

การประยุกต์ใช้ ITIL ในการบริการข้อมูล และสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศ ทางการศึกษาในหน่วยงานด้านการศึกษา ภาครัฐแห่งหนึ่ง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา INT677 Information Technology Service
Standard Workshop ภาคการศึกษาที่ 1/2561

วัตถุประสงค์

- 1. เพื่อนำกรอบงาน **ITIL** มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการงาน
ในด้านการบริการข้อมูล และการแก้ปัญหาการใช้งานระบบ
สารสนเทศด้านการศึกษา
- 2. เพื่อจัดเก็บข้อมูลการให้บริการข้อมูล และปัญหาการใช้งาน
ระบบสารสนเทศทางการศึกษา
- 3. เพื่อปรับปรุงการทำงานเป็นระบบมากขึ้น

การปฏิบัติงานเดิม

กลุ่มงาน รับผิดชอบหน้าที่ในหน้าที่บริการ
ในลักษณะข้อมูล และ ส่งมอบแผนใช้
ระบบสารสนเทศของหน่วยงาน



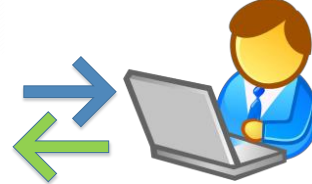
กลุ่มงาน



Line



ผ่านสื่อ email

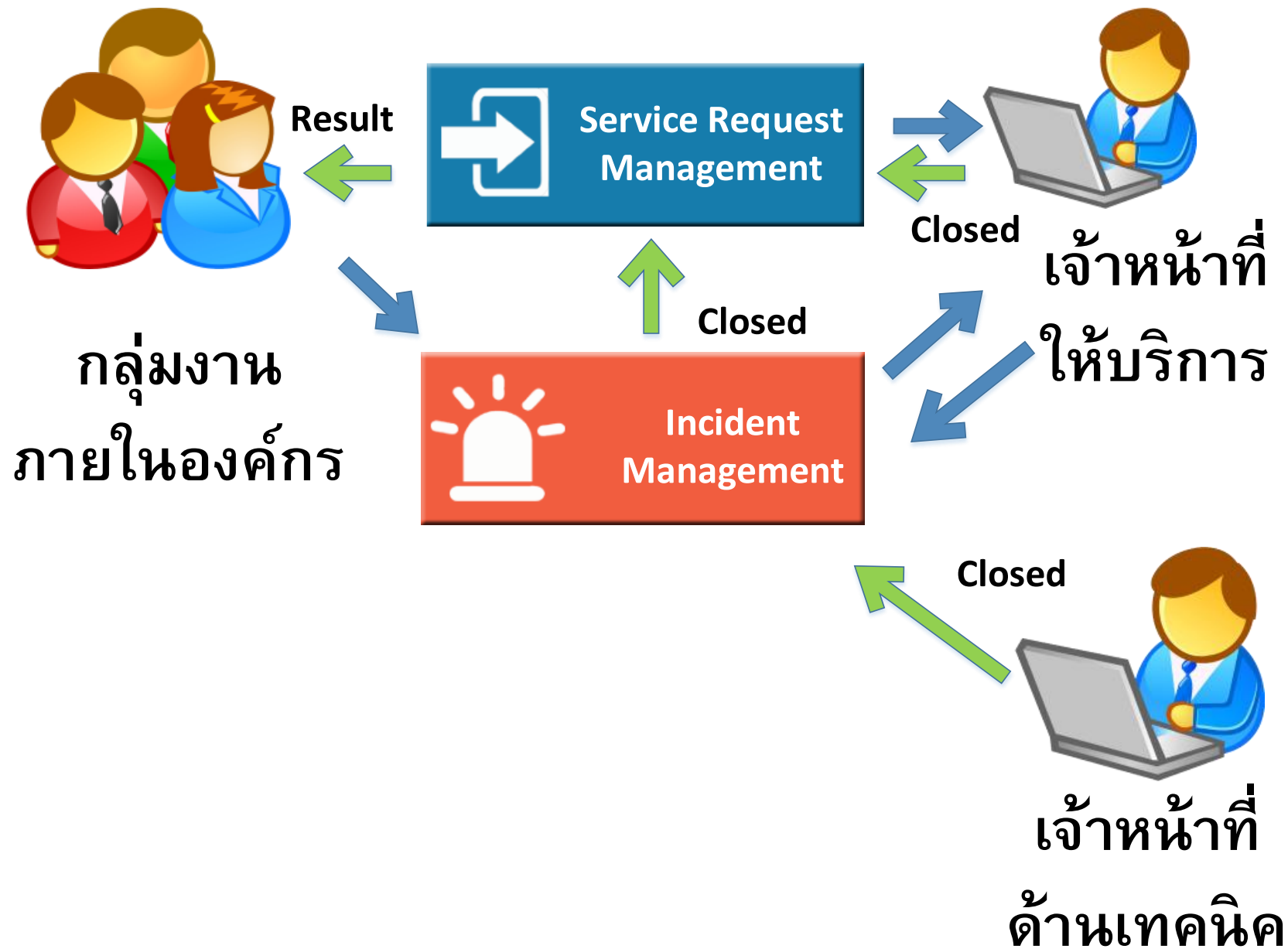


กลุ่มงานให้บริการข้อมูล

ภายในองค์กร และ สหพันธ์ระบบสารสนเทศ

- 1. ไม่สามารถเก็บข้อมูลไว้ในที่เดียวกัน รับต้นแบบ
- 2. ไม่สามารถควบคุมข้อมูลที่ดี
- 3. เกิดความผิดพลาดซ้ำซ้อน, ปัญหาโดยทั่วไปแล้ว

การปฏิบัติงานใหม่ โดยประยุกต์ใช้ ITIL



การปฏิบัติงานใหม่ โดยประยุกต์ใช้ ITIL

Not secure | 203.159.251.101/ITop/web/pages/UL.php?c%5Bmenu%5D=MyShortcuts_1

Incident > S01-บริการข้อมูลทางการศึกษา (Data ... > Welcome > SLA > Service > User Request

Your Search

Search for User Request Objects

Add new criteria + Ref: Any and Title: Any and Caller: Any and Organization: Any

UserRequest-All

Total: 88 objects.

Pages: 1 2 3 4 5 20 objects per page

User Request	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-000092	แก้ไขข้อมูลบัตรประชาชน	สนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศ สช. (App Service Organize)	Pongsatorn Phanjinda	2019-03-27 15:49:34	Closed	Pongsatorn Phanjinda
R-000091	แก้ไขข้อมูลบัตรประชาชน	สนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศ สช. (App Service Organize)	Pongsatorn Phanjinda	2019-03-27 15:41:55	Resolved	Pongsatorn Phanjinda
R-000090	แก้ไขข้อมูลบัตรประชาชน	สนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศ สช. (App Service Organize)	Pongsatorn Phanjinda	2019-03-27 15:35:01	Closed	Pongsatorn Phanjinda
R-000089	แก้ไขข้อมูลบัตรประชาชน	สนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศ สช. (App Service Organize)	Pongsatorn Phanjinda	2019-03-27 15:22:02	Closed	Pongsatorn Phanjinda
R-000088	แก้ไขข้อมูลบัตรประชาชน	สนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศ สช. (App Service Organize)	Pongsatorn Phanjinda	2019-03-27 15:18:23	Resolved	Pongsatorn Phanjinda
R-000087	ขอยกเลิกใบเรียนลาออก	สนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศ สช. (App Service Organize)	Admin IT Opec	2019-03-27 14:37:03	Resolved	Pongsatorn Phanjinda
R-000086	ขอยกเลิกใบเรียนลาออก	สนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศ สช. (App Service Organize)	Admin IT Opec	2019-03-27 14:35:20	Resolved	Pongsatorn Phanjinda

Not secure | 203.159.251.101/ITop/web/pages/UL.php?c%5Bmenu%5D=MyShortcuts_3

S01-บริการข้อมูลทางการศึกษา (Data ... > Welcome > SLA > Service > User Request > Incident

Your Search

Search for Incident Objects

Add new criteria + Ref: Any and Title: Any and Caller: Any and Organization: Any

Incident-All

Total: 4 objects.

Incident	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
I-000057	ผู้ดูแลระบบโรงเรียนคลองคอกนาคไม่ได้อ	สนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศ สช. (App Service Organize)	Pongsatorn Phanjinda	2019-03-26 10:05:02	Closed	Admin GT
I-000023	ขอรายงาน 10 มี.ย.61 แบบรายชื่อโรงเรียน	บริการข้อมูล สช. (Data Service Organize)	ผู้ดูแลระบบ กษ.	2019-03-21 16:51:06	Closed	Admin DSP
I-000021	รายงานครูที่เปลี่ยนไปใช้ผิด	สนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศ สช. (App Service Organize)	Admin IT Opec	2019-03-21 13:10:28	Closed	Admin GT
I-000020	ขอรายงานใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครูหมดอายุ	สนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศ สช. (App Service Organize)	Admin IT Opec	2019-03-21 11:49:15	Closed	Admin IT Opec

ผลการประยุกต์ใช้ ITIL

ตารางแสดงจำนวนการให้บริการข้อมูลและสนับสนุนการใช้งานสารสนเทศทางการศึกษา

ประเภท	จำนวนงาน	เกินกำหนด	%	ตามกำหนด	%
Incident	4	2	2.17	2	2.17
Service Request	88	2	2.17	86	93.48
รวม	92	4	4.34	88	95.66

ตารางผลการเปรียบเทียบด้านเวลาการปฏิบัติงานเดิมกับการปฏิบัติงานใหม่

รายละเอียด	ระยะเวลาเฉลี่ย (นาที)	
	ปฏิบัติงานเดิม	ปฏิบัติงานใหม่
ช่วงเวลากการบันทึกคำร้องขอจนถึงการมอบหมายงาน (TTO)	240	78
ช่วงเวลากการบันทึกคำร้องขอจนถึงการแก้ไขปัญหาเรียบร้อย (TTR)	1,440	821
ค้นหา ติดตามการให้บริการ	60	10
รวม	1,740	909

ระยะเวลาเร็วว่าการปฏิบัติงานเดิมประมาณ 831 นาที (ประมาณ 14 ชั่วโมง) คิดเป็น **47.76%**

Q&A

- **Thank you for listening**