก ข

นอกจากนี้ในทุกขั้นตอนของ Incident lifecycle จะมีการติดตามควบคุมตรวจสอบโดยทาง Service Desk ตลอดตั้งแต่เริ่มเปิดจนกระทั่งปิด Incident นั้นๆ ซึ่งดำเนินการดังกล่าวจะประกอบด้วยขั้นตอนหลักๆดังนี้

1. ทำการติดตามสถานะและการดำเนินการของ Incident เพื่อให้การแก้ไขใช้เวลาสั้นที่สุด โดยพยายามให้เป็นไปตามข้อตกลงของระดับการให้บริการ
  2. ทำการบันทึกข้อมูลที่เป็นเมื่อใดก็ตามที่ Incident มีการส่งต่อไปยัง Second-Line Support หรือไปยัง Problem Management เป็นต้น
  3. การตรวจสอบติดตามอย่างใกล้ชิดของ Incident ที่มีความสำคัญในระดับสูง ซึ่งจะกระทบกับผู้ใช้ส่วนมากและทำให้การดำเนินการทางธุรกิจขององค์กรเกิดการชะงัก
  4. ทำการเปรียบเทียบค้นหา Incident ที่คล้ายกันย้อนหลัง
  5. ทำการบันทึกรายละเอียดผลกระทบที่ได้รับแจ้งจากทางผู้ใช้ในระหว่างการดำเนินการ
- สิ่งที่ได้รับจากการดำเนินการควบคุมตรวจสอบ Incident ดังกล่าวจะช่วยให้แต่ละ Incident จะถูกแก้ไขหรือดำเนินการให้เสร็จสิ้นตามข้อตกลงของระดับการให้บริการหรือให้เสร็จสิ้นโดยเร็วที่สุดเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการและให้เป็นไปตามเป้าหมายการบริการของ Service Desk

### 3.8.8 การกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของ Incident (Priority of Incident)

เพื่อให้แน่ใจได้ว่า Service Desk จะทำการแก้ไข Incident ที่มีความสำคัญต่อผลกระทบของดำเนินงานทางธุรกิจขององค์กรก่อน Incident อื่นๆที่อาจจะปัญหาเฉพาะบุคคลเท่านั้นและเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดลำดับความสำคัญของ Incident (Priority) เพื่อให้สามารถตอบสนองสิ่งที่กล่าวมา เพราะการกำหนด Priority นั้นจะช่วยทำให้ Service Desk สามารถลั่นกรองงานในทุก Incident เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ผู้ใช้ติดต่อเพื่อขอบริการแล้วทำการเร่งรัดให้ทาง Service Desk ทำการแก้ไขให้ตัวเองก่อนเสมอ ซึ่งทาง Service Desk ก็จะสามารถอ้างตามข้อกำหนด Priority ให้ทางผู้ใช้ได้เข้าใจ

### 3.8.8.1 การกำหนดประเภทของ Incident

สิ่งจำเป็นในการจะกำหนด Priority ของ Incident ได้นั้นจำเป็นต้องทำการแยกแยะประเภทของ Incident ที่รับมาให้ได้ก่อนซึ่งเราได้ทำการกำหนดชนิดของ Incident ออกได้ตามรูปในตาราง

ตารางที่ 3.6 การกำหนดประเภทความเร่งด่วนของ Incident

ประเภท Incident	ความหมาย
Incident	เหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตามปรกติและเกิดขึ้นในระหว่างการใช้งาน ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้หรืออาจจะไปลดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเกิดได้จากสิ่งผิดปกติของ Hardware, Software, Procedure หรือตัวผู้ใช้เอง
Service Request	เกิดจากการร้องขอใช้บริการที่ทาง Service Desk กำหนดไว้ในขอบเขตของการให้บริการเช่น การติดตั้ง การเคลื่อนย้าย การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและเพิ่มเติม นอกจากนี้จะรวมถึงการขอจัดการอบรม ขอเอกสารคู่มือการใช้งาน การสั่งซื้อเครื่องและอุปกรณ์ไอทีอื่นๆ
Question	เป็นการติดต่อเข้ามาเพื่อขอคำปรึกษาจากผู้ใช้หรือจากระหว่าง Support group ก็ได้ โดยมีวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะทราบว่าจะทำอย่างไรเพื่อให้สามารถใช้งานได้ตามที่ต้องการ โดยการใช้อีที
Planned	เป็นการแจ้งจากทาง Service Desk ให้ทางผู้ใช้ได้รับทราบในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์เช่นการ upgrade software or Hardware เพื่อทำการแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น
Unplanned	เป็นงานที่ไม่ได้อยู่ในแผนงานแต่อาจมีความจำเป็นที่จะต้องเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้

การกำหนดชนิดของเรื่องที่จะเข้ามาจะสามารถช่วยให้ Service Desk นั้นทำการกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วนให้เป็นไปตามพันธกิจและเป้าหมายของ Service Desk ได้ง่ายขึ้น ตัวอย่างเช่นถ้าพันธกิจของ Service Desk นั้นมุ่งที่จะให้ผู้ใช้สามารถตรวจสอบปัญหาการใช้งานเบื้องต้นได้เองเราอาจจะไปกำหนด Priority สูงๆให้กับชนิดของ Incident ที่เกี่ยวกับ Service Request เพื่อต้องการให้ผู้ใช้ขอ Service Desk ให้จัดการฝึกอบรมการใช้งานเป็นระยะๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.8.8.2 การกำหนดระดับผลกระทบที่มีต่อธุรกิจ

สิ่งสำคัญของการกำหนด Priority ก็เพื่อต้องการที่จะหาระดับผลกระทบที่เกิดขึ้นกับการดำเนินธุรกิจ ซึ่งก็ได้แก่ Incident ที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อรายได้เข้าองค์กรหรือทำให้ลูกค้าเปลี่ยนไปติดต่อกับคู่ค้ารายอื่นจากความไม่พอใจในการบริการเป็นต้น อย่างไรก็ตามการที่จะทำการกำหนดการวัดผลกระทบทางธุรกิจนั้นเบื้องต้นอาจจะมองไปที่สองส่วนประกอบหลักๆ ได้แก่

1. ความสำคัญของส่วนประกอบในไอที Infrastructure (Important Components) เมื่อมีเรื่องเข้ามาที่ Service Desk สิ่งแรกที่จะแสดงว่าสิ่งนั้นเป็นเรื่องเร่งด่วนหรือไม่การดูจากการกำหนดลักษณะของ Important Components โดยสามารถแบ่งได้เป็นสามส่วน ดังนี้

- เทคโนโลยี เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากสำหรับองค์กรในปัจจุบันซึ่งก็ได้แก่ Hardware และ Software ซึ่งบางส่วนจะต้องทำงานตลอดวันตลอดปีซึ่งบางระบบก็เกี่ยวข้องกับการทำงานทางธุรกิจขององค์กรโดยตรง
- โครงการ(Project) เป็นแผนงานที่ตั้งขึ้นเพื่อรองรับยุทธศาสตร์ในการเร่งสร้างความแข็งแกร่งในแข่งขันขององค์กร แต่จะมีการกำหนดขึ้นเฉพาะช่วงระหว่างการดำเนินโครงการเท่านั้น
- คน (People) ในองค์กรจะมีการจัดโครงสร้างขององค์กรซึ่งจะมีกลุ่มผู้บริหารระดับสูงที่มีอำนาจในคิดและตัดสินใจต่อทิศทาง การดำเนินธุรกิจ ซึ่งทาง Service Desk จะต้องทำการกำหนดระดับความสำคัญเร่งด่วนให้กับบุคคลส่วนนี้

ตารางที่ 3.7 การกำหนดระดับความสำคัญตาม Important Components

Technology	Hardware/Network/Services	Impact		
		High	Medium	Low
	- Core Network Switch	X		
	- Domain Controller Servers	X		
	- IVR system components	X		
	- CRM system components	X		
	- International Link core business services	X		
	- Payment system	X		
	- Corporate Database service	X		
	- Email System		X	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.7 (ต่อ) การกำหนดระดับความสำคัญตาม Important Components

Technology	Hardware/Network/Services	Impact		
		High	Medium	Low
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Network branch offices</li> <li>- PC/Notebook</li> <li>- Print spool server</li> <li>- Distributed network switch</li> </ul>		X	X
<b>Project</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- e-Commerce</li> <li>- Intranet</li> </ul>	X	X	
<b>People</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Top management group</li> <li>- Senior management group</li> <li>- Staff</li> <li>- Outsource</li> </ul>	X	X	X

2. ปริมาณผลกระทบในการเกิดเหตุการณ์ (Severity of Event)

เหตุการณ์ที่เกิดผลกระทบเช่น Incident หรือ Problem ซึ่งจะกำหนดด้วยการตรวจสอบดูว่าหาก Important Component หยุดทำงานจะเกิดการสูญเสียอะไรบ้างหรือหาก Component นั้นทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพจะเกิดผลเสียอย่างไรกับส่วนไหน นอกจากนี้ผลกระทบจะมีวงกว้างแค่ไหนหากเกิดเหตุการณ์ขึ้น การกำหนด Priority นั้นก็จะมีส่วนช่วยให้ Service Desk แน่ใจได้ว่าจะไม่เสียเวลาการทำงานไปกับ Incident ที่มีระดับความสำคัญต่ำมากเกินไป ซึ่งจะเป็นส่วนช่วยให้ Service Desk จัดสรรทรัพยากรในการให้บริการได้อย่างเหมาะสมต่อ Incident ที่เกิดขึ้น

ตารางที่ 3.8 การกำหนดลำดับความสำคัญตามลักษณะผลกระทบของการใช้ระบบ (Severity)

Severity	Definition
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบที่ทำให้เกิดการหยุดชะงักต่อการดำเนินการธุรกิจกับลูกค้าหรือคู่ค้า</li> <li>- ผู้ใช้ไม่สามารถใช้งานระบบได้ทั้งหมดหรือจำนวนมากกว่า 80%</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำให้เกิดผลกระทบกับลูกค้าส่วนมากได้รับบริการที่ช้ากว่าปกติ</li> <li>- กระทบกับการใช้งานของผู้ใช้บางส่วนหรือมากกว่า 50%</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำให้ลูกค้าบางส่วนไม่สามารถใช้บริการได้</li> <li>- กระทบกับการใช้งานของผู้ใช้บางหน่วยงานไม่เกิน 50 คน</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำให้ลูกค้าบางคนเท่านั้น</li> </ul>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตารางที่ 3.8 (ต่อ) การกำหนดลำดับความสำคัญตามลักษณะผลกระทบของการใช้ระบบ (Severity)

	- กระทบกับการใช้งานของผู้ใช้เป็นรายคน
5	- ขอดัดตั้ง เคลื่อนย้าย อัปเดตเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง
6	- สอบถามปัญหาทางเทคนิค - งานบริการอื่นๆ

#### 3.8.8.3 การกำหนดหน่วยบ่งชี้ระดับความสำคัญ (Priority of Scale)

เราจำเป็นต้องมีการกำหนดหน่วยที่ใช้ในการวัดระดับความสำคัญ โดยทั่วไปแล้วจะใช้ขอบเขตของตัวเลขเรียงลำดับเป็นตัวกำหนดค่าระดับความสำคัญเร่งด่วน ซึ่งส่วนให้จะมีประมาณเลข 1 ถึง 5 โดยค่ายิ่งน้อยจะมีความสำคัญเร่งด่วนสูงดังนั้น 1 จึงมี Priority สูงที่สุดและ 5 จะมี Priority ของการให้บริการต่ำสุด นอกจากนี้การกำหนดความเร็วในการตอบสนองต่อการให้บริการก็จะถูกนำมาเชื่อมโยงเข้ากับค่าระดับความสำคัญเร่งด่วนเสมอซึ่งจะถูกใช้ในการกำหนดระดับคุณภาพของการให้บริการ Service Level Agreement (SLA) ซึ่งจะกล่าวถึงในหัวข้อต่อไป สำหรับการกำหนดหน่วยบ่งชี้ที่เราสามารถทำการแยกการกำหนดออกไปตามชนิดของ Incident ที่ได้กำหนดไว้ในหัวข้อก่อนดังนี้

##### 1. การกำหนดหน่วยบ่งชี้จาก Incident (Scales for Incident)

การกำหนดค่านี้จะเปรียบเทียบจากผลกระทบทางธุรกิจ โดยการรวมผลกระทบของ Important Component + Severity of Incident ซึ่งค่าการกำหนดนั้นจะแตกต่างกันไปตามความเหมาะสมของขอบเขตการให้บริการและลักษณะการดำเนินธุรกิจขององค์กรรวมทั้งวิสัยทัศน์ขององค์กรเป็นสำคัญ จากกรณีศึกษาสามารถกำหนดลำดับความสำคัญได้ตามตารางที่ 3.9 ประกอบดังนี้

### ตารางที่ 3.9 การกำหนด Priority จากระดับผลกระทบของ Incident ที่เกิด

Priority	Definition	Scales Impact and Example
1	Critical components ไม่ทำงาน เกิดผลกระทบกับธุรกิจ	ทำให้การดำเนินงานทางธุรกิจเกิดการหยุดชะงัก - ระบบ Core network ล่มทำให้ระบบต่างๆ ไม่สามารถเชื่อมต่อได้ - ระบบ Billing system เกิดไม่ทำงานทำให้ธุรกิจไม่สามารถออกใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าได้
2	Critical component ทำงานไม่สมบูรณ์ เกิดผลกระทบกับธุรกิจ	ทำให้การดำเนินการทางธุรกิจเป็นไปได้ช้ามาก - ระบบ Core network ไม่สามารถรองรับปริมาณ Data ที่มีจำนวนมากได้ไม่ทัน - เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานบนระบบ Internet

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ไปใช้ประโยชน์ด้านอื่นๆ  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตารางที่ 3.9 (ต่อ) การกำหนด Priority จากระดับผลกระทบของ Incident ที่เกิด

Priority	Definition	Scales Impact and Example
		ทำให้เครื่องใช้ปริมาณทรัพยากรของระบบสูงเกินระดับปรกติตลอดเวลา ทำให้เว็บไซต์ขององค์กรทำงานช้ามาก
3	Non-critical components หลายชุดไม่ทำงานหรือทำงานได้ไม่ปรกติ อาจไม่กระทบการดำเนินธุรกิจ	ซึ่งส่วนมากจะกระทบกับงานภายในองค์กรเท่านั้น - ระบบ Files Servers ไม่ทำงานทำให้พนักงานไม่สามารถเรียกใช้ข้อมูลบน Server ได้ - Link Internet gateway มีปริมาณการใช้สูงมากกว่าปรกติทำให้ผู้ใช้จะใช้ Internet ได้ช้า
4	Non-critical component ไม่ทำงานแค่หนึ่งเครื่อง จะไม่กระทบกับการดำเนินธุรกิจ	อาจกระทบกับการใช้งานบ้างอย่างเช่น ทำให้ผู้พัฒนาระบบเข้าไปทดสอบบางFunction ของโปรแกรมไม่ได้
5	มีผลกระทบกับการใช้งานเล็กน้อย และปัญหาสามารถแก้ไขได้ไม่ยาก	ไม่ทำให้เกิดผลกระทบกับการทำงานใดแต่อาจจะไม่เป็นไปตามมาตรฐาน การใช้งานเท่านั้น

#### 2. การกำหนดตัวบ่งชี้ระดับความสำคัญของเรื่องที่สอบถาม (Scale for Question)

การกำหนดระดับความสำคัญจากเรื่องที่ใช้ในการสอบถาม เน้นอนการถามเป็นสิ่งที่ทาง Service Desk สามารถช่วยได้เสมอแต่อย่างไรก็ตาม Service Desk ต้องการให้ทางผู้ใช้ที่ติดต่อมาเพื่อสอบถามนั้นสามารถช่วยเหลือตัวเองได้บ้างในบางเรื่องเพื่อเป็นการลดภาระการทำงานของ Service Desk โดยตรงและเป็นการช่วยเสริมความรู้ให้แก่ผู้ใช้ อย่างไรก็ตาม Service Desk อาจจะต้องกำหนดระดับความสำคัญของการสอบถามให้อยู่ในระดับที่สูงเมื่อการขอคำปรึกษานั้นเกิดจากผู้บริหารระดับสูงซึ่งอาจจะมีผลต่อการดำเนินการทางธุรกิจก็เป็นได้และหากพบว่าการสอบถามนั้นเป็นลักษณะของการขาดความเข้าใจในการใช้งานเท่านั้น โดยทำการวิเคราะห์จากผลการดำเนินงานตามผลรายงานของ Service Desk ซึ่งจะได้ทำการจัดเรื่องการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น

### ตารางที่ 3.10 การกำหนด Priority Scale for Question เบื้องต้น

Priority	Definition	กรณีตัวอย่าง
2	เป็นการใช้บริการสอบถาม โดยเป็นผู้บริหาร ซึ่งอาจทำให้ไม่สามารถบรรลุทางธุรกิจ	ผู้ใช้งานต้องการทราบว่าจะดาวโหลด Critical financial data จากระบบ Corporate Database ว่าสามารถทำผ่านเครื่อง PC ได้หรือไม่เป็นต้น
5	เรื่องการสอบถามทั่วไป	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 3.10 เป็นตัวอย่างของการจัด Priority ให้กับการสอบถามจากทาง Service Desk ซึ่งก็ได้กำหนดไว้เล็กน้อยเนื่องจากโดยส่วนมากจะกำหนดไว้ในระดับต่ำหากไม่ใช่คำถามที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการทางธุรกิจ

### 3. การกำหนดระดับความสำคัญจากเรื่องร้องขอ (Scale of Request)

ปกติ Service Desk จะทำการรับเรื่องร้องขอที่อยู่ในรายการที่ Service Desk กำหนดเท่านั้นหากนอกเหนือจากรายการที่มีอยู่ทาง Service Desk ก็จะมีการแนะนำและหาทางออกที่ผู้ใช้สามารถดำเนินการได้ เริ่มแรก Service Desk จะทำการตรวจสอบว่าเรื่องร้องขอเป็นการขอเพิ่มหรือเปลี่ยนหรือติดตั้งเคลื่อนย้ายและอยู่ในขอบเขตงานของตนเองหรือไม่ นอกจากนี้เรื่องร้องขอที่มีในรายการของการให้บริการจะต้องได้รับการกำหนดระดับของความสำคัญของการให้บริการด้วย

หากเรื่องร้องขอที่เร่งด่วนมีมากเกินไปจนเกินที่เจ้าหน้าที่ Service Desk จะรับภาระบริการได้ทันควรต้องมีการอธิบายถึงเหตุผลที่เกิดขึ้นพร้อมหาทางลดจำนวนเรื่องร้องขอที่เป็น Priority เร่งด่วนลง โดยการให้เรื่องดังกล่าวต้องผ่านการอนุมัติจาก ผู้จัดการของหน่วยงานที่เป็นผู้ร้องขอมา

#### ตารางที่ 3.11 การกำหนด Priority ของความจำเป็นในเรื่องร้องขอ

Priority	Definition	ตัวอย่าง
2	เรื่องร้องขอเร่งด่วน	การขอติดตั้ง software พิเศษอย่างเร่งด่วนเพื่อทำการประชาสัมพันธ์ทางธุรกิจ
5	เรื่องร้องขอทั่วไปตามรายการมาตรฐานของการให้บริการ	- การสั่งซื้อ PC/Notebook - ติดตั้ง เคลื่อนย้าย ฮาร์ดแวร์เครื่อง

### 4. การกำหนดระดับความสำคัญจากแผนการปฏิบัติงาน

สำหรับการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ก็ควรจะมีการกำหนด Priority ไว้ในระดับที่ปานกลางถึงสูง ซึ่งปกติก็จะมีการกำหนดเจ้าหน้าที่ Service Desk ที่จะดูแลไว้ล่วงหน้าแล้วแต่สำหรับการดำเนินงานที่ไปได้เกิดจากการวางแผนไว้ล่วงหน้าหากมีการขอมาทาง Service Desk บ่อยๆก็จะทำให้ Service Desk มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการซึ่งจะทำให้ไม่เป็นไปตามระดับคุณภาพของการบริการ ส่วนมาก Service Desk จะกำหนดให้งานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขององค์กรไม่ว่าจะเป็น Planned หรือ Unplanned ก็ตามมีระดับความสำคัญในระดับเดียวกัน

### ตารางที่ 3.12 การกำหนด Priority ของ Work planed

Priority	Definition
3	เป็นงานที่ได้มีการกำหนดแผนงานไว้ล่วงหน้า
3	งานที่ไม่มีการกำหนดแผนล่วงหน้าแต่เป็นงานเพื่อที่จะแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้
3	งานที่ไม่ได้รับการกำหนดในแผนงานล่วงหน้าแต่เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงการเกิดปัญหาซ้ำซาก ซึ่งจะทำให้ Service Desk ต้องกระทบกับการจัดการทรัพยากร

ถ้า Service Desk ทำหน้าที่ในการดูแลเกี่ยวกับ Incident, Planned/Unplanned, question และการร้องขอ ทั้งหมดอยู่แล้วก็สามารถนำไปกำหนดลำดับความสำคัญของ SLA ในภาคผนวก ก

### 3.8 ข้อตกลงของระดับคุณภาพในการให้บริการ (Service-Level Agreement SLA)

เมื่อการจัดลำดับความสำคัญในการให้บริการ Service Desk ได้ถูกกำหนดแล้ว การที่จะบ่งบอกได้ว่าสิ่งที่ดำเนินการนั้นเป็นไปตามเป้าหมายหรือตรงตามความต้องการที่ทางผู้ใช้หรือทางองค์กรต้องการหรือไม่นั้นจำเป็นต้องมีการกำหนดสิ่งที่บ่งบอกชี้วัดได้ว่าการบริการของ Service Desk มีระดับของการบริการเป็นอย่างไร ซึ่งปัจจุบันเครื่องมือที่จะมาช่วยทำให้ผู้ใช้หรือองค์กรเข้าใจถึงงานที่ทางฝ่ายบริการ Service Desk ได้ทำอยู่นั้นมีส่วนสนับสนุนการดำเนินธุรกิจขององค์กรอย่างไรนั้นและผู้ใช้ได้อะไรมากจากการดำเนินการครั้งนี้ก็ต้องใช้การทำข้อตกลงเรื่องระดับคุณภาพของการให้บริการ (Service-Level Agreement SLA) มาเป็นเครื่องมือช่วยให้ทั้งผู้ใช้และผู้ให้บริการเห็นเป้าหมายของ Service Desk ได้ดียิ่งขึ้นและเป็นเหมือนคำสัญญาที่จะทำให้ Service Desk จะต้องพยายามรักษาและควบคุมคุณภาพการดำเนินการอยู่เสมอ

สำหรับคุณสมบัติของ SLA สำหรับ Service Desk สามารถทำการแจกแจงได้ดังนี้

1. เป็นการทำความเข้าใจระหว่าง Service Desk กับทางผู้ใช้ในลักษณะของการกำหนดร่วมกันในข้อตกลงจะระบุถึงขอบเขตของการให้บริการและกำหนดเป้าหมายในสิ่งที่ได้อย่างชัดเจนรวมทั้งบทบาทหน้าที่ในการเรียกใช้บริการของผู้ใช้
2. เป็นตัววัดถึงประสิทธิภาพการทำงานของ Service Desk และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขจากผู้ใช้
3. ทำให้ทั้ง Service Desk และผู้ใช้สามารถเห็นสิ่งที่คาดหวังในการบริการชัดเจนขึ้น
4. ในข้อตกลงจะมีการกำหนดการวัดทั้งด้านคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยการสนับสนุนการรูปแบบของการให้บริการนั้นจะอยู่บนพื้นฐานของการส่งเสริมคุณค่าต่อธุรกิจเป็นสิ่งสำคัญ โดยได้ทำการประเมินความต้องการและเป้าหมายทางธุรกิจต่องานบริการภายในจากผู้บริหารระดับสูงขององค์กรก่อนที่จะเริ่มดำเนินการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นอกจากนี้การทำข้อตกลงอาจจะทำการแยกออกเป็นสำหรับการบริการส่วนระบบที่สำคัญต่อธุรกิจกับข้อตกลงในการให้บริการกับผู้ใช้ทั่วไป อนึ่งมีสิ่งที่จำเป็นต่อการกำหนด SLA ที่ควรจะนำมาพิจารณาเสมอ ดังนี้

1. หลีกเลี่ยงการทำข้อตกลงโดยที่ไม่ได้มีการประเมินกำลังพลและความสามารถของ Service Desk เสียก่อน โดยคาดเดาเองว่าสิ่งที่กำหนดในข้อตกลงนั้นเป็นเรื่องที่ทำได้ไม่ยาก
2. ในแต่ละส่วนของข้อตกลงใน SLA จะต้องสามารถทำการวัดได้ หากส่วนใดที่ยังไม่สามารถทำการวัดได้ก็ไม่ควรใส่ไว้ในข้อตกลง
3. แต่ละส่วนของข้อตกลงใน SLA ควรจะต้องมีการระบุรายละเอียดหรือความหมายของการกำหนดให้ชัดเจน เช่น ตัวอย่าง ถ้าในข้อตกลงระบุว่าต้องมีรายงานผลการดำเนินงาน ก็จะต้องมีการกำหนดรูปแบบลักษณะของรายงานให้เห็นชัดเจนพร้อมทั้งระบุหมายกำหนดการและผู้รับรายงานให้ชัดเจน เป็นต้น
4. ตรวจสอบให้แน่ใจว่าทุกคนที่มีส่วนได้เสียทั้งหมดได้ทำการรับทราบการทำข้อตกลงจากข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้กล่าวมาเพื่อให้ทางผู้ศึกษาทำการร่างต้นแบบสัญญาข้อตกลงในการให้บริการตามกรณีข้อมูลของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด มหาชน ซึ่งอยู่ในภาคผนวก ค

### 3.9 การจัดหาเครื่องมือหรือเทคโนโลยีสำหรับการจัดการ Service Desk

การพิจารณาที่จะนำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีสารสนเทศ (Tools) มาช่วยในการจัดการงาน Service Desk นั้นควรต้องมองถึงเป้าหมายและขอบเขตของงาน Service Desk ที่กำหนดไว้รวมทั้งการทำงานร่วมกับงานบริการส่วนอื่นๆ ในอนาคตเช่น Change Management, Problem Management, Release Management เป็นต้น อย่างไรก็ตามก่อนการพิจารณาหา Tools มาใช้นั้นทาง Service Desk ควรจะมีการตั้งเป้าหมายและทำการออกแบบขั้นตอนรายละเอียดวิธีการดำเนินงานให้เรียบร้อยเสียก่อนจึงค่อยเริ่มพิจารณาหาเครื่องมือไอทีมาช่วยงาน Service Desk สำหรับในโครงการนี้เราได้พิจารณาเครื่องมือไอทีที่จำเป็นเพื่อช่วยให้เป็นไปตามเป้าหมายที่จะทำให้ Service Desk เป็นศูนย์กลางรับเรื่องและปริมาณ Incident มากกว่า 75% ควรจะได้รับการแก้ไข โดย Service Desk และการรักษาระดับคุณภาพการบริการที่กำหนดไว้ รวมทั้งอื่นๆ ที่กล่าวไว้ในหัวข้อเป้าหมายของการดำเนินงาน Service Desk สำหรับเครื่องมือไอทีที่จะนำมาช่วยงาน Service Desk จะทำการพิจารณาถึงหน้าที่การทำงานหลักๆ และประโยชน์ที่ได้ เพื่อให้เป็นแนวทางในการพิจารณาสำหรับผู้ที่จะดำเนินการจัดตั้งงานบริการ

เครื่องมือไอทีหลักๆ ที่จะพิจารณาในการนำมาช่วยงาน Service Desk มีดังนี้

1. Service Desk Management System
2. Automatic Call Distributor (ACD)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.9.1 Service Desk Management System

เมื่อพิจารณาถึงความต้องการในการที่จะทำให้งานบริการ Service Desk สามารถตอบสนองเป้าหมายของการให้บริการ Service Desk ตามที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการประเมินความต้องการให้สามารถครอบคลุมตามเป้าหมายของการให้บริการที่กำหนดขึ้นจากผลการรวบรวมได้ในกรณีของ บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด มหาชน โดยได้ทำการกำหนดคุณสมบัติในการจัดซื้อระบบ Service Desk Management ไว้เบื้องต้นดังนี้

ตารางที่ 3.13 การพิจารณาคุณสมบัติการทำงานของ Service Desk Management System

คุณสมบัติการทำงาน	ผลที่ได้รับ
Incident สามารถทำการเปิด Log ได้จากหลากหลายแหล่ง	การติดต่อสะดวกขึ้น
สามารถเข้าใช้งานได้ทั้งการผ่านเว็บหรือจากคอนโซล	ทำงานได้ทุกๆที่
สามารถทำการแยกชนิดของ Incident ได้มากกว่าสามระดับข้อมูล	ง่ายต่อการส่ง Second-line และง่ายในการค้นหา
สามารถทำงานร่วมกับ โมดูลอื่นๆที่เกี่ยวกับงาน Service Management เช่น SLA โมดูลหรือ Asset Management หรือ Change Management	สามารถขยายส่วนงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับงาน Service Management ได้
สามารถเห็น Incident ที่มีลักษณะเหมือนกันได้จาก Category	ใช้เป็น Knowledge ได้ทันที
สามารถสร้างฐานข้อมูลในการแก้ไขปัญหาโดยจะเก็บข้อมูลการแก้ไขปัญหาและสามารถที่จะอนุญาตให้ผู้อื่นเข้ามาใช้ได้ด้วย	
การตรวจสอบหา Incident ที่เกิดขึ้นซ้ำกันที่อาจจะเกิดจากสาเหตุของปัญหาเดียวกัน	ง่ายในการหาต้นเหตุ
สามารถตรวจสอบติดตามเส้นทางผู้ที่เกี่ยวข้องกับ Incident ตั้งแต่เริ่มเปิดจนกระทั่งถูกปิด	ช่วยให้การติดตามสะดวก รวดเร็ว
สามารถตรวจสอบเวลาที่ใช้ในทุก Incident ได้ทันที	
Problem Management group สามารถเข้ามาเพิ่มเติมหรือค้นหา ข้อมูลการแก้ไขในทุกๆ Incident เพื่อใช้เป็นข้อมูลให้แก่ Service Desk ในการรับมือกับปัญหาได้รวดเร็ว	ช่วยในการแก้ไขปัญหาให้ รวดเร็ว
มีระบบในการเฝ้าเตือน ไปยังกลุ่มผู้ให้บริการหรือเฉพาะเจ้าของเรื่องหาก Incident ที่ได้รับมอบหมายยังไม่สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	ป้องกันไม่ให้มี Incident ใดๆ หลุดจากการให้บริการ
สามารถกำหนดเงื่อนไขในการ Escalation ไปยังระดับชั้นในการ	ช่วยในการจัดการ Escalation

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.13 (ต่อ) การพิจารณาคุณสมบัติการทำงานของ Service Desk Management System

คุณสมบัติการทำงาน	ผลที่ได้รับ
จัดการเพื่อให้ผู้ดูแลรับทราบเช่นกรณีที่ระบบแจ้งเตือนเรื่องเวลาของ Incident ไปยัง Technical support ระบบก็จะทำการส่งเรื่องไปแจ้งทางผู้จัดการให้รับทราบด้วย	ให้เป็นแบบอัตโนมัติ ลดเวลาในการตรวจสอบจากทาง Service Desk
สามารถทำการส่งมอบ Incident ได้ทั้งแบบเป็นกลุ่มหรือเฉพาะสมาชิกคนใดคนหนึ่งก็ได้	
การทำผลสำรวจด้านความพอใจการให้บริการแก่ผู้ใช้แบบอัตโนมัติ	สามารถนำมาประเมินคุณภาพการบริการได้
ระบบจะมีช่องทางให้ผู้ใช้บริการได้สามารถส่งข้อมูลข่าวสารหรือประเด็นปัญหาที่สำคัญในลักษณะ Real time	สะดวกรวดเร็วสำหรับการติดต่อสื่อสารระหว่างงานบริการ
มีระบบการบริหารจัดการทรัพยากรเจ้าหน้าที่เบื้องต้น - มีฐานข้อมูลรายละเอียดของเจ้าหน้าที่ทั้งเป็นกลุ่มหรือบุคคล - สามารถทำการจัดตารางเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย - สามารถส่ง Incident ไปยังทีม Technical support ในแต่ละเรื่องแบบอัตโนมัติตามรายละเอียดลักษณะของ Incident ที่กำหนด - สามารถทำการ Escalation หรือ Assignment ให้เป็นไปตามเงื่อนไขของเวลาทำงานและวันหยุดขององค์กร	ทำให้สามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดเวลาการทำงานของผู้ดูแล
เครื่องมือช่วยในการบริหารจัดการ - ทำรายงานสรุปข้อมูลในการปฏิบัติงานได้ทั้งเป็นวันต่อวัน ประจำเดือนหรือประจำปี - ทำรายงานข้อมูลทางสถิติของการให้บริการเช่นจำนวน Incident ที่มีการเปิดและปิดในแต่ละวัน จำนวน Incident ที่ให้เวลาการดำเนินการมากกว่าหรือน้อยกว่าที่กำหนดเป็นต้น	มีข้อมูลสำหรับการปรับปรุงแก้ไขและวิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและคุณภาพของการบริการ

เมื่อทำการกำหนดความต้องการเบื้องต้นและกำหนดคุณลักษณะการทำงานของ Service Desk Management System เพื่อให้ตอบสนองความต้องการดังกล่าวแล้วเสร็จต่อไปก็จะเป็นขั้นตอนที่จะส่งข้อมูลข้อกำหนดและความต้องการนี้ให้กับทางผู้จำหน่ายเพื่อทำการนำเสนอระบบพร้อมทำการทดสอบเพื่อทำการเปรียบเทียบการทำงานและราคาต่อไป ในภาคผนวก ง จะมีตัวอย่างของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Service Desk Management Architecture และหน้าตาของ User Interface และรูปแบบการจัดทำรายงานของระบบไว้เป็นตัวอย่างในการพิจารณา

### 3.9.2 ระบบ Automatic Call Distributor (ACD)

สำหรับการให้บริการ Service Desk ซึ่งมีหน้าที่หลักในการเป็นศูนย์กลางในการติดต่อระหว่างผู้ใช้และผู้ให้บริการ ซึ่งการติดต่อโดยการใช้โทรศัพท์ยังคงเป็นการติดต่อที่สะดวกที่สุด และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้เร็วและสะดวกที่สุด จึงทำให้หน่วยงาน Service Desk จำเป็นต้องมองหาาระบบที่จะสามารถรองรับปริมาณการเรียกเข้าของ Incident พร้อมทั้งสามารถจัดการการรับโทรเรียกเข้าได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเราจะพิจารณาการจัดการสายเรียกเข้าที่เรียกว่า “Automatic Cal Distributor” (ACD) โดยระบบเอซีดีนี้จะสามารถทำการออกแบบและควบคุมการส่งผ่านการเรียกเข้าได้อย่างเหมาะสม โดยเอซีดีสามารถกำหนดเส้นทางการเรียกเข้าไปยังปลายทางได้ การจัดระบบรอคิวเมื่อสายปลายทางไม่ว่างและทำการบันทึกสถิติการเรียกเข้า การจัดหาระบบเอซีดีนั้นอาจจะต้องใช้งบลงทุนพอสมควรแต่ทั้งนี้ทั้งนี้คุณสมบัติการทำงานหลักๆที่จะต้องมีในระบบได้แก่

#### 1. การจัดทำรายงานสถิติการใช้สาย

ความสามารถของระบบเอซีดีในการทำรายงานการวัดปริมาณของสายเรียกเข้าในแต่ละวัน ปริมาณสายเรียกเข้าตามช่วงเวลาซึ่งจะบอกว่าช่วงไหนมีการเรียกเข้ามากน้อยเพียงใด การใช้เวลาในการสนทนาแต่ละสายนานเพียงใดและจำนวนสายเรียกเข้าที่ทำการวางสายก่อนที่ทางเจ้าหน้าที่ จะทำการรับสาย นอกจากนี้ระบบเอซีดียังสามารถช่วยให้ผู้ควบคุมดูแลงานรับเรื่องนั้นสามารถมองเห็นจำนวนสายเรียกเข้าที่กำลังรอสายอยู่ ซึ่งหากมีปริมาณการรอสายจำนวนมากทางผู้ควบคุมงานสามารถทำการกำหนดให้สายรอดังกล่าวส่งไปยังทีมสำรองที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการได้แบบเรียลไทม์ นอกจากนี้ยังสามารถตรวจตราผู้ที่สายยังว่างหรือผู้ที่ทำให้ตัวเองสายไม่ว่างได้อีกด้วย ซึ่งจะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ผู้ควบคุมดูแลรับผิดชอบสามารถทำการกระจายงานการรับสายได้อย่างทั่วถึงสามารถดูรูปตัวอย่างรายงานของระบบเอซีดีได้จากภาคผนวก

#### 2. การรองรับปริมาณการขยายตัว

การขยายตัวของระบบเอซีดีนั้นก็ทำได้ง่ายเมื่อใดที่มีสายเรียกเข้าเพิ่มขึ้นและเห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่รับสายไปเพียงพอก็สามารถทำการเพิ่มเจ้าหน้าที่และพร้อมทั้งให้สามารถเข้าใช้ระบบเอซีดีได้ทันที

#### 3. ความซับซ้อน

ความสามารถเพิ่มเติมของระบบเอซีดีที่สามารถจะส่งสายเรียกเข้าต่างๆไปตามกลุ่มเจ้าหน้าที่เฉพาะเรื่องโดยตรงได้เพื่อไม่ให้เป็นการโอนสายกันไปมาเมื่อสายเข้าแล้วแต่เจ้าหน้าที่รับเรื่องไม่สามารถเข้าใจเรื่องที่รับมาได้ การทำงานดังกล่าวจะต้องทำงานร่วมกับระบบ Auto attendant

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แล้วระบบเอชดีทีก็จะทำการปรับเส้นทางของสายเรียกไปยังผู้รับเรื่องที่เหมาะสมในแต่ละเรื่องได้ หาก Service Desk มีการจัดแยกส่วนทีมให้บริการบางเรื่องเป็นการเฉพาะ

#### 4. การจัดการระดับความสำคัญของการบริการ

หากในการจัดตั้งการให้บริการ Service Desk ได้มีการกำหนดและทำข้อตกลงในการรักษา ระดับคุณภาพการให้บริการไว้กับผู้ให้บริการหรือองค์กร ระบบเอชดีทีจะเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้สามารถวัดผล การให้บริการว่าเป็นไปตามข้อตกลงหรือไม่ เช่นถ้าไม่มีระบบเอชดีทีก็จะไม่สามารถเก็บสถิติที่ จำเป็นต่อการนำไปใช้ในการวัดผลได้แก่ ค่าเฉลี่ยในการใช้สายหรือค่าเฉลี่ยจำนวนสายที่อยู่ในคิว หรือจำนวนสายที่ไม่มีการรับ เป็นต้น

ระบบเอชดีทีจะช่วยทำให้ผู้ใช้บริการสามารถโทรเข้ามาขอใช้บริการได้สะดวกรวดเร็วขึ้น อย่างไรก็ตามการจะทำการดำเนินการในการนำระบบเอชดีทีมาใช้นั้นควรจะต้องมีการวางแผนและ ออกแบบการทำงานให้เป็นไปตามที่ความต้องการจริงๆเสียก่อน หากยังไม่เข้าใจถึงหน้าที่และการทำงานของระบบเอชดีทีพอแล้วควรจะมีการจ้างทางเจ้าของสินค้ามาช่วยให้คำแนะนำในการออกแบบให้ เหมาะสมกับการใช้งาน สำหรับตัวอย่างรูปแบบรายงานของเอชดีทีให้ดูที่ภาคผนวก ง รูปที่ 4.15 รายงานสถิติการรับสายของระบบเอชดีที



## บทที่ 4

# สรุปผลการศึกษาโครงการและข้อเสนอแนะ

สำหรับเป้าหมายการศึกษาในโครงการฉบับนี้ก็เพื่อต้องการเข้าใจถึงหลักการจัดการงานบริการไอทีอย่างมีประสิทธิภาพนั้นทำอย่างไรซึ่งผู้จัดได้นำเอาแนวคิดของ ITIL (Information Technology Infrastructure Library) มาเป็นต้นแบบแต่เนื่องจากเนื้อหาในการจัดการงานบริการไอทีจาก ITIL นั้นหากทำเต็มรูปแบบจะประกอบด้วยการจัดการในหลายๆเรื่อง ดังนั้นเพื่อให้การศึกษาในโครงการมีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการจัดทำ ในโครงการฉบับนี้จึงจะกำหนดขอบเขตของโครงการเฉพาะส่วนที่เป็นการจัดการ Service Desk และ Incident Management เท่านั้น เนื่องจากทั้งสองส่วนนี้เป็นส่วนที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นจุดเริ่มต้นในทุกๆเรื่องของการดำเนินการจัดการงานบริการไอทีสำหรับองค์กร

ในการดำเนินโครงการนั้นจะเริ่มจากศึกษาทำความเข้าใจหลักการของการจัดการงานบริการและศึกษาการวางแผนดำเนินโครงการ โดยพยายามให้อยู่ในกรอบการดำเนินงานที่ ITIL ได้แนะนำไว้ในเอกสาร เบื้องต้นได้เริ่มการรวบรวมข้อมูลการทำงานซึ่งจะประกอบด้วยเรื่องคน (People) การใช้เทคโนโลยี (Technology) และกระบวนการทำงาน (Process) ที่เป็นอยู่ปัจจุบันที่จะดำเนินการพร้อมกับเริ่มศึกษาความต้องการและสิ่งที่คาดหวังจะได้ในการใช้ไอทีของคนในองค์กร นั้นทุกระดับ ทำการกำหนดเป้าหมายพร้อมกำหนดเครื่องบ่งชี้ในการวัดผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามความต้องการที่ได้ศึกษารวบรวมมาพร้อมนำเสนอฝ่ายบริหารขององค์กรเพื่อขอความเห็นชอบที่จะดำเนินการ เริ่มวางแผนการดำเนินงานขั้นตอนในการจัดตั้ง Service Desk ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการจัดการรับเรื่องบริการจากผู้ใช้ในองค์กร การกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละส่วนที่เกี่ยวข้องรวมทั้งการกำหนดทักษะความสามารถให้เหมาะสมกับงานและขั้นตอนการจัดเตรียมสถานที่อุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

การออกแบบวิธีการในการจัดการรับเรื่องปัญหาหรือเรื่องร้องขอหรือขอคำปรึกษาตั้งแต่เริ่มต้นจากผู้ใช้งานกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการปิดเรื่อง โดยทุกๆขั้นตอนจะมีการกำหนดเจ้าของงานและการกำหนดหน้าที่ อีกทั้งการตรวจสอบ บันทึก ปรับปรุงเพิ่มเติมรายละเอียดเสมอ

การกำหนดข้อบ่งชี้ในการวัดผลการดำเนินการ โดยเริ่มต้นจากการจัดลำดับความสำคัญมากน้อยของเรื่องอ้างถึงผลกระทบต่อธุรกิจหรือจำนวนผู้ใช้หรือลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งส่วนนี้จะช่วยปรับปรุงการให้บริการของ Service Desk มีการจัดการเรื่องต่างๆได้ง่ายขึ้น ในส่วนของการวัดผลการดำเนินการจะใช้การกำหนดระดับคุณภาพของการให้บริการ (Service-Level Agreement) เป็นข้อตกลงระหว่างผู้ใช้บริการกับ Service Desk และหน่วยงานเทคนิคที่เกี่ยวข้อง

สุดท้ายจะเป็นการตรวจสอบควบคุมการให้บริการให้เป็นไปตามข้อตกลงโดยการจัดทำรายงานที่จะใช้บอกถึงคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งจะต้องอาศัยเครื่องมือเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดการทำรายงานข้อมูลที่เป็นในการควบคุมดูแลคุณภาพของการให้บริการสามารถบรรลุเป้าหมายและการบริการที่จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบไอทีของบริษัทได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

สิ่งที่คาดหวังจากผลการดำเนินงานตามขั้นตอนการวิเคราะห์และออกแบบแผนการดำเนินงาน Service Desk โดยอ้างอิงจากกรณีข้อมูลของ บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด มหาชน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้ประเมินไว้สามารถสรุปเป็นระยะเวลาได้ดังนี้

**ตารางที่ 4.1** ผลที่คาดว่าจะได้รับในการดำเนินการให้บริการ Service Desk ในแต่ละระยะเวลา

ระยะเวลา	ผลที่คาดหวัง	หมายเหตุ
ภายในเดือนแรกหลังเริ่มเปิดใช้งาน	1. การติดต่องานบริการไอทีที่จะต้องผ่าน Service Desk ในทุกเรื่อง 2. ข้อมูลการบริการทั้งหมดจะถูกบันทึกลงระบบ Service Desk System	เพื่อต้องการให้ข้อมูลการบริการทั้งหมดถูกบันทึกเข้าระบบ Service Desk สำหรับใช้ในการจัดการช่วงต่อไป
ภายในเดือนที่ 3	1. มีรายงานข้อมูลการให้บริการไปยังผู้บริหารไอที 2. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ Incident ได้มีการปรับปรุงอย่างเหมาะสม	ทำการวิเคราะห์รายงานที่ได้เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ได้ตามเป้าหมาย
ภายในเดือนที่ 6	1. 60% ของ Incident และ Question จะเสร็จสิ้นที่ First-Line Support 2. 90% ของสายเรียกเข้าจะถูกรับภายในเวลาไม่เกิน 30 วินาที	เป็นเป้าหมายภายในของ Service Desk ยังไม่ประกาศให้ผู้ใช้รับทราบ
ภายในเดือนที่ 9	1. ข้อตกลงสัญญาระดับคุณภาพการบริการจะถูกนำมาใช้	มีการตกลงร่วมกันระหว่างตัวแทนผู้ใช้และตัวแทนไอที

สิ่งที่บริษัทจะได้รับหากการดำเนินการเป็นไปตามตารางที่ 3.14 ก็คือ Service Profits Chain ที่ได้กล่าวไว้ในบทของทฤษฎี ผลประโยชน์ที่บริษัทจะได้รับคือพนักงานในบริษัทสามารถใช้งานระบบไอทีได้อย่างเต็มประสิทธิภาพซึ่งก็จะส่งผลต่อการดำเนินการทางธุรกิจของบริษัทด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ยังจะช่วยลดต้นทุนเวลาในการทำงานของพนักงานที่จะต้องเสียไปจากปัญหาเรื่องการใช้ไอทีและต้นทุนเวลาในส่วนของเจ้าหน้าที่เทคนิคหรือเจ้าหน้าที่ดูแลระบบให้สามารถนำเวลาไปปรับปรุงความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาเทคโนโลยีให้กับบริษัท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การศึกษา โครงการพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เป็นแนวทางต่อผู้สนใจในการจัดการงานบริการไอทีแองคัลร์ ซึ่งหวังว่าโครงการฉบับนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้ที่กำลังคิดจะทำการจัดตั้งหน่วยงานขึ้นเพื่อให้บริการอย่าง Service Desk นี้ และหวังว่าจะมีผู้ที่สนใจเกี่ยวกับแนวทางการจัดการงานบริการไอทีของ ITIL ได้นำโครงการฉบับนี้ไปศึกษาเพิ่มเติมในส่วนที่โครงการฉบับนี้ยังไม่ได้ทำการศึกษาต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดทำโครงการ Service Desk ให้สำเร็จตามเป้าหมายได้นั้นสิ่งสำคัญคือจะต้องพยายามนำเสนอให้ทางผู้บริหารเข้าใจถึงประโยชน์ในมุมมองทางธุรกิจกับสิ่งที่จะดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งการสนับสนุนทางด้านทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินโครงการและผู้จัดการเองก็ต้องเข้าใจถึงกรอบการดำเนินงานและขอบเขตตามแนวทาง ITIL เพื่อที่จะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการโครงการที่เกี่ยวกับงานบริการไอทีได้อย่างเหมาะสม



## บรรณานุกรม

Becta ICT Advice. 2004. **Framework for ICT Technical Support**. [PDF file]. Coventry, UK:

British Educational Communications and Technology Agency.

Czegel, B. 1998. **Running an Effective Helpdesk. Second Edition**. 2<sup>nd</sup> Edition. New York:

John Wiley & Sons.

OGC Crown. 2000. **ITIL – The Key to Managing IT Services**. [CD-ROM]. UK: OGC.

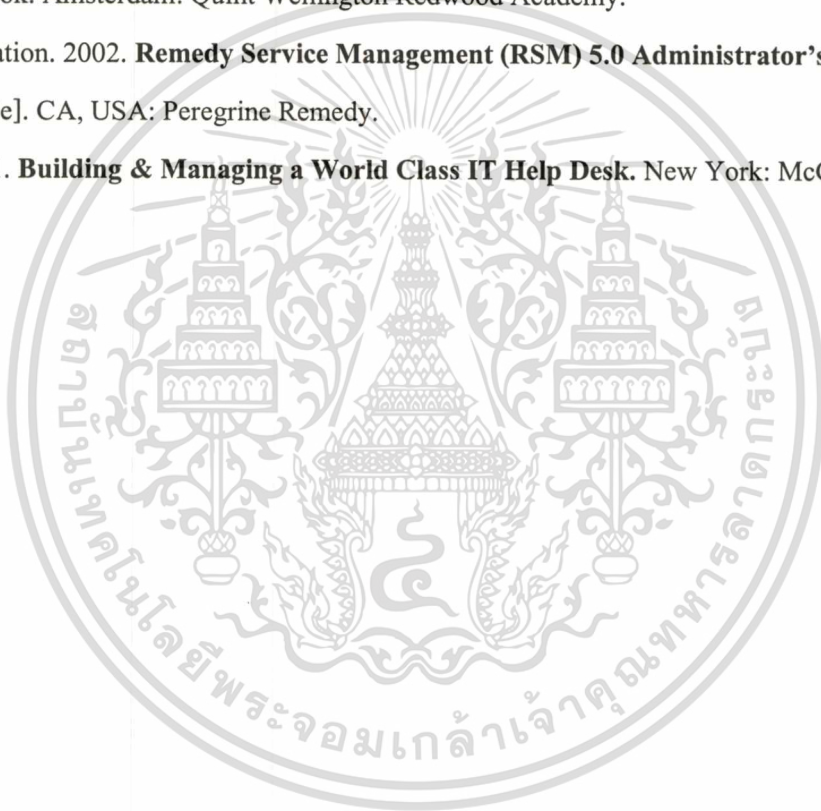
Quint Wellington Redwood. 2002. **ITIL Essentials for IT Service Management**. Student

Workbook. Amsterdam: Quint Wellington Redwood Academy.

Remedy Corporation. 2002. **Remedy Service Management (RSM) 5.0 Administrator's Guide**.

[PDF file]. CA, USA: Peregrine Remedy.

Wooten, B. 2001. **Building & Managing a World Class IT Help Desk**. New York: McGraw-Hill.



## ภาคผนวก

### ภาคผนวก ก. คุณสมบัติของงานตำแหน่งต่างๆของ Service Desk

#### ชื่อตำแหน่งงาน (Job Title):

ผู้จัดการแผนก Service Desk (ซึ่งส่วนมาจะดูแล Incident Management ด้วย)

#### หน้าที่รับผิดชอบหลัก (Primary Responsibility):

ดูแลจัดการงานบริการ Service Desk ให้ได้คุณภาพสูงสุดและเป็นไปตามเป้าหมายเพื่อการสนับสนุนประโยชน์สูงสุดในทางธุรกิจขององค์กร

#### งานที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ (Job Duties):

- ตรวจสอบดูแลการปฏิบัติงานของ Service Desk ในทุกวัน
- ช่วยสื่อสารถึงสถานการณ์ในการให้บริการของ Service Desk ต่อส่วนธุรกิจและผู้บริหารเป็นระยะ
- จัดสรรและเพิ่มศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการให้บริการ
- หาแนวทางแก้ไขสำหรับปัญหาที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้ตามระดับของ Service Desk และ Incident
- ร่วมรับทราบโครงการใหม่ๆที่เกิดขึ้นเพื่อการเตรียมการให้การให้บริการ
- ฝึดูแลรักษาระดับการให้บริการให้ได้คุณภาพ
- วิเคราะห์รายงานผลการให้บริการแบบเชิงรุกเพื่อการปรับปรุงให้ดีขึ้น
- พยายามควบคุมให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดเสมอ

#### ความรู้ทักษะและประสบการณ์ (Qualifications):

- ทักษะในเรื่องการติดต่อสื่อสารสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น
- มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจ
- เคยจัดการบริหารพนักงานมาบ้าง
- มีความรู้ทางเทคโนโลยีและเคยดูแลงานด้านการให้บริการมาก่อน
- มี Service mind อยู่ในตัวเสมอ
- เข้าใจถึงการสร้างกระบวนการในการตัดสินใจเพื่อเป้าหมายของงาน

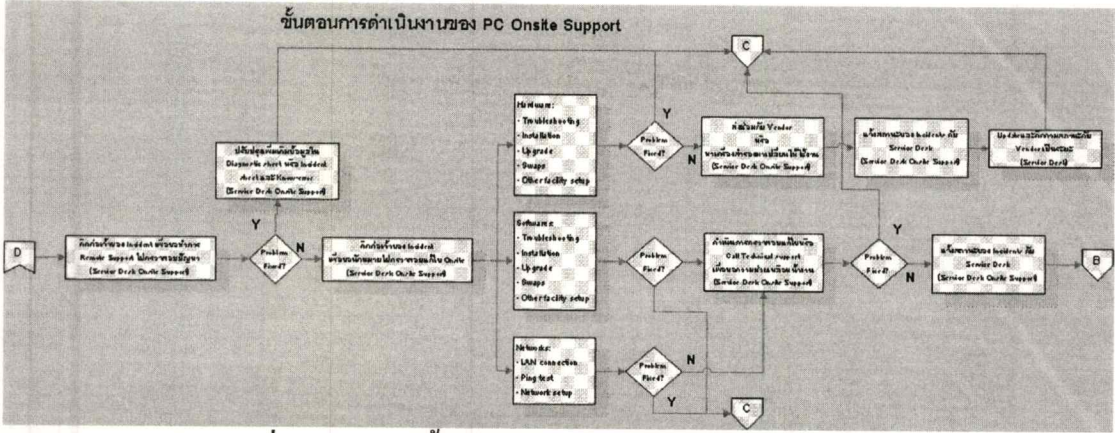
#### เป้าหมายของความสำเร็จ (Objective to Achieve):

- ทำให้ Service Desk สามารถเป็นศูนย์กลางในการติดต่อจากผู้ใช้
- พัฒนาความรู้ความสามารถของทีม Service Desk
- เข้าใจถึงเป้าหมายทางธุรกิจขององค์กรที่มีต่อการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้







รูปที่ 4.4 ต้นแบบขั้นตอนการดำเนินงานของ PC Onsite Support

**เอกสารแนะนำการตรวจสอบปัญหาเบื้องต้น**

Serial No. / Asset ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ใช้	วันเวลาของ Incident
การสอบถามสถานการณ์เบื้องต้น		
Incident นั้นเกิดขึ้นกับอะไรของใคร		
เคยใช้ได้ล่าสุดเมื่อไหร่ หรือเคยใช้ดีกว่าก่อน		
เคยมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมอะไรก่อนที่จะมีปัญหานี้บ้างไหม		
ช่วยบันทึกหรือ Capture screen ที่แสดง error message ได้ไหม		
เครื่องอื่นๆใกล้เคียงกันสามารถใช้งานกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้หรือไม่ หาก		
คาดว่าน่าจะเป็นปัญหาจากส่วนไหน		
พยายามระบุส่วนที่อาจจะเกิดปัญหานี้ขึ้นจากภาพสอบถามเบื้องต้นว่าเป็น Hardware, Software, Network, ขั้นตอนการใช้งาน และอื่นๆ		
การตรวจสอบเบื้องต้นของ Hardware		
Hardware ส่วนไหนที่คิดมีปัญหาคือ		
มีอาการเบี่ยงขึ้นส่วนไหนหรือไม่		
มีส่วนไหนบ้างที่ใช้งานปกติจนแสดงหรือไม่		
อธิบายอาการคิดตั้งชื่อเบี่ยงขึ้นให้คำกรอง		
การตรวจสอบเบื้องต้นของ Software		
Application or OS error		
สามารถตรวจสอบ error message code จาก Knowledge ต่างๆได้หรือไม่		
จะต้องทำการติดตั้งใหม่หรือติดตั้ง Patch เพิ่มเสริมหรือไม่ หรืออธิบายเหตุผล		
เป็น Software Standard ที่ใช้ในบริษัทหรือไม่		
การตรวจสอบเบื้องต้นของ Network		
Network error นั้นกระทบหลายเครื่องหรือไม่		
สามารถระบุส่วนที่กระทบกับ Network error และทำการแยกออกมาเพื่อตรวจสอบได้ไหม		
สามารถเปลี่ยน Equipment ใหม่ได้หรือไม่		
อธิบายแนวทางการแก้ไขและเหตุที่สืบ		

รูปที่ 4.5 ร่างเอกสารที่ให้ Service Desk ใช้ในการตรวจสอบปัญหาเบื้องต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Service Desk / Incident Management			
Incident/Request Sheet			
หมายเลขทรัพย์สิน (Asset ID)	ชื่อ นามสกุล ของผู้ใช้	เบอร์ติดต่อ	วันที่และเวลาของ Incident/Request
รายละเอียดของ Incident/Request			
ระบุวันเวลาที่คาดว่าจะต้องใช้เครื่อง	โปรดระบุหากสามารถใช้เครื่องอื่นแทนได้ (ในวันเวลาที่ต้องการ)	ได้สามารถนำเครื่องทดแทนมาใช้งาน (ในวันเวลาที่ติดตั้ง)	
จำนวนผู้ใช้ที่มีผลกระทบ (ทุกคนวงกลมปิด)	เวลาที่ต้องใช้เครื่องในแต่ละสัปดาห์ (Hours x Num. of Days in week)		
1, 2-5, 6-10, 11-50, 50+	8x5, 9x7, 24x7, ไม่ระบุ.....		
ผู้แก้ไขด้วยตัวเอง	สามารถดูจาก Log ที่มีอยู่	สามารถตรวจสอบแก้ไขจาก KB	สามารถตรวจสอบจาก Internet
Y/N	Y/N	Y/N	Y/N
ต้องการ Technical Support	ต้องการ Second-Line หรือ Outsource support		วันเวลาที่ต้องการ Support
Y/N	Y/N กรุณา ระบุ.....		
มีการนัดหมายเพื่อทำการแก้ไข Incident แบบ Onsite ครั้งต่อไป	วันเวลาที่นัดหมาย	ต้องมีคนแจ้งใช้ก่อนดำเนินการ	ต้องติดตามผลและแจ้งกลับ
Y/N		Y/N	Y/N
Equipment หรือสิ่งที่เป็นสาเหตุของ Incident	ได้ update ภาคนโยบาย, Know errors		ผู้ที่เป็นคนแก้ไข
	Y/N		
รายละเอียดในภาพแก้ไข (หากไม่พอให้ทำเอกสารแนบเพิ่มเติม) มีเอกสารแนบ Y/N			
มีการย้าย ดัดตั้ง หรือเปลี่ยนแปลงอะไร ก่อนที่จะเกิด Incident/Request	Technical Support โดย	ผู้แจ้ง Incident/Request	ผู้ตรวจสอบหรือผู้อนุมัติ
Y/N			

รูปที่ 4.6 ตัวอย่างเอกสารใช้ในการลงทะเบียนปัญหาและเรื่องร้องขอ

**ภาคผนวก ค. ร่างเอกสารข้อตกลงในการกำหนดระดับการให้บริการของ Service Desk**

**ข้อตกลงการกำหนดระดับของการให้บริการ**

**Service-Level Agreement**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารนี้เป็นรายละเอียดการทำข้อตกลงในการกำหนดระดับของการให้บริการของ Service Desk สำหรับผู้ใช้ไอทีภายในองค์กร โดยเมื่อท่านได้ทำการอ่านรายละเอียดของเอกสารแล้ว ผู้ใช้บริการจะสามารถเข้าใจถึงการที่จะติดต่อขอใช้บริการจะต้องทำอย่างไร ช่วงเวลาในการให้บริการ การกำหนดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องติดต่อ และการใช้งานมาตรฐานฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ผู้ใช้บริการทุกท่านควรใช้เอกสารดังกล่าวนี้ในการอ้างอิงเมื่อได้มีการติดต่อเพื่อขอใช้บริการจากทาง Service Desk

### ขอบเขตการให้บริการ

Service Desk จะให้บริการช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ที่ใช้ เครื่องพีซี เครื่องโน้ตบุค (Notebook) รวมทั้ง อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ที่เกี่ยวข้องกับไอทีตามมาตรฐานที่กำหนด และ โปรแกรมซอฟต์แวร์ที่ได้กำหนดตามมาตรฐาน นอกจากนี้ยังให้บริการในการรับเรื่องร้องขอเพื่อทำการติดตั้ง เคลื่อนย้าย ปรับปรุงเพิ่มเติม อุปกรณ์ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ สุดท้ายจะเป็นบริการรับให้คำปรึกษาแนะนำสอบถามเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีอย่างถูกวิธี โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานภายในองค์กรเป็นหลัก

ข้อตกลงนี้จะได้รับการยืนยันเพื่อใช้อย่างเป็นทางการหลังจากที่ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องร่วมกันและหากไม่มีการแก้ไขใดๆขอให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการบริการใช้เอกสารนี้ในการอ้างอิงเพื่อการบริการนับแต่บัดนี้ไป

### ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก

- เป็นศูนย์กลางในการติดต่อรับเรื่องเพื่อให้บริการด้านไอทีแก่ผู้ใช้ในองค์กร
- เป็น First-line support สำหรับฮาร์ดแวร์ที่เกี่ยวข้องกับไอทีตามมาตรฐานที่กำหนด และ โปรแกรมซอฟต์แวร์ที่ได้กำหนดตามมาตรฐาน
- จัดการเป็นคนกลางในการติดต่อกับ Second-line และ Third-line support
- ทำการบันทึกและติดตามทุกๆ Incident
- ทำการเปิดและปิดทุกๆ Incident พร้อมติดต่อแจ้งผลให้กับผู้ใช้

### การติดต่อ Service Desk

การติดต่อขอใช้บริการ Service Desk จะทำได้หลายช่องทางดังนี้

- การโทรเข้าที่เลขหมาย 1234
- จะส่งผ่าน email มาที่ [eservicedesk@abc.co.th](mailto:eservicedesk@abc.co.th)
- จะติดต่อโดยตรงด้วยตนเองที่ชั้น 13 อาคาร ABC

### เวลาในการให้บริการอย่างเป็นทางการ

ช่วงเวลาบริการปกติจะเริ่มที่เวลา 8:00 น. ถึงเวลา 20:00 น. ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่วงเวลาบริการพิเศษให้ติดต่อผ่าน Hotline support ที่หมายเลข 08123-4567 เฉพาะ Priority 1 เท่านั้น

### Call Priorities Level

Priority	Impact	Response time to Customer	Resolution Times
1	Business halted	15 นาที	จนกว่าจะแก้ไขได้
2	Business impact	30 นาที	4 ชั่วโมง
3	Operation impact	4 ชั่วโมง	8 ชั่วโมง
4	Software and hardware error	12 ชั่วโมง	48 ชั่วโมง
5	Inquiry	ภายในวันทำการเดียวกัน	72 ชั่วโมง

### ความหมายของ Priority Level

- Business halted หมายถึง Critical component down จนทำให้ไม่สามารถบริการลูกค้าหรือลูกค้าได้
- Business Impact หมายถึง Critical component ทำงานไม่สมบูรณ์ ทำให้กระทบกับการให้บริการแก่ลูกค้าบางส่วนหรือผู้ใช้ส่วนมากไม่สามารถทำงานได้ หรือเป็นเรื่องร้องขอจากทางกลุ่มผู้บริการระดับสูง หรือ โครงการที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ
- Operation impact หมายถึง Non-Critical components down มากกว่าหนึ่งเครื่องอาจกระทบกับผู้ใช้จำนวนมากว่าครั้งไม่สามารถทำงานได้
- Software และ Hardware error หมายถึง เครื่องส่วนบุคคลมีปัญหาเรื่องการใช้งาน
- Inquiry หมายถึงการติดต่อสอบถามทั่วไป รวมทั้งเรื่องร้องขอบริการต่างๆ
- Response Time to Customers หมายถึงเวลาที่เริ่มนับตั้งแต่ติดต่อและทาง Service Desk ทำการตอบกลับมา
- Resolution Times หมายถึงระยะเวลาที่นับตั้งแต่เริ่มติดต่อจนกระทั่งการแก้ไขเสร็จเรียบร้อย

### Escalation

Service Desk จะทำการแจ้งผลการดำเนินการที่การแก้ไขในกรณีที่ไม่เป็นไปข้อตกลงการกำหนดระยะเวลาต่อผู้ที่มีลำดับชั้นในการดูแลจัดการเรื่องดังกล่าวที่สูงขึ้นให้เป็นไปตามลำดับการบริหารของโครงสร้างองค์กร

Priority	ช่วงกำหนดเวลา	ผู้รับเรื่อง	เบอร์ติดต่อ
1	30 นาที 1 ชั่วโมง	Manager of Service Desk Director of IT Support	081-111-1111 081-222-2222

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	2 ชั่วโมง	Chief Information Officer	081-333-3333
2	4 ชั่วโมง	Manager of Service Desk	081-111-1111
		Manager of Technical Support Group	081-444-4444
	24 ชั่วโมง	Director of IT Support	081-222-2222
3	8 ชั่วโมง	Manager of Service Desk	081-111-1111
	12 ชั่วโมง	Manager of Technical Support Group	081-444-4444
	24 ชั่วโมง	Director of IT Support	081-222-2222
4,5	72 ชั่วโมง	Manager of Service Desk	081-111-1111

### จัดทำรายงานผลการให้บริการ

รายงานประจำสัปดาห์

ผู้ตรวจสอบรายงาน

- Director of IT Support
- Manager of Technical support groups

### เนื้อหาของรายงาน

- จำนวนสายเรียกเข้า เวลาเฉลี่ยในการรับสายเข้า จำนวนของสายเข้าที่ไม่มี การตอบรับ
- เปอร์เซ็นต์ของ Incident ที่ได้รับการแก้ไขจาก Service Desk
- จำนวน Incidents เป็นเปอร์เซ็นต์โดยแยกตามชนิด การให้คำปรึกษา เกี่ยวกับฮาร์ดแวร์ เกี่ยวกับซอฟต์แวร์ ร้องขอ
- เปอร์เซ็นต์ของ Incident ที่มีการเปิดซ้ำจากเรื่องเดิมที่เคยเกิดขึ้นภายในสองสัปดาห์
- เปอร์เซ็นต์ของ Incident ที่เป็นไปตาม Response Times โดยทำการแยกตาม Priority code
- เปอร์เซ็นต์ของ Incident ที่เป็นไปตาม Resolution Times โดยทำการแยกตาม Priority code

### การตรวจวัดผลการบริการตามเป้าหมาย

โดยบริการ Service Desk

- First-Level call resolution จะมีไม่น้อยกว่า 80 เปอร์เซ็นต์
- Average call answer time (< 30 วินาที) ไม่ต่ำกว่า 90 เปอร์เซ็นต์

โดยผู้ใช้

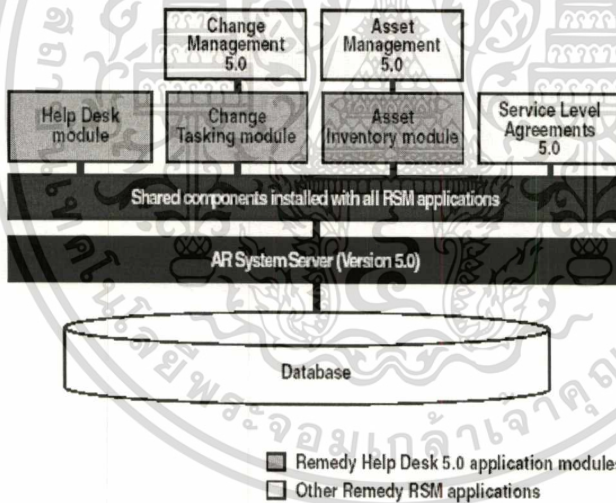
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ตรวจสอบอัตราส่วน Incident ที่เกี่ยวกับการโทรมาสอบถามเรื่องการใช้งานควรมีไม่เกิน 10 เปอร์เซ็นต์

เห็นชอบตามเนื้อหาในเอกสารข้อตกลงการกำหนดระดับของการให้บริการ

Manager of Service Desk Date:	Director of IT Support Date:	Chief Information Officer Date:	Chief Executive Officer Date:

ภาคผนวก ง. ตัวอย่างของเครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริการของ Service Desk ระบบ Service Desk Management System



รูปที่ 4.7 เป็นตัวอย่างโครงสร้างสถาปัตยกรรมของ Service Desk Management System ระบบหนึ่ง

ซึ่งในรูปที่ 4.7 นั้น Service Desk Management software สามารถจะทำงานร่วมกับส่วนงานบริการพื้นฐานอื่นๆได้ไม่ว่าจะเป็น Change Management หรือ Asset Management เพื่อเป็นการสะดวกในการต่อขยายงานบริการเหล่านี้ในอนาคต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รูปที่ 4.8 เป็นตัวอย่าง User Interface ในรูปจะเป็น Form ของ Incident log ที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล

Question	Time
User follow up this case.	18/6/2003 9:34:23
User call follow up.	18/6/2003 11:31:45
Total: 2	

รูปที่ 4.9 เป็นตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามการดำเนินการของ Incident

รูปที่ 4.10 เป็นตัวอย่างเครื่องมือในการบันทึกแนวทางแก้ไขลงในระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตัวอย่างรายงานที่ได้จากระบบ Service Desk Management

## First Call Resolution Report

Agent Name	Problem		Question		Total
	Amount	Percentage	Amount	Percentage	
Amonpan.Ketwong	176	29.63%	418	70.37%	594
Aticha.Anantrakulsil	76	31.40%	166	68.60%	242
Chinda.Benchapomkullanj	18	32.73%	37	67.27%	55
Jirayu.Tipor	230	43.89%	294	56.11%	524
Kanjana.Kamolcham	45	55.56%	36	44.44%	81
Komsorn.Piamsiin	92	48.42%	98	51.58%	190
Kulladda.Munsa	79	16.06%	413	83.94%	492
Kwan.Thanomsup	23	51.11%	22	48.89%	45
Natetipon.Leelavath	89	48.37%	95	51.63%	184
Natthawat.Chotphasombat	42	16.73%	209	83.27%	251
Pannathorn.Wongteerachawalit	29	69.05%	13	30.95%	42
Parinya.Chuanchit	50	40.65%	73	59.35%	123

รูปที่ 4.11 เป็นตัวอย่างรายงานเปอร์เซ็นต์ที่ปัญหาและคำถามปิดลงที่ First call โดยจัดตามรายชื่อเจ้าหน้าที่ Service Desk

Weekly Period	
Period	from 20/12/2006 to 26/12/2006
<b>Call Abandon Rate After 20 seconds</b>	
Target (Quality Area)	5.0%
Actual #	??%
<b>S&amp;O Helpdesk- %of Accumulative Call Waiting Time/Day</b>	
Target (Quality Area)	00:03:00
Actual # Accumulative Call Waiting Time	00:00:29
<b>Average Call Waiting Time (in seconds)</b>	
Target (Quality Area)	00:00:20
Actual #	00:00:00
<b>Actual Avg. of Calls Dulation / per Call</b>	
	00:00:00
	Wed,20 Dec 2006
	00:03:45

รูปที่ 4.12 เป็นรายงานสรุปผลการรับสายเข้าจากระบบ Service Desk Management ที่มีการเชื่อมต่อ  
กับระบบโทรศัพท์เอซีดีผ่านระบบ Computer Telephony Interface (ซีทีไอ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Personal Product Activity Report for Barry Cousins (As Of: Wed Sep 10 16:59:00 EDT 2003)

Report on ticket volume by product, location, or total ticket activity. the period 2003/08/09 To 2003/09/06

Products	Open	Worked	Closed	Total Time	\$ Cost
Admin	1	11	1	0:0:53	\$0.74
BF SRED	0	10	8	4:54:16	\$244.93
email	0	0	0	0:0:0	\$0.00
Facility	0	0	0	0:0:0	\$0.00
THQ	1	29	1	2:22:46	\$187.91

TeamHeadquarters Reports - Microsoft Internet Explorer

Personal Week Activity Report for Barry Cousins (As Of: Wed Sep 10 16:59:00 EDT 2003)

For the period 2003/08/09

Expand on ticket details in each column for list view of ticket and all associated information.

Weeks	Open	Worked	Closed	Total Time	\$ Cost
2003/08/09	8	76	17	22:14:19	\$1,266.61
2003/08/16	5	9	1	15:38:29	\$981.77
2003/08/23	4	40	17	49:11:29	\$2,595.54
2003/08/30	6	38	6	7:46:36	\$392.15
2003/09/06	6	46	4	2:26:19	\$122.74
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>209</b>	<b>45</b>	<b>97:17:2</b>	<b>\$5,356.81</b>

รูปที่ 4.13 เป็นตัวอย่างรายงาน Activity report สำหรับตรวจสอบการทำงานของ Service Desk

ManageEngine SupportCenter v1.5

Home Requests Solutions Accounts Contacts Admin Reports Support

HelpDesk Reports

Summary Reports

- Received By Date by Technician
- Received By Date by Category
- Received By Date by Priority
- Received By Date by Mode
- Received by State by Account
- Completed By Date by Technician
- Completed By Date by Category
- Completed By Date by Priority
- Completed By Date by Mode

Pending Requests

- Priority
- Technician
- Category
- Due Date
- Created Date

SLA violation by Technician - Ever Opened (1970-01-01 05:30 To 2006-02-14 18:09)

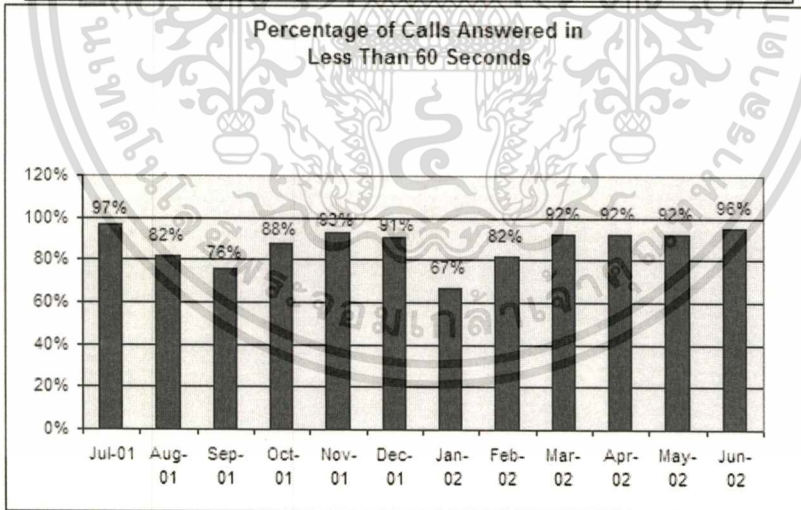
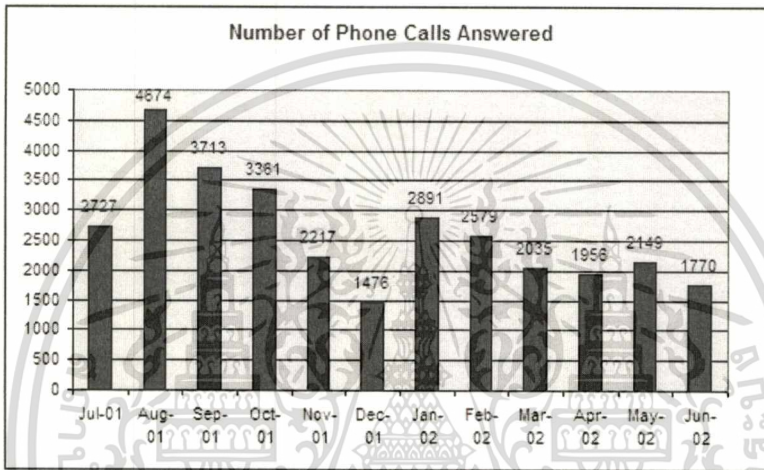
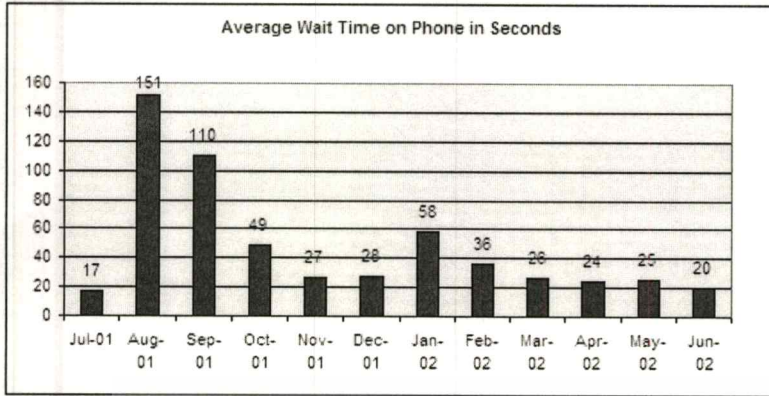
Contact	Title	Technician	RequestID	Created Date	Technician
Owner : Not Assigned					
△ Guest	The dress does not fit		1	Feb 6, 2006 01:15	
△ Acr	sla test 2		19	Feb 7, 2006 06:04	
△ Bret Schaeffera	test for service level...		25	Feb 8, 2006 11:46	
Owner : Howard Stern					
△ Acr	SLA testing 3	Howard Stern	20	Feb 7, 2006 06:05	Howard Stern
Owner : administrator					
△ test request	Test Request	administrator	301	Feb 8, 2006 02:27	administrator

รูปที่ 4.14 เป็นตัวอย่างของรายงานผล SLA ของการดำเนินการให้บริการ

ตัวอย่างรายงานสถิติการใช้สายโทรศัพท์ที่ได้จากระบบเอซีดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Call Center Statistics Charts (Avg. Wait Time in Sec, % Calls Answered in < 60 sec, # Phone Calls Answered)

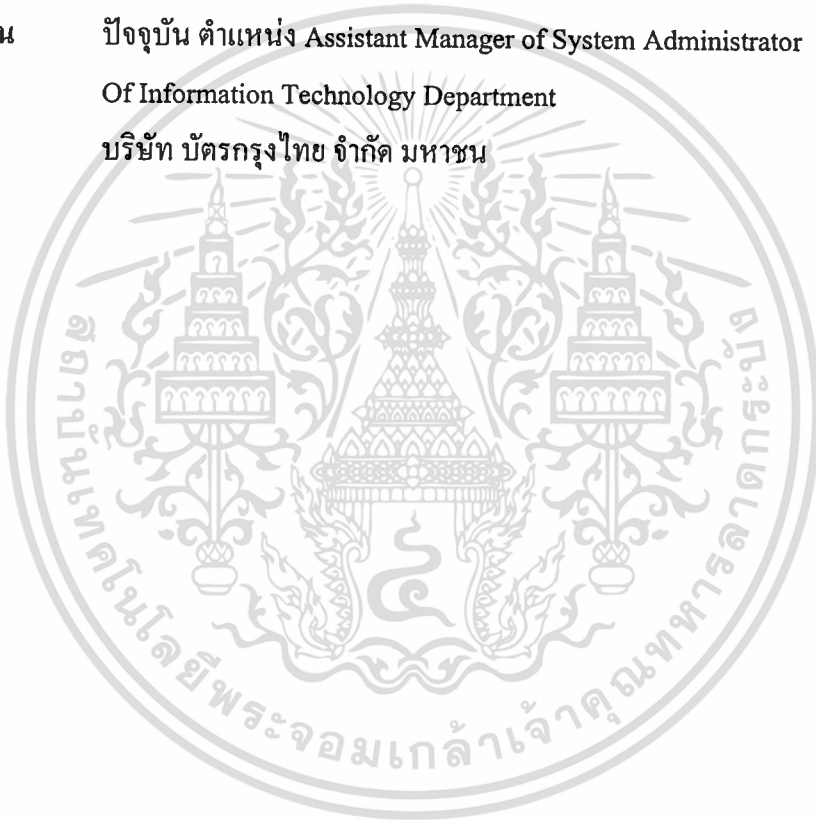


รูปที่ 4.15 เป็นตัวอย่างรายงานประจำเดือนการรับสายเข้าของ Service Desk เช่นเปอร์เซ็นต์ในกา  
รับสายเข้าภายใน 60 วินาทีหรือจำนวนของสายเข้าที่ได้มีการรับและค่าเวลาเฉลี่ยในการรอสาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายชุมโชค นุชพุ่ม
วัน เดือน ปีเกิด	22 มิถุนายน 2510
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ที่อยู่	71/228 หมู่บ้านฟ้าปิยรมณ์ เคียงสวน หมู่4 ซอย12 ตำบล บึงคำพร้อย อำเภอ ลำลูกกา จังหวัด ปทุมธานี 12150
ประวัติการศึกษา	อุตสาหกรรมศาสตรบัณฑิต สาขา วิศวกรรมไฟฟ้า มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น
ประวัติการทำงาน	ปัจจุบัน ตำแหน่ง Assistant Manager of System Administrator Of Information Technology Department บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด มหาชน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้