

## บทที่ 1 บทนำ

ปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่มีความจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเดียวกันเนื่องจากแนวโน้มของบริษัที่มีการขยายตัวใหญ่ขึ้นมีบุคลากรเป็นจำนวนมาก ทำให้มีการทำงานร่วมกันจากหลายหน่วยงาน เมื่อมีการปฏิสัมพันธ์กันก่อให้เกิดเป็นข้อมูลจำนวนมากถูกส่งผ่านไปทีมงานที่เกี่ยวข้องอย่างมากภายในแต่ละวัน ทำให้บุคลากรเหล่านั้นต้องสรรหาวิธีการจัดเก็บข้อมูลตามเหมาะสมกับส่วนงานที่ดูแล การแบ่งหมวดหมู่ข้อมูลจึงมีรูปแบบที่หลากหลาย และไม่เป็นไปตามแนวทางเดียวกันส่งผลให้เกิดความสับสนเมื่อมีการนำข้อมูลมาใช้งาน หรือข้อมูลที่นำมาใช้อาจไม่เป็นข้อมูลเวอร์ชันล่าสุด ดังนั้นจึงต้องมีการตกลงร่วมกันเพื่อพัฒนาระบบสนับสนุนการจัดเก็บเอกสารความรู้ให้มีความสอดคล้องกับโครงสร้างองค์กรเพื่อเป็นศูนย์กลาง หรือเป็นแหล่งของข้อมูลความรู้สำหรับให้บุคลากรใช้งานร่วมกันบนพื้นฐานกระบวนการเดิมขององค์กร

### 1.1 สรุปสาระสำคัญจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Literature Review)

#### 1.1.1 CMS (Content Management System)

ระบบจัดการเนื้อหา (Content Management System หรือ CMS) คือระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้เพื่อจัดระเบียบ และส่งเสริมการทำงานในหมู่คณะ ให้สามารถสร้างเอกสาร หรือเนื้อหาสาระอื่นๆ โดยมากแล้ว ระบบจัดการเนื้อหา มักจะเป็นเว็บแอปพลิเคชัน ซึ่งใช้จัดการเว็บไซต์และเนื้อหาบนเว็บ และมีไม่น้อยที่ระบบจัดการเนื้อหาต้องใช้ซอฟต์แวร์พิเศษบนเครื่องลูกข่าย เพื่อใช้แก้ไขและสร้างบทความต่างๆ

ระบบจัดการเนื้อหา ในตลาดซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์มีทั้งแบบที่ทำเพื่อการค้าและแบบโอเพนซอร์ส เนื้อหาที่อยู่บนระบบอาจจะเป็นเนื้อหาที่เป็นข้อความตัวอักษร ไฟล์รูปภาพ ไฟล์เสียง ไฟล์ภาพเคลื่อนไหว ไฟล์วิดีโอ หรือไฟล์เอกสารอื่นๆ ก็ได้

#### 1.1.2 ITIL (Information Technology Infrastructure)

ปรัชญาของหลักการ IT Service Management ก็คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนความต้องการและเป้าหมายทางธุรกิจขององค์กร (Business Requirements & Objectives)

กล่าวคือ IT ต้อง “Support” Business ไม่ใช่ Business Support IT องค์กรส่วนใหญ่ในปัจจุบัน นั้นให้ความสำคัญแก่ “Business Requirement” เป็นลำดับแรก โดยใช้หลักการคือ “Business Leads IT” เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาใช้เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนทางธุรกิจธุรกรรมต่างๆ ขององค์กร ดังนั้น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการโดยอ้างอิงจากกระบวนการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ “IT Service Management” หรือ “ITSM” ซึ่งเน้นเรื่องการบริหารจัดการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ตอบสนองต่อความต้องการของธุรกิจ และ มุ่งไปที่ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (Users) หรือ ลูกค้า (Customers) เป็นใหญ่

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในอดีตมักจะเน้นเรื่องทางด้านเทคนิค หรือ “Technology” เป็นจุดสำคัญและมุ่งไปที่การให้บริการภายในองค์กรเพียงอย่างเดียว แต่ปัจจุบันองค์กรสมัยใหม่นิยมนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด (Customer Satisfaction) โดยเน้นไปที่ “คุณภาพของการให้บริการ” หรือ “Quality of Service” เช่น เรื่อง Service Level Agreement (SLA) ในสัญญาการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

สำหรับ ITIL V3 จะประกอบด้วย 5 ส่วนด้วยกันได้แก่ Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation and Continual Service Improvement (CSI)

## 1.2 วัตถุประสงค์โครงการ (Purposes of the study)

- เพื่อจัดทำระบบการพัฒนากระบวนการจัดการเอกสารความรู้เพื่อสนับสนุนส่วนปฏิบัติการด้านการให้บริการด้านโทรคมนาคมในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ
- เพื่อแก้ปัญหากระบวนการจัดเก็บเอกสารความรู้ส่วนงานปฏิบัติการเซิร์ฟวิสในองค์กร
- เพื่อเป็นแหล่งความรู้สำหรับทีมงาน และการมีปฏิสัมพันธ์กันในส่วนงานปฏิบัติการด้านเซิร์ฟวิส

## 1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาเชิงทฤษฎีหรือเชิงประยุกต์ (Education/application advantages)

- เสริมสร้างให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน มีการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรเดียวกัน
- ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้งานจริงได้
- การจัดการอย่างเป็นระบบโดยใช้หลักการของ “Tree Hierarchies Structure” เพื่อกำหนดโครงสร้างของกรอบความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ (Classification) เพื่อเป็นกลุ่มของข้อมูล

สำหรับการค้นหา โดยทุกองค์กรในหน่วยงานเข้าใจเป็นสิ่งเดียวกันเป็นด้วย keyword/wording ที่เหมือนกัน

- โครงการนี้ดำเนินงานตามมาตรฐานของ ISO29110 ซึ่งเป็นมาตรฐานของกระบวนการพัฒนา มีการตรวจสอบตามกระบวนการต่างๆ เพื่อให้ได้ที่มีคุณภาพ
- องค์กรได้รับผลประโยชน์จากการที่ทำงานที่มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพ และลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

#### 1.4 แผนดำเนินงาน ขอบเขตของโครงการและวิธีการศึกษา (Research Designs, Scope and Methods)

##### 1.4.1 แผนดำเนินงาน

ระยะเวลา 120 วัน โดยแบ่งตามงวดงาน (Stage) ดังนี้

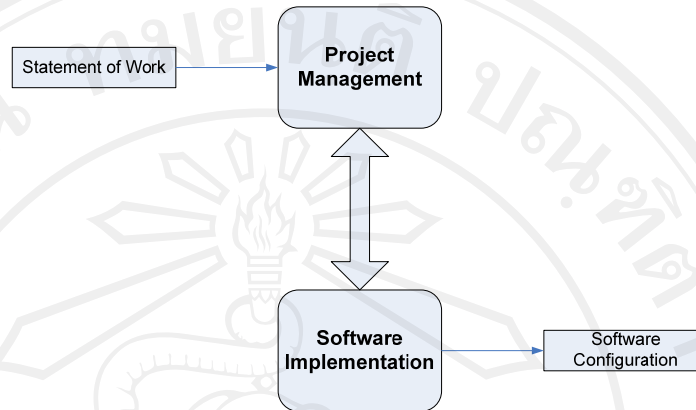
ตาราง 1-1 แผนการทำโครงการ

| ขั้นตอน                 | จำนวน (วัน) | สถานะ | อ้างอิง |
|-------------------------|-------------|-------|---------|
| การวางแผน               | 10          |       |         |
| การสำรวจความต้องการ     | 15          |       |         |
| การออกแบบ               | 15          |       |         |
| การลงมือจัดทำ           | 45          |       |         |
| การทดสอบ                | 30          |       |         |
| การติดตั้ง และการยอมรับ | 5           |       |         |
| วันที่ประกาศใช้         | 24/04/2011  |       |         |

##### 1.4.2 วิธีการศึกษา

ศึกษากระบวนการที่มีอยู่เดิมในองค์กร (AS-IS) ในส่วนงานปฏิบัติการด้าน เซอร์วิส (Service Operation) และทำการปรับปรุงกระบวนการให้มีการจัดเก็บเอกสารความรู้ที่ดีขึ้นเพื่อเป็นแหล่งความรู้สำหรับทีมงาน โดยดำเนินการพัฒนาบนพื้นฐานของกระบวนการเดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (TO-BE) โดยใช้หลักการของ ISO 29110 เพื่อเป็นมาตรฐานในการพัฒนา

## 1.4.2.1 ขั้นตอนการดำเนินการ



ภาพ 1-1 Basic Profile Guide Processes

ขั้นตอนการดำเนินงาน และพัฒนาระบบงานตามรูปแบบของ Basic Profile Guide Processes ของ Independence Study (IS) Process Engineering Guide-VSE เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินโครงการโดยเริ่มต้นจาก Statement of Work เพื่อกำหนดขอบเขตของโครงการ สำหรับโครงการนี้ใช้ IS Proposal เป็น Statement of Work ในการดำเนินการ จากนั้น ขั้นตอนต่อมาจะแบ่งออกเป็นโปรเซส (Processes) 2 ส่วนหลักคือ

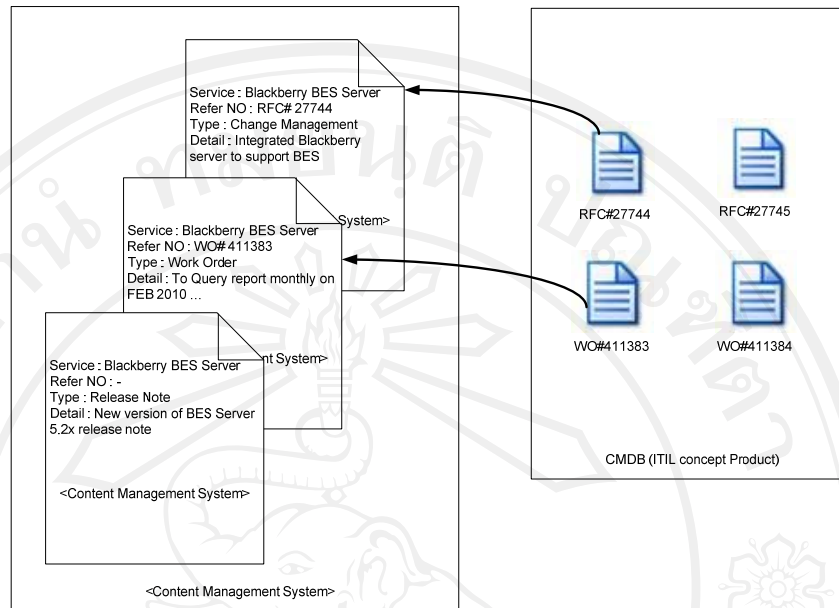
Project Management Process ซึ่งถูกสร้างขึ้นเพื่อเป็นระบบกฎเกณฑ์ของขั้นตอนการทำงานของ Software Implementation Project สอดคล้องกับเป้าหมายของโครงการทั้งในเรื่องของคุณภาพงาน เวลาที่จำกัด

Software Implementation Process ซึ่งถูกสร้างขึ้นเพื่อเป็นระบบกฎเกณฑ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์, ออกแบบ, โครงสร้าง, การนำเข้ามาใช้งานร่วมกัน และการทดสอบอย่างมีประสิทธิภาพ โดยในโครงการนี้จะใช้ Open Source Software Product มาปรับใช้โดยเป็นไปตามข้อกำหนดของ Requirement

โดยหลังจากที่จัดทำ Statement of work เพื่อเป็น Input สำหรับ Project Management Process และ Software Implementation Process Execution แล้ว จะได้ผลลัพธ์คือ Software Configuration

#### 1.4.2.2 ขอบเขตการศึกษา

- การพัฒนาระบบเป็นลักษณะในรูปแบบของ Web Based โดยใช้ PhpBB ที่เป็นโอเพนซอร์ส (Open-source) ในการดำเนินการ ซึ่งเป็นกระดานข้อความที่มีระบบการจัดการผู้ใช้ (User Management) และมีการกำหนดสิทธิ์ (Authorization) ในการเข้าถึง
- ระบบถูกออกแบบเพื่อจัดเก็บเอกสารความรู้โดยสามารถรองรับกระบวนการเดิมที่มีอยู่ในองค์กร โดยเพิ่มเติมในส่วนของการจัดเก็บเอกสาร (Document Repository) ข้อมูลการปฏิสัมพันธ์ระหว่างทีมงาน ซึ่งหลังจากที่ออกแบบแล้วต้องสามารถแสดงเปรียบเทียบระหว่างกระบวนการเดิม (AS-IS) และกระบวนการที่จะเป็น (TO-BE)
- ระบบสามารถค้นหาข้อมูล (Search) และทำการตรวจสอบย้อนกลับ (Back Tracking) แสดงการเชื่อมโยงกันระหว่าง Incident Management, Problem Management และ Change Management ตามกระบวนการได้อย่างครบถ้วน



ภาพ 1-2 แสดงการเชื่อมโยง (Interface) ระหว่าง CMS กับการเชื่อมโยง CMDB  
(การศึกษาใช้ Excel แสดงรายการเชื่อมโยงระหว่างกัน)

### 1.5 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยและรวบรวมข้อมูล (Location)

วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี c/o สถาบันเพื่ออุตสาหกรรม

128/96-98 อาคารพญาไทพลาซ่า ชั้น 8 ห้อง เอ็ม, เอ็น, โอ ถนนพญาไท แขวงทุ่งพญาไท

เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

### 1.6 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย (Duration)

ตั้งแต่เดือนมิถุนายนถึงกันยายน รวมระยะเวลา 4 เดือน

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved