

กระบวนการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งานระบบ SharePoint SharePoint Service Operation Process

นายณพงศ์ สุวรรณเชษฐ

10

โครงงานสหกิจนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น พ.ศ. 2559 กระบวนการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งานระบบ SharePoint

SharePoint Service Operation Process

นายณพงศ์ สุวรรณเชษฐ

โครงงานสหกิจนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2559

คณะกรรมการสอบ

10

ประธานกรรมการสอบ

กรรมการสอบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ตรีรัตน เมตต์การุณ์จิต)

(อาจารย์ ปราณิสา อิศรเสนา)

.....

<mark>อาจ</mark>ารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสต<mark>ราจา</mark>รย์ ดร.นรัง<mark>ส</mark>รร<mark>ค์ วิไล</mark>สกุล<mark>ย</mark>ง)

<mark>ประ</mark>ชานสหกิจศึกษาสาขาวิชา

(อาจารย์ อมรพันธ์ ชมกลิ่น)

ลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยี ไทยญี่ปุ่น

หัวข้อ	กระบวนการช่วยเหลือแก้ไขบัญหาให้กับผู้ใช้งานระบบ SharePoint
ผู้เขียน	นายณพงศ์ สุวรรณเชษฐ
คณะวิชา	เทคโนโล <mark>ยีสารสนเทศ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ</mark>
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คร. นรังสรรค์ วิไถสกุล
พนักงานที่ปรึกษา	นางสาวปวีณ์สุดา ใชยจิโรจ
ชื่อบริษัท	บริษัท เร โวลิก เทค จำกัด
ประเภทธุรกิจ	ธุรกิจให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาทางค้าน IT

บทสรุป

ในการสหกิจศึกษาครั้งนี้ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายหน้าที่ในตำแหน่ง SharePoint Helpdesk Support มีหน้าที่ช่วยในการรับแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นบนระบบ SharePoint ผ่านช่องทางต่างๆ นำข้อมูลที่ ได้รับมาบันทึกลงในระบบ ServiceDesk plus ช่วยแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับ SharePoint ที่ทำงานอยู่ บน Web Application และจัดทำเอกสารรายงานปัญหาที่มีการแจ้งเข้ามาเป็นเอกสารแบบรายสัปดาห์ จากการศึกษาข้อมูลเพื่อนำไปปฏิบัติงานจริง ข้าพเจ้าสามารถนำทฤษฎี ITIL มาประยุกต์ใช้ให้ เกิดเป็นขั้นตอนกระบวนการในการทำ SharePoint Support สามารถวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้นบน ระบบ SharePoint และสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับ SharePoint ต่างๆได้ เช่น การให้สิทธิ์เข้าถึง ไฟล์ต่างๆแก่ User แก้ไขข้อมูลต่างๆภายใน SharePoint การนำไฟล์เอกสารที่ User ลบไปกลับคืนมาอีก ทั้งยังได้รับทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่นอกเหนือจากตำราเรียน

ก

Project's name	SharePoint Service Operation Process
Writer	Mr. Napong Suwannachet
Faculty	Faculty of Information of Technology, Information of Technology
	Program
Faculty Advisor	Assistant professor Dr.Narungsun Wilaisakoolyoug
Job Supervisor	Ms.Paveesuda Chaijiroj
Company's name	Revolic Tech Co., Ltd
Business Type	Product IT Business Consulting

Summary

In the cooperative education, I am assigned as a SharePoint helpdesk. My work starts when users inform their issue. I record the issue in ServiceDesk plus, then I classify ticket. After that I will either help to solve or escalate it to 2^{nd} tier support. once a week, I have to summarize all ticket, create a weekly report and present it to user.

The result from Training:

After the internship, I can apply the theory; ITIL for building the process of SharePoint Support. I am able to receive, classify, and analyze issue from the user. I can troubleshoot basic SharePoint issue, for example; when user would like to access to the SharePoint sites, edit data in SharePoint sites, recover file system in SharePoint. Last but not least, I have learned much more English for business communication.

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณบริษัท เรโวลิก เทค จำกัดที่ได้เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เข้ามาปฏิบัติสหกิจและได้ ถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานและความรู้ในเรื่องต่างๆ ขอขอบคุณพี่ๆทุกคนที่ได้สละเวลาในการ เป็นพนักงานที่ปรึกษาคอยดูแลนักศึกษาให้ได้เรียนรู้และคำปรึกษาเรื่องต่างๆในการทำงานและทำ โครงงาน

ขอขอบคุณสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นที่มอบโอกาสในการปฏิบัติสหกิจศึกษาที่ทำให้ได้ เรียนรู้ประสบการณ์จริงจากการทำงานและได้นำความรู้ที่ได้ศึกษามาใช้ในการทำงานจริง ขอขอบคุณ อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คร.นรังสรรค์ วิไลสกุลยง อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา ที่คอยให้กำปรึกษา ตลอดการปฏิบัติสหกิจ และการจัดทำโครงงาน

10



หน้	'n
	ก
	ข
	ค
ET A	9
· · · · · ·	R
	ม
د ۲ u I a	หน้ โนโลย รูง

บทที่

10

	1. บทนำ	
	1.1 ชื่อและสถาที่ตั้งของสถานประกอบการ	C1
	1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ หรือการให้บริการขององค์กร	1
	1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร	2
	1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย	2
	1.5 พนักงานที่ปรึ <mark>กษาแล<mark>ะตำแ</mark>หน่งของพ<mark>นักงาน</mark>ที่ปรึกษา</mark>	2
	1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงา <mark>น</mark>	2
ζ,	1.7 ที่มาและความสำคัญ	3
	1.8 วัตถุประสงค์ของการ <mark>ปฏิบัติ</mark> งานและ <mark>โครงงานที่ได้รับ</mark> มอบ <mark>หมาย</mark>	4
	1.9 ผลที่คาคว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงานและโครงงานที่ได้รับมอบหมาย	4
	1.10 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	INION OF THE	
	VSTITUTE OV	

5.

สารบัญ(ต่อ)

2. ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	6
2.1 SharePoint	6
2.2 Information Technology Infrastructure Library (ITIL)	8
2.3 ทฤษฎีการบริการ (Service)	15
2.4 ServiceDesk plus	15
2.5 Change advisory board(CAB)	16
2.6 Microsoft Office Excel	17
3. แผนงานการปฏิบัติงานละขั้นตอนการดำเนินงาน	18
3.1 แผนการปฏิบัติงาน	18
3.2 รายละเอียดงาน	18
3.3 ขั้นตอนการคำเนินงาน	19
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	55
4.สรุปผลการดำเนิน <mark>งาน ก<mark>ารวิเ</mark>คราะห์และสรุปผล</mark> ต่างๆ	58
4.1 ขั้นตอนและผลการค <mark>ำเนิน</mark> งาน	58
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
4.3 วิจารณ์ข้อมูล โดยเปร <mark>ียบเท</mark> ียบผลที่ได้ <mark>รั</mark> บกับวัตถุปร <mark>ะส</mark> งค์ แ <mark>ละจุด</mark> มุ่งหมายในการ	65
ปฏิบัติงานหรือการจัดทำโครงงาน	
5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ	66

สารบัญ(ต่อ)

5.1 สรุปผลการคำเนินงาน	66
5.2 แนวทางการแก้ไขปัญหา	66
5.3 ข้อเสนอแนะจากการคำเนินงาน	67
เอกสารอ้างอิง	68
ภาคผนวก	70
ก. การใช้งาน ServiceDesk plus	71
ข. การใช้งาน SharePoint	80
ประวัติผู้จัดทำ	95
The second se	
INCOME TE	
STITUTE OF	

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แสดงข้อมูล permission พื้นฐานของ SharePoint	7
2.2	แสดงค่าของผลกระทบ (Impact)	12
2.3	แสดงค่าของความเร่งรีบ (Urgency)	12
2.4	ตาราง Priority	12
2.5	ตารางกำหนดเวลาในการให้บริการแต่ละส่วนของบริษัท เรโวลิกเทก จำกัด	13
3.1	แสดงแผนการปฏิบัติสหกิงเป็นเวลา 4 เดือน	18
3.2	แสดงข้อมูลตารางภายใน Sheet1	51
4.1	แสดงข้อมูลกำร้องขอแก้ไขปัญหาตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559	61
4.2	แสดงจำนวนปัญหาที่นักศึกษาทำ First response	62
4.3	แสดงจำนวนปัญหาที่เกิดข้อผิดพลาดในการบันทึก Ticket	63
4.4	แสดงจำนวนปัญหาที่นักศึกษาเป็นผู้แก้ไขปัญหาและส่งต้องให้ผู้อื่น	64

10

¥

สารบัญภาพประกอบ

	ภาพที่		หน้า
	1.1	แผนที่บริษัท	1
	2.1	การแบ่งหมวดหมู่ของ ITIL Lifecycle	10
	3.1	รูปภาพแสดงการแจ้งปัญหาจาก User	20
	3.2	รูปภาพแสดงการแจ้งเตือนปัญหาผ่านทาง E-mail จากระบบอัตโนมัติ	20
	3.3	รูปภาพแสดงปัญหาที่ทาง SharePoint Helpdesk พบด้วยตนเอง	21
	3.4	ตัวอย่างการตอบรับคำร้องของแบบสุภาพ	21
	3.5	ตัวอย่างการบันทึกข้อมูลลง ServiceDesk plus	23
	3.6	แสดงการเข้าสู่ระบบ ServiceDesk plus เพื่อสร้าง Ticket	24
	3.7	แสดงหน้าจอหลัก ServiceDesk plus	25
	3.8	แสดงตำแหน่งแถบเมนู Request	26
	3.9	แสดงตำแหน่งปุ่ม New Incident	26
	3.10	รูปภาพแสดงการ Forward E-mail เข้าสู่ระบบ ServiceDesk plus	26
	3.11	แสดง E-mail ที่ระบบอัตโนมัติ ServiceDesk plus เป็นผู้ส่งมา	27
	3.12	แสดง URL ที่ระบบส่งให้	27
	3.13	แสดงการเข้าสู่ร <mark>ะบบ</mark> ServiceDesk plus	28
Z	3.14	แสดงหน้าต่างห <mark>ลังก</mark> ารเข้าสู่ระบ <mark>บ</mark> ServiceDesk plus ส <mark>ำเร็จ</mark>	28
	3.15	แสดงการรับ Ti <mark>cket เข้า</mark> มาอยู่ใน <mark>ห</mark> มวด SharePoint	29
	3.16	แสดงตำแหน่ง "Add note" เพื่อระบุผู้รับผิดชอบ Ticket	29
	3.17	ระบุผู้รับผิดชอบ Ticket	30

	3.18	แสดงตำแหน่งปุ่ม Edit	31
	3.19	แสดงการเลือก Change Template	31
	3.20	แสดงการเลือก Request Type	32
	3.21	แสดงการเลือก Status	32
	3.22	แสดงการเลือก Level	32
	3.23	แสดงการเลือก Mode	33
	3.24	แสดงการเลือก Impact	33
	3.25	แสดงการเลือก urgency	34
	3.26	แสดงการเลือก Priority	34
	3.27	แสดงส่วนกรอกชื่อ User	34
	3.28	แสดงการเลือก sites	35
	3.29	แสดงการเลือก Location_Inc	35
	3.30	แสดงการเลือก Group	36
	3.31	แสดงการเลือก Technician	36
	3.32	แสดงการ <mark>เ</mark> ลือก Category	36
	3.33	แสดงการเลือก <mark>Subc</mark> ategory	37
Z	3.34	แสดงการเลือก <mark>Item</mark> กรณีเลือก <mark>Subcategory เป็น</mark> Configuration	37
	3.35	แสดงการเลือก <mark>Item</mark> กรณีเลือก <mark>Subcategory เป็น</mark> Document 39	38
	3.36	แสดงการเลือก Item กรณีเลือก Subcategory เป็น Inquiry & Manual	38
	3.37	แสดงการเลือก Item กรณีเลือก Subcategory เป็น Maintenance	38

	3.38	แสดงการเถือก Item กรณีเถือก Subcategory เป็น User	39
	3.39	แสดงตำแหน่งใส่ Impact Site	39
	3.40	แสดงการเลือก Cause of Problem	40
	3.41	แสดงตำแหน่งใส่ Subject	40
	3.42	แสดงตำแหน่งใส่ Description	40
	3.43	แสดงตำแหน่ง Attachments	40
	3.44	แสดงตำแหน่งปุ่ม Add request	41
	3.45	ภาพแสดงตัวอย่างการตอบกลับลูกค้ำ	42
	3.46	login เข้าสู่ระบบเพื่อปิด Ticket	43
	3.47	แสดงหน้าจอหลัก ServiceDesk plus	43
	3.48	แสดงตำแหน่ง Request	44
	3.49	แสดง Ticket	44
	3.50	แสดงการเลือกแถบ Resolution	45
	3.51	แสดงการกรอกรายละเอียด Resolution	45
	3.52	แสดงเลือ <mark>กหัวข้อการ</mark> เปลี่ย <mark>น</mark> stat <mark>us</mark>	46
	3.53	แสดงตำแหน่งที่ <mark>อยู่เม</mark> นู Reports	46
Z	3.54	แสดงตำแหน่ง Edit	47
	3.55	แสดงการกรอก <mark>รายล</mark> ะเอียด Resolution	47
	3.56	แสดงการเลือก column ที่ต้องการ	48
	3.57	แสดงการเลือก Save as	48

3.58	แสดงการเลือกหัวข้อ Data Filter	48
3.59	การกัดถอก Ticket	49
3.60	พื้นที่การวางข้อมูลที่คัดลอกจาก Report2	50
3.61	แสดงการแก้ Total records	50
3.62	แสดงภาพการแก้ไขตาราง	51
3.63	แสดงตำแหน่งเมนู Insert	52
3.64	แสดง Pivot Table ที่ต้องกรอกข้อมูล	52
3.65	แสดงข้อมูลกราฟ Pivot Table	53
3.66	แสดงข้อมูลกราฟ Pivot Table	54
3.67	แผนภาพแสดงการทำ service support	55
3.68	แผนภาพแสดงการทำงาน Service Incident	56
3.69	แผนภาพแสดงการแยกประเภทปัญหา	57
4.1	แสดงจำนวนปัญหาที่นักศึกษาเป็นผู้สามารถรับแจ้งปัญหาด้วยตนเอง	59
4.2	แสดงจำนวนปัญหาที่นักศึกษาทำ First response	59
4.3	แสดงจำน <mark>วนปัญหาที่</mark> เกิดข้อผิดพลาดในการบันทึก Ticket	60
4.4	แสดงจำนวนปัญ <mark>หาท</mark> ี่นักศึกษาเป็นผู้แ <mark>ก้ใขปัญหา</mark> และส่ <mark>งต้อ</mark> งให้ผู้อื่น	60
4.5	แสดงจำนวนปัญ <mark>หาท</mark> ี่นักศึกษาเป็นผู้ส่งต่อไปให้ System administrator	61
4.6	แสดงข้อมูลกำร้ <mark>องขอ</mark> แก้ไขปัญห <mark>า</mark> ตั้งแต่เคือนมุกรากม <mark>ถึงเคื</mark> อนสิงหากม พ.ศ. 2559	62
4.7	แสดงการเปรียบเทียบข้อมูล Priority ของ Ticket ที่ถูกเปิดภายในเดือนสิงหาคม	63
	W.f. 2559	

	4.8	แสดงกราฟ Response Time ที่ผ่าน SLA ภายในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559	64
	ก.1	แสดงหน้าจอเข้าสู่ระบบ	72
	ก.2	แสดงหน้าจอหลักของระบบ	73
	ก.3	แสดงหน้าจอหลัก Service desk plus	73
	ก.4	แสดงหน้าจอแถบเมนู Dashboard	74
	ก.5	แสดงหน้าจอแถบเมนู Request	75
	ก.6	แสดงหน้าจอข้อมูลของ Ticket	75
	ก.7	แสดงหน้าจอแถบเมนู Problem	76
	ก.8	แสดงหน้าจอแถบเมนู Change	76
	ก.9	แสดงหน้าจอแถบเมนู Asset	77
	ก.10	แสดงหน้าจอแถบเมนู Report	77
	ก.11	แสดงหน้าจอเมื่อเลือกส่วนงานที่ต้องการ	78
	ก.12	แสดงหน้าจอเมื่อกดเลือก Edit	78
	ก.13	แสดงหน้าจอรูปแบบข้อมูลที่สามารถนำออกมาได้	78
	ก.14	แสดงหน้าจอแถ <mark>บ Support</mark>	79
	ข.1	แสดงหน้าแรกของ SharePoint site	81
Y	ข.2	แสดงการเลือก Sites content	82
	ข.3	แสดง List ต่างๆ <mark>ภายใน</mark> SharePoint sites	82
	ข.4	แสดงตำแหน่ง add an app	83
	ข.5	แสดงรูปแบบ List ต่างๆ	83

Ŋ

ข.6	แสดงหน้าต่างกรอกข้อมูลชื่อ List	84
บ.7	แสดงหน้าต่างเกี่บข้อมูล	84
บ.8	แสดงหน้าหลัก SharePoint sites ที่ต้องการให้สิทธิแก่ User	85
U.9	แสดงบริเวณกดที่ Site Settings	85
U.10	แสดงบริเวณที่กด Site permission	86
V.11	แสดงหน้าต่างรายละเอียดสิทธิของ User	86
V.12	เมนูกรอกรายละเอียค User และประเภทของสิทธิการเข้าถึงข้อมูล	87
ข.13	แสดงรายชื่อ User ที่ปรากฎขึ้นพร้อมบอกประเภทของการเข้าถึงข้อมูล	87
V.14	แสดงที่ที่ข้อมูลถูกเก็บไว้	88
V.15	แสดงหน้าต่างแสดงข้อมูลไฟล์	88
V.16	แสดงตำแหน่ง delete	89
ข.17	แสดงหน้าต่างข้อความยืนยันการถบข้อมูล	89
U .18	แสดงหน้าหลัก SharePoint sites ที่ต้องการกู้คืนข้อมูลให้แก่ User	90
V.19	แสดงบริเวณที่อยู่ Site Settings เพื่อกู้คืน	90
บ.20	แสดงบริเวณที่ก <mark>ด Re</mark> cycle Bin	91
บ.21	แสดงหน้าต่างข้ <mark>อมูล</mark> ที่ User เคย <mark>ล</mark> บ	9 1
ข.22	แสดงหน้าหลักเพื่อการ Edit navigation	92
ข.22 ข.23	แสดงหน้าหลักเพื่อการ Edit navigation แสดงหน้าหลักเ <mark>ลือก</mark> Navigation ที่ต้องการแก้ไข	92
ข.22 ข.23 ข.24	แสดงหน้าหลักเพื่อการ Edit navigation แสดงหน้าหลักเ <mark>ลือก</mark> Navigation ที่ต้องการแก้ไข แสดงหน้าต่างเลือก Navigation	92 93 93

จู



1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ หรือการให้บริการขององค์กร

บริษัท เรโวลิก เทก จำกัด มุ่งเน้นการนำเสนอระบบที่ครอบคลุมทางด้านธุรกิจและซอฟต์แวร์ที่ ช่วยในการขับเคลื่อนทางธุรกิจ บริษัทมีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และบริการสำหรับการใช้งาน ด้านธุรกิจ

1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร



1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ : SharePoint service support ลักษณะงานที่นักศึกษาปฏิบัติงาน : รับปัญหาที่ลูกค้าแจ้งเข้ามาผ่านทางช่องทางการติดต่อต่างๆ นำ ปัญหานั้นไปวิเคราะห์แยกประเภทของประเด็นปัญหาเพื่อนำไปบันทึกในระบบ ServiceDesk Plus และ แก้ไขปัญหาระบบ SharePoint เบื้องต้น

1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

นางสาวปวีณ์สุดา ไชยจิโรจ นายปัญชรินทร์ ปุญญนิรันคร์

: System Engineer

ปัญชรินทร์ ปุญญนิรันคร์ : SharePoint Service Engineer

1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระยะเวลาปฏิบัติงานสหกิจศึกษาเป็นเวลา 4 เคือน เริ่มต้นปฏิบัติงานสหกิจศึกษา วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ.2559 สิ้นสุดงานสหกิจศึกษา วันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2559

1.7 ที่มาและความสำคัญ

ปัจจุบันข้อมูลภายในองค์กรต่างๆ ใค้ถูกจัดเก็บอยู่บนเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่อง คอมพิวเตอร์เซิฟเวอร์ภายในองค์กร ซึ่งข้อมูลกระจัดกระจายอยู่ตามส่วนงานต่างๆอาจเสี่ยงต่อการสูญ หายหรือเกิดข้อมูลซ้ำซ้อนจึงจำเป็นต้องมีระบบที่สามารถจัดการกับข้อมูลต่างๆที่อยู่ภายในองค์กรได้ คือ ระบบ SharePoint จึงเข้ามาทำหน้าที่จัดการข้อมูลภายในองค์กรโดย SharePoint เป็น ผลิตภัณฑ์ของ ใมโครซอฟท์ เป็น Web Application ทำงานร่วมกันผ่าน Web Browser มีความสามารถใน การแชร์ ข้อมูล ฝากข้อมูลงาน ทำการนัดหมาย ทำการแจ้งเตือน ทำสถิติ และอีกหลากหลายเครื่องมือ เพื่อใช้ใน การร่วมกันได้สะดวก นอกจากนี้ยังสามารถกำหนดสิทธ์ (Permission) ในการทำงานของแต่ละส่วนได้ จึงสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือจัดการในเรื่อง บทบาทหน้าที่ของคนในองค์กรได้ SharePoint เป็น เหมือนพื้นที่ส่วนกลางขององก์กร ในการจัดการข้อมูลต่างๆ

ดังนั้นทางบริษัทแห่งหนึ่งที่มีธุรกิจเกี่ยวกับน้ำมันภายในประเทศไทย จึงมอบหมายให้ทาง บริษัท เรโวลิก เทก จำกัด พัฒนาและดูแลส่วนงาน SharePoint ภายในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใด้ ให้มีประสิทธิภาพและสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นทางบริษัท เรโวลิก เทก จำกัด จึงมีหน้าที่ดูแล ระบบ SharePoint ให้พร้อมที่จะรองรับลูกก้ำที่จะเข้ามางานส่วนต่างๆของ SharePoint ปรับปรุงระบบ SharePoint ให้มีประสิทธิภาพและกวามทันสมัย จัดการกวามสามารถในแต่ละส่วนงานขอ SharePoint เพื่อให้การทำงาน SharePoint ดีมากยิ่งขึ้น และกอยแก้ไขปัญหาที่มีใน SharePoint หากเกิดข้อผิดพลาด ในการทำงานของระบบ ซึ่งอาจทำให้งานหรือเอกสารสำคัญภายในบริษัทเกิดกวามเสียหาย เพื่อลูกก้า ผู้ใช้งานระบบ ทำงานได้สะควก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัญหา

 บริษัทแห่งหนึ่งที่มีรุรกิจเกี่ยวกับน้ำมันในประเทศไทย ต้องการดูแลข้อมูลภายในองค์กร
 บริษัท เร โวลิก เทค จำกัด ได้เข้าไปดูแลการทำงานในส่วนงานของ SharePoint เพื่อดูแลข้อมูล ภายในองค์กรให้ลูกค้าซึ่งการดูแลระบบจะต้องมีข้อตกลงในการทำงานที่มีขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน
 บริษัทแห่งหนึ่งที่มีธุรกิจเกี่ยวกับน้ำมันในประเทศไทย ไม่ได้มีเจ้าหน้าที่เฉพาะทางเกี่ยวกับ SharePoint จึงจำเป็นต้องมีผู้ดูแลระบบ SharePoint มื่อลูกค้าที่ใช้งานระบบ SharePoint เกิดปัญหาขึ้นต้องการการแก้ไขปัญหาภายในเวลา อันรวดเร็วและมีสถิติปัญหาที่เกิดขึ้น

1.8 วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานและโครงงานที่ได้รับมอบหมาย

- 1) เพื่อเรียนรู้การเป็น IT support ภายใต้สภาวะความกคคันจริง
- 2) เพื่อศึกษากระบวนการทำ Service support ในแต่ละขั้นตอนตามทฤษฎี ITIL
- เพื่อให้สามารถรับแจ้งปัญหาจาก User ตามแนวทางที่ถูกสร้างขึ้น
- เพื่อนำความรู้สิ่งที่เป็นประโยชน์ในการทำงานไปใช้และพัฒนาได้จริง

1.9 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงานและโครงงานที่ได้รับมอบหมาย

- 1) ได้ประสบการณ์ในการทำงานจริงภายใต้แรงกคคันและการเข้าสังคม
- 2) ได้ฝึกการคิด วิเคราะห์ เพื่อแก้ปัญหา
- 3) ได้นำความรู้ที่เรียนมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

1.10 นิยามศัพท์เฉพาะ

10

Ticket คือ ใบบันทึกคำร้องที่ User ส่งคำร้องขอการแก้ไขปัญหามาให้ การมี Ticket ทำให้รับรู้ เรื่องราวของคำร้องและติดตามการคำเนินงานการแก้ไขปัญหาที่ถูกคำเนินการอยู่ ภายใน Ticket จะมี ข้อมูลที่ถูกก้าส่งมาให้ และสถานะของ Ticket เช่น Open, Investigate, Pending, Resolved, Close ซึ่ง สถานะมีอะไรบ้างจะขึ้นอยู่กับแต่ละองค์กรนั้นๆเป็นคนกำหนด โดย Ticket เป็นเหมือนบันทึกการ ทำงานนั้นอย่างละเอียด เมื่อ<mark>มีปัญ</mark>หาสามารถกลับมาตรวจสอบข้อมูลจาก Ticket ได้

Pending คือ การที่ไม่สามารถคำเนินการกิจกรรมใดๆต่อไปได้ เพราะต้องรอการกระทำ บางอย่างให้สำเร็จเรียบร้อยก่อน จึงไปสามารถดำเนินการต่อไป

Workaround คือ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อให้งานที่ถูกหยุดเพราะเกิดปัญหาดำเนิน

ต่อไป

List คือ feature การทำงานต่างๆที่อยู่ภายใน SharePoint Application ถูกสร้างขึ้นมาโดยมี ความสามารถแตกต่างกัน เช่น List สำหรับเก็บข้อมูลในรูปแบบต่างๆ (หากจัดเก็บแอกสารจะใช้กำว่า Library), list ที่เป็นปฏิทินที่สามารถใส่ข้อมูลเพื่อแจ้งเตือนการทำงาน

> กุกโนโลยั7 กุง

TC

บทที่ 2

ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.1 SharePoint

10

SharePoint คือ web application ที่ทำงานอยู่บนเซิฟเวอร์ SharePoint เป็นชุดผลิตภัณฑ์ของ บริษัท Microsoft สำหรับการทำงานและบริหารเอกสารร่วมกันผ่าน web browser ที่ใช้ภายใน องค์กร เข้าถึงข้อมูลจากอุปกรณ์ต่างๆ ได้เกือบทั้งหมดผ่านเว็บเบราว์เซอร์ เช่น Internet Explorer, Chrome หรือ Firefox ส่วนใหญ่ใช้สำหรับองค์กรทั้งภายในและภายนอก SharePointเปรียบเสมือน "จุดแบ่งปั้นข้อมูล" ซึ่งหน้าที่หลักของ SharePoint คือการสร้างพื้นที่ทำงานร่วมกัน สำหรับจัดเก็บ, แลกเปลี่ยน, ค้นหาข้อมูลเอกสาร และมีการเชิญสมาชิกเข้ามาสู่พื้นที่ทำงานเพื่อให้มีส่วนร่วมของ การทำงานร่วมกันทุกอย่างของ SharePoint มีเซิร์ฟเวอร์เป็นตัวจัดการทั้งหมด[1]

SharePoint ทำงานรวมกับ Microsoft office ได้เปิดตัวในปี 2001 ซึ่งเปิดตัวท่ามกลางการ แข่งของระบบ File Sharing สำหรับการจัดการข้อมูลเอกสารและจัดเก็บเอกสาร แต่ตัว SharePoint ทำได้เหนือกว่าการจัดเก็บเอกสารคือการปรับแต่งที่สามารถปรับให้เข้ากับรูปแบบองค์กรได้ ทำให้ มี User ใช้งานมากกว่า 160 ล้านคนและอีกกว่า 750,000 องค์กร ประเภทผลิตภัณฑ์ของ SharePoint แบ่งออกเป็น

SharePoint Server ออกแบบมาให้เหมาะสมแก่องค์กรธุรกิจมีการกำหนดสิทธิ์ ความสามารถในการเข้าใช้งานส่วนต่างๆเพื่อการควบคุมการทำงานของบุคคลภายในองค์กร SharePoint Server เป็นการรวมกันของ SharePoint Foundation, Standard, and Enterprise

SharePoint Server อาจเป็นรูปแบบการให้บริการแบบ virtual server หรือ รูปแบบ cloud ก็ ได้อยู่ที่ผู้ใช้งานกำหนด

SharePoint Online เป็นส่วนเสริมการใช้บริการต่อเนื่องจากการใช้งาน Microsoft Office 365 ซึ่ง Microsoft เป็นเจ้าของ SharePoint ผู้ใช้สามารถใช้งานได้หลังจากผู้ใช้งาน จ่ายเงินเพื่อ สมักรสมาชิก มีข้อจำกัดในการใช้งานต่างๆเช่น การแลกเปลี่ยนข้อมูล การไม่มี Log เกี่ยวกับ ข้อผิดพลาดให้ตรวจสอบหรือมีข้อจำกัดการเข้าถึงข้อมูลของบุคกลอื่นๆ ส่วนประเภทของการให้บริการของ SharePoint แบ่งออกเป็น SharePoint Standard เป็นการให้บริการ SharePoint พื้นฐานคือสามารถสร้างพื้นที่สำหรับ บริหารจัดการข้อมูลขึ้นมาได้แต่รูปการจัดเก็บและการตั้งค่าต่างๆจะมีความสามารถแค่เพียงพื้นฐาน เท่านั้นคือไม่สามารถปรับแต่งให้มีความสามารถเฉพาะทางได้

SharePoint Enterprise เป็นการให้บริการ SharePoint มีพื้นฐานมาจาก SharePoint Standard แต่สามารถปรับแต่งให้มีการใช้งานเฉพาะทางได้เช่นสามารถ เชื่อมต่อกับ Microsoft outlook เพื่อให้มีการแจ้งเตือนการใช้งานผ่าน E-mail[2]

ประเภทของผลิตภัณฑ์ SharePoint ที่บริษัทเรโวลิกเทค จำกัด ให้บริการ Service แก่บริษัท แห่งหนึ่งที่มีธุรกิจเกี่ยวกับน้ำมันภายในประเทศไทย คือ รูปแบบ SharePoint Server

2.1.1 การกำหนดสิทธิ์ใน SharePoint (Permission)

10

Permission ใน SharePoint คือสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล หรือกระทำสิ่งต่างๆ ภายใน sites ของ SharePoint ระบบสามารถกำหนดสิทธิ์ให้เป็นรายบุคคลหรือแบ่ง Permission เป็นกลุ่มเพื่อให้ ทราบว่ากลุ่มใดมีสิทธิ์ในใช้งานอะไรบ้างเพื่อให้เป็นระเบียบและง่ายต่อตรวจสอบมากกว่าการให้ สิทธิ์เป็นรายบุคคล เช่น กลุ่ม Administrator , กลุ่ม Member, กลุ่มของ Visitor Permission พื้นฐานของ SharePoint มีตามตารางที่ 2.1 ดังนี้ ตารางที่ **2.1** แสดงข้อมูล permission พื้นฐานของ SharePoint

Permission	รายละเอียด
View Only	สามารถเรียกดูหน้า Application SharePoint, เรียกดูข้อมูล, ดูเวอร์ชั่น, ใช้ <mark>featu</mark> re ของ Site <mark>ตัวเอง,</mark> ดูหน้า <mark>ต่</mark> างๆภายใน site
Limited Access	<mark>สาม</mark> ารถเรียกดูห <mark>น้</mark> า Application SharePoint, ดูหน้าต่างๆภายใน site
Read	<mark>สาม</mark> ารถเรียกดูห <mark>น้</mark> า Application Sha <mark>rePo</mark> int, ดูข้อมูล, ดูเวอร์ชั่น, ดู
-	หน้าต่างๆภายใน site, Download เอกสาร
Contribute	สามารถ เพิ่ม/แก้ไข/ลบข้อมูลได้, แก้ไขข้อมูล user, อัพเดทข้อมูล user

ตารางที่ 2.1 แสดงข้อมูล permission พื้นฐานของ SharePoint(ต่อ)

Edit	สามารถ เพิ่ม/แก้ไข/ลบข้อมูลได้, แก้ไขข้อมูล user, อัพเดทข้อมูล user ,
	สามารถจัดการ lists เพื่อใช้งานได้
Design	สามารถดู, เพิ่ม, ลบ, อนุญาตผู้อื่นในการเข้าถึงข้อมูล, ปรับแต่งข้อมูล
	ทั้งหมดใน SharePoint
Full Control	สิทธิ์ในการควบคุมการทำงานของ SharePoint ทั้งหมด

สิทธิ์เหล่านี้เราสามารถสร้างเองกำหนดชื่อและความสามารถของสิทธิ์ขึ้นเองเพิ่มกี่แบบก็ ได้[3]เพื่อไปใช้ในแต่ละกลุ่มโดยในแต่ละกลุ่มอาจมี Permission มากกว่า 1 รูปแบบ ซึ่งใน SharePoint มีกลุ่มที่เป็นพื้นฐานมาใช้อยู่แล้ว 3 กลุ่มคือ Admin ได้สิทธิ์ Full Control, Member ได้ สิทธิ์ Edit, Visitor ได้ สิทธิ์ read

2.2 Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

(

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) เป็นการมุ่งเน้นการให้บริการ ทางด้าน IT ในโลกธุรกิจเริ่มจากเมื่อปี 1980 รัฐบาลอังกฤษมีความคิดริเริ่มที่จะกิดค้นกระบวน จัดการงานบริการทางด้าน IT ของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นมีการตั้งคณะทำงานขึ้นชุด หนึ่งขึ้นมาศึกษาภายใต้ชื่อ The Central Computer and Telecommunication Agency (CCTA) ซึ่ง ต่อมาได้กลายเป็น Office of Government Commerce (OGC) การตั้งคณะทำงานขึ้นก็เพื่อทำการ พัฒนากรอบความรู้ขึ้นสำหรับการบริหารทรัพยากรทางด้าน IT ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดให้แก่ ภาครัฐและเอกชน จนเมื่อถึงปี 1990 OGC ใต้สรุปรายงานรายละเอียคต่างๆ ออกมาเป็นชุดหนังสือ โดยชุดหนังสือดังกล่าวถูกเรียกว่า Information Technology Infrastructure Library หรือชื่อย่อ ว่า ITIL และได้มีการประกาศเปิดตัวอย่างเป็นทางการ ได้รับกระแสการตอบรับที่ดี จึงมีการตั้งกลุ่ม สำหรับผู้ที่สนใจขึ้นมาเพื่อเป็นสังคมแลกเปลี่ยนความกิดเห็นระหว่างสมาชิกในกลุ่มภายใต้ชื่อว่า IT Information Management Forum (ITIMF) และต่อมาในภายหลังได้มีการเปลี่ยนชื่อไปเป็นชื่อ กลุ่มเป็น IT Service Management Forum (ITSMF) เมื่อมีการนำแนวกิดและแนวปฏิบัติของ ITIL กระบวนจัดการการงานบริการด้าน IT (ITSM) ขึ้นมาชื่อว่า The British Standard 15000 (BS-15000) และต่อมาได้มีการประกาศเป็นมาตราฐานสากลชื่อว่า ISO-20000:2005[4]

ITIL เป็น Open Knowledge ที่มีการรวบรวมเป็นเอกสารที่อธิบายถึงแนวทางที่ดีสุด (Best Practice) ในด้านการบริหารจัดการโครงสร้างของหน่วยงานด้านไอที (IT Infrastructure) ในเอกสาร ดังกล่าวจะเป็นการการรวบรวมแนวทางปฏิบัติจากหน่วยงานทางด้านไอทีต่างๆทั่วโลก เพื่อนำมา กำหนดหาแนวทางที่ดีที่สุด (Best Practice) ซึ่งจะกำหนดให้ IT เป็นบริการที่ต้องตอบสนองต่อ กวามต้องการของธุรกิจแก่ผู้ใช้งานรวมถึงถูกก้า กำว่า Best Practice จะมุ่งเน้นที่กระบวนการจัดการ การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่ง ITIL จะถูกใช้เป็นแนวทางแต่ไม่ได้กล่าวถึงวิธีการ ดำเนินการส่วนมากจะถือว่า ITIL เป็น Best Practice ที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลและมีการใช้ อย่างแพร่หลายจนทำให้กลายเป็นมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยปริยาย ปัจจุบันมีผู้ที่ได้รับ Certificate ของ ITIL กว่า 100,000 คนทั่วโลก

ITIL มุ้งเน้นไปที่องค์ประกอบที่ดีซึ่งมีช่วยทำให้องค์กรเพิ่มประสิทธิผล ประหยัดค่าใช้จ่าย รวมทั้งเพิ่มความพึงใจของผู้รับบริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งภายในและภายนอก องค์กร มีการอธิบายว่าควรต้องทำอะไรบ้างและมีบอกแนววิธีการปฏิบัติที่สามารถนำมาปรับใช้ได้

ITIL มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องนับจากที่ได้มีการเปิดตัว ITIL Version 1 เมื่อปี 1990 และได้ ปรับปรุงเนื้อหาจนกลายเป็น ITIL Version 2 ในปี 2006 และในปีถัดมาคือปี 2007 ได้มีเพิ่มเติมและ ปรับปรุงเป็น ITIL Version 3 เพื่อให้สอดกล้อยกับแนวเทกโนโลยีและโลกธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป มีการแบ่งรายละเอียดแบ่งออกเป็น 5 หมวดหมู่ ประกอบไปด้วย Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, Continual Service Improvement จากการศึกษา พบว่ากรณีที่มีการนำITIL มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการบริการด้านเทกโนโลยีสารสนเทศจะ ก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ ข้อสำคัญคือ มีการพบว่าการมีการบริการเทกโนโลยีสารสนเทศจะ ก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ ข้อสำคัญคือ มีการพบว่าการมีการบริการเกกโนโลยีสารสนเทศจะ ท่างานของหน่วยงานเทกโนโลยีสารสนเทศรวมถึง การบริหารจัดการวิธีการดำเนินงานของ หน่วยงานที่แตกต่างกันหลายระดับให้เป็นหนึ่งเดียว ช่วยให้เกิดกวามกล่องตัว และสามารถ แก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว จึงทำให้ ITIL ถูกใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน[5]

2.2.1 ประโยชน์ของการนำ ITIL มาใช้งาน

10

1) ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

 ช่วยปรับปรุงระบบการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยกระบวนการ หรือ ระเบียบขั้นตอนการทำงานเชิงปฏิบัติ ช่วยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับความพึง พอใจจากลูกด้าผู้ใช้บริการมากขึ้น เนื่องมาจากประสิทธิภาพในการให้บริการที่เป็นระบบและมี ความเป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น

4) ช่วยให้องค์กรที่มีธุรกิจทางเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับมาตรฐานสากล เป็นที่ยอมรับ จากองค์กร หรือหน่วยงานจากต่างประเทศ

5) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และทักษะการทำงานมากขึ้น

6) ช่วยให้การบริการขององค์กร มีความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จาก คุณลักษณะพิเศษที่มีอยู่แล้วของ ITIL[6]

2.2.2 หมวดหมู่ของ ITIL

แบ่งออกเป็น 5 หมวดหมู่ ประกอบไปด้วย Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, Continual Service Improvement



<mark>ภาพที่ 2.1</mark> การแ<mark>บ่งหมวดหมู่ของ</mark> ITIL <mark>Lifec</mark>ycle

ใน ITIL มีกระบวนการอยู่หลายส่วนแต่ส่วนที่นักศึกษาใช้ในการคำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับ งานสหกิงศึกษา คือส่วนของ Service Operation และ Service design

2.2.2.1 Service Strategy เป็นศูนย์กลางของ ITIL Lifecycle เป็นการกำหนดแนวทางและมี หลักการของ Service Management ที่เป็นพื้นฐานในบริหารนโยบายแนวทางการปฏิบัติงาน และ กระบวนการบริหารการบริการ เพื่อการพัฒนาระบบการให้บริการแก่ตลาดธุรกิจให้สอดคล้องต่อ ความต้องการของผู้ใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร และลูกค้าที่เข้ารับบริการและทำให้ เกิดผลลัพธ์ของวิธีการบริการที่ดีที่สุดรวมทั้ง การออกแบบวิธีการนำเอาระบบที่ให้บริการที่มี ประสิทธิภาพไปใช้ ตลอดจนการดูแลรักษาและการปรับปรุง แก้ไขกระบวนการบริการที่ต่อเนื่อง

ตัวอย่าง Service Strategy คือ Financial Management เป็นการจัดการบริหารการเงินกับการ ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับกับทรัพย์สินที่มีภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทรัพยากรที่ถูกใช้ในการให้บริการ เพื่อสร้างกวามมั่นใจให้ถูกก้า

2.2.2.2 Service Design เป็นการออกแบบกิจกรรมที่จะเกิดขึ้นในการะบวนการให้บริการ รวมทั้ง การพัฒนากลยุทธ์และวิธีการบริหารระบบบริการ เพื่อให้มีความพร้อมที่จะให้บริการ กำหนดขีดความสามารถในการให้มีการบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งบริหารงานให้ ผู้ให้บริการมีความสามารถในการให้บริการที่ต่อเนื่อง และการบริหารระบบรักษาความปลอดภัย

ส่วนของ Service Design ที่ SharePoint Helpdesk นำมาใช้คือ "Service Level Management (SLA)" เพื่อทำให้เกิดข้อตกลงระดับการบริการกับลูกค้าและทำให้การบริการมีการออกแบบ เป้าหมายที่ชัดเจนตามข้อตกลงที่วางเอาไว้ ในการให้บริการจะแบ่งระดับการให้บริการ ออกเป็น Service Level Management เพื่อใช้ในการตรวจสอบให้แน่ใจว่าการปฏิบัติงานจะอยู่ภายใต้ ข้อตกลงและสัญญา สร้างกวามชัดเจนและสามารถวัดผลการคำเนินงานด้านสารสนเทศจากระดับ การให้บริการ

10

ข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า(SLA) ไม่มีกฎข้อบังคับ หรือรูปแบบข้อตกลงที่ ตายตัว ในแต่ละบริษัทหร<mark>ือหน่</mark>วยงานใดๆ สามารถมี SLA ที่แตกต่างกันได้หลายแบบและมีหลาย SLA ได้ในการคำเนินงานการให้บริการ โดยการทำ Service SharePoint Support ของบริษัท เรโว ลิกเทค จำกัด กับ บริษัทแห่งหนึ่งที่มีธุรกิจเกี่ยวกับน้ำมันในประเทศไทย มีดังนี้

2.2.2.2.1 ข้อกำห<mark>นดใน</mark>การวิเครา<mark>ะห์แ</mark>ละจัดลำดับควา<mark>มสำคัญขอ</mark>งปัญหา

เมื่อมีคำร้องเรียนการขอแก้ปัญหาจะต้องจัดลำดับความสำคัญของการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหาที่มีระดับความสำคัญสูงกว่าก่อน อันดับแรกควรเรียงลำดับประเภทของ ปัญหา คือ Service Request มีความสำคัญน้อยที่สุด ตามด้วย Incident Request มีความสำคัญมาก ที่สุด จากนั้นจึงเรียงตามลำดับตามผลกระทบ (Impact) และความเร่งรีบของปัญหา (Urgency) Impact คือ ผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้นกับ User มีการจัดลำดับของ Impact ตามตารางที่ 2.2 ตารางที่ 2.2 แสดงค่าของผลกระทบ (Impact)

ระดับของ Impact	รายละเอียดของผลกระทบ	
Small	ปัญหามีผลกระทบกับคนๆเดียวหรือมากกว่าเล็กน้อย	
Medium	ปัญหามีผลกระทบกับบุคคลหนึ่งกลุ่ม หรือมีผลกระทบ	เป็นบางแผนก
Large	ปัญหามีผลกระทบกับบุคคลหลายกลุ่ม หลายแผนก หรื	อทั้งองค์กร

Urgency คือ ความเร่งรีบในการแก้ไขปัญหา โดย Urgency ตามตารางที่ 2.3 ตารางที่ 2.3 แสดงค่าของความเร่งรีบ (Urgency)

ระดับของ Urgency	รายละเอียดของความเร่งรีบ
High	มีการกำหนดเวลาแบบเฉพาะเจาะจง
medium	ไม่มีการระบุเวลาแบบเฉพาะเจาะจงอาจกำหนดเป็นช่วงเวลาขึ้นมา
low	ไม่มีการระบุเวลาว่าปัญหาควรถูกแก้ไขเมื่อใด

การเรียงลำคับความสำคัญจะนำเอาค่าของ Impact คูณกับ Urgency เพื่อให้ได้ "Priority"

ตารางที่ 2.4 ตาราง Priority

			Urgency	<u>```</u>
1/2		High	Medium	Low
5	Large	Critical	High	Medium
Impact	Medium	High	Medium	Medium
	Small	Medium	Medium	Low

2.2.2.2.2 ข้อกำหนดเกี่ยวกับเวลา

หลังจากการเปิด Ticket และมีการกำหนด "Priority" เรียบร้อยแล้ว จะมีระยะเวลาในการ ดำเนินงานเกิดขึ้นจะขึ้นอยู่กับ สถานะใน Ticket มีเพียง 2 สถานะ คือ Open และ Investigate ที่จะ นับเวลาทำงาน หากจะเปลี่ยนสถานะ Ticket เป็นแบบอื่นเวลาของ Ticket จะถูกหยุดโดยหาก ต้องการให้การนับเวลาถูกหยุดจะต้องมีเหตุผลในการหยุดเวลาดังกล่าว

ระยะเวลาในการทำงาน (Duration) และ ระยะเวลาในการตอบรับคำร้องขอการแก้ไข ปัญหา (Responded Time) จะถูกนับตั้งแต่สถานะเป็น Open แต่จะไม่นับวันหยุดหรือ เกินกว่า ช่วงเวลาการทำงานออกไป

	Critical	High	Medium	Low
Duration	Below 4 Hours	Below 8 Hours	Below 3	Below 5
			Working Day	Working Day
Responded Time	30 Minute	30 Minute	1 Hours	4 Hours
Responded Time	1 Hours	4 Hours	Next Day	
Non-Office				

ตารางที่ 2.5 ตารางกำหนดเวลาในการให้บริการแต่ละส่วนของบริษัท เรโวลิก เทก จำกัด

2.2.2.3 Service Transition คือความเกี่ยวข้องของการส่งมอบหรือความต่อเนื่องของการ ให้บริการที่จำเป็นในธุรกิจเป็นการส่งมอบสถานะการคำเนินงานในทุกรายการเพื่อให้ ระบบปฏิบัติการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง

ตัวอย่าง Service Transition คือ Knowledge Management คือการรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์จัดเก็บ และแบ่งปั้นความรู้ภายในองค์กร หรือเป็นการจัดการความรู้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพเป็นการลด ความจำเป็นในการที่จะต้องค้นหาความรู้ใหม่อีกครั้ง ซึ่งการทำให้ข้อมูลที่เป็นความรู้มีศูนย์รวม เพื่อให้ทุกคนในองค์กรเข้ามาหาความรู้ได้แบบไม่ต้องเสียทรัพยากรทางด้านเวลา จะเป็นประโยชน์ ในการตอบปัญหาของ Service ที่ได้เปิดให้บริการ

2.2.2.4 Service Operation เน้นไปด้านกิจกรรมที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จใน การดูแลรักษาหน้าที่การทำงาน หรือบริการที่เป็นไปตามข้อตกลงว่าด้วยสัญญาบริการ (SLA) ที่มี ต่อลูกก้า มีรายละเอียดดังนี้

2.2.2.4.1 Event Management คือ กระบวนการที่ช่วยติดตามเหตุการณ์ต่างๆ ที่มีผลกับ การให้บริการ ซึ่งอาจใช้คน หรือระบบ Monitoring ในการช่วยตรวจสอบ Hardware, Software, Network เป็นต้น เพื่อใช้ในการกรองการจัดกลุ่มงานและการตัดสินใจในการดำเนินการที่เหมาะสม

Event Management ได้มีการจำแนกคำร้องขอการแก้ไขปัญหาจาก User เพื่อให้ได้ กระบวนการทำงานที่เป็นระบบคือกระบวนการ "Request Fulfillment", กระบวนการ "Incident Management", กระบวนการ "Problem Management"

2.2.2.4.2 Request Fulfillment คือ กระบวนการที่จะช่วยรับเรื่องความต้องการต่างๆ ของ User ที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัญหาการให้บริการ อาจมาในรูปแบบลักษณะของการขอคำปรึกษาเกี่ยวกับ การให้บริการ หรือการขอการแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการและใช้งาน User ยังสามารถใช้บริการ อื่นต่างๆต่อไปได้ เช่น User ส่งกำร้องขอการเข้าถึงข้อมูลที่ลูกค้าไม่มีสิทธิเข้าถึง

10

2.2.2.4.3 Incident Management คือ กระบวนการที่จะช่วยรับเรื่องร้องขอความต้องการ แก้ไขปัญหาต่างๆ ของ User ที่เป็นเหตุการณ์ผิดปกติที่ทำให้การคำเนินงานต้องหยุดชะงัก กล่าวคือ User ไม่สามารถใช้บริการในส่วนที่ User มีสิทธิใช้บริการในส่วนต่างๆ ได้หรือ User ต้องมีการ เปลี่ยนขั้นตอนการทำงานทำให้การให้บริการมีความยุ่งยากมากขึ้น โดยมุ่งหมายไปที่การแก้ปัญหา ให้เร็วที่สุด ไม่ต้องสนใจสาเหตุที่แท้จริงก่อน เพื่อให้การบริการสามารถกลับมาทำงานได้อย่างปกติ

2.2.2.4.4 Problem Management คือ กระบวนการที่ช่วยแก้ไขปัญหาจากสาเหตุที่แท้จริง เป็นกระบวนการแก้ไขปัญหาที่ต่างๆที่เกิดขึ้นจาก Incident Management จะเป็นกระบวนการนี้ก็ ต่อเมื่อ 2 กรณี คือ กรณีมีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าไปก่อน User จะยังสามารถใช้บริการต่อไปได้แต่ ไม่ได้แก้ปัญหาจากสาเหตุที่แท้จริงอาจทำให้เกิดปัญหาอีกได้ หรือปัญหาเดิมที่ถูกแก้ไขเรียบร้อย แล้วแต่เกิดขึ้นปัญหาขึ้นอีกซ้ำๆและบ่อยครั้ง แสดงว่าการแก้ปัญหาที่ใช้อยู่ยังไม่ใช่การแก้ที่สาเหตุที่ แท้จริงของปัญหา ต้องมีการหาสาเหตุที่แท้จริงและแก้ไข 2.2.2.4.5 Access Management: กระบวนการที่ช่วยให้บริการเกี่ยวกับการขอสิทธิ์เข้าใช้ งานระบบต่างๆ

2.2.2.4.6 Service Desk : จุดบริการที่มีกลุ่มคนเช่น IT helpdesk คอยรับการติดต่อจาก User คอยช่วยแก้ปัญหาในเบื้องต้น และผสานงานกับหน่วยบริการต่างๆ

2.2.2.4.7 Technical Management : กลุ่มคนที่ช่วยดูแลเทคนิคเฉพาะทางต่างๆ เช่น System administrator, Software engineer มีหน้าที่ดูแลระบบและจัดการปัญหากรณี IT helpdesk ไม่ สามารถแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นได้[7]

2.3 ทฤษฎีการบริการ (Service)

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการคำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำ มีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่ สามารถแสดงออกมาในรูปแบบรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆอีก กิจกรรมนั้นๆเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาคการบริการมีส่วนประกอบต่างๆเช่น ความเชื่อถือ ความสุภาพอ่อนโยน ความซื่อสัตย์ ความเข้าใจ ประกอบรวมกันเพื่อให้บุคคลอื่นเกิด ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ<mark>ตามลั</mark>กษณะของ<mark>การบริ</mark>การ และกระบ<mark>วนกา</mark>รนำเสนอบริการในวงจรของ การให้บริการระหว่างผู้ให้<mark>บริก</mark>ารและผู้รับบริการ[8]

2.4 ServiceDesk plus

10

โปรแกรม ServiceDesk Plus เป็นซอฟแวร์ประเภท Manage Engine เป็นซอฟท์แวร์ที่ช่วย จัดเก็บคำร้องขอการแก้ไขปัญหาจาก User โดนในการจัดเก็บข้อมูลจะเป็นไปตามแนวทางที่ ผู้ใช้งานได้ถูกกำหนดไว้ตั้งแต่ต้น ซอฟท์แวร์ของ ServiceDesk Plus สามารถจัดการกำร้องการแก้ไข ปัญหาที่ User ส่งเข้ามาให้ IT Helpdesk ได้ ServiceDesk Plus มีระบบการติดตาม, การประเมินลำดับ กวามสำคัญในการทำงาน, มีสถิติข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการองค์กร, มี Self-Service Portal และ สามารถสร้างฐานความรู้เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไขบัญหาในครั้งต่อไปได้ มีสิ่งจำเป็นสำหรับ Helpdesk ซึ่งสนับสนุนการทำงานของ IT ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด เช่น การออกรายงานข้อมูลคำ ร้องขอจาก User เพื่อนำไปประเมินคุณภาพในการทำงาน ตัวโปรแกรมจะช่วยลดเวลาในการรับแจ้ง ปัญหาโดยสามารถตั้งค่าให้มีการส่งการแจ้งเตือนแบบอัตโนมัติหรือสร้างข้อมูลพื้นฐานแบบ อัตโนมัติเพื่อช่วยลดเวลาการทำงานของ Helpdesk

ServiceDesk Plus ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของ Helpdesk โดยจัดการสร้างข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมดเกี่ยวกับเอกสารหรือผู้ใช้เก็บไว้ในระบบ สามารถเรียกดูข้อมูลภายใน ServiceDesk Plus ย้อนหลังได้เพื่อตรวจสอบความถูกต้องซึ่งสร้างความมั่นใจในระดับการของการให้บริการ อีกทั้งยัง ช่วยให้องค์กรที่ต้องการสร้างมาตรฐานในการทำงานให้เป็นองค์กรที่มีการปฏิบัติงานแบบมี Best practice เช่น ITIL มีการพัฒนาศักยภาพการทำงาน[9]

ServiceDesk Plus เมื่อเริ่มใช้งานจะมีการสร้างใบคำร้องเพื่อบันทึกข้อมูลขึ้นมาใบคำร้องจะ ถูกเรียกว่า "Ticket" โดยเมื่อการบันทึกเสร็จสิ้นจะมีตัวเลขเป็นตัวกำกับเพื่อให้สะควกในการจดจำ กำร้องขอเพื่อการติดตามสถานะของงานและเพื่อให้ง่ายต่อการถำดับกวามสำคัญในการแก้ไขปัญหา ตาม Priority

2.5 Change advisory board(CAB)

10-

CAB จัดเป็นหนึ่งในส่วนของการทำ Change Management ที่เป็นส่วนของ Service Transition ใน ITIL CAB จะเป็นผู้กำหนดว่าใกรสามารถเข้าถึงข้อมูลในส่วนที่ CAB ดูแลได้บ้าง กล่าวคือ CAB ผู้ได้รับอนุญาตที่ก่อยสนับสนุนการทำงานเกี่ยวกับการอนุมัติในการเข้าถึงข้อมูลใด ข้อมูลหนึ่ง ซึ่งผู้ที่จะมาดูแลในส่วนของ CAB จะมีความหน้าเชื่อถือในการมอบกำอนุมัติให้แก่ผู้ที่

ต้องการเข้าถึงข้อมูลโดยปรกติแล้วจะเป็นระดับผู้จัดการที่รู้เรื่องเกี่ยวกับส่วนงานที่ตนเอง รับผิดชอบหรือเจ้าหน้า IT ระดับสูง IT CAB จะต้องตรวจสอบผู้จะเข้าถึงข้อมูลก่อนที่จะอนุมัติเพื่อ บริหารการอนุมัติสิทธิให้น้อยเป็นส่วนใหญ่เพื่อลดความเสี่ยงและป้องกันความเสียหายของข้อมูล CAB ไม่จำเป็นต้องอนุมัติคำร้องขอจากการพบหน้าแต่สามารถอนุมัติจากเครื่องมืออีเล็คโทรนิคต่าง ได้เช่น เช่น E-mail อย่าไรก็ตาม CAB จะต้องมีหลักฐานการอนุญาตเพื่อเป็นการขันยืนการเข้าถึง ข้อมูลของบุกคลอื่น แนวคิดนี้ไม่จำเป็นต้องใช้เฉพาะหน่วยงานทางด้าน IT สามารถนำแนวกิดไปใช้ กับการทำงานอย่างอื่นได้อีกด้วย[10]

2.6 Microsoft Office Excel

10

Microsoft Office Excel (ไมโครซอฟท์ เอ็กเซล) เป็นโปรแกรมประเภท สเปรดชีต (spreadsheet) หรือตารางคำนวณอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้เก็บบันทึกข้อมูลในลักษณะต่างๆ ซึ่งส่วนมาก มักเก็บข้อมูลประเภทการคำนวณ โดยจะเก็บข้อมูลลงในตารางสี่เหลี่ยมที่เรียกว่า เซล (Cell)ที่ สามารถนำเอาเซลมาอ้างอิงใส่ในสูตร เพื่อให้โปรแกรมคำนวณหาผลลัพธ์จากข้อมูลที่บันทึกไว้ได้ [11]

Microsoft Office Excel ชื่อเสียงในด้าน การคำนวณเกี่ยวกับตัวเลข และการทำบัญชี ต่าง ๆ การ ทำงานของโปรแกรม ใช้ตารางตามแนวนอน (rows) และแนวตั้ง (columns) เป็นหลัก[12]

โปรแกรม Microsoft Office Excel เป็นโปรแกรมสำหรับงานเกี่ยวกับการกำนวณตัวเลข การวิเคราะห์ข้อมูล การจัดเก็บบันทึกข้อมูลของตาราง การสร้างกราฟ วิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจน พัฒนาให้เป็นระบบงานที่มีขีดความสามารถสูง มีการวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาระบบข้อมูล ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการปรับเปลี่ยนความสามารถเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการได้ เป็นอย่างดี หรือปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกิจอื่นๆ Microsoft Office Excel สามารถช่วยให้ใช้เวลาใน การทำเอกสารลดน้อยลงเมื่อเทียบกับเวลาที่ใช้เครื่องมืออื่นๆเช่น ปากกากับกระดาษ และใน โปรแกรม Microsoft Office Excel มีคุณสมบัติใช้ทั้งแผนภูมิและแผนผังลำคับงานเพื่ออธิบาย แนวกิดที่สลับซับซ้อน สร้างแรงจูงใจ มีฟังก์ชันสำหรับการกำนวณและเทคนนิกมากขึ้นซึ่งสามารถ นำมาประยุกต์และวิเคราะห์กับการทำงานให้เกิดความสะดวก และรวดเร็ว[13]

บทที่ 3 แผนงานการปฏิบัติงานละขั้นตอนการดำเนินงาน

3.1 แผนการปฏิบัติงาน

แผนงานระหว่างการปฏิบัติสหกิจศึกษา ได้ใช้รูปแบบเป็น Gantt Chart ตามตารางที่ 3.1 แสดงรายละเอียดงานต่างๆ ตามแผนการปฏิบัติสหกิจเป็นเวลา 4 เดือนส่วนรายละเอียดงานต่างๆ สามารถดูได้จากหัวข้อ 3.2

ตารางที่ 3.1 แสดงแผนการปฏิบัติสหกิจเป็นเวลา 4 เดือน

หัวข้องาน	เดือน	ที่ 1	เดือน	ที่ 2	เดือ	นที่ 3	เดือ	นที่ 4
เรียนรู้บทบาท SharePoint System Engineer								
เรียนรู้บทบาท IT Helpdesk				V		2		
เรียนรู้บทบาท SharePoint Administrator Support ในงาน						5		
โปรเจคจริง								
ศึกษาระบบโปรแกรม Service desk plus และ SharePoint								
เพื่อใช้ในการทำงาน							5-	
ศึกษาการทำงานจากการ Support งานของลูกค้า								
จัคเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง								

3.2 รายละเอียดง<mark>า</mark>น

3.2.1 SharePoin<mark>t Hel</mark>pdesk Serv<mark>i</mark>ce

การปฏิบัติงานส<mark>หกิจศึ</mark>กษา ข้าพเจ้าได้อยู่ในส่วนงานของ SharePoint Helpdesk ของแผนก SharePoint Support ได้ปฏิบัติงานไปทางด้านการรับคำร้องขอ,รับการแจ้งเตือนหรือเข้าไปพบ ปัญหาด้วยตนเองเกี่ยวกับปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นบนระบบ SharePoint และนำคำร้องเรียนนั้นมา วิเคราะห์แล้วจึงไปนำกรอกข้อมูลลงระบบบันทึก ServiceDesk plus

3.2.2 งานอื่นๆ

3.2.2.1 ศึกษาและใช้งานระบบ SharePoint

3.2.2.2 แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบ SharePoint เบื้องต้น

3.2.2.3 จัดทำเอกสารรายงานกำร้องขอรายสัปดาห์

3.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน

3.3.1 ศึกษาทฤษฎี ITIL V3

ศึกษาทฤษฎี ITIL V3 อย่างละเอียดเพื่อเป็นข้อมูลในการทำงาน

3.3.2 ศึกษาการทำงานระบบ SharePoint

ศึกษาการทำงานของระบบ SharePoint อย่างละเอียดให้เข้าใจการทำงานต่างๆของ SharePoint เพื่อเข้าใจหลักการทำงานรวมถึงศึกษาซอฟท์แวร์ที่เกี่ยวข้อง

3.3.3 ดำเนินงานตามขั้นตอนการทำ Service

แบ่งขั้นตอนการทำงานออกเป็น 6 ขั้นตอนใหญ่ๆคือ

1. รับคำร้องจาก Userและตอบรับคำร้อง

2. วิเคราห์ข้อมูลและบันทึกลงในระบบ ServiceDesk plus

3. แก้ไขปัญหาเบื้องต้น

4. ตอบกลับ User หลังแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น

- 5. บันทึกลงในระบบ ServiceDesk plus หลังแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น
- 6. จัดทำรายงานเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า

3.3.3.1 รับคำร้องจ<mark>าก Userและ</mark>ตอบ<mark>รั</mark>บคำร้อง

3.3.3.1.1 รับคำร้องจาก U<mark>ser</mark>

เป็นขั้นตอนในการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาที่เกิดขึ้นภายในระบบ SharePoint ผ่านทาง ช่องทางต่างๆ ทั้งหมด 5 ช่องทางด้วยกันแยกเป็นช่องทางที่ User แจ้งปัญหาเข้ามา 3 ช่องทางและ ช่องทางที่ระบบหรือ SharePoint Helpdesk เป็นผู้พบปัญหาด้วยตนเองอีก 2 ช่องทาง หาก User เป็น ผู้แจ้งปัญหาจะต้องตอบรับคำร้องขอนั้นๆ เพื่อให้ User รับรู้ว่าปัญหาที่แจ้งทางเข้ามา เมื่อทาง

SharePoint Helpdesk ใค้รับแจ้งปัญหาที่ร้องเรียนแล้วแต่ละช่องทางการติดต่อนั้นเมื่อ ได้รับแจ้งปัญหาแล้วจะเกิด Response Time ขึ้นเพื่อเป็นการวัดคุณภาพการทำงานให้อยู่ในมาตรฐาน SLA คำร้องจากทาง E-mail ส่วนมาก User จะแจ้งกำร้องผ่านทาง E-mail โดยการตอบรับกำร้อง จะต้องใช้ภาษาที่สุภาพการพิมพ์ตอบกลับ E-mail กรณีที่ User แจ้งข้อมูลปัญหาไม่เพียงพอการตอบ กลับสามารถขอข้อมูลที่จำเป็นในการแก้ไขปัญหาจาก User ได้ การนับเวลา Response Time จะถูก นับเวลาตั้งแต่กำร้องได้ถูกส่งเข้ามาผ่านทาง E-mail และ Response Time จะถูกหยุดเวลาเมื่อมีการ ตอบกลับ E-mail



ภาพที่ 3.1 รูปภาพแสดงการแจ้งปัญหาจาก User

คำร้องขอจากโทรศัพท์ โดยทั่วไป User จะต้องการการแก้ไขความเร่งรีบเป็นพิเศษเมื่อ User โทรเข้ามาจะเป็นการเริ่มนับเวลา Response Time และ Response Time จะถูกหยุดเวลาเมื่อรับ สายโทรศัพท์ การอุยโทรศัพท์เกี่ยวกันปัญหาจะต้องใช้ภาษาสุภาพพยายามทำความเข้าใจเกี่ยวกับ ปัญหาที่ถูกค้าแจ้งและขอข้อมูลปัญหาให้ได้มากที่สุด หากข้อมูลยังไม่เพียงพอสามารถให้ User ส่ง ข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม<mark>ภายท</mark>างช่องทาง E-mail

คำร้องขอที่ User ที่เข้ามาแจ้งด้วย<mark>ต</mark>นเอง เมื่อเริ่มพูดคุย Response Time จะเริ่มนับเวลาและ Response Time จะถูกหยุดเวลาในเวลาเดียวกัน การพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นโดยจะใช้ภาษาที่ สุภาพเพื่อให้ User เกิดความไว้วางใจในการแก้ไขปัญหา

คำร้องจากระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ เมื่อเกิดปัญหาขึ้นภายในระบบ SharePoint ระบบ จะแจ้งปัญหาเข้าไปทาง E-mail อัตโนมัติ โดย Response Time จะเริ่มนับเวลาตั้งแต่ E-mail ถูก ส่งออกไปจากระบบ และเมื่อมีการเปิดอ่านรายละเอียด E-mail ฉบับนั้น Response Time จะถูกหยุด เวลา

Prov (Risely Al G) for Activity Provide a set of a summary for TH. Provide a set of					
Characterization Report (BKK) <sea_spsupport cot-replicator="" event="" for="" got-replicator="" log="" summary="" td="" th="" th<=""><td>Q Reply Q Reply All</td><td>C Forward</td><td></td><td></td><td></td></sea_spsupport>	Q Reply Q Reply All	C Forward			
Be-Replicator event log summary for II. F K Stern Proceedings of hopes, 9 August 2016, Source: V2020 Deports S	iOra	Replication Report IBKK	1 < sea sosupport		
 Statustical data manage with 800 (2028 66 and A. W. W. How and all the manage with 800 (2028 66 and A. W. W. How and all the branks from the message. Machine AP-1148059 Source: S20200 Boper Number of enrors: 2 Teral additions from the message. <	Geo-	leplicator event log summary for	тн		
Planname Complete an Turking & August 2016. The August 2016 Addition of the Interstate of the 2012 & Bit Addition of the Interstate of the 2012 & Bit Addition of the Interstate of the	To SEA SPSupport	represent of partition of the	inc.		
Machine: A4-TH-BOSP Source: 32020 Bport Number of errors: 2 Thinking of errors: 2 Thinki	Follow up. Complete You forwarded this n We removed extra lin	d on Tuesday, 9 August 2016. essage on 9/08/2016 8:46 AM. e breaks from this message.			
Lat few errors: 11. Operation(EDAS_Distance_to_Offshore [644] : Target server (type () does not match the expected type (\$2010) TH_Operation(EDAS_Onshore_to_Offshore) (543) : Site export failed with error "Target server (type () does not match the expected type (\$2010)" The server type (12010) TH_Operation(EDAS_Onshore_to_Offshore) The server type (12010) TH_Operation(EDAS_Onshore) The server type (12010) TH_Operation(EDAS_ONShore)	Machine: AP-TH-BKI Source: SP2010 Exp Number of warning: Number of errors: Total additions/moc Total deletions foun	sp rt 0 fications found: 0 f: 0			
TH_OperationEDMS_Onthone to_Offhice (E44) : Target server type () does not match the expected type (\$22000) TH_OperationEDMS_Onthone_to_Office [54] : Site export failed with error "Target server type () does not match the expected type (\$2200)"	Last few errors				
(54): Site sport failed with error "Target server type () does not match the expected type () (92010)"	TH_OperationEDMS	Onshore_to_Offshore [644] : Target	server type () does not match th	e expected type (SP2010) TH_Oper	ationEDMS_Onshore_to_Offshore
			Ĩa	۱ آ	

ภาพที่ 3.2 รูปภาพแสดงการแจ้งเตือนปัญหาผ่านทาง E-mail จากระบบอัตโนมัติ

การเข้าไปพบปัญหาด้วยตัวเอง กรณีนี้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ SharePoint Helpdesk เข้าไปพบ ปัญหาด้วยตนเองเวลา Response Time จะเริ่มนับเวลาตั้งแต่พบปัญหาและResponse Time จะถูก หยุดเมื่อมีการเปิด Ticket

10



ภาพที่ 3.3 รูปภาพแสดงปัญหาที่ทาง SharePoint Helpdesk พบด้วยตนเอง และเมื่อ Response Time ถูกหยุดลง เวลาของการแก้ไขปัญหาจะเริ่มนับเวลาเพื่อเป็นการบ่ง บอกถึงการเริ่มต้นการแก้ไขปัญหาของ SharePoint Support
3.3.3.1.2 ตอบรับคำร้องขอ

(•

การตอบรับคำร้องขอต่างๆที่เข้ามาต้องใช้ภาษาที่สุภาพในตอบกลับแต่ถ้าเป็นการแจ้งเตือน ที่มาจากระบบเซิร์ฟเวอร์หรือ SharePoint Helpdesk เป็นคนเข้าไปเจอปัญหาด้วยตนเองไม่ต้องตอบ กลับใดๆการตอบกลับอาจจะเป็นการขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา

Rept & Rept All & forward Rept All & forward Rept All & forward Nopporn Rept Rept All & forward Nopporn Rept Rept All & forward Nopporn Rept Rept All & forward Nopporn Rept Rept All & forward Nopporn Rept All & forward Rept All	and the second se
Sent: Thursday, September 01, 2016 5:06 PM To: Subject: RE: Report 20160831 Dear K. Monorm	
Do need to grant access for Kapirak account and Which permission? Best Regards, Napong	
SharePoint Support Trainee	a 87
Rest Breards	

ภาพที่ 3.4 ตัวอย่างการตอบรับกำร้องของแบบสุภาพ

3.3.3.2 วิเคราห์ข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อแบ่งประเภทของปัญหา และบันทึกเป็น Ticket ลงใน ระบบ ServiceDesk plus

3.3.3.2.1 วิเคราห์ข้<mark>อมูลปัญหาท</mark>ี่เกิ<mark>ดขึ</mark>้นเพื่<mark>อแบ่ง</mark>ประเภทของปัญหา

วิเคราะห์ข้อมูลป<mark>ัญหา</mark>ที่เกิดขึ้นเพื่<mark>อแบ่งประเภทของปัญหา ผ่า</mark>นทางช่องทางต่างๆจะยึดตาม หลักมาตรฐาน ITIL ปัญห<mark>าที่เกิ</mark>ดขึ้นจะแบ่<mark>ง</mark>ออกเป็น

Service Request คือคำร้องขอความต้องการต่างๆบน SharePoint ของ User ที่ไม่เกี่ยวข้อง กับปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ SharePoint อาจมาในรูปแบบลักษณะของการ ขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการให้บริการ หรือการขอการแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการและใช้งานโดย User ยังสามารถใช้ SharePoint ต่อไปได้ เช่น User ส่งกำร้องขอการเข้าถึง Sites SharePoint ที่ลูกค้า ไม่มีสิทธิเข้าถึง Incident Request คือคำร้องขอการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของ User ที่เป็นเหตุการณ์ผิดปกติ ของ SharePoint ที่ทำให้การคำเนินงานต้องหยุดชะงัก กล่าวคือ User ไม่สามารถใช้บริการในส่วนที่ User มีสิทธิใช้บริการในส่วนต่างๆได้หรือ User ต้องมีการเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานทำให้การ ให้บริการมีความยุ่งยากมากขึ้น

Problem คือกระบวนการที่ช่วยแก้ไขปัญหาจากสาเหตุที่แท้จริงของเหตุการณ์ที่ผิดปกติ ของ SharePoint (Incident Request)ที่เกิดขึ้นซ้ำๆ โดยเมื่อมีการแก้ไขปัญหา ในส่วนของ Incident Request ที่ User มีการส่งกำร้องมาให้แล้วเมื่อเวลาผ่านไป User ได้ส่งกำร้องขอมาให้อีกครั้งเนื้อหา ขอร้องขอยังคงเป็นรูปแบบเดิม แสดงให้เห็นว่าการแก้ปัญหาในขั้นตอน Incident Request ไม่ใช่ การแก้ไขปัญหาที่แท้จริงจึงจำเป็นต้องหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาเพื่อแก้ไขต่อไป ทำให้ Incident Request กลายเป็น Problem

โดยในแต่ละประเภทของปัญหาจะต้องทำการวิเคราะห์จากข้อมูลที่ได้รับมาจาก user ซึ่ง SharePoint Helpdesk จะต้องทำความเข้าใจในปัญหา เสียก่อนจึงจะสามารถวิเคราะห์ข้อมูลออกมา ได้ และนำไปบันทึกเป็น Ticket ลงในระบบ ServiceDesk Plus เมื่อการบันทึกเสร็จสิ้นจะมีเลข กำกับปัญหา (Ticket Number) เพื่อการติดตามสถานะของงานและเพื่อให้ง่ายต่อการลำดับ ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาตาม Priority Matrix หากไม่ได้ทำความเข้าใจในปัญหาเสียก่อนอาจ ทำให้เกิดปัญหาตามมาภายหลังได้ เช่น User ส่งคำร้องของการแก้ไขปัญหาประเภท Service Request ขอเข้าถึงข้อมูลทางการเงินแต่ User นั้นไม่ได้รับการตรวจสอบจาก CAB ทำให้ข้อมูลทาง การเงินสูญหาย

ภาพที่ 3.5 ตัวอย่างการบันทึกข้อมูลลง ServiceDesk plus

23

3.3.3.2.2บันทึกข้อมูลให้เป็น Ticket ในระบบ ServiceDesk plus

ขั้นตอนการบันทึก Ticket ลงในระบบ ServiceDesk plus

สร้าง Ticket

10

การสร้าง Ticket มีการสร้างด้วยกัน 2 วิธีคือแบ่งจากการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาคือ

 รับเรื่องร้องเรียนปัญหามาจากการที่ User ติดต่อเข้ามาทางโทรศัพท์, User เข้ามาแจ้ง ปัญหาด้วยตนเองหรือ SharePoint Helpdesk เป็นผู้พบปัญหาด้วยตนเอง

ให้เข้าไปยัง Application ServiceDesk plus

เมื่อเข้ามายัง Application ServiceDesk plus จะปรากฎหน้าเข้าสู่ระบบให้กรอกข้อมูลมีอยู่ ด้วยกัน 3 ส่วน ดังภาพที่ 3.6 คือ ประกาณ เสื้อย้ำตัววน

Username : ชื่อผู้ใช้งาน Password : รหัสผ่านผู้ใช้งาน Log on to : ส่วนงานที่ผู้ใช้งานอยู่



ี ภาพที่ 3.<mark>6 แส</mark>ดงการเข้าสู่<mark>ร</mark>ะบบ ServiceDesk plus เพื่อสร้าง Ticket

หลังจากกรอกข้อมูลเสร็จกด Login เพื่อเป็นการยืนยันการเข้าสู่ระบบ

 Market running
 Auge 1
 Market Rame
 Market Ram
 Market Ram
 Mark

เมื่อเข้าสู่ระบบสำเร็จจะเข้ามาสู่หน้าหลัก Application ServiceDesk plus คังภาพที่ 3.7

ภาพที่ 3.7 แสดงหน้าจอหลัก ServiceDesk plus

เลือกแถบเมนู Request

T



เมื่อเข้าไปยังเมนู Request กดปุ่ม "New Incident" เพื่อเป็นการสร้าง Ticket

		Home	Dashboard	Requests	Problems	Changes	Assets
Request Catalog 🔻	Quick Actions 🔻	AD :	Self Service	4			
Quick Create - New In	cident	SE	A_SHAREPO			Request ID	
Requester Name * :		?	New Incid	ent Acti	ions 🔻 🖂	Select Technic	cian 📐

ภาพที่ 3.9 แสดงตำแหน่งปุ่ม New Incident

เมื่อกด "New Incident" จะเข้าสู่ขั้นตอนบันทึกรายละเอียด Ticket ในขั้นตอนต่อไป 2. รับเรื่องร้องเรียนปัญหาทางช่องทางการ E-mail หรือ ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ จะต้อง Forward E-mail เข้าสู่ระบบ ServiceDesk plus เพื่อให้ระบบบันทึกเรื่องร้องเรียน

		_
Pop Out × Discard You are not responding to the latest message in this conversation. C	lick here to open it.	
To IT Helpdesk		
Subject FW: Daily Production Report 20160831		
From: Nopporn	-	
Sent: Thursday, 1 September 2016 4:36 PM		
To: SEA_SPSupport		
Subject: RE: Daily Production Report 20160831		
Dear Mubadala Production Team,		
Please add Khun Apirak future distribution.	, PSL's Senior Strategic Planning Engineer in Daily Production Report distribution list for	or
Best Regards, Nopporn Sumongkol		

ภาพที่ 3.10 รูป<mark>ภาพ</mark>แสดงการ <mark>F</mark>orward <mark>E-mail</mark> เข้าสู่ร<mark>ะบบ</mark> ServiceDesk plus

เมื่อ Forward E-mail เข้าสู่ระบบแล้วระบบจะทำการสร้างข้อมูลให้อัตโนมัติและจะส่ง Email กลับมาแจ้งว่า ข้อมูลได้ถูกสร้างขึ้นมาแล้วให้กดเปิดลิงก์ที่ระบบส่งมาให้เพื่อเริ่มบันทึกข้อมูล Ticket

G Reply (G Reply All G F	orward					
Thu 1/09/201	6 4:38 PM					
ithelpd	esk					
Your requ	lest has been logged with re	quest id ##16312##				
fo SEA_SPSupport						
Dear SEA_SPSupport,						
This is an acknowledge	ment mail for your request.					
Your request has been of The title of the request is	reated with id ##16312##.	Point				
Technician assigned to	this case is :	i onic.				
The status of the reques	t can be tracked at https://ith	elpdesk.	.com/WorkOrder	.do?woMode=view	WO&woID=16312	
Please get back to us fo	r any further clarifications.					
or such to us to						
Regards,						
11 певр Desk						
			-			

ภาพที่ 3.11 แสดง E-mail ที่ระบบอัตโนมัติ ServiceDesk plus เป็นผู้ส่งมา

กดที่ URL ที่ระบบส่งมาให้

10

WO&woID=16312 .

ภาพที่ 3.12 <mark>แสดง URL ที่ร</mark>ะบบส่<mark>งให้</mark>

จะปรากฎหน้าต่างให้เข้าสู่ระบบ Application ServiceDesk plus ให้กรอกข้อมูลมีอยู่ ด้วยกัน 3 ส่วนกือ Username : ชื่อผู้ใช้งาน Password : รหัสผ่านผู้ใช้งาน Log on to : ส่วนงานที่ผู้ใช้งานอยู่ดังภาพที่ 3.13

TC



ภาพที่ 3.13 แสดงการเข้าสู่ระบบ ServiceDesk plus

หากเข้าสู่ระบบสำเร็จจะปรากฎหน้าต่างแสดงรายละเอียดข้อมูล ถ้าหากการสร้าง Ticket เกิดจาก User แจ้งผ่านทางช่องทาง E-mail หรือ ระบบแจ้งเตือนและ Forward e-mail เข้าไปใน Application ServiceDesk plus แล้ว Application ServiceDesk plus จะทำการสร้างข้อมูล Ticket ไว้ ให้บางส่วนดังภาพที่ 3.14

		Jump to w Personalize Help w Log out []
	Home Davidcard Requests Problems Charges Assets Reports Support	
lequest Catalog + Quick Actions	AD Self Service	
Duick Create - New Incident	Request ID : 16414 Eds Close Assign v Actions v Reply v	
Requester Name * :	Incident : Cannot upload file to Makman-MY Teambinder folder manually, Database LOG_BACKUP is full	
\$	By Zeddy on Sep 5, 2016 01:01 PM Due Date : NA	Status : Open
Ste :	Reserved Table (60) Resolution History C	Privity - a_pression
Remest Title * :	weighted the first strength of the strength of	
	To : thelpdesk	
Description :	Description	Notes (1) Conversations New Problem + Associate Change
~		
		^
×		
Save Add more Details >>	From 2600/ Senti Mondy - September 2016 12:53 PM	
	Te: SEA_SPSupport Subject Cannot unline to Viernan-WV exampler tooler manually	
earch	Importance: Figh	
Search in: Requests 💌		
Sub Modules : Default Search 💌	Team,	
Enter Keyword	I tried uploading a test pptx file manually to http://www.and receive the error screenshot below.	
00		
ecent liems	Can you try uploading also using your SEA_SPSupport account?	
Incident : Cannot uplo	Can you send me the log for the time 5-Sep-2016 13:00 until 14:00 Malaysia time?	
Request : To add subfo		
Request : To verify MA		
FW: Request for Access		
Incident : Unable to f		2
FW: Windows Security U	File Edit View, Favourites Tools Help	
FW: Windows Security U	A * B * C + Poge* Safety * Tools * ⊕ * D ⊕ D, A	
Request : To metall C	SharePoint	
Request to test synch.	ROWER FLEE LINEARY	
 Response to mostly the 	Error Binnet	

ภาพที่ 3.14 แสดงหน้าต่างหลังการเข้าสู่ระบบ ServiceDesk plus สำเร็จ

นำเมาส์ไปชี้ที่ปุ่มเมนู Assign เลือก Pick up เพื่อเป็นการรับ Ticket เข้ามาอยู่ในหมวด SharePoint ตามภาพที่ 3.15

	Home	Dashboard	Requests	Problems	Changes	Assets	Reports	Support	
7	AD	Self Service							
	Reque	st ID : 16412	۹ (۵	Edit	Close As	ssign 🔻	Actions	- R	eply 🖣
	F	Request :	To grant pe	ermission	for Mu	ick up			nent
	В	у <u>Z</u>			on Sep A	ssign			: N/A
	Requ	est Tasl	ks (0/0) R	esolution	History	G	~	$\overline{}$	

ภาพที่ 3.15 แสดงการรับ Ticket เข้ามาอยู่ในหมวด SharePoint

นำเมาส์ไปชี้ที่ปุ่มเมนู action เลือก "Add note" เพื่อเป็นการระบุว่าใครจะเป็นผู้รับผิดชอบ

Ticket

(

			Jump to 👻
Home Dashboard Requests Problems Changes Assets P	Reports Support		
AD Self Service			
Request ID : 16412 () () Edit Close Assign -	Actions 💌 Reply 💌		
🕞 Request : To grant permission for Munaazalia Na	Stop Timer	Enter Resolution	Submit for Approval
By Zeddy on Sep 5, 2016 12:43 I	Merge Request	Add Notes	
Request Tasks (0/0) Resolution History (Link Requests	Add Attachment	Search Problems
To : ithelpdesk	Duplicate Request	Add Work Log	Associate Change
Description	Print Preview	Add Task	View Requester Details
	Convert Incident to Service	Add Task(s) from Template	View Requests by Requester
	Create Service Request	View Task(s)	View Assets belonging to User
		Add Reminder	
From: Zeddy Sent: Monday, 5 September 2016 12:38 PM		View Reminder(s)	
To: SEA_SPSupport - Subject: FW: Request for Access to Management Safe		Add Dependency	

ภาพที่ 3.16 แสดงตำแหน่ง "Add note" เพื่อระบุผู้รับผิดชอบ Ticket

ระบุผู้ที่ต้องรับผิดชอบ Ticket และเลือกตัวเลือก Consider notes addition as first response ทุกครั้งเพื่อหยุดเวลา Response Time



ภาพที่ 3.17 ระบุผู้รับผิดชอบ Ticket

กด Add Note เพื่อบันทึก

หลังจากบันทึกผู้รับผิดชอบแล้ว จะเข้าสู่ขั้นตอนบันทึกรายละเอียด Ticket ในขั้นตอน ต่อไป

บันทึกรายละเอียด Ticket

TC

สร้าง Ticket จากปุ่ม "New Incident" จะเข้ามาสู่หน้าบันทึกรายละเอียด Ticket ทันที ส่วนการส<mark>ร้าง Ticket จากระ</mark>บบอัตโนมัตินั้นให้ไปที่หน้าข้อมูลจะแสดงรายละเอียดข้อมูล จากที่ระบบสร้างขึ้นให้กด<mark>ที่ปุ่ม</mark> "Edit" เพื่<mark>อ</mark>เป็นการแก้ไข<mark>ข้</mark>อมูล Ticke</mark>t

	Home Das	shboard R	equests	Problems	Changes	Assets	
Request Catalog 💌 Quick Actions 🔻	AD Self S	ervice					
Quick Create - New Incident	Request ID :	16414	Edit	Close	Assign 👻	Action	ns
Requester Name * :	By Zed	ent : Can	not uple	oad file to	M on Sep 5.1	Te 2016 01:0	an 1 P
Site :	-,						
Indonesia	Request	Tasks (0/	0) Re	esolution	History	G	
Request Title * :	To : ithelpo	desk					
Description :	Descriptio	n					

ภาพที่ 3.18 แสดงตำแหน่งปุ่ม Edit

เถือก Change Template เป็น SharePoint



ภาพที่ 3.19 แสดงการเลือก Change Template

เลือก Request Type เป็น ไปตามที่ SharePoint Helpdesk วิเคราะห์ข้อมูลและแบ่งประเภท

ของปัญหา

	Home	Dashboard	Requests	Problems	Changes	Assets	Reports	Support
,	AD S	Self Service	*					
	New Ir	ncident						
* Request Type Select Request Type								
Status - Select Request Type -								
	Level Request							
								_

ภาพที่ 3.20 แสดงการเลือก Request Type

เลือก Status เป็น Open UI สี สี 7

10

		e e e e e e e e e e e e e e e e e e e
* Request Type	Select Request Type	
Status	Open	
Level	Closed Investigate	C-
	Open	
* Name	User pending Vendor/ Third party pending Waiting for Approval	1

ภาพที่ 3.21 แสดงการเลือก Status

้ เลือก Level เป็น Technician เพรา<mark>ะการแก้</mark>ใขปัญหาเป็นหน้าที่ของ Technician

* Request Type	Selec	t Requ	est Type		~	
Status	Open				~	
Level	Selec	t Level			~	
	Selec	t Level	-		_	$\overline{\mathbf{O}}$
	2_Tech	nician				~
* Name					- 3	i

ภาพที่ 3.22 แสดงการเลือก Level

เลือก Mode จากช่องทางที่ User ติดต่อแจ้งปัญหา

ePoint	\checkmark			
Mode	Select Mode		~	
* Impact * Urgency * Priority	Select Mode Admin Monitor E-Mail IT request form Phone Call System Alert			
	waik-in			
Asset(s)	Search Assets here	 a ~	*	

ภาพที่ 3.23 แสดงการเลือก Mode

เลือก Impact จากการวิเคราะห์ข้อมูลผลกระทบต่อการทำงาน



เลือก urgency จากวิเคราะห์ความเร่งรีบของ User

* Urgency	Select Urgency	y	~
* Priority	- Select Urgency 1_High	7-	
	2_Medium 3_Low		
Asset(s)	Search Assets h	ere	ę

ภาพที่ 3.25 แสดงการเลือก urgency

เลือก Priority จากการคูณกับของค่า Impact กับ Urgency

* Priority	Select Priority		
Asset(s)	Select Priority 0_Critical 1_High 2_Medium 3_Low 4_Planning		
* Category	Select Category		
Subcategory	Select Subcategory	~	5
Item	Select Item	~	

ภาพที่ 3.26 แสดงการเลือก Priority

ใส่ชื่อ User ที่แจ้ง<mark>ปัญ</mark>หา

* Name Admin

Requester Details

TC

ภาพที่ 3.27 แสดงส่วนกรอกชื่อ User

เลือก Sites จากประเทศของ User



ภาพที่ 3.28 แสดงการเลือก sites

เลือก Location_Inc จากส่วนงาน`User ที่มีปัญหา

10

* Location_Inc	Select Location_Inc			
Group	Select Location_Inc			
* Technician			24	
* Subject	ID ID MY			
* Description	MY MY		3	
	SG SG			
	ТН			
	THE			
	VN VN			
			(2
			0	
	ภาพที่ 3.29 แสดงการเลือก I	_ocation_Inc		

เลือก Group เป็น SEA_SHAREPOINT

Group	Select Group	V
* Technician	Select Group	
	GLOBAL_ITSUPPORT ID_ITSUPPORT SEA_ITSUPPORT	
	SEA_SHAREPOINT	
* Subject	SECORITY	

ภาพที่ 3.30 แสคงการเลือก Group

เลือก Technician เป็นผู้ที่จะต้องแก้ไขปัญหา

* Technician	Select Technician	
	Select Technician Administrator	
* Subject	SEA_SPSupport	
* Description	ŮĹIJ(ŤЩ≙IŸ)(ĔIĒIĒI	

ภาพที่ 3.31 แสดงการเลือก Technician

เลือก Category เป็น SharePoint

TC

* Category Select Ca	ategory	
Subcategory - Select Ca	ategory	
Item IT_Client IT_Network	_&_Telecom	
Impact Site SharePoint		

ภาพที่ 3.32 แสดงการเลือก Category

เลือก Subcategory กรณีที่ Request Type เป็น "Request" และจากการวิเคราะห์ข้อมูลว่า ปัญหาเป็นข้อมูลหมวดใด

-Configuration คือ Service Request ที่มีปัญหาเกี่ยวกับ การตั้งค่าหรือแก้ไข SharePoint -Document คือ Service Request ที่มีปัญหาเกี่ยวกับเอกสารที่ถูกเก็บไว้ภายใน SharePoint -Inquiry Inquiry & Manual คือ Service Request ที่มีปัญหาที่เป็นข้อมูลสอบถามเกี่ยวกับ การใช้งาน SharePoint

-Maintenance คือ Service Request ที่มีปัญหาที่เป็นปัญหาในการติดตั้ง, อัพเดท SharePoint -User คือ Service Request ที่มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานหรือสิทธิ User ภายใน SharePoint



ภาพที่ 3.33 แสดงการเลือก Subcategory

เลือก Item หลังจากเลือก Subcategory และจากการวิเคราะห์ข้อมูลว่าปัญหาเป็นข้อมูลหมู่ ใค(กรณีถ้าไม่ได้เลือก Subcategory ไม่ต้องใส่ข้อมูลส่วนนี้)

กรณีเถือก Subcategory เป็น Configuration จะมีข้อมูล Item ให้เลือกดังภาพที่ 3.34

- -Add/Edit/Delete List, Library, Page, Button, Link
- -Apply Site Certificate

10

- -Configure Internet/Internet connection
- -Create New Site, Subsite
- -Enable New function



ภาพที่ 3.34 แสดงการเลือก Item กรณีเลือก Subcategory เป็น Configuration

กรณีเลือก Subcategory เป็น Document จะมีข้อมูล Item ให้เลือกดังภาพที่ 3.35

-Add/ Edit/ Delete Matadata

-Add/ Edit/ Delete Workflow

-Download/ upload/ Restone/ Move/ Edit/ Delete Document

- Select Item --Add/ Edit/ Delete Metadata Add/ Edit/ Delete Workflow Download/ Upload/ Restore/ Move/ Edit/ Delete Document

ภาพที่ 3.35 แสดงการเลือก Item กรณีเลือก Subcategory เป็น Document

กรณีเลือก Subcategory เป็น Inquiry & Manual จะมีข้อมูล Item ให้เลือกดังภาพที่ 3.36

-Provide user steps /manual

-Question & Answer

-- Select item --Provide user steps/ manual Question & Answer

ภาพที่ 3.36 แสดงการเลือก Item กรณีเลือก Subcategory เป็น Inquiry & Manual

กรณีเลือก Subcategory เป็น Maintenance จะมีข้อมูล Item ให้เลือกดังภาพที่ 3.37

-Expand Disk space

-Monitor server status

-Update Windows/ SharePoint / SQL patches

-- Select Item --Expand Disk space Monitor server status Update Windows/ SharePoint/ SQL patches

ภาพที่ 3.37 แสดงการเลือก Item กรณีเลือก Subcategory เป็น Maintenance

กรณีเลือก Subcategory เป็น Maintenance จะมีข้อมูล Item ให้เลือกดังภาพที่ 3.38

-Grant/ Manage/ Remove Users' permission

-Migrate user permission

-- Select Item --Grant/ Manage/ Remove Users' permission Migrate user permission

ภาพที่ 3.38 แสดงการเลือก Item กรณีเลือก Subcategory เป็น User

ใส่ข้อมูล Impact Site จากการวิเคราะห์ข้อมูลว่าปัญหาเกิดที่ SharePoint site ใด

Impact Site http://www.test.com

ภาพที่ 3.39 แสดงตำแหน่งใส่ Impact Site

เลือก Cause of Problem กรณีที่ Request Type เป็น Incident และจากการวิเคราะห์ข้อมูลว่า ปัญหาเป็นข้อมูลหมวดใด

- -Application
- -Hardware
- -Network

10

- -No Trouble Found
- -Result of Change
- -Software
- -User Error

STITUTE OV

Cause of Problem	Select Cause of Problem	V	
	Select Cause of Problem		1
	Application Hardware		
	Network No Trouble Found		Ē.
	Result of Change Software User Error		

ภาพที่ 3.40 แสดงการเลือก Cause of Problem

ใส่ข้อมูล Subject ให้เป็นข้อมูลเนื้อหาที่ต้องการบอกเล่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นข้อความสั้นๆ ทุกครั้งต้องใส่ข้อมูล Request Type นำหน้าเพื่อให้สะควกแก่ผู้อื่นที่ต้องการเข้ามาดูรายละเอียด



ภาพที่ 3.44 แสดงตำแหน่งปุ่ม Add request

3.3.3.3 แก้ไขปัญหา

10

การแก้ไขปัญหาไม่ได้เป็นหน้าที่ของ SharePoint Helpdesk เมื่อบันทึกข้อมูลลงระบบ ServiceDesk plus แล้วจะสามารถระบุผู้ที่ต้องรับผิดชอบการแก้ไขปัญหาซึ่งระยะเวลาที่ใช้ในการ แก้ไขปัญหานั้นถูกกำหนดโดยมาตรฐาน SLA ที่ทางบริษัทได้ตกลงกับถูกค้าเอาไว้ก่อนแล้ว

แต่กรณีที่วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว SharePoint Helpdesk ได้สรุปว่าปัญหาเป็น ปัญหาเบื้องต้นที่ SharePoint Helpdesk สามารถแก้ไขปัญหาเองได้จะทำการแก้ปัญหาด้วยตนเอง

การแก้ไขข้อมูลเบื้องต้นนั้น SharePoint Helpdesk จะเป็นผู้แก้ไขปัญหาในส่วนของหน้า Application SharePoint เท่านั้น ถ้าหากเกินกว่าขอบเขตนี้จะส่ง Ticket ต่อไปให้ยัง System Admin แก้ไขปัญหาต่อไป การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น SharePoint Helpdesk ควรรู้ถึงข้อมูลพื้นฐานของ User เสียก่อน เช่น User เป็นใคร, User มีตำแหน่งอะไร, มีปัญหา SharePoint ส่วนไหนหรือ User จะเข้า ไปทำอะไรในส่วนนั้น, SharePoint ส่วนที่ User มีปัญหา User มีสิทธิในการเข้าถึงหรือไม่ มีใคร เป็น CAB ในการอนุมัติกำร้องขอ

ปัญหาเบื้องต้นที่พบบ่อย <mark>เช่น</mark>

User ไม่มีสิทธิเข้าถึงไฟล์บ้างไฟล์ใน SharePoint

วิธีการแก้ไขปัญหาคือ การเพิ่มสิทธิให้แก่ User โดยอ้างอิงจากข้อมูลพื้นฐานว่า User เป็น ใคร, User เข้าถึงไฟล์ข้อมูลอะไร, ใครเป็นผู้อนุญาต User คนนั้น, User จะเข้าถึงไฟล์ข้อมูลเพื่อ อะไร มีใครเป็น CAB ในการอนุมัติกำร้องขอ User ลบไฟล์ทิ้งแล้วหาไม่เจอ วิธีการแก้ไขปัญหาคือ Recover ไฟล์เคิมของ User ที่อยู่ภายใน Recycle bin ของ SharePoint sites ให้ User

Link ของ SharePoint มีปัญหา

วิธีการแก้ไขปัญหาคือ อัพเดต Link ต่างๆให้ตรงกับความต้องการของ User ที่อยู่ใน SharePoint site อาจเกิดปัญหาเนื่องจากข้อมูล Link ที่ไม่ได้ถูกอัพเดต

3.3.3.4 ตอบกลับลูกค้าเมื่อแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น

ตอบกลับลูกก้าว่าปัญหาที่ลูกก้าส่งกำร้องขอมานั้นได้ถูกแก้ไขเสร็จสิ้นแล้วการตอบกลับ จะต้องอยู่ภายใต้เวลาตามมาตรฐาน SLA การตอบกลับลูกก้าจะต้องในภาษาที่สุภาพและบอก รายละเอียดที่สามารถเปิดเผยได้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไขอย่างไร

Reply & Reply All Q Forward ra 200/2015/334 PM SEA_SPUpport To Tracon Surveyort To Tracon Surveyort To Tracon Surveyort	
Dear K. Nopporn, Your request has been done. K.Aprak will receive report tomorrow. Best Regards, Napong SharePoint Support Trainee	
Light in the	
And a state of the	

้ <mark>ภาพที่</mark> 3.45 ภาพแ<mark>สดงตัวอย่างกา</mark>รตอบ<mark>กลับ</mark>ลูกค้า

3.3.3.5 บันทึกลงระบบว่า<mark>ปัญห</mark>าได้ถูกแก้ไ<mark>ข</mark>

เมื่อตอบกลับลูกค้าเสร็จสิ้นจะต้องบันทึกว่าการแก้ไขได้แก้ไขด้วยวิธีใดเพื่อเป็นการบันทึก ระยะเวลาสิ้นสุดการแก้ไขปัญหา โดยจะเรียกว่า Closed Ticket ดังนี้

เมื่อเข้ามายัง Application ServiceDesk plus จะปรากฎหน้าเข้าสู่ระบบให้กรอกข้อมูลมีอยู่ ด้วยกัน 3 ส่วนคือ

Username : ชื่อผู้ใช้งาน

Password : รหัสผ่านผู้ใช้งาน Log on to : ส่วนงานที่ผู้ใช้งานอยู่ดังภาพที่ 3.46



ภาพที่ 3.46 login เข้าสู่ระบบเพื่อปิด Ticket

หลังจากกรอกข้อมูลเสร็จกด **Login** เพื่อเป็นการยืนยันการเข้าสู่ระบบ เมื่อเข้าสู่ระบบสำเร็จจะเข้ามาสู่หน้าหลัก Application ServiceDesk plus คังภาพที่ 3.47

TC

ภาพที่ 3.47 แสดงหน้าจอหลัก ServiceDesk plus

เลือกแถบเมนู Request



ภาพที่ 3.48 แสดงตำแหน่ง Request

เถือก Ticket ที่ต้องการปิด

ame * :			Redness ID OB OC Decode A	My All Tasks : 17								
61	New Incider	Actions -	Select Technician 💟 Assign 1 - 8 of 8 (ii)	0 0 1 Show 200 🛩	per page							
		ID	Subject	Requester Name	Assigned To Duel	ly Status	Created Date #	Priority	Group	Category	Request Type	Str
•		10.00	the second second second second second	the state of the	1000	100	in the second second	ALC: NO		in the second	100	
	10 (i) - 10	10.00				1.00		-				
	10.00			-	1000	-		1000	10,000	-	100	
^	10.00	1.1	And A second second second			100	-	1000		-	100	
~			free for the second second	and the second	1000		1	1000	10.000			
Add more Details >>		2 1627	Request to test synchronize the data from SharePo	SEA_SPSupport	SEA_SPSupport -	Vendor/ Third party .	Sep 1, 2016 10,15 AM	# 4_Planning	SEA_SHAREPOINT	SharePoint	Request	Th
	17 M 1 M	1.1.1	Theorem and the Collection of the	10.00 mm	and the second	1.000			in the second second	Taxable -	in a second	
Requests 💌	1 () - A	1.1				1000				-		
d 60 60 70 cmsht 8 A problem oc. mote to serve. Some users To find a sp. el for Automat. Cannet (sp. Cannet (sp. To finda request to find synch							ſ					

ภาพที่ 3.49 แสดง Ticket

 \mathbb{S}

เลือกแถบ Resolution

10

Request ID :	16414	Edit Close	Assign 👻	Actions 👻
📝 Incid	ent : Can <mark>not</mark>	upload file to		Teambind
By Zed	dy		on Sep 5, 3	2016 01:01 PM
Request	Task s (0/0)	Resolution	History	G
To : ithelpo Descriptio	lesk a n	ıla	Ĩ)	

ภาพที่ 3.50 แสดงการเลือกแถบ Resolution

กรอกหลายละเอียดการแก้ไขปัญหาเพื่อผู้อื่นที่เข้ามาศึกษาปัญหาได้เข้าใจวิธีการแก้ไข



เลือกหัวข้อ Update request status to เป็น resolved

Update request status to	Open	\checkmark
Add Work Log	Select Sta Closed Investigate On Hold Open Resolved	atus
	User pendi Vendor/ Th Waiting for	ng ird party pending Approval
	- L CI	817

ภาพที่ 3.52 แสดงเลือกหัวข้อการเปลี่ยน status

กด Save เพื่อเป็นการยืนยันการบันทึก

3.3.3.6 กระบวนการทำสรุปผลข้อมูล

หลังขั้นตอนกระบวนการทำงาน Service support แล้วในแต่ละสัปดาห์ SharePoint Helpdesk จะต้องทำเอกสารรายงานข้อมูลการแจ้งคำร้องขอการแก้ไขปัญหา เอกสารจะออก Report ทุกวันพุธของสัปดาห์เพื่อนำข้อมูลมาประเมินประสิทธิภาพการทำงานของ SharePoint Support ว่า สามารถทำงานได้อยู่ภายใต้มาตรฐานที่ถูกกำหนดขึ้นหรือไม่ ขั้นตอนการออกรายงานมีดังนี้

ไปที่ Web application serviceDesk plus

ไปที่เมนู Reports

Request Catalog 🔻 Quick Actions 🔻

ภาพที่ 3.53 แสดงตำแหน่งที่อยู่เมนู Reports

Home Dashboard Requests Problems

Repor

กด Edit เลือกหัวข้อ 'SharePoint All Cases'

Home Dashboard Requests	Problems Changes	Reports Support
▼ <u>↓</u>		
.: All Reports		Showing All Reports
New Custom Report New Qu	uery Report Flash Re	eport New Schedule Report
SharePoint		6
SharePoint All Cases		Edit
SharePoint All Service Request		Edit

ภาพที่ 3.54 แสดงตำแหน่ง Edit

เลือกห้อข้อย่อย Step 2 : Filter Options เปลี่ยนตัวเลือก Date Filter เป็น Created Time จาก วัน 2015-05-01 ถึง วันที่ปัจจุบัน

Step 2 : Filter Options						.([-]
Date Filter						N	
Created Time		To 20	15-06-	•04			
Advanced Filtering	(1)	٩	June	2015	۲	Ø	8
Caluma Hama Cattaria Halua	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
Column Name Chteria Value	31	1	2	3	4	5	6
	7	8	9	10	11	12	13
	14	15	16	17	18	19	20
Step 3 : Select Column to group	21	22	23	24	25	26	27
Step 4 : Select summary type	28	29	30	1	2	3	4
Step 5 : Charts				Today	·		

10

ภาพที่ 3.55 แสดงการกรอกรายละเอียด Resolution

ตัวเลือก Advanced Filtering เป็น 'Request Status' และเลือก column 'Investigate', 'Onhold', 'Open', 'User pending', 'Vendor/ Third party pending', 'Waiting for Approval' จากนั้น กด OK

Step 2 : Filter Options			
Date Filter			
Created Time 🔻	During 🔘	Today From	n 20
Advanced Filtering		Select Column Data	×
Column Name	Criteria	T	-
Technician	is	Request Status	
🗭 Request Status 🔻	is 🗸	Closed	
		Onhold	
Step 2 : Salact Column to group		Resolved User pending	
Step 4 : Select summary type	<u>.</u>	Vendor/ Third party pending Waiting for Approval	Ξ

ภาพที่ 3.56 แสดงการเลือก column ที่ต้องการ



ภาพที่ 3.57 แสดงการเลือก Save as

10

ทำซ้ำขั้นตอน 2 - 3 โดยเลือกเมนู Report และกด Edit ที่หัวข้อย่อย 'SharePoint All Cases' เลือกห้อข้อย่อย Step 2 : Filter Options เปลี่ยนตัวเลือก Date Filter เป็น Resolved Time และหัวข้อ Form เปลี่ยนเป็นวันพุธ จนถึงวันปัจจุบัน

Step	2 : Filter Options		_	-					6	[-]
Date I	Filter								~	
Re	solved Time	💌 During 🔘	Today	• 0	From 2015-	06-25	To 20	15-07-02	×.	

ภาพที่ 3.58 แสดงการเลือกหัวข้อ Data Filter

กด Run Report เพื่อสร้างข้อมูล Report

ไปยังด้ำนขวามือของข้อมูล เลือก Export as : 🕮 XLS file

บันทึก Report เป็น Report2.xls

1.

เปิด Report1 หลังจากบันทึก เปลี่ยนชื่อเป็น Weekly Report.xls

เปิด Report2.xls และคัดลอก Ticket ทั้งหมด แต่ไม่เอา หัวข้อ Column



ภาพที่ 3.59 การคัคลอก Ticket

กลับไปที่ Weekly Report.xls วาง<mark>ข้อมูลที่คัด</mark>ลอก<mark>จาก Report</mark>2 ไว้ใต้ข้อมูล Weekly Report



ภาพที่ 3.60 พื้นที่การวางข้อมูลที่คัดลอกจาก Report2

แก้ Total records และเปลี่ยน Tab name เป็น All Issue.

(



ภาพที่ 3.61 แสดงการแก้ Total records

สร้าง tab เอกสารขึ้นมาใหม่ให้ชื่อ 'Sheet1' และนำข้อมูลตามจากตาราง 3.2ใส่ลงไป

ตารางที่ 3.2 แสดงข้อมูลตารางภายใน Sheet1

Resolved	Completed
Closed	Completed
Open	In Progress
Investigate	In Progress
User pending	In Progress
Onhold	In Progress

สร้าง tab เอกสารขึ้นมาใหม่ให้ชื่อว่า 'Summary'สร้างตารางและใส่ข้อมูลตามภาพที่ 3.62

SharePoint Support Ticket Summary

	Incident	Request
Outstanding	1	7
New open	2	6
Summary	3	13
Complete	3	1
In Progress	0	6

10

Incident Service Request

13

ภาพที่ 3.62 แสดงภาพการแก้ไขตาราง

ไปที่ Tab เอกสาร 'All Issues' เลื<mark>อ</mark>กเมนู Insert เลือก PivotTable → PivotChart.

STITUTE O



ภาพที่ 3.63 แสดงตำแหน่งเมนู Insert

เมื่อเปิด Pivot Table จะปรากฎหน้าต่าง Create PivotTable with PivotChart หัวข้อ Choose the data that you want to analyze เลือก ตัวเลือก Select a table or range กลับไปที่ Tab All Issue ให้ลากคลุมข้อมูล Ticket รวมทั้งหัว column ใน Tab All Issue หัวข้อ Choose the data that you want the pivotTable and PivotChart to be planced เลือก

ตัวเลือก Existing Worksheet กดที่ Location และเลือกที่ๆจะสร้างข้อมูลกราฟ

(

Create PivotTable with PivotChart	
Choose the data that you want to analyze	
Select a table or range	
Table/Range: 'All issues'!\$B\$3:\$B\$6	
O Use an external data source	
Choose Connection	
Connection name:	
Choose where you want the PivotTable and PivotChart to be placed	
○ New Worksheet	
Existing Worksheet	
Location:	
OK Cancel	

ภาพที่ 3.64 แสดง Pivot Table ที่ต้องกรอกข้อมูล

หลังจากได้ตำแหน่งวางกราฟแล้วใส่ข้อมูลกราฟให้เลือกหัวข้อข้อมูลจากทาง ด้านขวา



หลังจากนั้นจะได้กราฟเพื่อบอกข้อมูลกำร้องขอการแก้ไขปัญหาจาก User

Request Type	_	Request 🚚			5			4	
				T				3	
Count of Reques	st ID	Status 💌			3	2	2		Completed
Site	-	Completed	In Progress	Grand Total	2	-	4	_	
Indonesia		1	2	3		1	1		In Progress
Malaysia		2	1	3	1				
Thailand		4	3	7	0				
Grand Total		7	6	13		Indonesia	Malaysia	Thailand	



3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1.1 แผนภาพการทำงานของ SharePoint Support

การทำงาน service Request





ภาพที่ 3.68 แผนภาพแสดงการทำงาน Service Incident

การแขกประเภทปัญหา(Verify Issue Type)


บทที่ 4

สรุปผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่างๆ

4.1 ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน

ในช่วงระยะเวลาสองเดือนแรกของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา จะเป็นช่วงของการศึกษา ข้อมูลที่จำเป็นก่อนเริ่มปฏิบัติงานจริง ได้ศึกษาข้อมูล ITIL , SharePoint, Service desk Plus ซึ่งเป็นส่วน หนึ่งของกระบวนการทำงาน และในช่วงเดือนที่สามเป็นต้นไป เป็นช่วงที่เริ่มศึกษากระบวนการ ทำงาน จากการปฏิบัติงานจริง ณ บริษัทแห่งหนึ่งที่มีธุรกิจเกี่ยวกับน้ำมันในประเทศไทย

จากการทำหน้าที่ SharePoint helpdesk ส่วน ของ SharePoint Support ที่เป็นผู้รับเรื่อง ร้องเรียนปัญหาจาก User โดยได้ทำการสร้าง Ticket และทำการส่งเรื่องต่อไปให้ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อ ดำเนินการหาแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหา ในการทำหน้าที่ SharePoint helpdesk ที่อ้างอิงหลักการ ทำงานมาจากทฤษฎี ITIL ทำให้ได้ขั้นตอนการทำงานออกมาเป็น 6 ขั้นตอนดังนี้

- 1. รับคำร้องจาก Userและตอบรับคำร้อง
- 2. วิเคราห์ข้อมูลและบันทึกลงในระบบ ServiceDesk plus
- 3. แก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- 4. ตอบกลับ User หลังแก้ใขปัญหาเสร็จสิ้น
- 5. บันทึกลงในระบบ ServiceDesk plus หลังแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น
- 6. 6. จัดทำรายงานเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความต้องการของลูกก้า

หลังจากที่ได้ปฏิบัติงานพนักงานที่ปรีษาได้กำหนดขอบเขตระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ SharePoint Helpdesk ตั้งแต่วันที่ 1 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2559 ซึ่งจากรายงานประจำสัปดาห์ ทั้งหมด 5 สัปดาห์นักศึกษ<mark>าได้</mark>สรุปออกมาเป็นสถ<mark>ิติดังนี้</mark>

- จำนวนปัญหาที่ลู<mark>กค้าร้</mark>องเรียนผ่านช่องทางการติดต่อตลอดระยะเวลาปฏิบัติงานมีจำนวน
 65 ปัญหาคิดเป็น 100% จากปัญหาทั้งหมด
- จำนวนปัญหาที่นักศึกษาเป็นผู้สามารถรับแจ้งปัญหาด้วยตนเองมีจำนวน 60 ปัญหาคิดเป็น
 92% จากปัญหาทั้งหมดที่ถูกแจ้งเข้ามาจาก User



ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนปัญหาที่นักศึกษาเป็นผู้สามารถรับแจ้งปัญหาด้วยตนเอง

 จำนวนปัญหาที่สามารถทำ First response ให้อยู่ภายใต้กรอบเวลาที่กำหนดขึ้น 59 ปัญหา คิดเป็น 98% จากปัญหาที่นักศึกษารับแจ้งทั้งหมด



1



59

จำนวนปัญหาที่สามารถทำ First response จำนวนปัญหาที่ไม่สามารถทำ First response

ภาพที่ 4.2 แสดงจำนว<mark>นปัญหาที่นักศึกษาทำ First</mark> response

 จำนวนปัญหาที่นักศึกษาเป็นผู้รับแจ้งปัญหาด้วยตนเองแต่มีข้อผิดพลาดในการบันทึก 6 ปัญหากิดเป็น 10% จากปัญหาที่นักศึกษาเป็นผู้รับแจ้งปัญหาด้วยตนเอง



ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนปัญหาที่เกิดข้อผิดพลาดในการบันทึก Ticket

- จำนวนปัญหาที่นักศึกษาเป็นผู้แก้ไขปัญหาด้วยตนเองมีจำนวน 17 ปัญหาคิดเป็น 28% จาก ปัญหาที่นักศึกษารับแจ้งทั้งหมด
- จำนวนปัญหาที่นักศึกษาส่งเรื่องไปให้ผู้เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหา 43 ปัญหากิดเป็น 72% จาก ปัญหาที่นักศึกษารับแจ้งทั้งหมด



้ ภาพที่ 4.4 แสด<mark>งจำน</mark>วนปัญหาที่นักศึกษ<mark>าเป็นผู้</mark>แก้ไขปั<mark>ญหา</mark>และส่งต้องให้ผู้อื่น

 จำนวนปัญหาที่นักศึกษาส่งเรื่องไปให้ SharePoint system administrator support 23 ปัญหา คิดเป็น 53% จากปัญหาที่นักศึกษารับแจ้งทั้งหมด



ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนปัญหาที่นักศึกษาเป็นผู้ส่งต่อไปให้ System administrator

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

10

จากการปฏิบัติงานหน้าที่ SharePoint Helpdesk ตั้งแต่วันที่ 1 ถึงวันที่ 31 สิงหากม 2559 ได้ ทำสรุปข้อมูลกำร้องขอแก้ไขปัญหาโดยเปรียบเทียบข้อมูลจากเดือนที่ผ่านมาได้ออกมาดังนี้ 4.2.1 ข้อมูลกำร้องขอแก้ไขปัญหาตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนสิงหาคม

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลกำร้องขอแก้ไขปัญหาตั้งแต่เดือนมกรากมถึงเดือนสิงหากม พ.ศ. 2559

	1/2016	2/2016	3/2016	4/2016	5/2016	6/2016	7/2016	8/2016
Incident	15	11	17	28	29	19	8	19
Request	41	35	56	49	53	82	43	46
รวม	56	46	73	77	82	101	51	65



ภาพที่ 4.6 แสดงข้อมูลกำร้องขอแก้ไขปัญหาตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559

4.2.2 ข้อมูลแสดงจำนวน Ticket ทั้งหมดของเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2559 ที่ถูกแก้ไข

(

<mark>ตารางที่ 4.2</mark> แสดงข้อมูลคำร้องขอการแก้ไขปัญหาที่ถูกแก้ไขภายในเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2559

		<mark>Type</mark> of Request	ν.,
Tickets	Incident	Service Request	Total
1. Tickets ที่สร้างในเด <mark>ือน สิ</mark> งหาคม	19	46	65
Total of Month	19	46	65
2. Tickets ที่ปิดในเดือน สิงหาคม	19	44	63
3. Tickets ที่ไม่ถูกปิดในเดือน สิงหาคม	0	2	2

4.2.3 ข้อมูลของ Ticket ที่ถูกแบ่งตาม priority ภายในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559

ตารางที่ 4.3 แสดงตารางข้อมูล Priority ของ Ticket ที่ถูกเปิดภายในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559

			Priority		
	Request Type	Medium	Planning	Low	รวมทั้งหมด
	Incident	1	15	3	19
	Request	1	44	1	46
	รวม	2	59	4	65
	<u></u>	_		^ ろ	
70					3
60			59		Y . (
00					
50		11			
		44			
40					100 1
30		_			
20	15				
10					
	1 3	1 1	2 4		
0		Deswert			
	Incident	Request	รวม		
		Medium Lo	ow Planning		

้ ภาพที่ 4.7 แสดงการเปรีย<mark>บเทีย</mark>บข้อมูล Pr<mark>io</mark>rity ของ Ticke</mark>t ที่ถูก<mark>เปิดภ</mark>ายในเดือนสิงหาคม พ.ศ.

2559

10

4.2.4 ผลการดำเนินการประจำเดือนสิงหาคม คิดตามจำนวน Ticket ที่มี Response time ผ่าน หรือไม่ผ่าน SLA

ตารางที่ 4.4 แสดง Response Time ที่ผ่าน SLA ภายในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559

Request Type	ไม่ผ่าน	ผ่าน	รวม	
Incident	3	16	19	
Request	2	44	46	
Grand Total	5	60	65	



10

ภาพที่ 4.8 แสดงก<mark>ราฟ</mark> Response Time ที่ผ่าน SLA ภายใ<mark>นเดือ</mark>นสิงหาคม พ.ศ. 2559

กรณีที่ไม่ผ่าน SL<mark>A เมื่อถึ</mark>งการปร<mark>ะ</mark>ชุมของแต่ล<mark>ะเค</mark>ือนจ<mark>ะต้องมีก</mark>ารพูดกุยถึงเหตุผลที่ไม่ผ่าน SLA ปัญหาทั้ง 5 ที่ไม่ผ่านนั้นส่วนใหญ่เกิดมาจากการไม่รอบกอบของตัวนักศึกษาที่ไม่สามารถทำ ได้ตามกำหนดเวลา

4.3 วิจารณ์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับกับวัตถุประสงค์ และจุดมุ่งหมายในการ ปฏิบัติงานหรือการจัดทำโครงการ

การทำกระบวนการ Service ส่วนหน้าที่ SharePoint helpdesk ในครั้งนี้ได้เปิดโอกาสให้ได้ เรียนรู้กระบวนการทำงาน ของ IT Support และเรียนรู้กระบวนการ Service อีกทั้งเรียนรู้และ พัฒนาการสื่อสารกับผู้อื่นที่เป็นสิ่งนอกเหนือจากตารางเรียน

> กุก โนโล ฮี7ุกุ ง

TC

VSTITUTE OF

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการดำเนินงาน

จากการปฏิบัติตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึงกันยายน เป็นเวลารวม 4 เดือนนั้นถือว่า ประสบ กวามสำเร็จในระดับที่ดี เนื่องจากได้รับประสบการณ์ในการทำงานจริง ได้ทำงาน เกี่ยวข้องกับ Service Helpdesk ทำให้รู้การทำงานเป็นทีม และความรู้ใหม่ๆในการให้บริการต่างๆของ IT เช่น การรับ E-mail จากลูกค้า การใช้งานระบบ SharePoint ที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลการทำงาน เป็น ต้น ได้เรียนรู้ที่จะวางแผนการทำงานให้เกิดความแน่นอนและสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆเฉพาะหน้า ได้ โดยไม่ส่งผลกระทบต่องานได้ นอกจากนี้ยังได้เรื่องความตรงต่อเวลาอีกด้วย ไม่ว่าจะเป็นการ ตรงต่อเวลาการเข้างาน การตรงต่อเวลาการส่งงาน

5.2 แนวทางการแก้ไขปัญหา

10

ปัญหาในการทำงานที่พบเจอคือ ประการแรก ปัญหาในการใช้งานระบบ SharePoint เนื่องจากเป็นระบบ ที่ไม่เคยใช้มาก่อนจึงต้องใช้เวลาในการศึกษาเพื่อให้สามารถเข้าใจถึงความ ต้องการของ User ประการที่สองปัญหาเรื่องการทำความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎี ITIL เนื่องจาก ITIL เป็นแค่แนวทางในการทำงานไม่ได้มีหลักการที่แน่นอนทำให้ต้องความเข้าใจและประสบการณ์ ประการที่สาม ปัญหาเรื่องภาษาที่ใช้สื่อสารกับ User เนื่องจากการสื่อสารใช้ภาษาอังกฤษทั้งหมด และตัวนักศึกษามีทักษะทางภาษาที่น้อย แนวทางการแก้ไขปัญหาทั้ง 3 อย่างนี้คือ สอบถามจาก พนักงานที่ปรึกษา ซึ่งจะได้รับ Keyword มา และไปศึกษาต่อเองบ้าง โดยพนักงานที่ปรึกษาก็ยินดีที่ จะช่วยเหลือตลอด และให้การสนับสนุน จนสามารถแก้ไขปัญหาเหล่านี้ได้

สำหรับการทำรา<mark>ยงาน</mark>ครั้งนี้ปัญห<mark>า</mark>ที่พบ คื<mark>อ การ</mark>ใช้คำ<mark>ต่างๆ</mark>ในรายงาน การใช้คำต่างๆให้ เป็นคำที่เป็นทางการ การเว้นวรรคคำ เว้นบรรทัด จัดหน้ากระดาษให้สวยงาม แก้ปัญหาโดยดู ตัวอย่างจากรายงานของรุ่นพี่ที่สถาบันและสอบถามจากพนักงานที่ปรึกษา

5.3 ข้อเสนอแนะจากการดำเนินงาน

TC

5.3.1 ควรมีการปูพื้นฐานในการใช้โปรแกรมสำหรับจัดทำเอกสาร หรือโปรแกรมสำหรับ สำนักงาน เช่น Microsoft Office แบบต่างๆ

5.3.2 ในการทำงานเป็นต้องหาข้อมูลเพื่อเตรียมกวามพร้อมก่อนลงมือและต้องวางแผนให้ การทำงานเสมอ

กุลโนโลฮั7₇

5.3.3 ควรจัดหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้ในโลกธุรกิจ IT

เอกสารอ้างอิง

 Mindphp, 2556, Microsoft SharePoint คืออะไร[Online], Available : http://www.mindphp.comคู่มือ/73-คืออะไร/2437-ms-sharepoint-คืออะไร.html [8 August 2016]

2. Alirobe, 2555, Microsoft SharePoint [Online], Available :

https://en.wikipedia.org/wiki/SharePoint [8 August 2016]

3. Technet, 2556, **Microsoft SharePoint Permission**[Online], Available: https://technet.microsoft.com/en-us/library/cc721640.aspx [8 August 2016]

Nasnema, 2555, ITIL [Online], Available: https://en.wikipedia.org/wiki/ITIL [15 August
 2016]

Sook Plengchan, 2557, ประวัติความเป็นมาของ ITIL (IT Infrastructure Library)
 [Online], Available: http://www.bejame.com/article/2000 [15 August 2016]

6. Monosolo, 2558, ITIL [Online], Available:

http://isoit-y2-g2-246.blogspot.com/2015/02/itil-information-technology.html [15 August 2016]

7. ใกลนั้น, 2556, Function ITIL V3 [Online], Available:

http://www.bloggang.com/mainblog.php?id=ano&month=08-07-2013&group=23&gblog=4

[15 August 2016]

(.

 Presert, 2557, แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ [Online], Available: https://www.gotoknow.org/posts/492001 [30 August 2016]

9. Manageengine, 2558, **Service desk plus** [Online], Available: https://www.manageengine.com/products/service-desk/ [25 August 2016]

10.Sytone~enwiki, 2550, Change advisory board(CAB) [Online], Available:https://en.wikipedia.org/wiki/Change_advisory_board [25 August 2016]

11. Sanook, 2556, Microsoft Excel คืออะไร [Online], Available: http://guru.sanook.com/6147/ [30 August 2016]

12. ทองจุล ขันขาว, 2555, Microsoft Excel [Online], Available: http://www.crnfe.ac.th/excel/intro.html [30 August 2016]

GooGib, 2552, Microsoft Excel ทำอะไรได้บ้าง [Online], Available:
 https://googib.wordpress.com/2009/07/20/excel excel-มันคืออะไร/ [30 August 2016]

รับโลสา ภาคผนวก

VSTITUTE OV

กาคมนาก ก.

C

VSTITUTE OX

การใช้งาน ServiceDesk plus

72

1. การล็อกอินเข้าสู่ระบบ

 เปิด Web Application ServiceDesk plus เพื่อเริ่มการทดสอบการเข้าสู่ระบบ การกรอกข้อมูล ตามหน้าจอเข้าสู่ระบบ แสดงดังภาพที่ ก.1

Username :: admin

(

Password :: xxxxxxx

Log on to :: เลือกส่วนที่จะเข้าใช้งาน



ภาพที่ ก.1 แสดงหน้าจอเข้าสู่ระบบ



ภาพที่ n.2 แสดงหน้าจอหลักของระบบ

2. หน้าจอหลักของระบบ

TC

- หน้าจอหลักของระบบจะแสดงข้อมูลต่างๆดังนี้
 - a. แถบเมนูที่นำทางไปยังส่วนต่างๆของ SharePoint โดยจะแนะนำต่อในส่วนถัดไป
 - b. สร้าง Ticket แบบรวดเร็ว
 - c. ทางลัดสำหรับค้นหา Ticket
 - d. ปฏิทินกำหนดการต่างๆ

 Margarity (h)
 Normality (h)<

ภาพที่ ก.3 แสดงหน้าจอหลัก Service desk plus

-

3. แถบเมนูการทำงานต่างๆ

10

 หน้าจอแถบเมนู Dashboard เป็นหน้าจอที่สรุปข้อมูล Ticket ทั้งหมดภายในระบบ Service desk plus เป็นสรุปข้อมูลของส่วนงานต่างๆ ภายในองค์กร มีกราฟแสดงผลทางสถิติ มีการ เปรียบเทียบข้อมูลสามารถเลือกได้ว่าจะแสดงข้อมูลเป็นแบบ สัปดาห์หรือเดือน มีสถิติเกี่ยวกับ SLA ที่กำหนดไว้ว่ามี Ticket ที่สามารถทำตาม SLA ที่กำหนดได้อยู่จำนวนเท่าใดและยัง สามารถเปรียบเทียบสถิติเกี่ยวกับ SLA กับเดือนที่ผ่านๆมาได้ดังภาพที่แสดงไว้ในภาพที่ ก.4



ภาพที่ ก.4 แสดงหน้าจอแถบเมนู Dashboard

 แถบเมนู Request เป็นหน้าจอที่แสดงข้อมูล Ticket ที่ถูกสร้างภายในระบบ ServiceDesk plus มี รายละเอียด Ticket แสดงที่หน้าจอหลักสามารถเข้าไปดูหลายละเอียดเพิ่มเติมหรือแก้ไขได้ มี เมนูสำหรับสร้าง Ticket ขึ้นมาใหม่สามารถเลือกแสดงผลข้อมูลได้ตามที่ผู้ใช้ต้องการเช่น เรียงลำดับตามเลขลำดับ Ticket หรือเรียงลำดับตาม Priority ของ Ticket เพื่อให้สะดวกต่อ ผู้ใช้งาน ServiceDesk plus

					Jump to 👻	1
ierviceDesk Plus	Lieme Dashboard Requests Problems Changes Assets Reports Support					
Request Catalog 👻 Quick Actions	AD Sett Service					
Quick Create - New Incident	SEA_SHAREPOINT - Request ID Go Q Settings - My All Task	K8:17				
Requester Name * :	P New Incident Actions * - Select Technician - Y Assign 1 - 6 of 61 (8) (3) (8) 1 5	kow 200 🛩 per page				
Site :	ID & Subject Requester Nat	me Assigned To	DuaBy Status	Created Date Phonty	Group Category Ren	aques
Indonesia 💌	Request : To switch the approvar of the below docu	SEA	- Open	Sep 13, 2016 09:52 AM I APanning	SEA_SHAREPOINT SharePoint Re-	aque
Request Title * :	Recurst: To create task list and workflow notific.	SEA	, Open	Sec 3 2016 01:49 PM III 4 Planning	SEA SHARFPOINT SharePoint Re	
Description :			0		CLA DIADEDORT Developed De	÷.
^				sep 2, 2016 01, 20194 The Agreening	SCA_SHARCEONT STREETUNE INS	- que
	E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E E	SEA_	 Vencorr Third party 	Sep 1, 2016 10:15 AM U 4_Planning	SEA_SHAREPOINT SharePoint Rei	sdns
~	C C C 16049 Request	SEA_	- Investigate	Aug 25, 2016 01:25 PM # 4_Planning	SEA_SHAREPOINT SharePoint Ro	cque
Save Add more Details >>	🖹 📄 🖾 🗟 😰 🗈 15340 @ Inquiry: About Support for 🔹 Database under M	SEA_	. Investigate	Jul 26, 2016 11:01 AM 🛛 🔣 4_Planning	SEA_SHAREPOINT SharePoint Ro	que
Search						- 1
Search in. Requests						
Sub Modules Default Search						
Enter Keyword Go						
Recent Items						
Request : To switch th						
Incident : cannot edit						
PowerShell for Automat						
Request : To create ta						
Incident : Some users						- 1
Inquiry: About Support						
Request : To add subto.						
Request to test synch						\sim
Di Inrident i Conent i năn		_		and the second se		>

ภาพที่ ก.5 แสดงหน้าจอแถบเมนู Request

 เมื่อกดเข้ามาในส่วนของ Ticket แล้วนั้นหน้าจอจะแสดงผลข้อมูลต่างๆของ Ticket แบบ ละเอียด เช่น ผู้ใช้งานสามารถดูรายละเอียด Ticket และสามารถกด Edit เพื่อแก้ไขข้อมูล

ManageEngine ServiceDesk Plus	Jung ID + Possistice Heg +	Log out [] ^
Request Catalog + Quitk Actions +	AD Sof Sonico	
Quick Create - New Incident	Request ID : 19579 💿 💽 Estit Close Andon + Addon + Redy +	
Requester Name * :	Provide task list and workflow notification by on Skp 3.205 ct 6PM Dealaw NA	Status : Open Priority : 4_Planning
Indonesia 🔍	Request Tasks (20) Hissohillon History O	
respect the *.	Description Linited To : 16221 Nates (1) Conversations New Problem -	Associate Change
Serve Add more Details >> Serverth III Sub Mindles Datable Search IV Friter Kaywood Goo Recard Rema		
Request: To create tru. Request: To create tru. Request: To evide tru. Request: To evide tru. Request: To evide tru. Request: To evide true Inside: Some users . Inside: Some users . Request: To add subfo. Request: To add subfo. Request: To add subfo. Request: To add support. Request: To add support.		,

10

<mark>ภาพที่ ก.6 แส</mark>ดงหน้าจอ<mark>ข้อมูล</mark>ของ T<mark>icke</mark>t

 แถบเมนู Problem เป็นหน้าจอที่แสดงข้อมูล Ticket ที่ข้อมูลปัญหาเป็นประเภท Problem ผู้ใช้งานสามารถกดเข้าไปดูรายละเอียด Ticket ประเภทนี้ได้

ManageEngin				Jump to 👻	Personalize H	eip ≠ Log out[i	1
ServiceDesk Plus	Home Dashboard Requests Problems Changes Assets Reports Support						
Request Catalog + Quick Actions	AD Self Service						
Search	Open Problems -						
Scarch in: Problems	New Problem Pick Up Select Technician V Assign 1-5 of 5 () () () () ()	show 25 🗸 per page					
Enter Keyword Go	Tite Tite	Reported by	Assigned To	Category	Priority	Status Urgency	9, 69
Recent Items	🗋 🖻 🖉 Slow Internet		Unassigned	IT_Network_8_Telecom	2_Medium	Open 2_Medium	
2. Sow Internet	User Notebook have no USB port access after migration. showing office)				2_Medium	Open 2_Medium	
Request : To create ta	Users are unable to access to directly from the standard link after			SharePoint	2_Medium	Open 2_Medium	
Request : To switch th	🗆 🖻 🖉 DataDonnais — is severation load mine			IT Statem	2 Medium	Open 2 Medium	
Incident : cannot edit				17.04 ·		o	
PowerShell for Automat	Custos Cient not sonang.			II_CIER	_ 2_Modum	Open 2_Medium	
D Incontr: Some users							
Request : To acki subfo							
Request: to test synch							
Incident : Cannot uplo							

ภาพที่ ก.7 แสดงหน้าจอแถบเมนู Problem

 แถบเมนู Change เป็นหน้าจอที่แสดงข้อมูล การเปลี่ยนแปลง workflow ที่ทำให้มีผลกับ Ticket ที่เปิดอยู่

lanagetruine ierviceDesk Pli	us	Home Deer	nboard R	requeets Pachleers Changes Assets	Reports Support				Jump	dg≠ Dec	omatica Holp	✓ Log out [
iest Catalog 👻 Qu	ick Actions +	AD Self Se	ervice	A.									
													1.1
tember 2016	I	A request t	o a administ	mator: Please click this wizard ink to configure n	sew stage and status, based on new Chan	ge Workflow feature.							
n Mon Tue Wed Th	w Rri Sat	All Char	nges 👻	Calendar View									
29 30 31 1	23		-										
5 6 7 8	9 10	New Chi	inge i	Accup - select lectrician - VI Acc	100 1-25 01 301 0 0 0 0	Lauos 22 Million tade							
1 12 13 14 1	5 16 17	0	•	Title	Change	Owner Category	Priority	Change Type	Cld Status	Stage	Status	ChangeManager	- % B
19 20 21 23	2 23 24	434	P 🖬	f Map drive		IT_System	■ 3_Low	2_normal		Implementation	In Progress		
26 27 28 21	9 30 1	433	P 🕿	Setup nev		II_System	III 4_Planning	2_normal		Submission	Requested For Info	ormat	
		432	U 17	Create ne		II_Network_8_Telecom	#4,Planning	2_normal		Submission	Requested I or Info	ermat	
reday, September 13			12.14	Internet		II Network & Jointon	B 1 Low	2 cornel		Neurow	In Managers		
SEA SharePoint M	igra	17. 490		-		IT bistoch 1 Tolor	- A Medice	and a second		Redeniesies	Descendent For Inc.		
Temperary allow b	secu			C dans has			- / amazan	The second second					
		429	19 W	7 Implemen		IT Security	2_Medium	4_Standard		Implementation	In Progress		
ich .		428		f Restrict tr		IT_Network_6_Telecom	1_High	2_normal		Close	Completed		
arch in Changes	~	427	D 87	F Restrict C		IT_Network_&_Telecom	3_Low	2_normal		Close	Completed		
ter Keystind	60	- 426		F Deny ICIV		IT_Network_&_Telecom	3 Law	2_normal		Close	Completed		
and itoms		L) 425		Ассика за		IT_Network_&_Telecom	2_Medium	2_normal		Submission	Rejected		
Alex harmen		11.434		New MPI		IT Natural & Tolerow		-		Ch	Considerat		
Bequest : To create to											Contractor		
Request : To switch th.		11 403		2 Toking P		IT_Network_A_Telecom	1,9694	C Printingenty		Approval	Approval Denting		
Incident comptedit.		422		7 Allow Ext		IT Network & Telecom	2 Medium	2 normal		Implementation	In Progress		
PowerShell for Automa	e	- 421	0 87	Monthly V		IT System	# 4 Planning	2 normal		Implementation	Requested For Info	ormat	
Incident : Some users		420		/ Linit rem-		IT Network & Telecom	3 Law	2_normal		Implementation	Back Out		
Ingury: About Support.		C 410		OCS by I		IT Network & Telecom	2 Medium	2 cornal		Incidentation	In Process		
				and a solution of a second second second		IT_PREMOR_S_TEREOR		and a Constraints			and a subscription of the		

ภาพที่ ก.8 แสดงหน้าจอแถบเมนู Change

แถบเมนู Asset เป็นหน้าจอที่แสดงข้อมูลServer ที่เชื่อมต่ออยู่กับ ServiceDesk plus

TC

NanageEngin® ServiceDesk Plus	Home Dashboard Requests Problems Change	as Assets Report Support		Jung ta ≠ Personatbe Heg ≠ Lag out [i	1 /
equest Catalog 👻 Quick Actions 🧃	AD Self Service				
Lanata	Scan Summary				
IT Assets	Workstation/Server Delected		439	Workstation/Server 169 ndt scanned in tast 7 days 🔶	
> Printer	Workstation/Server Inventoried		407	Hardware changes in last 7. days / 80 days	
> Seitch	Workstation/Server failed during last scan.		32 [Troubleshoot]	Software changes in last 7 days / 30 days	
> Server	Next Scan Schedule. Not configured			C Detailed Audit Trail Reports	
Fisual Vitual Hosts and VMs		Workstation/Server wit	h: Agent Installed No.Ag	ent I Older Agent Versions Download Agent	
Non-IT Assets	Asset Status			Groups Manage Groups	
Asset Components	All assets In Store		163	AF-Office	^
Groups	Unassigned Workstation/Server		70 (Auto Assign)	E MT-KL office	
Search	All Assets In Use		514	C TH-BROAFFICE	
Search in. Asset	All assets in Repair		0	😰 TH-Jaamine.	~
Ga Ga	Lease Expired Assets		0		
Recent Items					
Sow Internet Request: To create is. Request: To which fin. Request. To switch fin. Inscient : cannot adit. PowerShell for Automat.					
D Incident : Some usera					_

ภาพที่ **ก.9** แสคงหน้าจอแถบเมนู Asset

 แถบเมนู Report เป็นหน้าจอที่แสดงข้อมูลในการที่จะนำข้อมูลออกจาก ServiceDesk plus มี หมวดหมู่ของส่วนการทำงานให้เลือกดังภาพที่ ก.10

10

nageEngine	ne Dudourd Branch Dudour Annet Second	Tiep + Log out [1 ^
quest Catalog 👻 Quick Actions 👻	AD Soff Sonito	-	
port Folders	: All Reports	Showing All Reports	~
> Manage Folders	New Custom Report New Query Report Bash Report New Schedule Report 7 Jaho Reports Analytics 🧑		
History Recort	E Cl History Report		۲
anePoint	B: Ci History		
ont for Security by ITS_Support	E Thailand Dely Report		۲
ports on Incident Requests	: ShorePoint		۲
certs on Service Requests	Report for Security by ITS_Support		
corts by completed requests	1 BAE		۲
orts by pending requests	g Reports on Incident Requests		9
uest Summary Reports	Reports on Service Requests		
arts by Al Problems arts on Panding Problems	Reports by all polyada		9
orts on Completed Problems	Reports by completed requests		0
arts on Pending Changes	: Reports by SLA Violated requests		۲
orts on Completed Changes uest Timesport Recorts	1 Reporte by pending requests		۲
wy Reports	r Request Summary Reports		۲
uently Asked Reports amputers (Workstations and Servers)	Reports by All Pitoblems		۲
**	Reports on Pending Problems		
istation Summary Reports	* Reports on Completed Problems		۲
R Reports	1 Reports by All Changes		۲
Landone	Reports on Pending Changes		•

<mark>ภาพที่ ก.10 แส</mark>ดงหน้าจอแถบเมนู Report

เมนู Report นั้นเมื่อกดเข้าไปยังส่วนการทำงานที่ต้องการนำข้อมูลออกมาดังภาพที่ ก.11 แล้ว สามารถกด Edit เพื่อเลือกวิธีการนำออกข้อมูลเช่น ต้องการนำข้อมูลออกมาแก่บางช่วงเวลา เท่านั้น เป็นต้น ตามภาพที่ ก.12

Mangeorge Contraction of the Con								
ServiceDesk Flus	oma Lao s	Dashboard Requests Problems Ch	anges Assets Reports	Support				
Report Folders	Bage	ant Home > SharePoint > SharePoint All Case						
> Manage Folders		SharePoint All Cases	Save report as Sched	le Show Query Hall	this Report Cancel			
	6	e e Page 1 of 6 🖲 🛞						
		SharePoint All Cases						
		Total records : 16 Created Time : from Ney 1, 2015 12:00 AN To	her 4, 2015 11:59 PM					
		Request ID Request Type	Request Status	Priority	Subject	Description	Resolution	
		6321 Incident	Closed	3_Law			Grant access to Administration Hembers group.	
		6354 Incident	Closed	3_Law			Run stsedm script to migrate the user profile on Thaland SharePoint 2010	
							frontend server console.	
1								
· oii.nooda								
<				-			>	

ภาพที่ **ก.11** แสดงหน้าจอเมื่อเลือกส่วนงานที่ต้องการ



ภาพที่ ก.12 แสดงหน้าจอเมื่อกดเลือก Edit

10

เมื่อเลือกข้อมูล<mark>ที่</mark>ต้องการนำออกมาจาก ServiceDesk plus จะกลับมาสู่หน้าจอเริ่มของแถบ Report ให้สังเกตที่มุม<mark>ขวา</mark>ของข้อมูลจ<mark>ะ</mark>มีรูปแบบข้อที่ต้องกา<mark>รนำอ</mark>อกมาดังภาพที่ ก.13

Print Preview Export as : 8 HTML File 🖄 PDF file 🗐 XLS file 🗉 CSV file

ภาพที่ ก.13 แสดงหน้าจอรูปแบบข้อมูลที่สามารถนำออกมาได้

 แถบเมนู Support เป็นหน้าจอที่แสดงข้อมูลในการช่วยเหลือการบริษัทผู้พัฒนา ServiceDesk plus มีข้อมูลการติดต่อบริษัทเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้งาน, community สำหรับการแลกเปลี่ยน ความกิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ ServiceDesk plus, ข้อมูลความรู้ในการใช้งาน ServiceDesk plus



ภาพที่ ก.14 แสดงหน้าจอแถบ Support

T

79



VSTITUTE OV

การใช้งาน SharePoint

1. เริ่มต้นใช้งาน SharePoint

- เมื่อเข้ามาหน้าแรกของ SharePoint จะพบกับส่วนต่างๆดังนี้
 - a. navigation สำหรับไปยังส่วนต่างๆของ SharePoint sites
 - b. feature (list)สำหรับใช้งาน SharePoint



ภาพที่ ข.1 แสดงหน้าแรกของ SharePoint site

2. สร้าง List

TC

หากต้องการเก็บข้อ<mark>มู</mark>ลลง <mark>Shar</mark>ePoint จำเป็นต้องสร้างที่เก็บข้อมู<mark>ลขึ้นม</mark>า มีขั้นตอนดังนี้

กด 🍄 ที่มุมขวาบนข<mark>อง S</mark>ite กด Site Contents ดังภาพที่ ข.2



ภาพที่ ข.2 แสดงการเลือก Sites content

• จะพบกับ list ต่างๆที่มีอยู่ภายใน SharePoint Site



ภาพที่ ข.3 แสดง List ต่างๆภายใน SharePoint sites

• กด add an app เพื่อสร้าง List STITUTE OF

T

SharePoint		_			Ø ?
					O SHARE ☆ FOLLOW (D);
s >	test TestCreatSubsite / EDIT LINKS Site Contents				[Search this site ρ]
Home	Lists, Libraries, and other Apps				SITE WORKFLOWS DETTINGS
Documents Recent Test Site Contents	add an app	Documents 1 item Modified 6 weeks ago	MicroFeed 2 items Modified 5 weeks ago	Site Assets 0 terns Modified 6 weeks ago	Site Pages 4 Jens Modified 62 minutes ago
/ LDIT LINKS	Style Library 3 items Medified 6 weeks ago	Test 1 dem Modified 8 days ago			
	Subsites				
	⊕ new subsite				
	TestCreatSubsite		Mo	dified 11 minutes ago	

- ภาพที่ ข.4 แสดงตำแหน่ง add an app
- เมื่อกดเข้ามาแล้วจะพบกับรูปแบบ List ต่างๆ สามารถเลือกรูปแบบให้ตรงความต้องการในการ เก็บข้อมูลได้

SharePoint		
5>	Site Contents • Your Apps	
Your Apps Apps You Can Add Manage Licenses	ind an app P Noteworthy	5
Your Requests		
	Decement Clarky Code La Carte	
	Approvident add Insert Ture	
	An Sensi Yang Sensi Ya	
		· · · · · · · ·
	Arg Salah Arg Salah Arg Salah	()

ภาพที่ ข.ร<mark></mark> แสดงรูปแบบ List ต่างๆ

เมื่อเลือกรูปแบบที่ต้องการแล้วจะพบกับหน้าต่างที่ให้กรอกข้อมูลชื่อสำหรับ List

10

Adding Document Library		×
Pick a name You can add this app multiple times to your site. Give it a unique name.	Name:	
Advanced Options	c	Create Cancel

ภาพที่ ข.6 แสดงหน้าต่างกรอกข้อมูลชื่อ List

- กรอกชื่อเรียบร้อยกด create เพื่อเป็นการยืนยันชื่อ
- List สำหรับเก็บข้อมูลจะปรากฏขึ้นดังภาพที่ ข.7

ภาพที่ ข.7 แส<mark>ดงหน้</mark>ำต่างเก็บข้อมู<mark>ล</mark>

3. การให้สิทธิเข้าถึงข้อมูล<mark> Use</mark>r

sÞ

TC

testCon

เปิดหน้าจอหลัก SharePoint sites ที่ต้องการให้สิทธิแก่ User



ภาพที่ ข.8 แสดงหน้าหลัก SharePoint sites ที่ต้องการให้สิทธิแก่ User

• กด 🤗 มุมขวาบน เลือก Site Settings ดังภาพที่ ข.9





ภาพที่ ข.10 แสดงบริเวณที่กด Site permission

🔍 จะแสดงรายละเอียดสิทธิของ User ต่างๆสามารถให้จัดการสิทธิเป็นแบบกลุ่มได้

TC

-

ภาพที่ ข.11 แสดงหน้าต่างรายละเอียดสิทธิของ User

• กด ^{Permissions} เพื่อไปยังเมนูเพิ่มสิทธิให้ User ใส่ชื่อ User ที่ต้องการเพิ่มสิทธิและกด Dropdown เพื่อเลือกประเภทของสิทธิการเข้าถึงข้อมูล

	SharePoint Group	Full Control	
Share 'test'			×
Invite people to 'Edit'			
Enter names, email addresses, or 'Everyone'.			
HIDE OPTIONS			
Select a group or permission level			
test Members [Edit]			\checkmark
		Share	Cancel

ภาพที่ ข.12 เมนูกรอกรายละเอียด User และประเภทของสิทธิการเข้าถึงข้อมูล

- กด ^{รระส}ีเพื่อเป็นการยืนยันการเพิ่มสิทธิให้ User
- เมื่อกด แล้วรายชื่อ User จะปรากฏขึ้นพร้อมบอกประเภทของการเข้าถึงข้อมูล

Groups	Vest 2 FETTURES People and Groups	• test Members ∞		
tert Member Hert Volters tert Oxfors Hert group More Home Documents Recent Teationpoon Sine Conteens	C * hani	Janut re	Tite SharePoint Support	
 KOT LINKS 				T

ภาพที่ ข.13 แสดงรายชื่อ User ที่ปรากฎขึ้นพร้อมบอกประเภทของการเข้าถึงข้อมูล

4. การลบข้อมูล

TC

• เข้าไปยังที่ ที่ข้อมูลนั้นถูกเก็บไว้แล้วกค

	sor text texto-adsabate ≠ 1011 (back			ල් seale නූ rouse ද Sealt this da	Bank 21
Hume H. Documento D. Recent	testCon (e) new document or drag files here Al Desements - India tra P				
n, testCon technics 5 Test Site Contents ✓ KST SNRS	😤 Bestallation Guide w 🛛 — 4 Hours ago 🗆 56	and good			
ŀ					
		ula	1 51 2		
	ก กา	พที่ ข.14 แสดงที่ที่	ข้อมูลถูกเก็บไว้		
				SI	
	9 0 0				
דוש שו	16121				
					2
n					C: 1
ument	t or drag files	horo			5
	Find a file	Installation	Guide pdf	×	

Changed by you on 9/14/2016 12:13 PM

FOLLOW

allation%20

...

ภาพที ข.15 แกร. ASTITUTE OF ภาพที่ ข.15 แสดงหน้าต่างแสดงข้อมูลไฟล์

Shared with
TEST

SHARE

OPEN

10

...

lation Guide 🗱

• กด delete



5. การกู้คืนข้อมูล

10

หาก User ลบข้อมูลออกไปแล้วต้องการกู้กืนให้ทำตามขั้นตอนดังนี้

• เปิดหน้าจอหลัก SharePoint sites ที่ต้องการกู้คืนข้อมูลให้แก่ User



ภาพที่ ข.18 แสดงหน้าหลัก SharePoint sites ที่ต้องการกู้กืนข้อมูลให้แก่ User

์ กด 🤷 มุมขวาบน เลือก Site Settings ดังภาพที่ ข.17



ภาพที่ ข.19 แสดงบริเวณที่อยู่ Site Settings เพื่อกู้คืน

กดเลือกเมนู Recycle Bin

	test TestCreetCubrite & EDIT UNIO	
s 🗲	Cito Cottinac	
	site settings	
Home	Users and Permissions	Look and Feel
Documents	People and groups Site permissions	Title, description, and logo Ouick launch
Recent	Site collection administrators	Top link bar
testCon	site app permissions	Change the look
testsites	Web Designer Galleries	
Test	Site columns	Site Actions
Site Contents	Web parts	Save site as template
EDIT LINKS	List templates Master pages	Enable search configuration export Reset to site definition
	Themes	Delete this site
	Composed looks	~
		Site Collection Administration Recycle bin
	Site Administration	Search Result Spurces
	Site libraries and lists	Search Result Types Search Query Rules
	User alerts RSS	Search Schema Search Settings
	Sites and workspaces	Search Configuration Import
	Workflow settings Site Closure and Deletion	Search Configuration Export Site collection features
	Popularity Trends	Site hierarchy Site collection public estimat
□ y dy	ภาพที่ ข.20 แสดงบริเวณที่กร	ด Recycle Bin
ด ^[] ข้อมูลที่ต้องก วษตชน	ภาพที่ ข.20 แสดงบริเวณที่กร ารกู้กืน	ስ Recycle Bin
ด 🗖 ข้อมูลที่ต้องก	ภาพที่ ข.20 แสดงบริเวณที่กร ารกู้คืน	A Recycle Bin A @epote @www.≩nau Lucitan
ด บ้อมูลที่ต้องก ข้อมูลที่ต้องก	ภาพที่ ข.20 แสดงบริเวณที่กร ารกู้กืน • Recycle Bin ๑	Recycle Bin β Recycle Bin € ### ∳ ₩# ∯ ## ⊮white
ด	ภาพที่ ข.20 แสดงบริเวณที่กร ารกู้กีน • Recycle Bin อ ะ Market : Bray Sey Sta	A Recycle Bin Monor Source State Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source Source So
ด ข้อมูลที่ต้องก Staroot รับอางาร์สาร์สาร์สาร์สาร์สาร์สาร์สาร์สาร์สาร์ส	ภาพที่ ข.20 แสดงบริเวณที่กร ารกู้กีน ∵ Recycle Bin อ secure I Einge Markets Markets 1 Statest	A Recycle Bin
ด บ้อมูลที่ต้องก ข้อมูลที่ต้องก ระหาง เราะ ระหาง ระหาง ระหาง ระหาง ระหาง ระหาง ระหาง ระหาง ระหาง ระหาง ระหาง ระหาง ระหาง ระหาง	ภาพที่ ข.20 แสดงบริเวณที่กร ารกู้คืน י Recycle Bin อ เรณะ I Suppress	A Recycle Bin Recycle Bin Rec
A ป้อมูลที่ต้องก ข้อมูลที่ต้องก ระบาท ชัยระบาท ชัยระบาท ชัยระบาท ชัยระบาท ชัยระบาท	ภาพที่ ข.20 แสดงบริเวณที่กร ารกู้กีน • Recycle Bin o states Elege Rayates * Recycle Bin o	A Recycle Bin A Mecycle Bin A Magain A Maga
ด ข้อมูลที่ต้องก	ภาพที่ ข.20 แสดงบริเวณที่กร ารกู้กีน • Recycle Bin อ ระยะทะ โรมชุรรรร	A Recycle Bin
ด 🗖 ข้อมูลที่ต้องก วันช่ง รันช่ง Site Settings Site Settings Site Settings Compared Site Settings	ภาพที่ ข.20 แสดงบริเวณที่กร ารกู้กีน • Recycle Bin อ • Recycle Bin อ • States P Party Market	A Recycle Bin

ภาพที่ ข.21 แสดงหน้าต่างข้อมูลที่ User เกยลบ

กด^{Restore Selection} เพื่อกู้คืนข้อมูล

6. แก้ไข links navigation

• เปิดหน้าจอหลัก SharePoint sites ที่ต้องการเปลี่ยน Navigation



ภาพที่ ข.22 แสดงหน้าหลักเพื่อการ Edit navigation

กด 🦯 EDIT LINKS

10

เลือก Navigation ที่ต้องการแก้ไข เช่นต้องแก้ไข Navigation "Documents"

STITUTE OF



ภาพที่ ข.23 แสดงหน้าหลักเลือก Navigation ที่ต้องการแก้ไข

มื่อกดแล้วจะทำให้กลายเป็นหน้าต่างเลือก Navigation

10



 • กด 🕭

แก้ไขข้อมูล Navigation ที่เลือก Text to display คือ ชื่อที่ใช้แสดง Navigation

Address คือ link ที่ Navigation นำทางไปดังภาพที่ ข.22


ประวัติผู้จัดทำโครงงาน

ชื่อ – นามสกุล

นายณพงศ์ สุวรรณเชษฐ

วัน เดือน ปีเกิด

10 เมษายน 2538



ระดับมัธยมศึกษา

ระดับอุดมศึกษา

ทุนการศึกษา ประวัติการฝึกอบรม

ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์

ประถมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนอนุบาลพิบูลเวศม์ มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเตรียมอุคมศึกษาพัฒนาการ คณะเทค โน โลยีสารสนเทศ สาขาเทค โน โลยีสารสนเทศ สถาบันเทค โน โลยีไทย-ญี่ปุ่น กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา Training Pre-Cooperative Education โครงการสหกิจฯ บริษัท Revolic Tech Co., Ltd. - ไม่มี -



STITUTE O