



การจัดการดูแลและแก้ไขปัญหาบนระบบ SharePoint

SHAREPOINT ADMINISTRATOR FOR
SHAREPOINT SUPPORT AND SERVICE

นพดล เจริญกิจสมบูรณ์

TNI

โครงการสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2559

การจัดการดูแลและแก้ไขปัญหาบนระบบSharePoint

SharePoint Systems Admin and Service

นายณพล เจริญกิจสมบูรณ์

โครงการสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

พ.ศ.2559

คณะกรรมการสอบ

..... ประธานกรรมการสอบ
(อาจารย์ สติลา ชีวกิจการ)

..... กรรมการสอบ
(ดร.ธงชัย แก้วกิริยา)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.บุษราพร เหลืองมาลาวัฒน์)

..... ประธานสหกิจศึกษาสาขาวิชา
(อาจารย์ อมรพันธ์ ชมกลิ่น)

ชื่อโครงการ	การจัดการดูแลและแก้ไขปัญหาบนระบบ SharePoint
ผู้เขียน	นพดล เจริญกิจสมบูรณ์
คณะวิชา	เทคโนโลยีสารสนเทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.บุษราพร เหลืองมาลาวัฒน์
พนักงานที่ปรึกษา	นางสาวปวิณสุดา ไชยจิโรจ
ชื่อบริษัท	บริษัท เรไวลิก เทคโนโลยี จำกัด
ประเภทธุรกิจ/สินค้า	ธุรกิจให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทสรุป

งานที่ได้รับมอบหมายเป็นส่วนหนึ่งของระบบการบริการ Service Support for SharePoint ซึ่งเป็นการบริการให้กับผลิตภัณฑ์ของ Microsoft ชื่อ Microsoft SharePoint โดยงานที่นักศึกษาได้รับเป็นงานในส่วนของ SharePoint Administrator ลักษณะงานคือเมื่อ ผู้ใช้งาน มีปัญหาหรือ มีข้อสงสัยเกี่ยวกับการใช้งาน SharePoint จะส่งปัญหาดังกล่าวให้กับบริษัท โดยปัญหานั้นจะผ่านมาที่ SharePoint Helpdesk ก่อน เพื่อเช็คว่าเป็นปัญหาหรือข้อสงสัยนั้น เกิดขึ้นจากระบบ SharePoint หรือไม่ หากเราเป็นผู้รับผิดชอบ SharePoint Helpdesk มีหน้าที่การเก็บข้อมูลเวลา และรายละเอียดต่างๆ เก็บไว้และเปิดเป็น Ticket เพื่อเริ่มจัดการคำร้องขอในเบื้องต้น หากเป็นคำร้องขอที่จำเป็นต้องใช้ความรู้เฉพาะทาง จะมีการส่งงานและ Ticket นั้นให้กับ SharePoint Administrator เพื่อแก้ไขปัญหาให้ ผู้ใช้งาน

ระบบงานนี้ใช้โปรแกรม Service Desk Plus ในการจัดการเปิด Ticket และเก็บ ข้อมูลของ คำร้องขอ จากนั้น SharePoint Helpdesk และ SharePoint Administrator จำเป็นต้องใช้ทักษะการวิเคราะห์ปัญหาที่ได้รับจาก ผู้ใช้งาน ว่าสุดท้ายแล้วควรมีวิธีและกระบวนการแก้ไขปัญหาอย่างไร จึงจะถูกต้อง และประหยัดเวลามากที่สุด

ผลที่ได้รับจากการดำเนินงาน

เข้าใจระบบการทำงานของ SharePoint Administrator ได้รับความรู้เกี่ยวกับ Microsoft SharePoint , ServiceDesk plus และพื้นฐานการใช้งานโปรแกรมอื่นๆมาช่วยเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหา ซึ่งช่วยให้ได้ความรู้และช่วยให้ได้ประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาให้ได้ อย่างทัน่วงทีและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังช่วยให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น สามารถทำงานภายใต้แรงกดดัน และ ช่วยเสริมทักษะในการเข้าสังคมกับผู้อื่น



TNI

Project title	SharePoint Administrator for SharePoint Support and Service
Name	Mr. Nopphadon Chareonkijsomboon
Faculty	Faculty of Information of Technology, Information of Technology Program
Advisor	Dr. Budsaraphorn Luangmalawat
Job Supervisor	Ms. Paveesuda Chaijiroj
Company	Revollic Tech Co., Ltd
Business Type / Product	IT Business Consulting

Summary

The scope of work is a part of Service Support for Microsoft SharePoint system. Trainee has a SharePoint Administrator role. When a user has an incident or a question about SharePoint, the user will send his request to Revollic Tech Support unit. A SharePoint Helpdesk will first receive the request and classify if it is in Support scope or not. If so, SharePoint Helpdesk will record request details and open a Ticket. Then he will solve the issue if it is a basic one. If the request needs more advanced knowledge, A SharePoint Helpdesk will send it to the SharePoint Administrator to resolve issue.

This Support process uses the ServiceDesk Plus tool to manage the Ticket and record request details. Analysis skill is required for SharePoint Helpdesk and SharePoint Administrator to find out the proper solution in the timely manner.

The result from Training:

Trainee has the better understanding about system Administrator role and responsibility. Moreover, I gain more knowledge about Microsoft SharePoint, ServiceDesk Plus and other useful tools. This accumulates my knowledge and experience for solving the problems with timely manner and good performance. Above of all, it makes me has more responsibility, be able to work under pressure, and improve my communication skill.

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณบริษัท เรวีโลก เทคโนโลยี จำกัด ที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้ามาปฏิบัติสหกิจและมอบความรู้ ประสบการณ์ที่มีคุณค่า ขอขอบคุณพี่ๆ ที่ทำงานที่คอยดูแล สอนเรื่องต่างๆ เป็นอย่างดี และช่วยเหลือในด้านโปรเจก

ขอขอบคุณสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ที่มอบโอกาสในการปฏิบัติสหกิจศึกษาที่ทำให้ได้รับประสบการณ์ทำงานจากฝึกงานจริง ขอขอบคุณอาจารย์บุษราพร เหลืองมาลาวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา ที่คอยให้คำปรึกษาตลอดการปฏิบัติสหกิจ และการจัดทำโครงการ

TNI

สารบัญ

	หน้า
บทสรุป	ก
Summary	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพประกอบ	ซ
บทที่	
1. บทนำ	
1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ	1
1.2 ลักษณะธุรกิจ	2
1.3 รูปแบบขององค์กร	2
1.4 ตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย	2
1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา	3
1.6 ระยะเวลาปฏิบัติงาน	3
1.7 ที่มาและความสำคัญ	3
1.8 วัตถุประสงค์	4
1.9 ผลที่คาดว่าจะได้รับการปฏิบัติงาน	4
2. ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	
2.1 ทฤษฎีไมโครซอฟท์ SharePoint	6
2.2 ทฤษฎีสุนัขจัดการระบบสารสนเทศ	10
2.3 ทฤษฎีการบริการ	10
2.4 ทฤษฎี Management Engine ServiceDesk Plus	12
2.5 ทฤษฎีทฤษฎี ITIL	15

หน้า

3. แผนงานการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน

3.1 แผนงานการปฏิบัติงาน	21
3.2 รายละเอียดโครงการ	21
3.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน	22
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	55

4. ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผล

4.1 ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน	60
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
4.3 วิเคราะห์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับกับวัตถุประสงค์ ในการปฏิบัติงานและการจัดทำโครงการ	63

5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการดำเนินงาน	64
5.2 ปัญหาและแนวทางการแก้ไข	65
5.3 ข้อเสนอแนะจากการดำเนินงาน	65

เอกสารอ้างอิง

66

ภาคผนวก

ก. การจัดการกับ Ticket หลังได้รับการมอบหมายงาน	67
ข. นิยามศัพท์เฉพาะ	72

ประวัติผู้จัดทำโครงการ

75

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ตาราง Permission พื้นฐานของ SharePoint	8
2.2 ตาราง สถานะของ Ticket	13
2.3 ตาราง Priority	20
2.4 ตารางกำหนดเวลาในการให้บริการแต่ละส่วน ของบริษัท เเรวลิคเทค จำกัด	20
3.1 ตารางปฏิบัติงานในโครงการ	21

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
1.1 แผนที่ บริษัท เรโวลิค เทค จำกัด	1
1.2 รูปแบบขององค์กร	2
2.1 ตัวอย่างโลโก้ SharePoint	6
2.2 ตัวอย่างโลโก้ Manage Engine ServiceDesk Plus	12
3.1 เลือก Ticket ที่ต้องมีการขอ Approve	24
3.2 เลือก Action เพื่อส่งคำขอ	25
3.3 กรอกข้อมูล	26
3.4 เช็กคำขอ Approve จากE-mail	27
3.5 ไปที่ Site Setting	28
3.6 ไปที่ Site Permission	29
3.7 Check Permissions	29
3.8 ใส่ข้อมูลที่ต้องการค้นหา	30
3.9 ไปที่ Site Setting	31
3.10 ไปที่ Site Permission	32
3.11 ไปที่ Grant Permission	32
3.12 กำหนดสิทธิ์ /เลือก Group	33
3.13 ตรวจสอบใน Group	34
3.14 เลือก Group ที่ต้องการ	35
3.15 เลือกบุคคลที่ต้องการลบ	36
3.16 ยืนยันการลบ	36
3.17 ค้นหาโปรแกรมสำหรับ Remote	37
3.18 ใส่ฐานข้อมูล ที่ต้องการ	38
3.19 เปิดโปรแกรม SQL Server Management	38
3.20 Connect ไปยังเซิร์ฟเวอร์	39
3.21 กดเลือก New Query	39

ภาพที่	หน้า
3.22 ใส่คำสั่ง SQL	40
3.23 คัดลอก ข้อมูล	40
3.24 แก้ไขข้อมูลตาราง	41
3.25 ใส่สูตรใหม่อีกครั้ง	42
3.26 นำข้อมูลมาแก้ไขจาก Report เดิม	43
3.27 ค้นหาโปรแกรมสำหรับ Remote	44
3.28 ใส่ฐานข้อมูล ที่เป็น Frontend	45
3.29 ค้นหา SharePoint () Central Administration	46
3.30 กด Continue	47
3.31 Application Management	47
3.32 Configure quotas and Locks	48
3.33 เปลี่ยน Status เป็น Not Locked	49
3.34 กดที่ Edit page	50
3.35 เลือก Content Editor	51
3.36 Edit content	51
3.37 กดเลือก Edit Source	52
3.38 ใส่โค้ด HTML และ Save	53
3.39 ออกจากการ Editing	54
3.4.1 แผนภาพแสดง การทำงานของ SharePoint Helpdesk ที่ Ticket เป็น Service Request และมอบหมายงานให้แผนกที่เหมาะสม	56
3.4.2 แผนภาพแสดง การทำงานของ SharePoint Helpdesk ที่ Ticket เป็น Incident และมอบหมายงานให้แผนกที่เหมาะสม	57
3. 4.3 แผนภาพแสดง การทำงานหลังได้รับการมอบหมาย Ticket จาก SharePoint Helpdesk เป็น Incident	58

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

บริษัท เรโวลิก เทค จำกัด

อาคาร 253 อโศก ชั้น 16 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

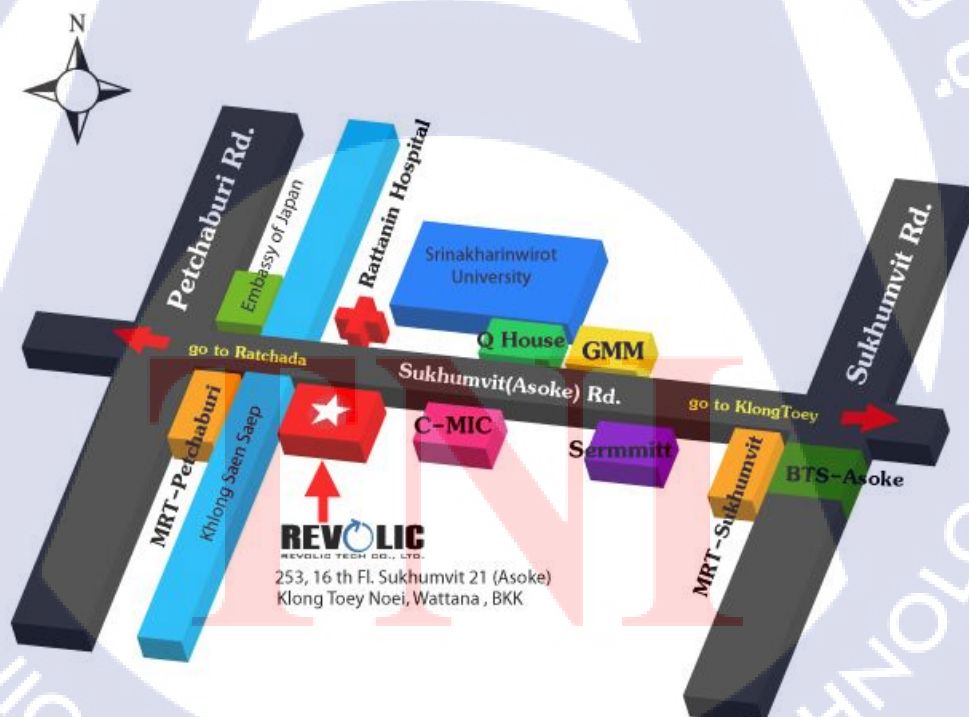
โทรศัพท์ 02-260-4572 โทรสาร 02-260-4573

E-mail: contact@revolictech.com

Revolic Tech Co., Ltd.

253 Asoke Building, 16th Floor, Klongtoey Noei, Wattana, Bangkok, Thailand 10110

Tel. +662-260-4572 Fax +662-260-4573

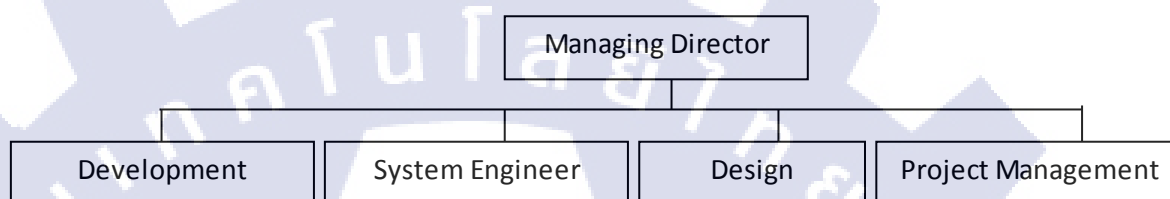


ภาพที่ 1.1 แผนที่บริษัท

1.2 ลักษณะธุรกิจ

บริษัท เรโวลิก เทคโนโลยี จำกัด มุ่งเน้นการนำเสนอระบบที่ครอบคลุมทางด้านธุรกิจและซอฟต์แวร์ ที่ช่วยในการขับเคลื่อนทางธุรกิจ บริษัทมีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และการบริการ สำหรับ การใช้งานด้านธุรกิจ

1.3 รูปแบบขององค์กร



ภาพที่ 1.2 รูปแบบขององค์กร

1.4 ตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย: SharePoint Administrator support

หน้าที่ : 1. รับ Ticket มาจาก SharePoint Helpdesk วิเคราะห์และจัดการ Ticket

2. ดำเนินการตามคำร้องขอจาก ผู้ใช้งาน ที่ระบุไว้ใน Ticket

3. สื่อสารกับ ผู้ใช้งาน อย่างสม่ำเสมอ

4. คีย์ข้อมูลการดำเนินการลง Ticket รายงานผลการยืนยันผลจาก ผู้ใช้งาน และปิด Ticket

1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

1) ปวีณสุตา ไชยจิโรจ : System Engineer

2) ปญฺชรินทร์ ปญฺญนรินทร์ : SharePoint Service Engineer

1.6 ระยะเวลาปฏิบัติงาน

ระยะเวลาปฏิบัติงานสหกิจศึกษาเป็นเวลา 4 เดือน

เริ่มต้นปฏิบัติงานสหกิจศึกษา วันที่ 1 มิถุนายน 2558

สิ้นสุดงานสหกิจศึกษา วันที่ 30 กันยายน 2558

1.7 ที่มาและความสำคัญ

บริษัท เวิร์ดพีก จำกัด ให้บริการ Service SharePoint โดยวัดประสิทธิภาพการทำงานจาก SLA (Service level Agreement) มีการแบ่งการทำงานเป็น 2 ส่วนคือ SharePoint Helpdesk และ SharePoint Administrator โดย SharePoint Helpdesk มีหน้าที่รับเรื่องและจัดการดำเนินการตามคำร้องขอของลูกค้าในเบื้องต้น และ SharePoint Administrator จัดการกับปัญหาที่เฉพาะทางในระบบ

การบริการ (Service) คือ การดูแล อธิบาย แนะนำ แก้ปัญหา และการช่วยเหลืออีกหลายรูปแบบ เพื่อจุดประสงค์ คือ การทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด กับ การบริการของเราและการทำงานของลูกค้าสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องไม่สะดุด

SharePoint คือ ผลิตภัณฑ์ของไมโครซอฟท์ สำหรับการทำงานร่วมกันผ่าน Web Browser ตั้งแต่การแชร์ข้อมูล ฝากข้อมูล งาน การนัดหมาย การแจ้งเตือน ทำสถิติ และอีกหลากหลายเครื่องมือ เพื่อใช้ในการทำงานร่วมกันได้สะดวก นอกจากนี้ยังสามารถกำหนดสิทธิ์ (Permission) ในการทำงานของแต่ละคน อย่างเป็นระบบได้อีกด้วย จึงสามารถนำมาใช้จัดการในเรื่อง บทบาทหน้าที่ของคนในองค์กรได้ SharePoint จึงเป็นเหมือนพื้นที่ส่วนกลางขององค์กร ในการจัดการต่างๆภายในองค์กร

SLA (Service level Agreement) คือ ข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า โดยละเอียด เพื่อเป็นข้อตกลงในการบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและตรงตามการบริการที่ได้รับไว้ เช่น หากเกิดปัญหา Sever Down ต้องแก้ปัญหาให้ได้ภายในเวลา 8 ชั่วโมง นับตั้งแต่ทราบปัญหา หากมีปัจจัยอื่นเช่นต้องซื้ออะไหล่ใหม่ต้องรอการอนุมัติ จะเป็นการไม่นับเวลาใน 8 ชั่วโมงนั้น เป็นต้น โดยใน SLA จะระบุอย่างละเอียดว่ามีอะไรบ้าง เราต้องแก้ปัญหาให้ได้ตามที่ระบุ ลูกค้าไม่สามารถเร่งให้เสร็จก่อนเวลาหรือ เรียกค่าเสียหายเพื่อรับผิดชอบใดๆได้หากยังอยู่ภายในเงื่อนไข

ข้อตกลง แต่หากเราไม่สามารถบริการได้ตามข้อตกลงที่ระบุไว้จะถือว่าผิดข้อตกลงและอาจมีการเรียกค่าเสียหายได้

1.8 วัตถุประสงค์

1.8.1 เพื่อเรียนรู้ศึกษาสิ่งใหม่และนำมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหา

1.8.2 เพื่อได้ประสบการณ์การการเข้าสังคมและการทำงานร่วมกัน ในแบบการทำงานจริง

1.8.3 เพื่อศึกษาและทดสอบปฏิบัติการทำงานของ SharePoint Administrator ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

1.9 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน

1.9.1 สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้หลักจบการศึกษา

1.9.2 ได้ประสบการณ์การทำงานจริง ภายใต้งานกดดันของงาน

1.9.3 ได้ประสบการณ์การการเข้าสังคมและการทำงานร่วมกัน

1.9.4 สามารถจัดการกับสิ่งที่ลูกค้าร้องขอได้จริง

1.9.5 มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับ มีความรอบคอบ เน้นความถูกต้อง และตรงต่อเวลาเสมอ

TNI

TAHITI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

บทที่ 2

ทฤษฎีและเทคนิคที่เกี่ยวข้อง

การจัดการดูแลและแก้ไขปัญหาบนระบบ SharePoint (SharePoint Administrator for SharePoint Support and Service) เป็นส่วนของการดูแลระบบและจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบ SharePoint เพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้จริง โดยจัดการปัญหาที่ถูกมอบหมายเข้ามาผ่านระบบ Helpdesk

ทฤษฎีที่ใช้ประกอบการจัดการดูแลและแก้ไขปัญหาบนระบบ SharePoint (SharePoint Administrator for SharePoint Support and Service) มีดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีไมโครซอฟท์ SharePoint (Microsoft SharePoint)
- 2.2 ทฤษฎีศูนย์จัดการระบบสารสนเทศ (SharePoint Helpdesk)
- 2.3 ทฤษฎีการบริการ (Support Service)
- 2.4 ทฤษฎี Management Engine ServiceDesk Plus
- 2.5 ทฤษฎี ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

2.1 ทฤษฎีไมโครซอฟท์ SharePoint (Microsoft SharePoint)^[1]



ภาพที่ 2.1 ตัวอย่างสัญลักษณ์ SharePoint

เป็นผลิตภัณฑ์ของ ไมโครซอฟท์เพื่อเก็บ จัดระเบียบ แชร และเข้าถึงข้อมูลจากอุปกรณ์ต่างๆ ได้เกือบทั้งหมดผ่านเว็บเบราว์เซอร์ เช่น Internet Explorer, Chrome หรือ Firefox ส่วนใหญ่ใช้สำหรับองค์กรทั้งภายในและภายนอก โดยมีรูปแบบดังนี้

SharePoint Online บริการระบบคลาวด์ที่โฮสต์โดย ไมโครซอฟท์ สำหรับธุรกิจทุกขนาด ธุรกิจทุกประเภทสามารถสมัครใช้งานแผน Office 365 หรือบริการ SharePoint Online แบบสแตนด์อโลนแทนการติดตั้งและการปรับใช้ SharePoint Server ในองค์กร พนักงานขององค์กรสามารถสร้าง Site ไว้สำหรับแชร์เอกสารและข้อมูลกับเพื่อนร่วมงาน, คู่ค้า และลูกค้า

SharePoint Server องค์กรสามารถปรับใช้และจัดการ SharePoint Server ในองค์กรได้ โดยที่มีคุณลักษณะทั้งหมดของ SharePoint Foundation แต่ยังมีคุณลักษณะและความสามารถเพิ่มเติม เช่น การจัดการเนื้อหาองค์กร, ข่าวกรองธุรกิจ, การค้นหาองค์กร, Site ส่วนตัว และตัวดึงข้อมูลข่าวสาร

SharePoint Foundation เป็นเทคโนโลยีที่สำคัญสำหรับ Site SharePoint ทั้งหมด SharePoint Foundation (เดิมคือ Windows SharePoint Services) สามารถปรับใช้ในองค์กรได้ฟรี สามารถใช้ SharePoint Foundation เพื่อสร้าง Site ได้หลายชนิดที่ภายในองค์กรสามารถทำงานร่วมกันได้บนเว็บเพจ, เอกสาร, รายการ, ปฏิทิน และข้อมูลได้

SharePoint Designer โปรแกรมที่วางจำหน่ายฟรีครั้งสุดท้ายในปี 2013 โดยใช้สำหรับสร้าง การ แก้ปัญหาหรือการเปลี่ยนแปลงบน SharePoint แบบ Work Flow ที่มีประสิทธิภาพ และใช้ในการ แก้ไขเนื้อหาภายนอกชนิดต่างๆ สำหรับ SharePoint

One Drive for Business Sync โปรแกรมเดสก์ท็อปที่คุณสามารถใช้ Sync เอกสารจากทีม Site หรือ One Drive for Business ลงในคอมพิวเตอร์ของคุณสำหรับการใช้แบบออฟไลน์

โดยรูปแบบของ SharePoint ที่บริษัทเรโวลูเทค จำกัด ให้บริการ Service คือ SharePoint Server

การกำหนดสิทธิ์ใน SharePoint (Permission)

Permission ใน SharePoint คือสิทธิ์ในการเข้าถึง หรือกระทำการต่างๆ ใน Site ของ SharePoint โดย ระบบใน SharePoint สามารถกำหนดสิทธิ์ให้กับแต่ละคนได้ แต่สำหรับภายในองค์กร จะแบ่ง Permission เป็น Group ว่า Group ไหนมีสิทธิ์ในการทำอะไบบ้างเพื่อให้เป็นระเบียบและสามารถ ตรวจสอบได้ง่ายมากกว่า เช่น Group ของแอดมิน, Group ของสมาชิก, Group ของผู้เยี่ยมชม เป็นต้น

Permission พื้นฐานของ SharePoint^[3]

Permission Level	Description	Permission
View Only	เป็นสิทธิ์การเข้าชมส่วนใหญ่ ใช้กับผู้ที่เยี่ยมชมเว็บไซต์	• หน้า Application • ข้อมูล • ดูเวอร์ชัน • ใช้ Service Site ของตัวเองได้ • ดูหน้าต่างๆใน Site ได้
Limited Access	เป็นสิทธิ์การเข้าชมที่มีการ จำกัดกว่า View Only	• ดูหน้า Application • ดูหน้าต่างๆใน Site ได้
Read	เป็นสิทธิ์ในการเข้าชมและ สามารถนำข้อมูลภายในไป ใช้ได้	• หน้า Application • ข้อมูล • ดู Version • ดูหน้าต่างๆใน Site ได้ • Download เอกสารได้
Contribute	สามารถจัดการข้อมูลรายบุคคล ของแต่ละ ผู้ใช้งาน ได้	• Add, Edit, Delete ข้อมูลได้ • แก้ไขข้อมูล ผู้ใช้งาน • อัปเดตข้อมูล ผู้ใช้งาน
Edit	สิทธิ์ที่อนุญาตให้จัดการกับ ข้อมูลและเพิ่มข้อมูลได้ ทั้งหมด	• สิทธิ์เหมือน Contribute และจัดการกับข้อมูลและเพิ่มข้อมูลได้ทั้งหมด

Design	สิทธิ์ที่อนุญาตให้จัดการกับข้อมูล เพิ่มข้อมูล และสามารถจัดการแก้ไขปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ได้	• สิทธิ์ในการ View, Add, Update, Delete, Approve, และ Customize ข้อมูล หรือ Pages ทั้งหมดใน SharePoint
Full Control	สิทธิ์ในการควบคุมแบบ Full Control	• สามารถควบคุมและจัดการต่างๆ ได้แบบ Full Control

ตารางที่ 2.1 ตาราง Permission พื้นฐานของ SharePoint

สิทธิ์เหล่านี้เราสามารถสร้างเองกำหนดชื่อและความสามารถของสิทธิ์ขึ้นเองเพิ่มขึ้นแบบใหม่ก็แบบก็ได้เพื่อไปใช้ในแต่ละ Group โดยในแต่ละ Group อาจมีสิทธิ์มากกว่า 1 แบบก็ได้ ใน SharePoint มี Group เป็น Default มาให้อยู่แล้ว 3 Group คือ Administrator, Member และ Visitor

โดย Administrator = Full Control

Member = Edit

Visitor = Read

TNI

2.2 ทฤษฎีศูนย์จัดการระบบสารสนเทศ (SharePoint Helpdesk)

เป็นตำแหน่งบริการ Support ด้าน IT มีหน้าที่ในการติดต่อรับปัญหาต่างๆจากผู้ใช้งาน มาวิเคราะห์ เปิด Ticket แก้ไขปัญหาเบื้องต้น ปิด Ticket และตอบกลับผู้ใช้งาน หากปัญหาจำเป็นต้องใช้ความรู้ เฉพาะทาง SharePoint Helpdesk มีหน้าที่วิเคราะห์และส่งปัญหากับ Ticket ไปยังตำแหน่งที่เหมาะสม

2.3 ทฤษฎีการบริการ (Support Service)

การบริการ (Service) คือ การดูแลอธิบาย แนะนำ แก้ปัญหา และการช่วยเหลืออีกหลายรูปแบบ เพื่อจุดประสงค์คือ การทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดกับการบริการของเราและการทำงานของ ลูกค้าสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องไม่สะดุด

เราจะรู้ได้อย่างไรว่าการบริการของเราทำให้เกิดความพอใจ

หลักการคือ ความพึงพอใจ = ความเป็นจริง - ความคาดหวังของลูกค้า

ความเป็นจริง คือ สิ่งที่เราทำได้หรือได้ทำลงไป การดำเนินการใช้เวลาเท่าไร ผลออกมาเป็นอย่างไร กระบวนการดำเนินงานเป็นอย่างไร โดยบางอย่างเช่น เวลาในการดำเนินการ จะถูกระบุอยู่ใน SLA อยู่แล้วว่าจะควรทำอย่างไรหากเกินกำหนด ย่อมต้องเกิดความไม่พึงพอใจจากลูกค้า ความเป็นจริงแบ่งได้ 2 มุมมอง

1. เชิงปริมาณ: การดำเนินงานครบตามที่กำหนดหรือไม่
2. เชิงคุณภาพ: ผลการดำเนินงานตรงตามที่ระบุหรือไม่ เสร็จตามเวลาหรือไม่

ความคาดหวังของลูกค้า คือ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังให้การดำเนินการเป็นไป ซึ่งจะทำให้มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการเช่น หากในสัญญา SLA เราสามารถดำเนินการได้ตามคำขอของลูกค้าโดยระยะเวลาไม่เกินกำหนด SLA และปริมาณงานเท่ากับที่ลูกค้าได้ระบุไว้ซึ่งจะถือว่าเป็นความจริงของเรา และผ่านอยู่ในเกณฑ์การประเมิน แต่ลูกค้ามองว่างานนี้ควรจะเสร็จก่อนหน้านี้หน้านั้นนานแล้วและถึงไม่ได้ระบุแต่ก็ควรมีปริมาณงาน และผลงานมากกว่านี้ ก็จะทำให้แม้เราไม่ได้อยู่นอกเหนือข้อตกลงที่กำหนดไว้แต่ความพึงพอใจของลูกค้าลดลงจากความคาดหวังที่มากกว่าความจริงที่เป็นไปได้

ความคาดหวังของลูกค้า มีผลอย่างมากกับความพึงพอใจ ซึ่งลูกค้าอาจไม่มีความรู้ความเข้าใจมากพอในส่วนที่เราต้องดำเนินการ ซึ่งอาจทำให้ความคาดหวังสูง กว่าความเป็นจริงที่สามารถทำได้มาก และสุดท้ายจึงเกิดความพอใจในระดับที่ต่ำ

ดังนั้นการให้บริการจึงต้องมีการสื่อสารเป็นหัวใจหลักสำคัญที่จะทำให้ผู้ให้บริการและลูกค้าเข้าใจกันและสามารถดำเนินงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

2.4 ทฤษฎี Management Engine ServiceDesk Plus^[2]



ภาพที่ 2.2 ตัวอย่างสัญลักษณ์ Manage Engine ServiceDesk Plus

Manage Engine เป็นส่วนหนึ่งของ Zoho คอร์ปอเรชั่นที่พัฒนาซอฟต์แวร์สำหรับการใช้งานในธุรกิจ ไอที ServiceDesk Plus เป็นผลิตภัณฑ์สำหรับในระบบงานของเรา ServiceDesk Plus เป็นตัวหลักในการดำเนินงานของ SharePoint Helpdesk ในการสร้าง Ticket และ Manage งานต่างๆที่ได้รับจากผู้ใช้งาน

Manage Engine® ServiceDesk Plus คือ Web-base Application ที่เป็นซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการจัดการ การให้บริการได้ตรงตาม Framework ของ ITIL มากที่สุด ซอฟต์แวร์ของ Manage Engine® ServiceDesk Plus มีแพ็คเกจแบบบูรณาการกับการจัดการการร้องขอ (Trouble Ticketing) ServiceDesk Plus มีทุกสิ่งจำเป็นสำหรับ Help Desk ซึ่งสนับสนุนการทำงานของ IT อย่าง เต็มเปี่ยมและมีประสิทธิภาพมากที่สุด ตัวโปรแกรมจะ ช่วยลดเวลาในการบันทึกปัญหา จัดการปัญหาอย่างเป็นระเบียบ และบันทึกการกระทำต่างๆได้อย่างละเอียด ServiceDesk Plus ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของ Help Desk โดยการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเกี่ยวกับเอกสารหรือผู้ใช้ ซึ่งสร้างความมั่นใจในระดับการของการให้บริการ อีกทั้งยังช่วยให้องค์กรที่ต้องการพัฒนาศักยภาพให้กลายเป็นองค์กรที่มีการปฏิบัติงานเป็นเลิศแบบ Best Practice

ในระบบการทำงานของบริษัท เรโวลิกเทค จำกัด ServiceDesk Plus ช่วยในการรับคำร้องขอจากผู้ใช้งาน และเปิดเป็น Ticket ที่จะบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับคำร้องขอและการดำเนินงาน เช่น สถานะการดำเนินงานในตอนนี้ ใครเป็นผู้ดำเนินงาน เพื่อให้ทั้งผู้ดำเนินงานและลูกค้าสามารถติดตามการดำเนินงานที่เป็นไป ได้ตลอดเวลา โดย SharePoint Helpdesk จะเป็นผู้รับคำร้องขอจากลูกค้า และแก้ปัญหาในเบื้องต้น หากต้องใช้ความรู้เฉพาะทาง SharePoint Helpdesk มีหน้าที่วิเคราะห์และส่งปัญหาไปยังตำแหน่งที่เหมาะสม หากเกี่ยวกับ SharePoint โดยตรง

สถานะของTicket

สถานะของ Ticket ไม่มีรูปแบบที่ตายตัว โดยในแต่ละบริษัทหรือหน่วยงานใดๆ สามารถมีสถานะของ Ticket ที่แตกต่างกันได้หลายรูปแบบ สถานะของ Ticket ที่ได้ถูกกำหนดไว้ใน Service Desk Plus ของบริษัท เรโวลิกเทค จำกัด มีดังนี้

Status Name	Description	Timer Status
Open	Ticket ถูกเปิดแล้ว ยังไม่มีการดำเนินการใดๆ	นับเวลาการดำเนินการตามข้อตกลงใน SLA ขณะอยู่ในสถานะนี้
Investigate	กำลังดำเนินการ	นับเวลาการดำเนินการตามข้อตกลงใน SLA ขณะอยู่ในสถานะนี้
Waiting for Approval	รอการ Approved จึงดำเนินการต่อได้	ไม่นับเวลาการดำเนินการตามข้อตกลงใน SLA ขณะอยู่ในสถานะนี้
User Pending	รอผู้ใช้งาน กระทำบางอย่าง จึงดำเนินการต่อได้	ไม่นับเวลาการดำเนินการตามข้อตกลงใน SLA ขณะอยู่ในสถานะนี้

On-hold	หยุดชะงักเนื่องด้วยเหตุผลบางอย่างทำให้ไม่สามารถดำเนินการต่อได้	ไม่นับเวลาการดำเนินการตามข้อตกลงใน SLA ขณะอยู่ในสถานะนี้
Resolved	การดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วแต่ยังไม่ได้รับการยืนยันจากผู้ใช้งาน	ไม่นับเวลาการดำเนินการตามข้อตกลงใน SLA ขณะอยู่ในสถานะนี้
Closed	ได้รับการยืนยันจากผู้ใช้งานการดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วอย่างสมบูรณ์	ไม่นับเวลาการดำเนินการตามข้อตกลงใน SLA ขณะอยู่ในสถานะนี้

ตารางที่ 2.2 ตาราง สถานะของ Ticket

ในสถานะต่างๆมีเพียง Open และ Investigate เท่านั้นที่จะเป็นการนับเวลาในการดำเนินงาน และใช้ในการวัดประสิทธิภาพการทำงานและข้อตกลงใน SLA ส่วนสถานะอื่นจะเป็นการหยุดเวลาเอาไว้

สถานะของ Ticket หลังถูกมอบหมายมาให้แผนกอื่นจะเป็น Open ทั้งนี้หลังจากได้รับการมอบหมายงานมา SharePoint Administrator สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

2.5 ทฤษฎี ITIL (Information Technology Infrastructure Library)^{[4][5]}

ITIL ย่อมาจาก Information Technology Infrastructure Library โดยเริ่มจากปี 1980 รัฐบาลอังกฤษมีความคิดริเริ่มที่จะคิดค้น “กระบวนการจัดการงานบริการด้าน IT” ของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีการตั้งคณะทำงานชุดหนึ่งขึ้นมาศึกษาชื่อ The Central Computer and Telecommunication Agency (CCTA) ซึ่งต่อมาได้กลายเป็น Office of Government Commerce (OGC) จนเมื่อเวลาผ่านไปจนถึงปี 1990 คณะทำงานดังกล่าวได้สรุปรายงานรายละเอียดต่างๆ ออกมาเป็นชุดหนังสือในการกระบวนการจัดการการงานบริการด้าน IT ให้มีประสิทธิภาพ โดยชุดหนังสือดังกล่าวถูกเรียกว่า IT Infrastructure Library หรือ ชื่อย่อว่า ITIL และได้มีการประกาศเปิดตัวอย่างเป็นทางการในปีนั้น ซึ่งก็ได้รับกระแสการตอบรับที่ดี

ITIL มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องนับจากที่ได้มีการเปิดตัว ITIL v.1 เมื่อปี 1990 ผ่านมาจนถึงปี 2007 และได้เพิ่มเติมและปรับปรุงเป็น ITIL v.3 เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทคโนโลยีและโลกธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป และล่าสุดในปี 2011 มีการประกาศเปิดตัว ITIL 2011 ขึ้นมา โดยมีการแบ่งรายละเอียดแบ่งออกเป็น 5 หมวดหมู่ ประกอบไปด้วย Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, Continual Service Improvement ซึ่งมีการเรียงลำดับความสำคัญได้อย่างเหมาะสมและมีการเพิ่มมุมมองในส่วนของคุณค่าทางธุรกิจ เพื่อให้ IT สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจอย่างแท้จริง

ITIL เป็น Open Knowledge ที่มีการรวบรวมเป็นเอกสารที่อธิบายถึงแนวทางที่ดีที่สุด (Best Practice) ในด้านการบริหารจัดการโครงสร้างของหน่วยงานด้านไอที (IT Infrastructure) ในเอกสารดังกล่าวจะเป็นการรวบรวมแนวทางปฏิบัติจากหน่วยงานทางด้านไอทีต่างๆ ทั่วโลก เพื่อนำมากำหนดหาแนวทางที่ดีที่สุด

โครงสร้างของ ITIL

1) Service Strategy เป็นกระบวนการในขั้นตอนวางแผนการบริการว่า บริการอะไร ทำไมถึงเลือกการบริการนี้ ค่าใช้จ่ายที่จำเป็นเป็นอย่างไร มีจุดแข็งของการบริการและจุดอ่อนคืออะไร เพื่อให้สามารถจัดลำดับความสำคัญในการลงทุนได้และมีการดำเนินงานที่คุ้มค่างบกับค่าใช้จ่ายที่ลงทุนไปมากที่สุด

2) Service Design เป็นกระบวนการในขั้นตอนการออกแบบเพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าบริการของเราสามารถดำเนินการได้อย่างมีคุณภาพเช่น สามารถจัดการข้อมูลได้อย่าง ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน มีทรัพยากรเพียงพอต่อการบริการและมีการบริการที่เป็นไปตามข้อตกลงเสมอ (SLA) มีการบริการที่มั่นใจได้ว่าคุ้มค่างบกับค่าใช้จ่ายที่ลงทุน มีการบริการที่มั่นใจได้ว่าสามารถรักษาความปลอดภัยในทุกๆด้านได้ เป็นต้น

3) Service Transition เป็นกระบวนการในขั้นตอนวางแผนรองรับสำหรับเหตุการณ์ต่างๆที่อาจเกิดขึ้น กระบวนการสำหรับการรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆในองค์กร กระบวนการรองรับการซ่อมหรือปรับปรุง

4) Service Operation เป็นกระบวนการที่ช่วยในเรื่องของขั้นตอนและวิธีในการดำเนินงาน

5) Continual Service Improvement เป็นกระบวนการที่ช่วยในเรื่องของการพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นโดยมีกระบวนการ 7 ขั้นตอน คือ ระบุสิ่งที่ต้องการปรับปรุง กำหนดตัววัดผล รวบรวมข้อมูล ประมวลผลข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอข้อมูล และ เริ่มกระบวนการปรับเปลี่ยน

โดยจากโครงสร้างของ ITIL ที่มีกระบวนการอยู่หลายส่วนนั้น ส่วนที่ได้ฝึกปฏิบัติสหกิจ คือ ส่วนของ Service Operation และใช้โครงสร้างบางส่วนจาก Service Design

ประโยชน์ของการนำ ITIL มาใช้งาน

- ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ช่วยปรับปรุงระบบการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยกระบวนการ หรือระเบียบขั้นตอนการทำงานเชิงปฏิบัติ
- ช่วยให้หน่วยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับความพึงพอใจจากลูกค้าผู้ให้บริการมากขึ้น อันเนื่องมาจากประสิทธิภาพในการให้บริการที่เป็นระบบ และมีความเป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น
- ช่วยให้องค์กรในส่วนของหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับมาตรฐานสากลเป็นที่ยอมรับจากองค์กร หรือหน่วยงานจากนานาประเทศ
- ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และทักษะการทำงานมากขึ้น
- ช่วยให้บริการขององค์กร มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากคุณลักษณะพิเศษที่มีอยู่แล้วของ ITIL

2.5.1 Service Operation

การดำเนินการ

Event Management: คือกระบวนการที่ช่วยติดตามเหตุการณ์ต่างๆ ที่มีผลกับการให้บริการ ซึ่งอาจใช้คน หรือระบบ Monitoring ในการช่วยตรวจสอบ Hardware, Software, Network เป็นต้น

ภายในกระบวนการ Event Management ในการวิเคราะห์ปัญหาสามารถจำแนกได้ตามนี้ :

- **Request Fulfillment:** กระบวนการที่จะช่วยรับเรื่องความต้องการต่างๆ ของผู้ใช้งาน ที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัญหาการให้บริการ และ อาจเป็นลักษณะขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการให้บริการ หรือการขอการแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการและใช้งาน
- **Incident Management:** กระบวนการนี้ช่วยในการสนับสนุนการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ การเปลี่ยนแปลง หรือเหตุการณ์ใดๆ ที่ทำให้การบริการต้องหยุดชะงัก โดยมุ่งหมายไปที่การแก้ปัญหาให้เร็วที่สุด เพื่อให้การบริการสามารถกลับมาทำงานได้อย่างปกติ

- **Problem Management:** กระบวนการที่ช่วยแก้ไขปัญหามาจากสาเหตุที่แท้จริงเป็นกระบวนการแก้ไขปัญหที่ต่างจาก Incident Management โดยจะเป็นกระบวนการนี้ก็ต่อเมื่อ ปัญหาเดิมที่ถูกแก้ไขเกิดขึ้นซ้ำๆ บ่อยครั้ง แสดงว่าการแก้ปัญหที่ใช้อยู่ขณะนั้นไม่ใช่การแก้ที่สาเหตุที่แท้จริงของปัญหา จำเป็นต้องมีการหาสาเหตุที่แท้จริงและแก้ไข

บุคคลที่เกี่ยวข้อง

Service Desk หรือ Helpdesk กลุ่มคนที่คอยรับการติดต่อจากผู้ใช้งาน คอยช่วยแก้ปัญหาในเบื้องต้น และประสานงานกับหน่วยบริการต่างๆ

Technical Management กลุ่มคนที่ช่วยดูแลเทคนิคเฉพาะทางต่างๆ เช่น มีหน้าที่ดูแลระบบและจัดการปัญหากรณี help desk ไม่สามารถแก้ไขปัญหในเบื้องต้นได้

2.5.2 Service SLA (Service Level Agreement)

SLA คือ หนึ่งในแนวทางการทำงานใน SLA เป็นข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า โดยละเอียด เพื่อเป็นข้อตกลงในการบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและตรงตามการบริการที่ได้รับไว้โดยใน SLA จะระบุอย่างละเอียดว่ามีอะไรบ้าง เราต้องแก้ปัญหาตามที่ระบุลูกค้าไม่สามารถเร่งให้เสร็จก่อนเวลาหรือ เรียกค่าเสียหายเพื่อรับผิดชอบใดๆ ได้หากยังอยู่ภายในเงื่อนไขข้อตกลง แต่หากเราไม่สามารถบริการได้ตามข้อตกลงที่ระบุไว้จะถือว่าผิดข้อตกลงและอาจมีการเรียกค่าเสียหายได้

ข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า (SLA) ไม่มีกฎข้อบังคับ หรือรูปแบบข้อตกลงที่ตายตัว ในแต่ละบริษัทหรือหน่วยงานใดๆ สามารถมี SLA ที่แตกต่างกันได้หลายแบบและมีหลาย SLA ได้ใน 1 การดำเนินงาน โดยระบบ SharePoint Service ของบริษัท เรวิตีเทคโนโลยี จำกัด มีดังนี้

2.5.2.1 การวิเคราะห์ความสำคัญของปัญหา

เมื่อมีการมอบหมายงาน จาก SharePoint Helpdesk เข้ามามากกว่า 1 ปัญหาขึ้นไปจะต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาเพื่อแก้ไขปัญหามีระดับความสำคัญสูงกว่าก่อน โดยอันดับแรกควรเรียงลำดับจากประเภทของปัญหาหาก่อนคือ Service Request มีความสำคัญน้อยที่สุด ตามด้วย Incident และ Problem มีความสำคัญมากที่สุด จากนั้นจึงเรียงตามลำดับความสำคัญและความเร่งรีบของปัญหา เรียกว่า Priority โดย Priority สามารถได้จากสูตร

$$\text{Priority} = \text{Impact} * \text{Urgency}$$

Impact คือผลกระทบ โดยจัดเป็นกลุ่มดังนี้

- Small = ปัญหาที่มีผลกระทบกับคนเดียวหรือมากกว่าเล็กน้อย
- Medium = ปัญหาที่มีผลกระทบกับบุคคลกลุ่ม หรือมีผลกระทบเป็นแผนก
- Large = ปัญหาที่มีผลกระทบกับบุคคลหลายกลุ่ม หลายแผนก หรือทั้งองค์กร

Urgency คือความเร่งรีบโดยหากไม่มีการระบุเวลาที่ปัญหาควรถูกแก้ไขเมื่อใด จะถือว่า Urgency เป็น Low และหากเมื่อมีการกำหนดเวลาที่แน่นอน Urgency จะมีค่าตั้งแต่ Medium ขึ้นไปโดยขึ้นอยู่กับผู้ที่แก้ไขปัญหานั้นว่าจะวิเคราะห์ให้ Urgency อยู่ในระดับใด

*ทั้งนี้การกำหนด Impact หรือ Urgency ขึ้นอยู่กับการวิเคราะห์ของผู้เปิด Ticket ด้วยเช่นกัน เช่น Urgency มีการกำหนดเวลาแต่เวลามีมากถึง 1 ปี และตัวปัญหาวิเคราะห์แล้วสามารถจัดการได้ไม่ยากนัก Urgency อาจถูกกำหนดเป็น Low ได้เช่นกัน

		Urgency		
		High	Medium	Low
Impact	Large	Critical	High	Medium
	Medium	High	Medium	Medium
	Small	Medium	Medium	Low

ตารางที่ 2.3 ตาราง Priority

สถานะความสำคัญของปัญหาในตอนที่ยอมหมายมา SharePoint Helpdesk อาจมีการกำหนดสถานะมาให้เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ SharePoint Administrator สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

2.5.2.2 ข้อกำหนดเกี่ยวกับเวลา

หลังจากได้รับ Ticket จาก SharePoint Helpdesk ระยะเวลาในการดำเนินงานจะขึ้นอยู่กับสถานะใน Ticket โดยจะมีเพียง 2 สถานะ คือ Open และ Investigate ที่จะนับเวลาทำงาน

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

ตารางที่ 2.4 ตารางกำหนดเวลาในการให้บริการแต่ละส่วนของบริษัท เรโวลิวเทค จำกัด

ระยะเวลาในการทำงาน (Duration) และการตอบกลับ (Responded Time) จะถูกนับตั้งแต่สถานะเป็น Open แต่จะไม่นับเวลาในกรณีที่ในวันหยุดหรือเวลาที่เกินกว่าช่วงเวลาในการทำงาน หลังจากถึงเวลาในการทำงานอีกครั้งเวลาจึงถูกนับต่อไป

บทที่ 3

แผนงานการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน

3.1 แผนการปฏิบัติงาน

แผนปฏิบัติสหกิจศึกษา

หัวข้องาน	เดือนที่ 1	เดือนที่ 2	เดือนที่ 3	เดือนที่ 4
เรียนรู้บทบาท SharePoint System Engineer				
เรียนรู้บทบาท IT Helpdesk				
เรียนรู้บทบาท SharePoint Admin Support ในงาน โปรเจกต์จริง				
ศึกษาระบบโปรแกรม Service desk plus และ SharePoint เพื่อในการทำงาน				
ศึกษาการทำงานจากการ Support งานของลูกค้า				
จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องและจัดทำรูปเล่ม				

ตารางที่ 3.1 ตารางปฏิบัติงานในโครงการ

3.2 รายละเอียดงานโครงการ

3.2.1 SharePoint Administrator

ข้าพเจ้าได้อยู่ในส่วนงานของ SharePoint Administrator มีการปฏิบัติงานไปในด้านการบริการการแก้ไขและดำเนินการตามคำร้องขอของผู้ใช้งาน ที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ Microsoft SharePoint เพื่อให้สามารถใช้งานผลิตภัณฑ์ได้อย่างปกติและราบรื่น

3.2.2 งานอื่นๆ

3.2.2.1 จัดทำเอกสาร Monthly Report เอกสารเกี่ยวกับ ฐานข้อมูล และเอกสารอื่นๆที่ใช้
สำหรับการประชุม

3.2.2.2 ในช่วงระหว่างการปฏิบัติงานมีการ Migrate ระบบจึงได้มีการช่วยในการเก็บข้อมูล
และทำ สำรอง ข้อมูล

3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลปัญหาและความต้องการของผู้ใช้งาน จาก E-mail ที่ได้รับการมอบหมายจาก
SharePoint Helpdesk

3.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ในส่วนงานที่ทำเป็นงานส่วนหนึ่งของ บริษัท เรโวลิก เทคโนโลยี จำกัด ในการบริการ SharePoint
Support ให้กับลูกค้า โดยจัดการดูแลให้ ผลิตภัณฑ์ Microsoft SharePoint สามารถทำงานได้อย่าง
เป็นปกติเสมอ บริการให้คำปรึกษาและ บริการอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับ SharePoint โดยสิ่งที่ลูกค้า
ต้องการจะถือเป็นคำร้องขอและจะมีการดำเนินการตามคำร้องขอแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ SharePoint
Helpdesk, Technician

SharePoint Helpdesk: จะเป็นส่วนแรกที่ได้รับคำร้องขอจากลูกค้าที่เป็นผู้ใช้งาน ทำการเปิด Ticket
และ แก้ไขปัญหาเบื้องต้น หากปัญหาจำเป็นต้องใช้ความรู้เฉพาะทาง SharePoint Helpdesk มีหน้าที่
วิเคราะห์และส่งปัญหาไปยังตำแหน่งที่เหมาะสม (Technician) และ คอยติดตามการทำงานจนคำร้อง
ขอได้รับการดำเนินการเสร็จสิ้น

SharePoint Administrator: เป็น Technician ที่แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับ SharePoint โดยตรงมีหน้าที่
จัดการกับปัญหา หรือคำร้องขอใดๆเกี่ยวกับ SharePoint ที่ SharePoint Helpdesk ไม่สามารถแก้ไข
ได้ โดยคำร้องขอที่มาจากผู้ใช้งาน นั้นสามารถเป็นไปได้ในทุกๆมุมของ SharePoint ซึ่งหมายความว่า
ปัญหามีทั้งแบบซ้ำๆและแบบไม่ซ้ำหลายรูปแบบ โดยจากการศึกษาศึกษามีคำร้องขอเกี่ยวกับ
เรื่องต่างๆ ดังนี้

1. ผู้ใช้งาน Permission: ส่วนใหญ่จะเป็นคำร้องขอมากกว่าปัญหาเกี่ยวกับผู้ใช้งาน คำร้องขอเกี่ยวกับผู้ใช้งาน เช่น Grant Permission, Delete Permission, Edit Permission, Check Permission
2. Document: คำร้องขอเกี่ยวกับ Document เช่น ไม่สามารถ Upload หรือ Delete Document ได้, เอกสาร Document ที่เราเป็นคน Create ไม่ถูกต้อง หรืออ่านไม่ได้, การจัดทำเอกสารรายเดือน
3. Application: คำร้องขอเกี่ยวกับ Application เช่น Webpart Error, หน้าเว็บไซต์ไม่สามารถใช้งานได้เนื่องจากเป็น Link เก่า หรือมีการ Lock Site เอาไว้, การแสดงผลไม่ครบหรือไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน
4. Other: คำร้องขอเกี่ยวกับ Other เช่น ต้องการคำแนะนำ, ต้องการ manual

การดำเนินงานจะเป็นไปตาม ITIL ในเรื่องของ SLA เพื่อเป็นการจัดการระบบทำงานเช่น ลำดับการทำงานก่อน – หลังหรือระยะเวลาในการทำงาน และเป็นการวัดผลในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยวิธีการดำเนินการหรือแก้ไขปัญหาตามคำร้องขอของผู้ใช้งาน ดังต่อไปนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการหรือแก้ไขปัญหาจากปัญหาหลากหลายรูปแบบดังที่กล่าวข้างต้น

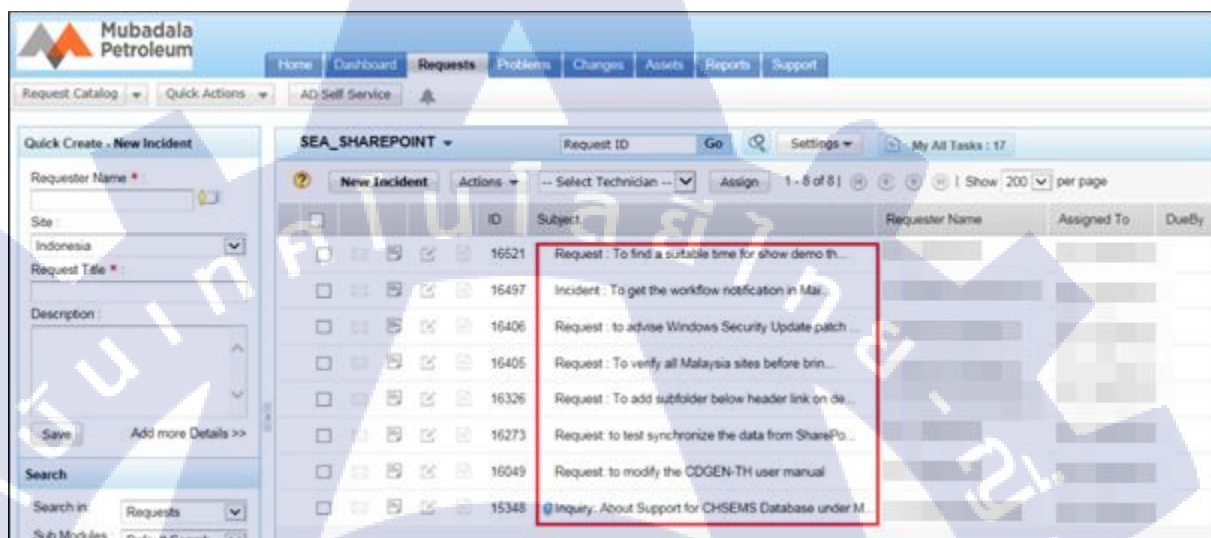
3.3.1 คำร้องขอเกี่ยวกับ User Permission

หลังได้รับการมอบหมายคำร้องขอของผู้ใช้งาน จาก SharePoint Helpdesk แล้วนั้น จะต้องมีการตรวจสอบว่าผู้ที่ต้องการให้กระทำการนั้น คือใคร, ใครเป็นคน Approved, Grant เข้าไปที่ไหน, เพื่ออะไร (โดยปกติเหตุผลส่วนนี้จะระบุอยู่ในคำร้องขออยู่แล้ว) หากขาดไปสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะต้องมีการดำเนินการให้เรียบร้อยก่อน เช่น มีการร้องขอให้ Delete Permission คนหนึ่ง แต่ผู้ร้องขอไม่ใช่ตำแหน่งที่มีอำนาจครอบคลุมส่วนนั้น และไม่มีสิ่งยืนยันว่าคำร้องขอนี้ได้รับการ Approved แล้ว จะต้องมีการขออนุมัติในการขอ Approved จากผู้มีอำนาจในส่วนนั้นก่อน จึงดำเนินการตามคำร้องขอได้

3.3.1.1 Request for Grant Permission

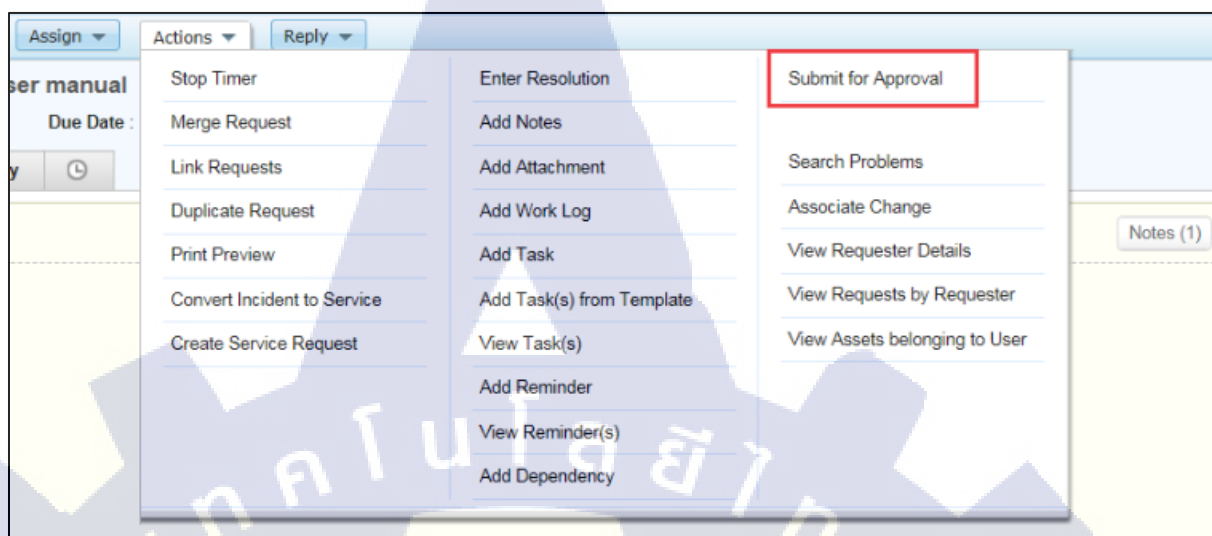
เป็นขั้นตอนร้องขอการ Approved เรื่องต่างๆที่เกี่ยวกับ Permission จากผู้ที่มีสิทธิ์ Approved ในเรื่องนั้นๆ เช่น Manager, Senior Manager

- 1) ในหน้า Service Desk Plus เลือก Ticket ที่จำเป็นต้องมีการขอ Approved



ภาพที่ 3.1 เลือก Ticket ที่ต้องการขอ Approve

2) ในหน้า Ticket ด้านขวา กดเลือก Action > Submit for Approval

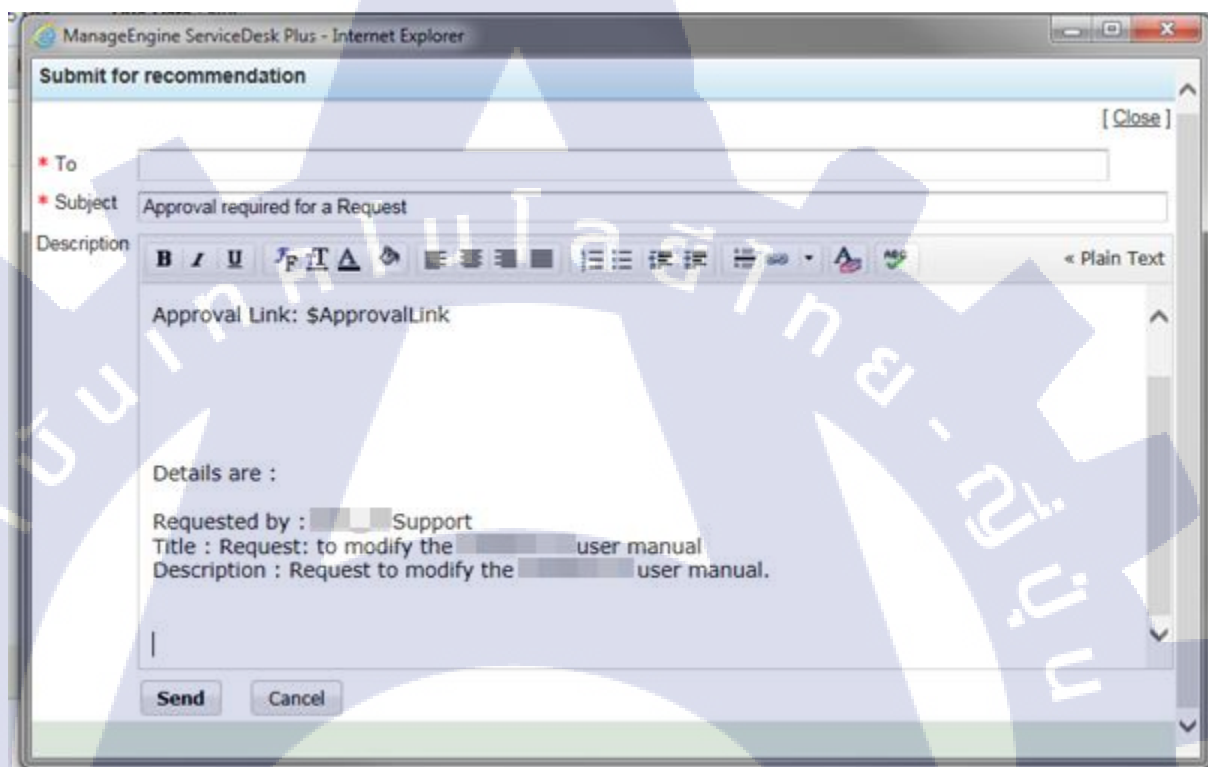


ภาพที่ 3.2 เลือก Action เพื่อส่งคำขอ

3) เนื้อหาในป๊อปอัพ

- ในช่อง To ใส่ชื่อหรือ E-mail ของผู้ที่เราต้องการส่งคำขอ Approve
- ในช่อง Subject คือหัวข้อเรื่อง

หลังจากใส่ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว กด Send



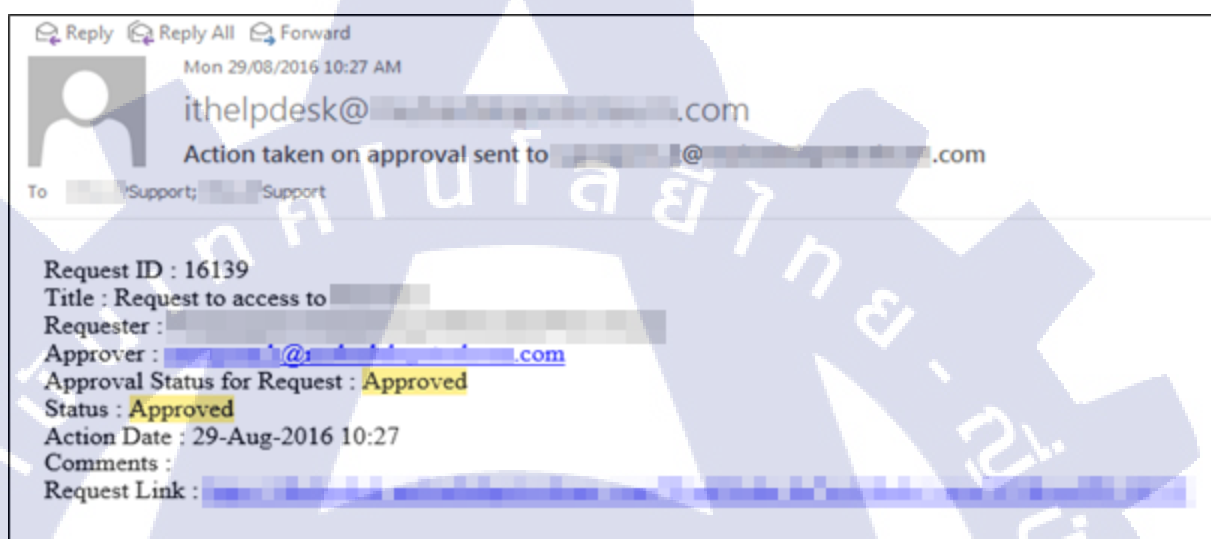
ภาพที่ 3.3 กรอกข้อมูล

4) รอ E-mail ตอบกลับ โดยจะมีการตอบกลับผ่าน Outlook เช็ก E-mail

สถานะ Approval Status for Request คือ ผู้มีสิทธิ์ Approve ตกลงอนุญาต (Approved) หรือไม่

สถานะ Status คือ ณ ตอนนี้อำนาจขออนุมัติมีสถานะเป็นอย่างไร เช่น Approved, Pending

หากทั้ง 2 สถานะได้รับการ Approved จึงจะดำเนินการตามคำร้องขอได้ทันที

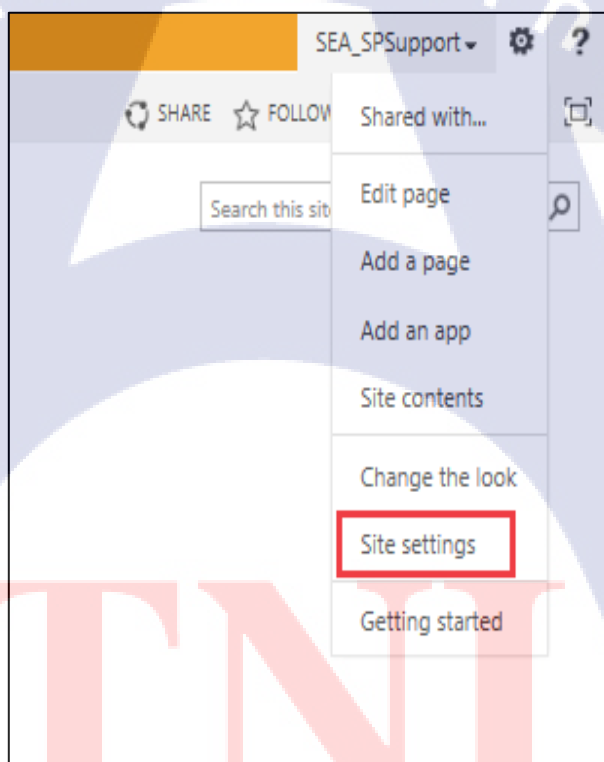


ภาพที่ 3.4 เช็กคำขอ Approve จาก E-mail

3.3.1.2 Check Permission

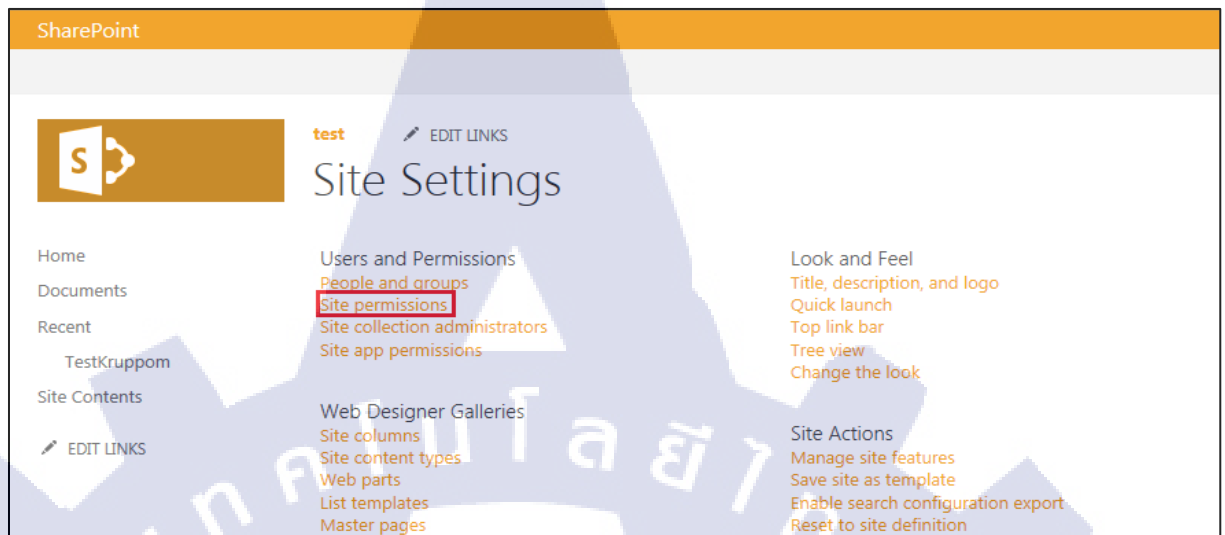
ก่อนจะทำการใดๆไม่ว่าจะเป็น Grant Permission, Delete Permission, Edit Permission จะต้องมีการเช็ค Permission ของบุคคลที่กำลังจะถูกระทำนั้นก่อนว่า ณ ขณะนั้น Permission ของเขาเป็นอย่างไรเพื่อความปลอดภัยและการสื่อสารที่ตรงกัน เช่น ต้องการ Grant นาย A ไปยัง SharePoint หนึ่งใน Group ชื่อว่า Administrator แต่จากการเช็ค พบว่านาย A อยู่ใน Group นั้นอยู่แล้ว หมายความว่าต้องมีการสื่อสารกับผู้ใช้งานใหม่

- 1) ในหน้า SharePoint ที่ต้องการเช็ค Permission กดเลือก  > Site Settings



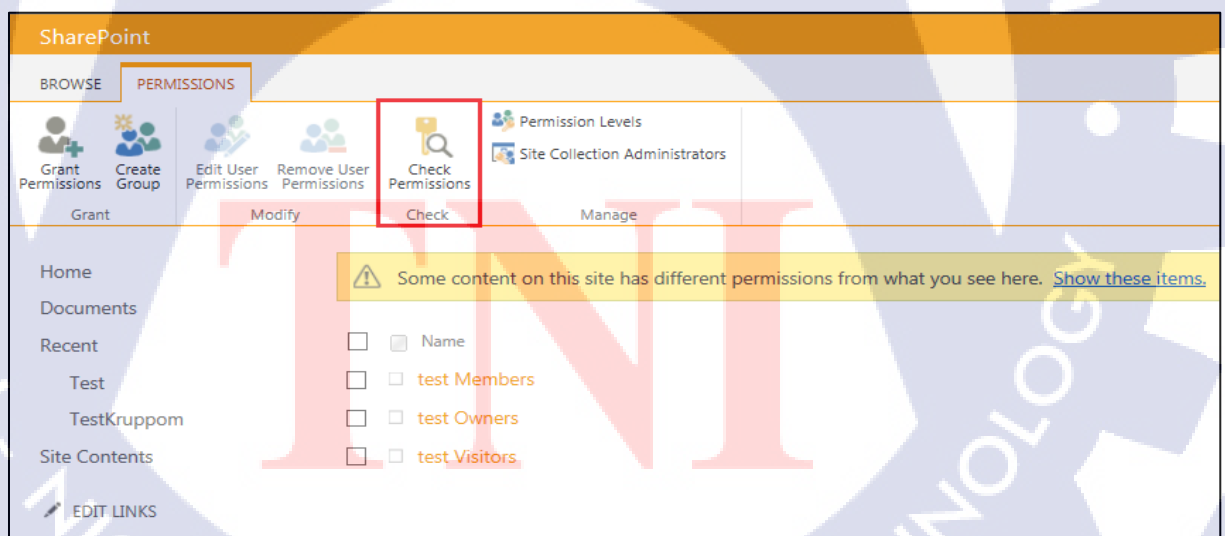
ภาพที่ 3.5 ไปที่ Site Setting

2) ในหน้า Site Settings กดเลือก Site Permission



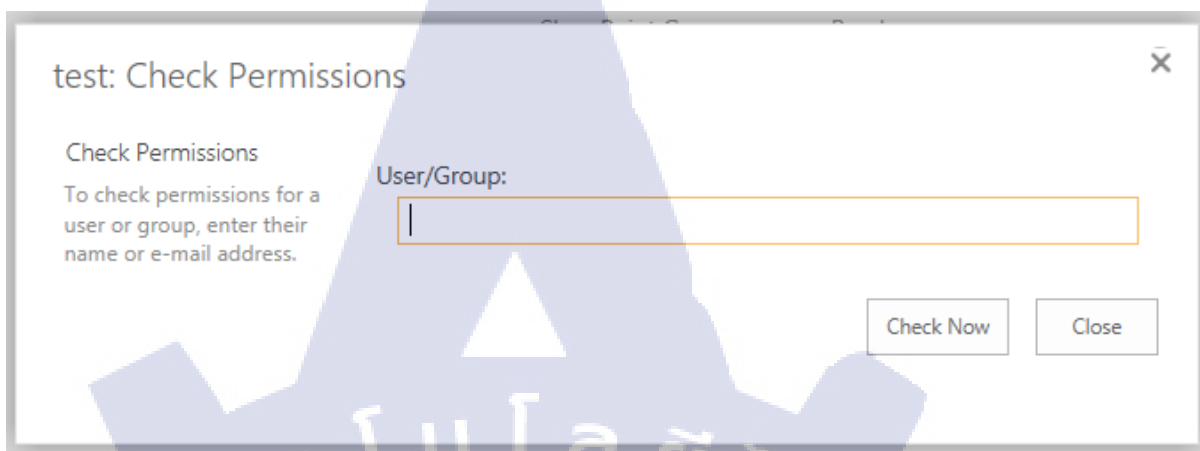
ภาพที่ 3.6 ไปที่ Site Permission

3) ในหน้า Site Permission จะเห็น Permission ที่แบ่งเป็น Group ต่างๆ ของ SharePoint นั้น
กดเลือกที่ Check Permissions



ภาพที่ 3.7 Check Permissions

- 4) ใส่ชื่อ หรือ E-mail หรือ Group ที่ต้องการค้นหา และกด Check Now



test: Check Permissions

Check Permissions

To check permissions for a user or group, enter their name or e-mail address.

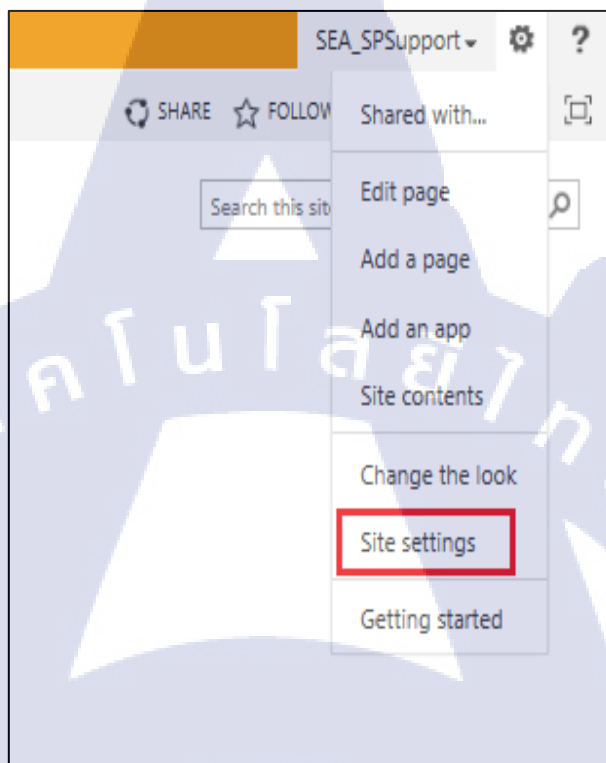
User/Group:

Check Now Close

ภาพที่ 3.8 ใส่ข้อมูลที่ต้องการค้นหา

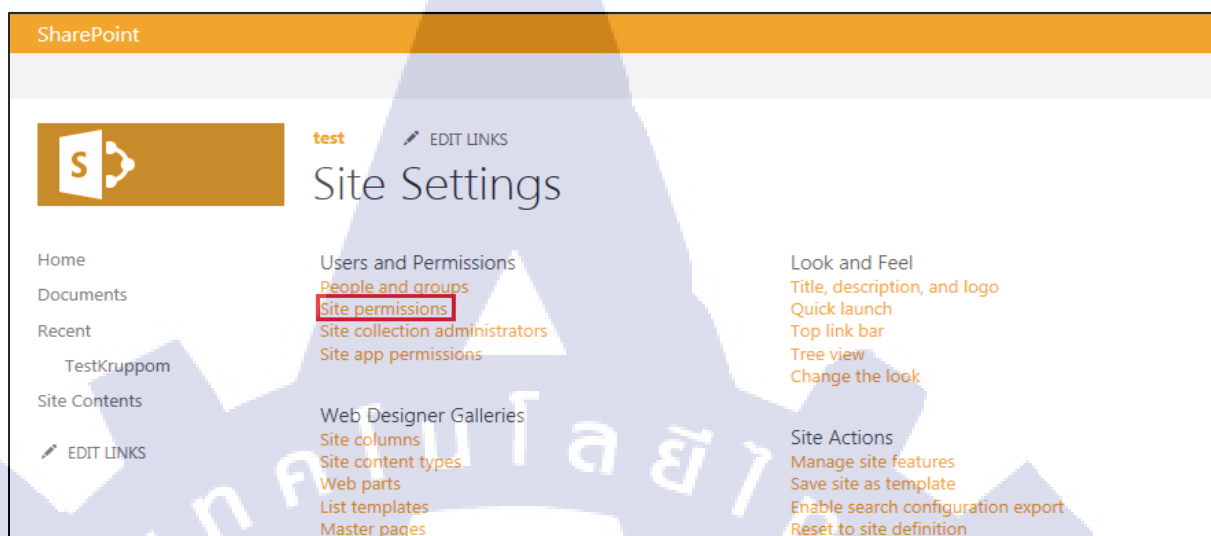
3.3.1.3 Grant Permission

- 1) ในหน้า SharePoint ที่ต้องการ Grant Permission กดเลือก  > Site Settings



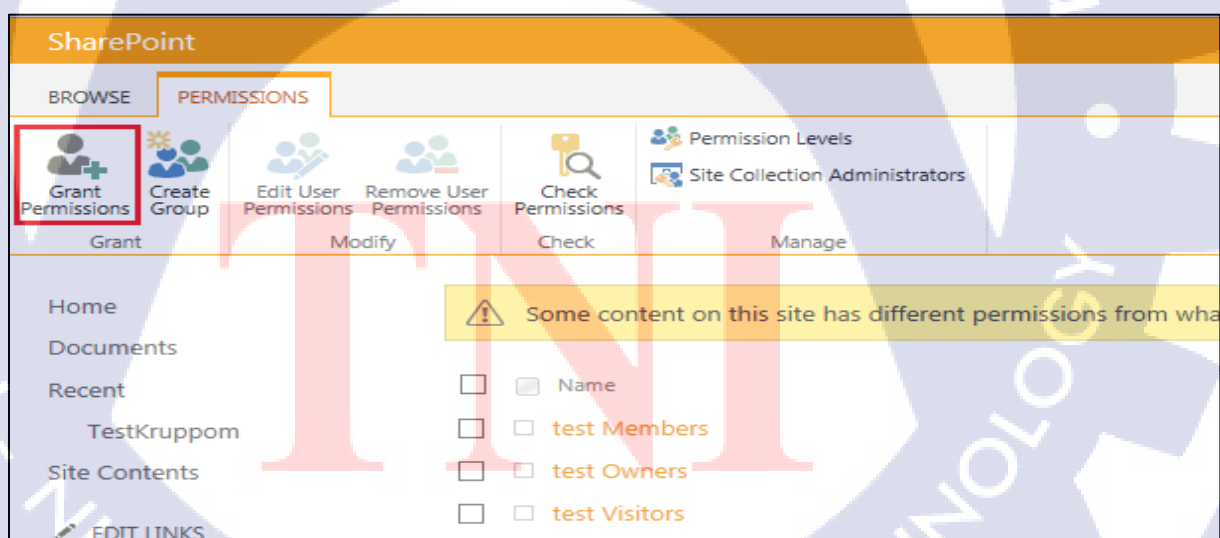
ภาพที่ 3.9 ไปที่ Site Setting

2) ในหน้า Site Settings กดเลือก Site Permission



ภาพที่ 3.10 ไปที่ Site Permission

3) ในหน้า Site Permission จะเห็น Permission ที่แบ่งเป็น Group ต่างๆ ของ SharePoint นั้น
กดเลือกที่ Grant Permissions

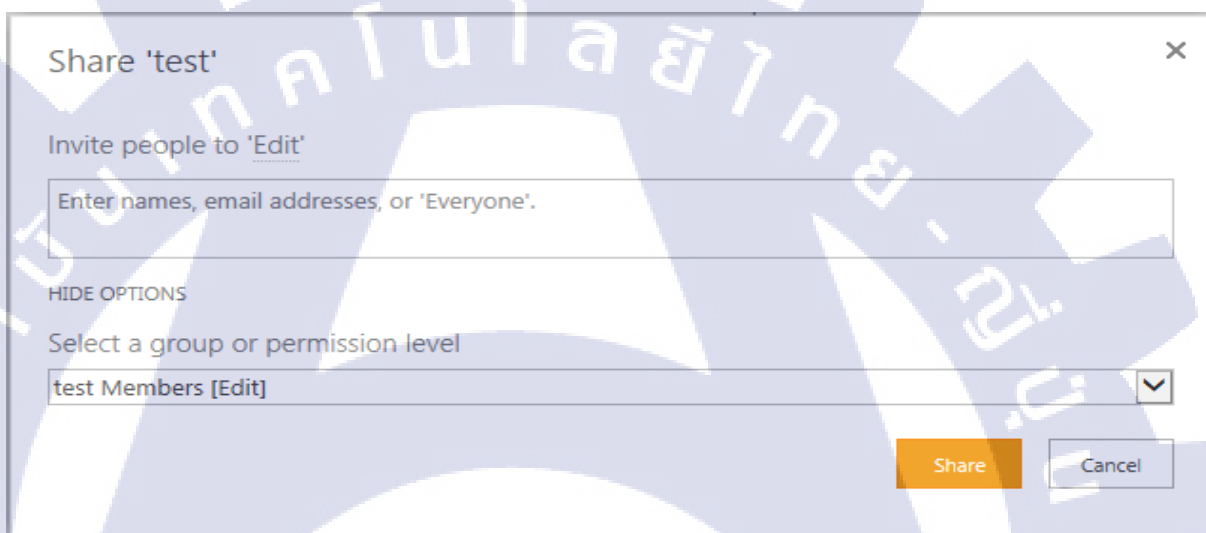


ภาพที่ 3.11 ไปที่ Grant Permission

4) เนื้อหาในป๊อปอัพ

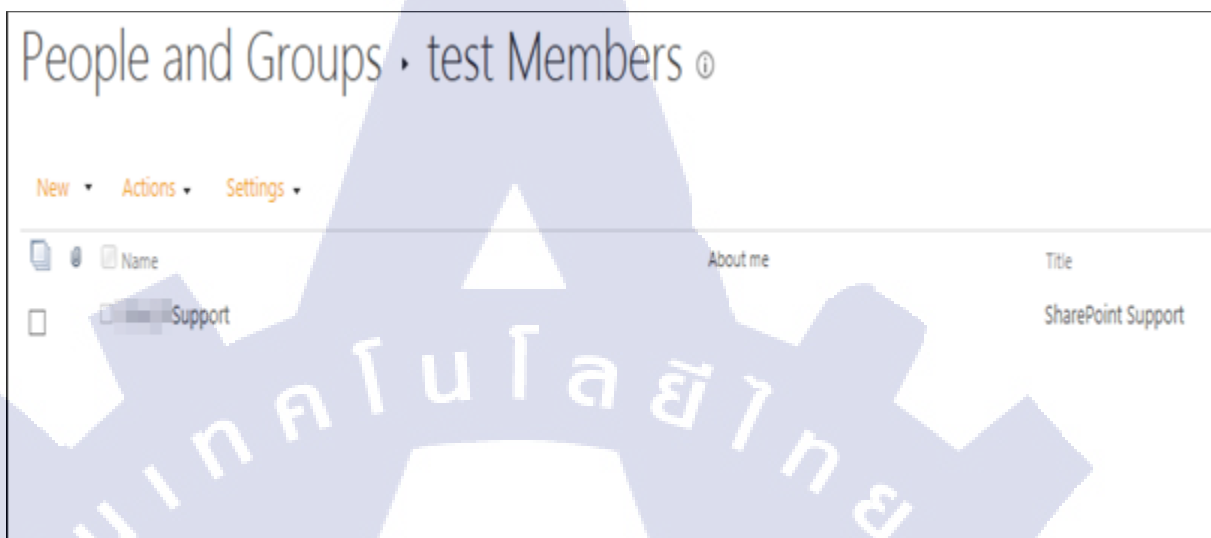
- ใน Invite people ใส่ชื่อ หรือ E-mail ของผู้ที่ต้องการ Grant เข้าไป โดยหากเราไม่ได้เลือก Option ด้านล่างจะเป็นการ Grant สิทธิ์ให้กับบุคคลนั้น โดยไม่ได้อยู่ใน Group ใดๆเลย
- ในส่วนของ Option ด้านล่างเป็นการเลือก Group ว่าต้องการ Grant บุคคลที่เลือกไปอยู่ใน Group ใด

เมื่อใส่ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว Share



ภาพที่ 3.12 กำหนดสิทธิ์ /เลือก Group

- 5) ตรวจสอบอีกครั้งโดยการเข้าไปที่ Group ที่เราเพิ่งทำการ Grant ไป ว่ามีบุคคลที่ถูกต้องอยู่ใน Group เรียบร้อยแล้ว

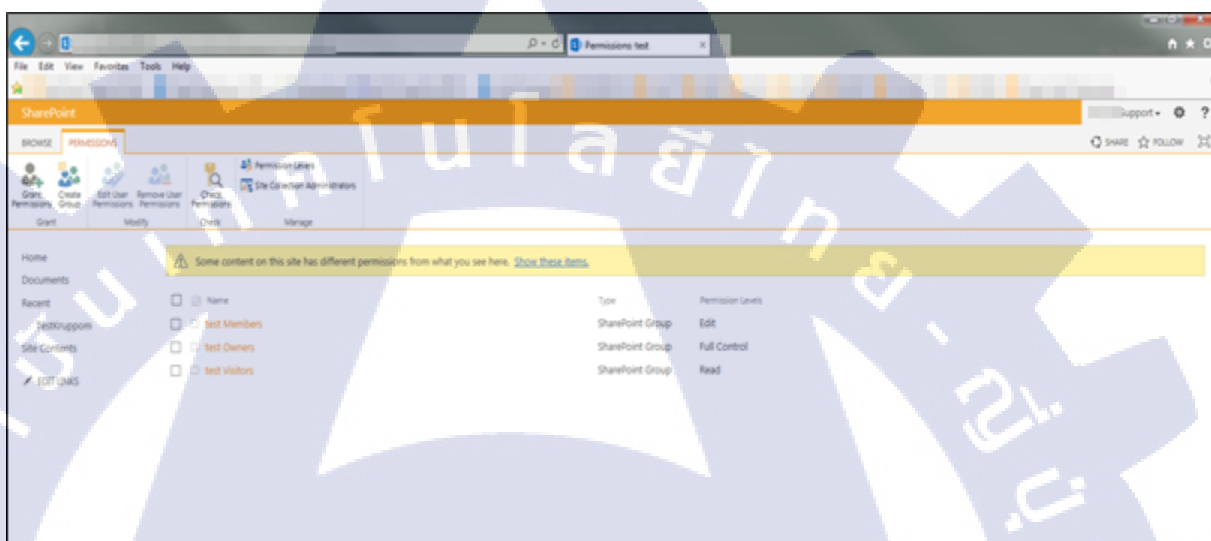


ภาพที่ 3.13 ตรวจสอบใน Group

3.3.1.4 Delete Permission

ในขั้นตอนที่ 1 และ 2 สามารถทำตามขั้นตอนที่ 1 และ 2 ในเรื่อง Grant Permission ได้เลย

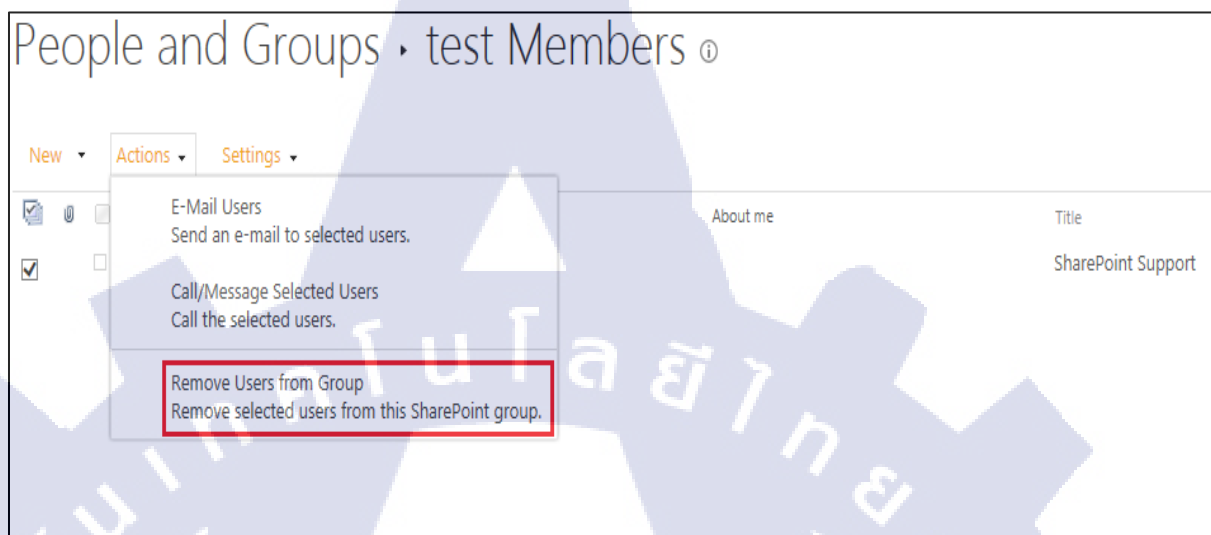
- 1) ในหน้า Site Permission เลือก Group ที่มีบุคคลที่ต้องการ Delete Permission อยู่ หากไม่ทราบถึง Group ที่บุคคลนั้นอยู่สามารถทำตามขั้นตอนในส่วนของการ Check Permission เพื่อดู Group ที่อยู่ได้



ภาพที่ 3.14 เลือก Group ที่ต้องการ

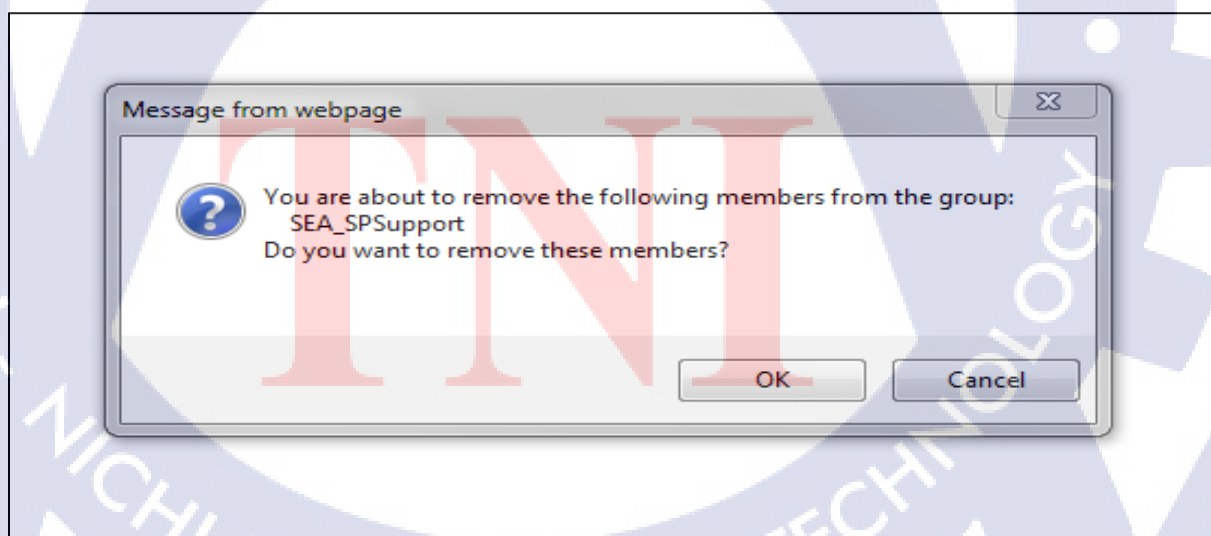
- 2) ในหน้า Group Select บุคคลที่ต้องการ Delete Permission จากนั้นทางด้านบน

กดเลือก Actions > Remove User from Group



ภาพที่ 3.15 เลือกบุคคลที่ต้องการลบ

- 3) จะมีหน้าต่างป๊อปอัพเพื่อยืนยันการลบ กดเลือก OK หรือ Enter จะเป็นการลบบุคคลนั้นออกไปจาก Group ตรวจสอบอีกครั้งว่าไม่มีบุคคลนั้นอยู่ใน Group แล้ว

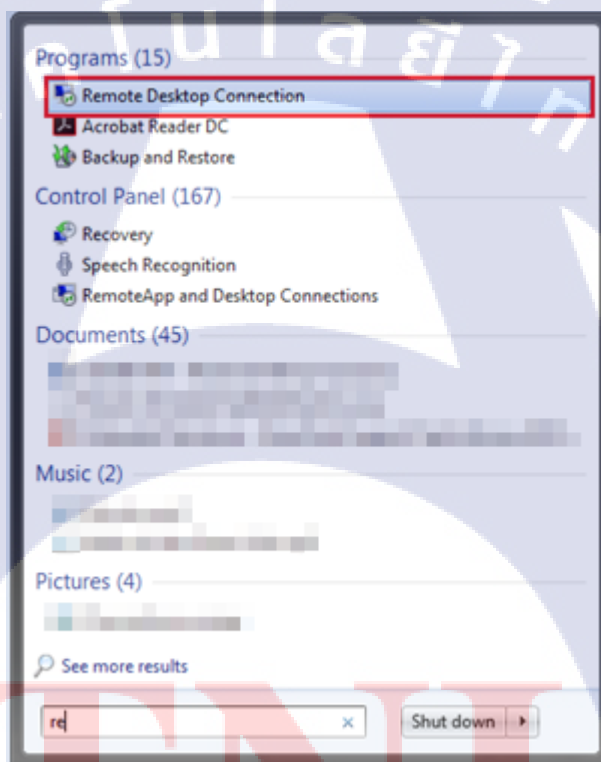


ภาพที่ 3.16 ยืนยันการลบ

3.3.2 Monthly Report

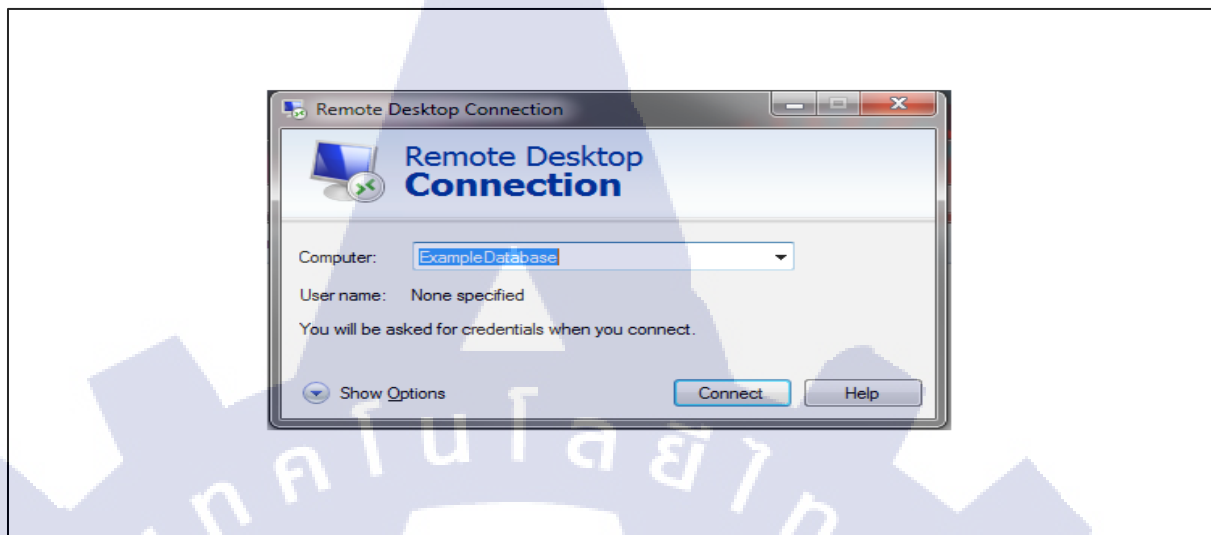
เป็นการเก็บข้อมูลจากแต่ละ Server รายเดือนเพื่อตรวจสอบถึงสถานะต่างๆ ของ Server เพื่อใช้ในการประเมินสถานะของ Server ปัจจุบัน

- 1) ทำการ Remote ไปยังแต่ละ Server โดยใช้โปรแกรม Remote Desktop Connection โดยปกติใน Windows จะมีโปรแกรมนี้อยู่แล้วกดเลือกที่ Start และค้นหาโปรแกรมได้ทันที ส่วนใน Windows 8 ปุ่มค้นหาทำได้โดยการนำเคอร์เซอร์ไปชี้ที่มุมบนขวาของหน้าจอ



ภาพที่ 3.17 ค้นหาโปรแกรมสำหรับ Remote

- 2) ใส่ชื่อของ ฐานข้อมูล ที่ต้องการ Remote และกด Connect



ภาพที่ 3.18 ใส่ ฐานข้อมูล ที่ต้องการ

- 3) หลัง Remote เข้าไปค้นหาโปรแกรมชื่อ SQL Server Management และกดเลือกเพื่อเปิดโปรแกรม



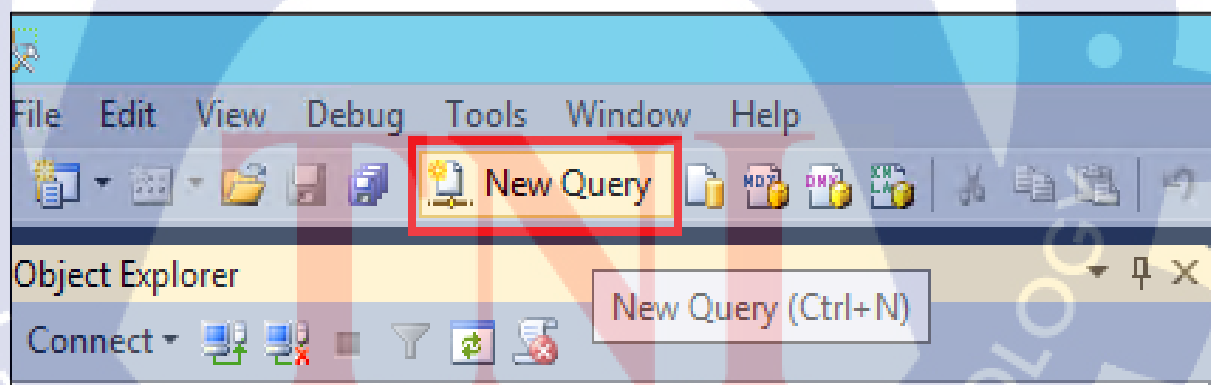
ภาพที่ 3.19 เปิดโปรแกรม SQL Server Management

- 4) หลังเปิดโปรแกรมจะมีหน้าต่างให้เลือก Server ที่จะใช้ โดยส่วนใหญ่ค่าที่เป็น Default เป็น Server ของ ฐานข้อมูล ที่เรากำลัง Remote อยู่ ณ ขณะนั้นอยู่แล้ว กด Connect



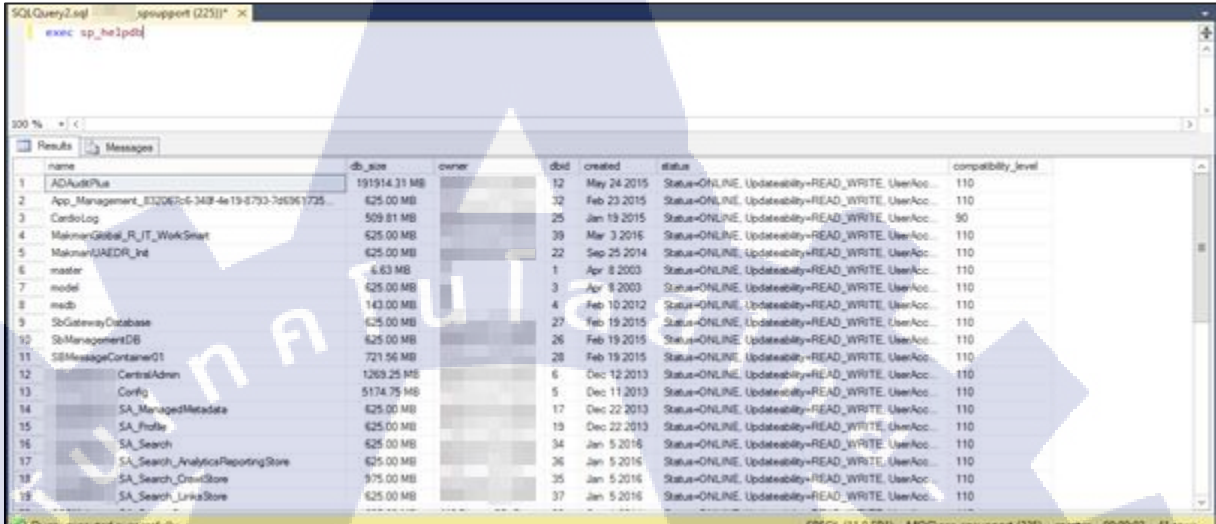
ภาพที่ 3.20 Connect ไปยังเซิร์ฟเวอร์

- 5) บริเวณแถบด้านบน กดเลือก New Query



ภาพที่ 3.21 กดเลือก New Query

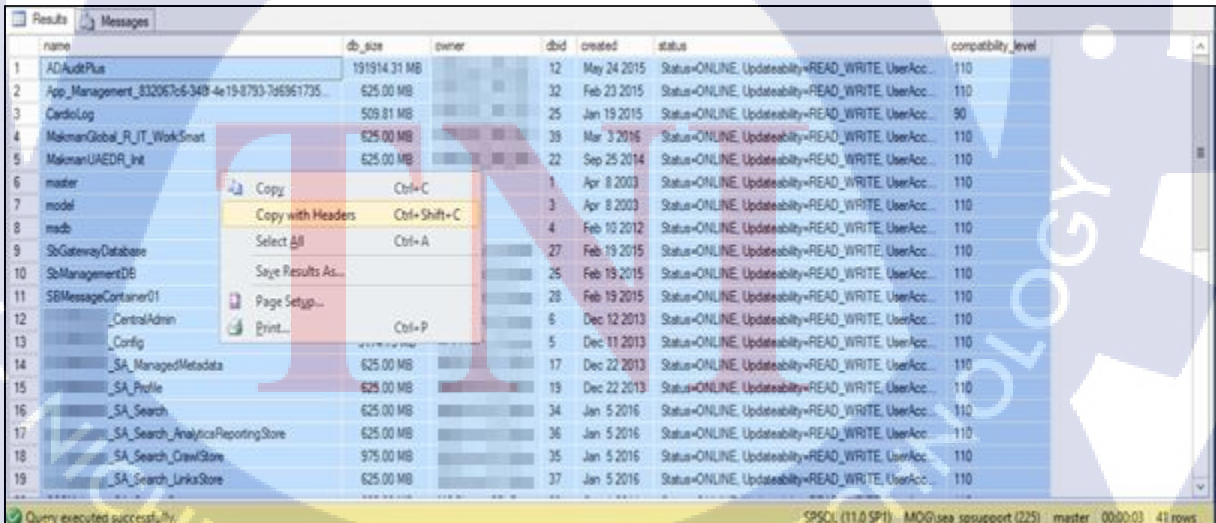
- 6) จะได้หน้าใหม่สำหรับการใส่ Code SQL พิมพ์ exec sp_helpdb จากนั้นกด Execute หรือ กด F5 เพื่อรัน จะได้ข้อมูลว่ามีฐานข้อมูล อะไรบ้าง, ใช้ข้อมูลไปขนาดเท่าไร, Owner เป็นใคร, id, สร้างเมื่อไหร่, Status, Compatibility Level



	name	db_size	owner	dbid	created	status	compatibility_level
1	ADAuditPlus	191914.31 MB		12	May 24 2015	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
2	App_Management_832067c6-348f-4e19-8793-7d6961735...	625.00 MB		32	Feb 23 2015	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
3	CardioLog	509.81 MB		25	Jan 19 2015	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	90
4	MakmanGlobal_RJT_WorkSmart	625.00 MB		39	Mar 3 2016	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
5	MakmanUAEDR_Int	625.00 MB		22	Sep 25 2014	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
6	master	6.63 MB		1	Apr 8 2003	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
7	model	625.00 MB		3	Apr 8 2003	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
8	msdb	143.00 MB		4	Feb 10 2012	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
9	SoGatewayDatabase	625.00 MB		27	Feb 19 2015	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
10	SoManagementDB	625.00 MB		26	Feb 19 2015	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
11	SBMessageContainer01	721.56 MB		28	Feb 19 2015	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
12	CentralAdmin	1269.25 MB		6	Dec 12 2013	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
13	Config	5174.75 MB		5	Dec 11 2013	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
14	SA_ManagedMetadata	625.00 MB		17	Dec 22 2013	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
15	SA_Profile	625.00 MB		19	Dec 22 2013	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
16	SA_Search	625.00 MB		34	Jan 5 2016	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
17	SA_Search_AnalyticsReportingStore	625.00 MB		36	Jan 5 2016	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
18	SA_Search_CrawlStore	975.00 MB		35	Jan 5 2016	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
19	SA_Search_LinkStore	625.00 MB		37	Jan 5 2016	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110

ภาพที่ 3.22 ใส่คำสั่ง SQL

- 7) คลุมทั้งหมด > กดเลือกขวา > เลือก Copy with header



	name	db_size	owner	dbid	created	status	compatibility_level
1	ADAuditPlus	191914.31 MB		12	May 24 2015	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
2	App_Management_832067c6-348f-4e19-8793-7d6961735...	625.00 MB		32	Feb 23 2015	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
3	CardioLog	509.81 MB		25	Jan 19 2015	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	90
4	MakmanGlobal_RJT_WorkSmart	625.00 MB		39	Mar 3 2016	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
5	MakmanUAEDR_Int	625.00 MB		22	Sep 25 2014	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
6	master	6.63 MB		1	Apr 8 2003	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
7	model	625.00 MB		3	Apr 8 2003	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
8	msdb	143.00 MB		4	Feb 10 2012	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
9	SoGatewayDatabase	625.00 MB		27	Feb 19 2015	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
10	SoManagementDB	625.00 MB		26	Feb 19 2015	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
11	SBMessageContainer01	721.56 MB		28	Feb 19 2015	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
12	CentralAdmin	1269.25 MB		6	Dec 12 2013	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
13	Config	5174.75 MB		5	Dec 11 2013	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
14	SA_ManagedMetadata	625.00 MB		17	Dec 22 2013	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
15	SA_Profile	625.00 MB		19	Dec 22 2013	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
16	SA_Search	625.00 MB		34	Jan 5 2016	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
17	SA_Search_AnalyticsReportingStore	625.00 MB		36	Jan 5 2016	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
18	SA_Search_CrawlStore	975.00 MB		35	Jan 5 2016	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110
19	SA_Search_LinkStore	625.00 MB		37	Jan 5 2016	Status=ONLINE, Updateability=READ_WRITE, UserAcc...	110

ภาพที่ 3.23 คัดลอกข้อมูล

- 8) นำข้อมูลทั้งเก่าและใหม่ลงไปใน Microsoft Excel โดยข้อมูลที่เราต้องการเปรียบเทียบของเก่าใหม่นั้น คือ ฐานข้อมูล Size ในข้อมูลเก่านั้นจะมีข้อมูลของเดือน December ซึ่งเป็นข้อมูลการใช้งาน ฐานข้อมูล ครั้งแรก คอลัมน์ นี้จะไม่มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบปัจจุบันกับการใช้งานตั้งแต่ครั้งแรก และ 2 เดือนถัดมาคือการเปรียบเทียบระหว่างเดือนปัจจุบันและเดือนก่อน

จากตารางตัวอย่างข้อมูลที่ได้มาใหม่ก็จะเป็นข้อมูลของเดือนใหม่ ดังนั้น คอลัมน์ July จะต้องถูกลบออกและมีคอลัมน์ September เพิ่มเข้ามา

OLD DATA					NEW DATA				
Database Size (MB)					name	db_size	owner	dbid	created status compatibility_level
Database	Dec-15	Jul-16	Aug-16	% growth	ADAuditP	191914.31		12	May 24 2011 Status=ON 110
81_APP	237.94	237.94	237.94	0	App_Man	625		32	Feb 23 2011 Status=ON 110
Applicatio	48.75	48.75	48.75	0	CardioLog	509.81		25	Jan 19 2011 Status=ON 90
Bdc_Serv	15.31	15.31	15.31	0		625		39	Mar 3 2011 Status=ON 110
EDMS_Tra	372.38	372.38	372.38	0		625		22	Sep 25 2011 Status=ON 110
IT_APP	10891.94	22122.94	22200.94	0.44	master	6.63		1	Apr 8 2001 Status=ON 110
Managed	23.88	23.88	23.88	0	model	625		3	Apr 8 2001 Status=ON 110
Master	7.75	7.75	7.75	0	msdb	143		4	Feb 10 2011 Status=ON 110
Model	53.44	53.44	53.44	0	SbGatewa	625		27	Feb 19 2011 Status=ON 110
Msdb	255.44	255.44	255.44	0	SbManage	625		26	Feb 19 2011 Status=ON 110
PearlRepe	38.44	38.44	38.44	0	SBMessag	721.56		28	Feb 19 2011 Status=ON 110
PearlRepe	13.44	13.44	13.44	0		1269.25		6	Dec 12 2011 Status=ON 110
Project_A	1214.44	1214.44	1214.44	0		5174.75		5	Dec 11 2011 Status=ON 110
Search_Se	16151.63	18519.06	18519.06	0		625		17	Dec 22 2011 Status=ON 110
Search_Se	176.19	180.19	181.19	0.56		625		19	Dec 22 2011 Status=ON 110

ภาพที่ 3.24 แก้ไขข้อมูลตาราง

- 9) หลังใส่ข้อมูลใหม่ เซลล์ที่มีสูตรอยู่อาจเกิดการคลาดเคลื่อนได้ ดังนั้นเราต้องมีการใส่สูตรใหม่

	Database Size (MB)			
Database	Dec-15	Aug-16	Sep-16	% growth
81_APP	237.94	237.94	191914.3	80556.6
Applicatio	48.75	48.75	625	0
Bdc_Servi	15.31	15.31	509.81	0
EDMS_Tra	372.38	372.38	625	0
IT_APP	10891.94	22200.94	625	0.44
Managed	23.88	23.88	6.63	0
Master	7.75	7.75	625	0
Model	53.44	53.44	143	0
Msd	255.44	255.44	625	0
PearlRepc	38.44	38.44	625	0
PearlRepc	13.44	13.44	721.56	0
Project_A	1214.44	1214.44	1269.25	0

ภาพที่ 3.25 ใส่สูตรใหม่อีกครั้ง

- 10) นำข้อมูลในตารางที่แก้ไขเสร็จแล้วไปใส่ในตัว Report ที่แก้ไขจาก Report เดิมเพื่อใช้ Platform เดิม ไม่ควรคัดลอกมาทั้งตารางเพราะอาจทำให้เสีย Platform



Database Size

County: Thailand

Server Name: AP-TH-BKKSPDB01

Database Name	Database Size (MB)			% growth
	Dec-15	Jun-16	Jul-16	
81_APP	237.94	237.94	237.94	0.00
Application_Registry_Service_DB_84eb2abfd63647de8a557853c120d637	48.75	48.75	48.75	0.00
Bdc_Service_DB_1a15c602148b4aefae896db8bb152bcb	15.31	15.31	15.31	0.00
<u>EDMS_Training_App</u>	372.38	372.38	372.38	0.00
IT_APP	10891.94	22025.94	22122.94	0.44
Managed Metadata Service_895b350547b143d1b066f27e0a7ab073	23.88	23.88	23.88	0.00

ภาพที่ 3.26 นำข้อมูลมาแก้ไขจาก Report เดิม

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

3.3.3 Redirect

เป็นวิธีการแก้ปัญหากรณีมี Link หรือหน้าที่ไม่ได้ใช้งานแล้วแต่ยังมีการเปิดให้ใช้งานอยู่ บางครั้งผู้ใช้งาน หลายคนที่ไม่ทราบถึงเรื่องนี้และยังเข้าไปใช้งานของเก่า อาจทำให้เกิดปัญหาซ้ำซ้อนได้ เช่น ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน หรือบางกรณีมีการ Lock Site เอาไว้ทำให้ไม่สามารถ Upload File หรือแก้ไขอะไรใน SharePoint เก่าได้ก็อาจเป็นปัญหาต่อผู้ใช้งาน การ Redirect คือ การทำให้เมื่อเข้าสู่ Link หรือหน้าเว็บ Site เก่า จะทำการ Link ไปหน้าเว็บ Site ใหม่ทันที เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาแก่ผู้ใช้งาน

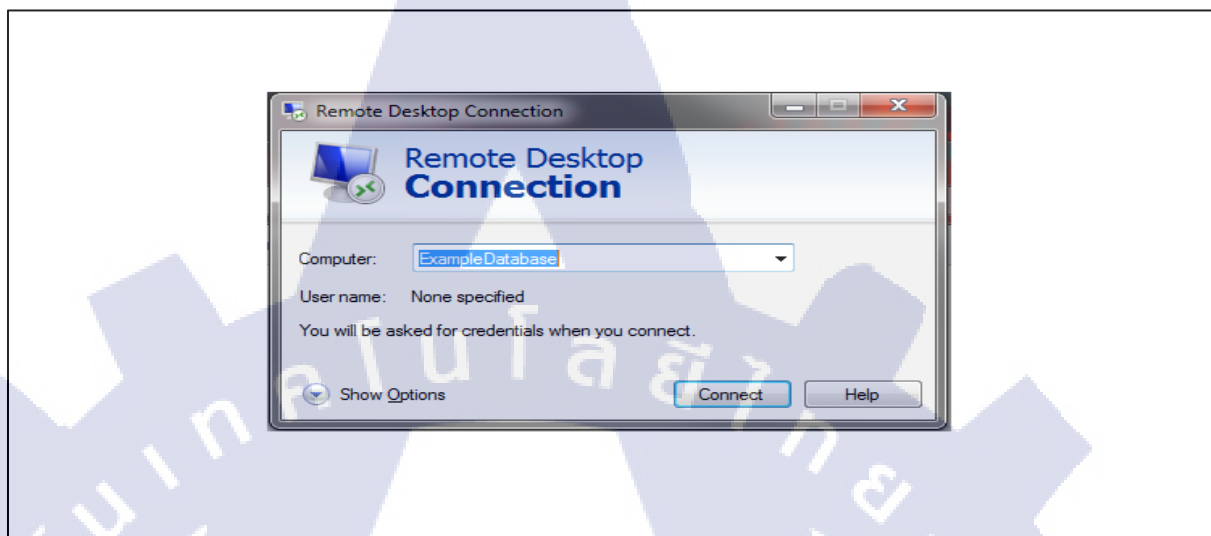
กรณีมีการ Lock Site เอาไว้:

- 1) ทำการ Remote ไปยังแต่ละ Server โดยใช้โปรแกรม Remote Desktop Connection โดยปกติใน Windows จะมีโปรแกรมนี้ให้มาอยู่แล้วกดเลือกที่ Start และค้นหาโปรแกรมได้ทันที ส่วนใน Windows 8 ปุ่มค้นหาสามารถเปิดได้โดยการนำเคอร์เซอร์ไปชี้ที่มุมบนขวาของหน้าจอและกดเลือกที่ปุ่มแว่นขยาย 



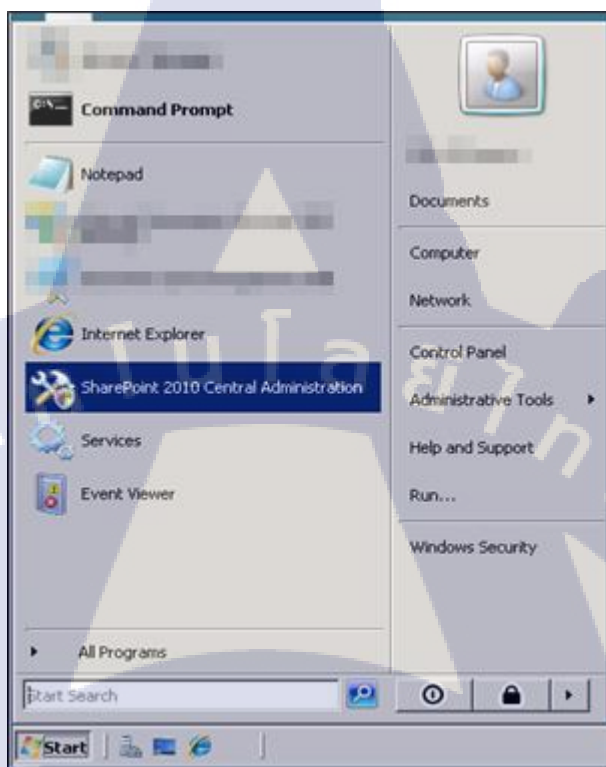
ภาพที่ 3.27 ค้นหาโปรแกรมสำหรับ Remote

- 2) ใส่ชื่อของฐานข้อมูลที่เป็น Frontend และกด Connect



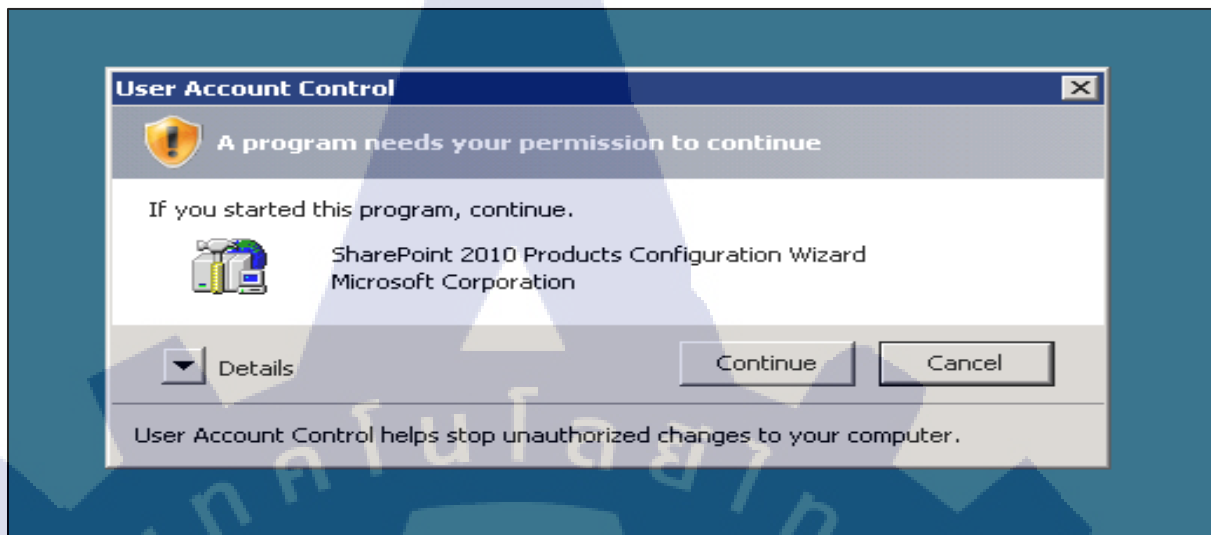
ภาพที่ 3.28 ใส่ฐานข้อมูลที่เป็น Frontend

- 3) ค้นหาโปรแกรมชื่อ SharePoint (เลขเวอร์ชันของ SharePoint) Central Administration



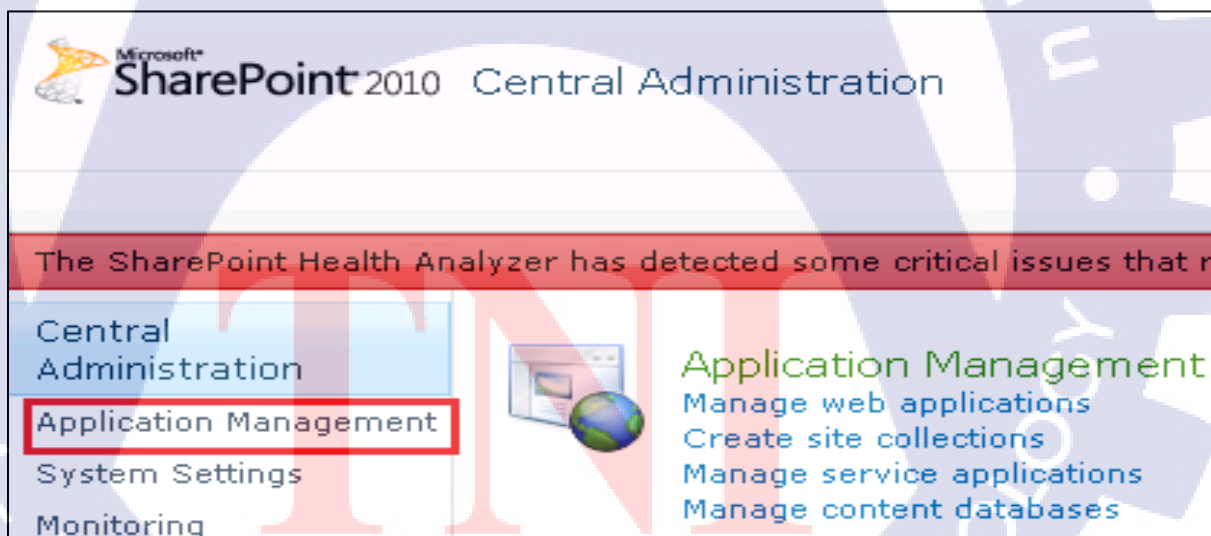
ภาพที่ 3.29 ค้นหา SharePoint () Central Administration

4) กด Continue



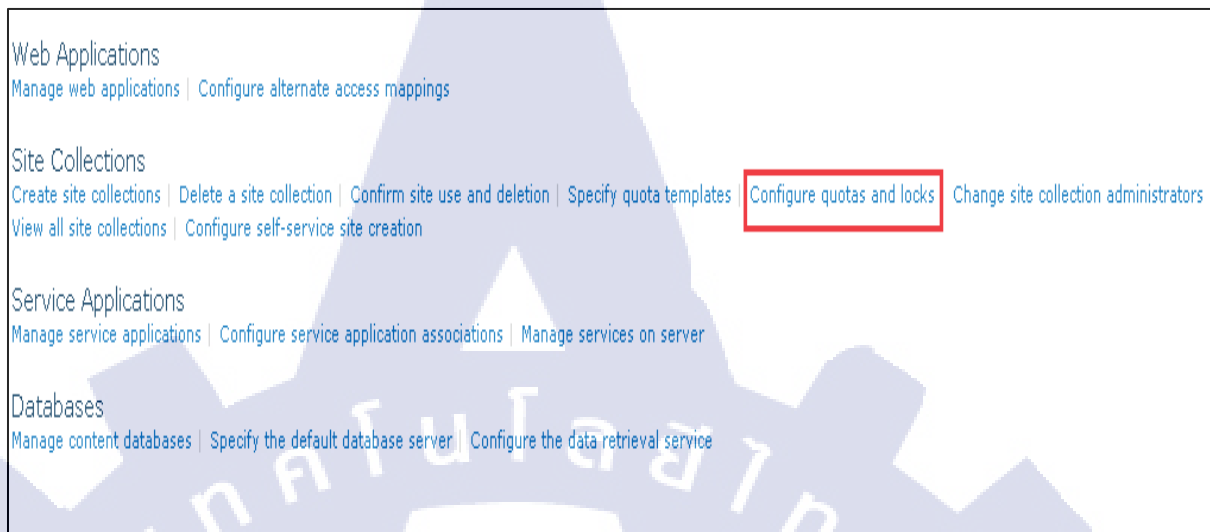
ภาพที่ 3.30 กด Continue

5) ด้านซ้ายของโปรแกรม กด Application Management



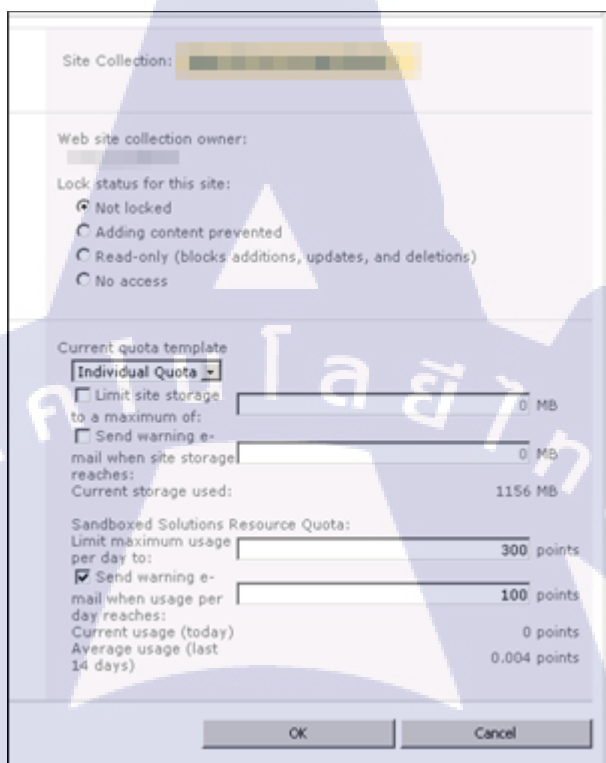
ภาพที่ 3.31 เลือก Application Management

6) กดที่ **Configure quotas and Locks**



ภาพที่ 3.32 กดที่ **Configure quotas and Locks**

- 7) หาก Site ถูก Locks เอาไว้ Lock status for this Site จะถูกเลือกไว้ที่ Read – only ให้เปลี่ยน Status เป็น Not Locked

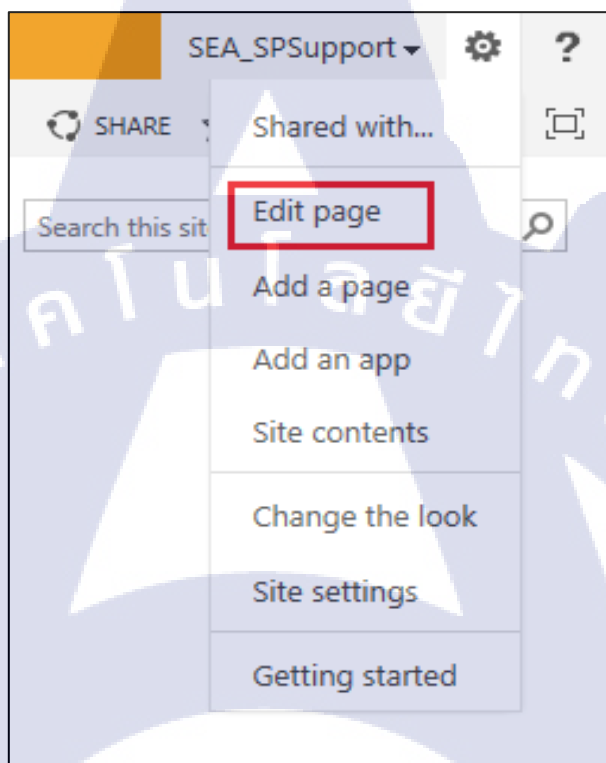


ภาพที่ 3.33 เปลี่ยน Status เป็น Not Locked

การ Redirect

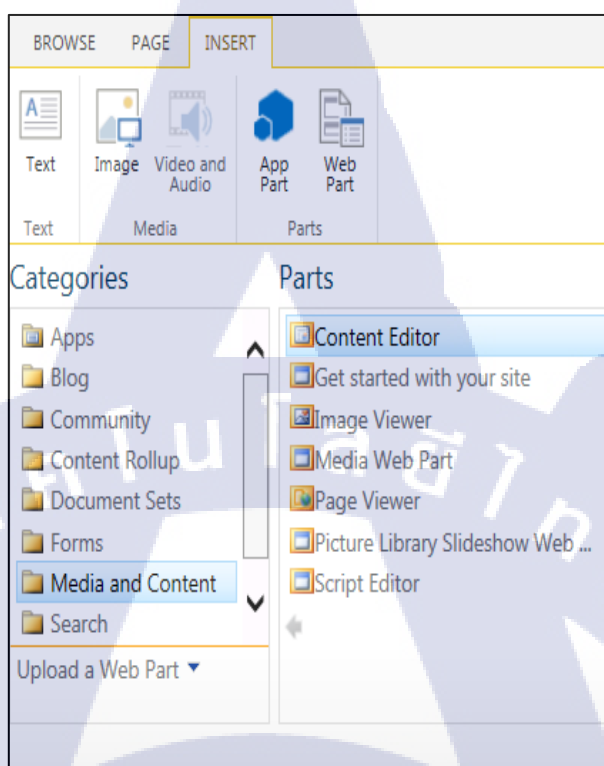
8) จากขั้นตอนที่ 7) เมื่อเราปลดล็อก ก็สามารถทำให้เราทำการ Redirect ได้แล้ว กลับมาที่หน้า

SharePoint ที่เราต้องการทำการ Redirect กดที่  > Edit page



ภาพที่ 3.34 กดที่ Edit page

9) บริเวณแถบด้านบนเลือก Media and Content > Content Editor



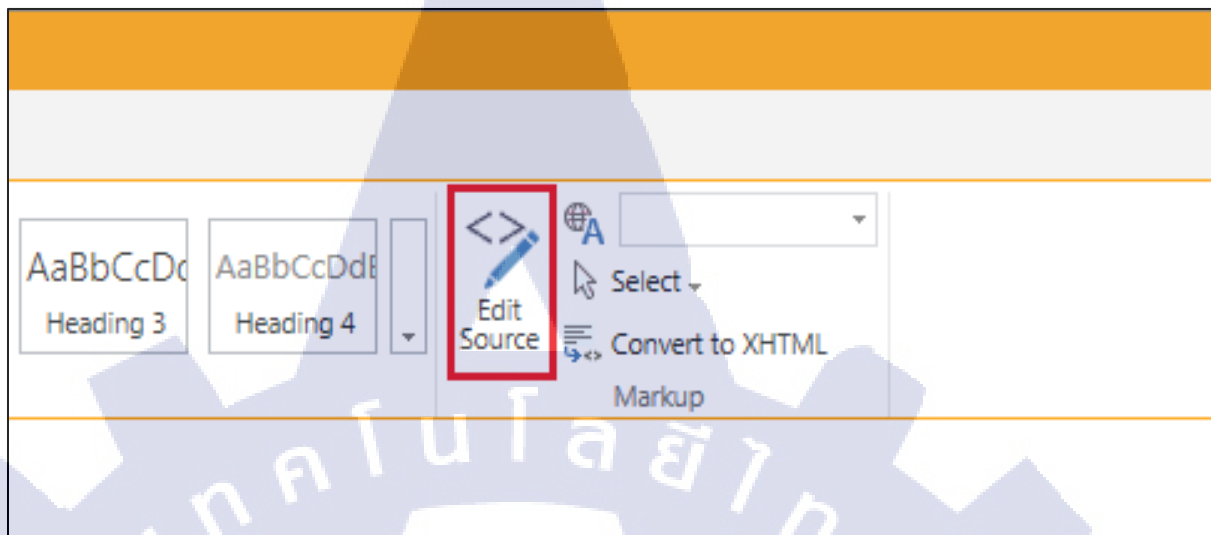
ภาพที่ 3.35 เลือก Content Editor

- 10) จะมีแถบ Content ขึ้นมาบริเวณ Header ของ SharePoint กรณีถ้าเราต้องการให้หน้าเว็บไซต์ Link ไปที่อีกหน้าทันทีที่มีการเข้าหน้าเว็บ Site เก่า เราไม่จำเป็นต้องใส่ Content ในส่วนนี้ แต่หากเรามีการ Redirect โดยกำหนดเวลาหลังจากเข้ามาในหน้าเว็บไซต์เก่า อาจใส่ Content เพื่ออธิบายแก่ผู้ใช้งาน เช่น “หน้าเว็บ Site นี้ไม่ถูกใช้งานแล้วคุณจะถูกพาไปยังหน้าเว็บไซต์ใหม่ภายใน 15 วินาที” เพื่อให้ผู้ใช้งานไม่เกิดความสับสน



ภาพที่ 3.36 Edit content

11) บริเวณแถบด้านบนกดเลือกที่ Edit Source



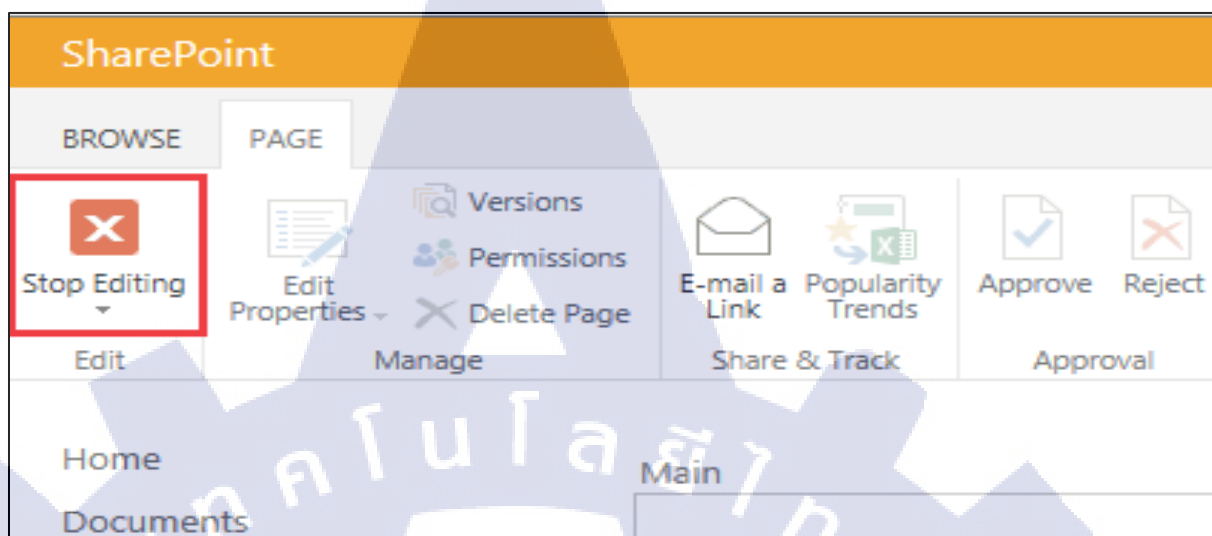
ภาพที่ 3.37 กดเลือก Edit Source

- 12) จะมีพื้นที่ในการใส่ Code HTML พิมพ์ `<meta http-equiv = "refresh" content ="0;url = http://Example.com">` ตรงส่วน 0 คือจำนวนเวลาเมื่อมีการเข้ามาในหน้าเว็บไซต์แบบเก่าว่ามีเวลาเท่าไรก่อนจะพาไปยังหน้าเว็บไซต์ใหม่มีหน่วยเป็นวินาที โดยหากกำหนดเป็น 0 เมื่อมีการเข้ามาหน้าเว็บ Site เก่าจะถูกพาไปยังหน้าเว็บ Site ใหม่ทันทีโดยที่หน้าเว็บ Site เก่าจะไม่ผ่านตาผู้ใช้งานเลย



ภาพที่ 3.38 ใส่โค้ด HTML และ Save

13) ไปที่แถบ PAGE เลือก Stop Editing จะกลับมาหน้า SharePoint ปรกติ



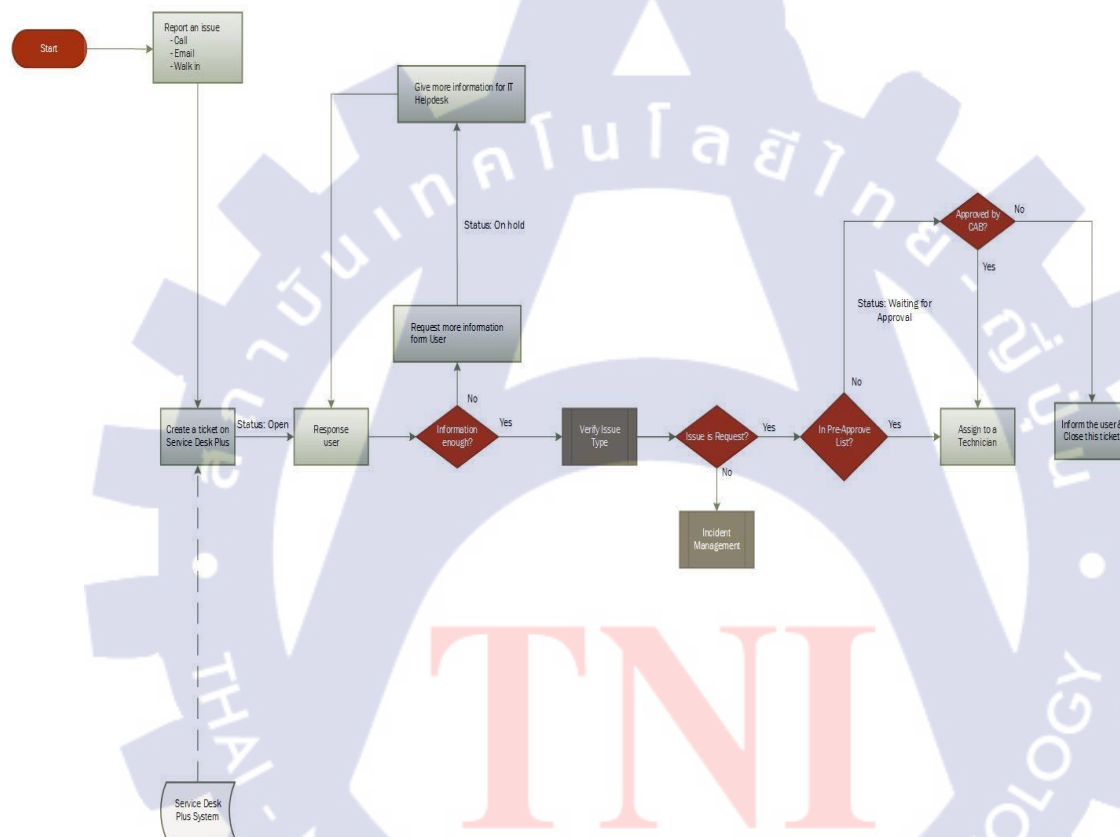
ภาพที่ 3.39 ออกจากการ Editing

3.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

แผนภาพการงานเชิงธุรกิจ (Business Process Modeling Notation : BPMN)

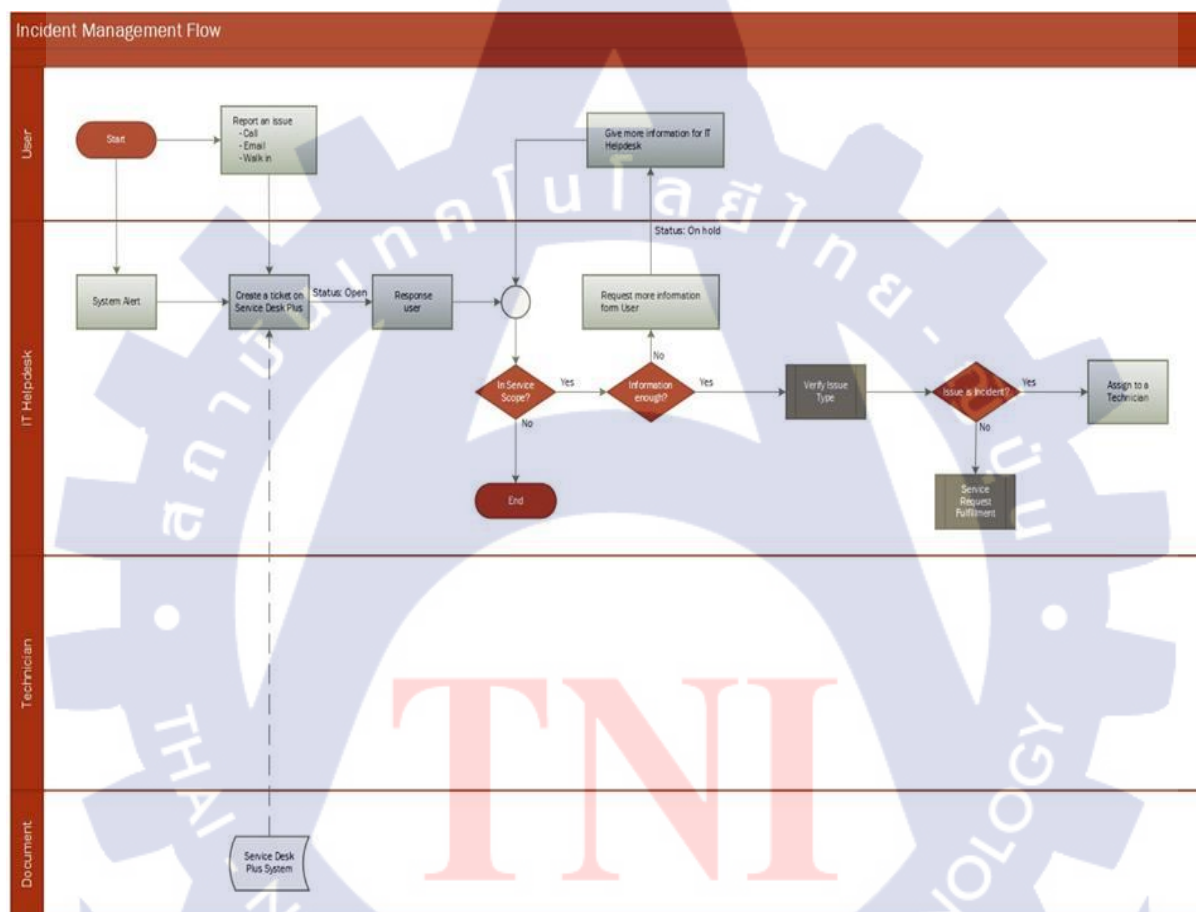
TNI

1) การทำงานของ SharePoint Helpdesk ที่ Ticket เป็น Service Request และมอบหมายงานให้ แผนกที่เหมาะสม



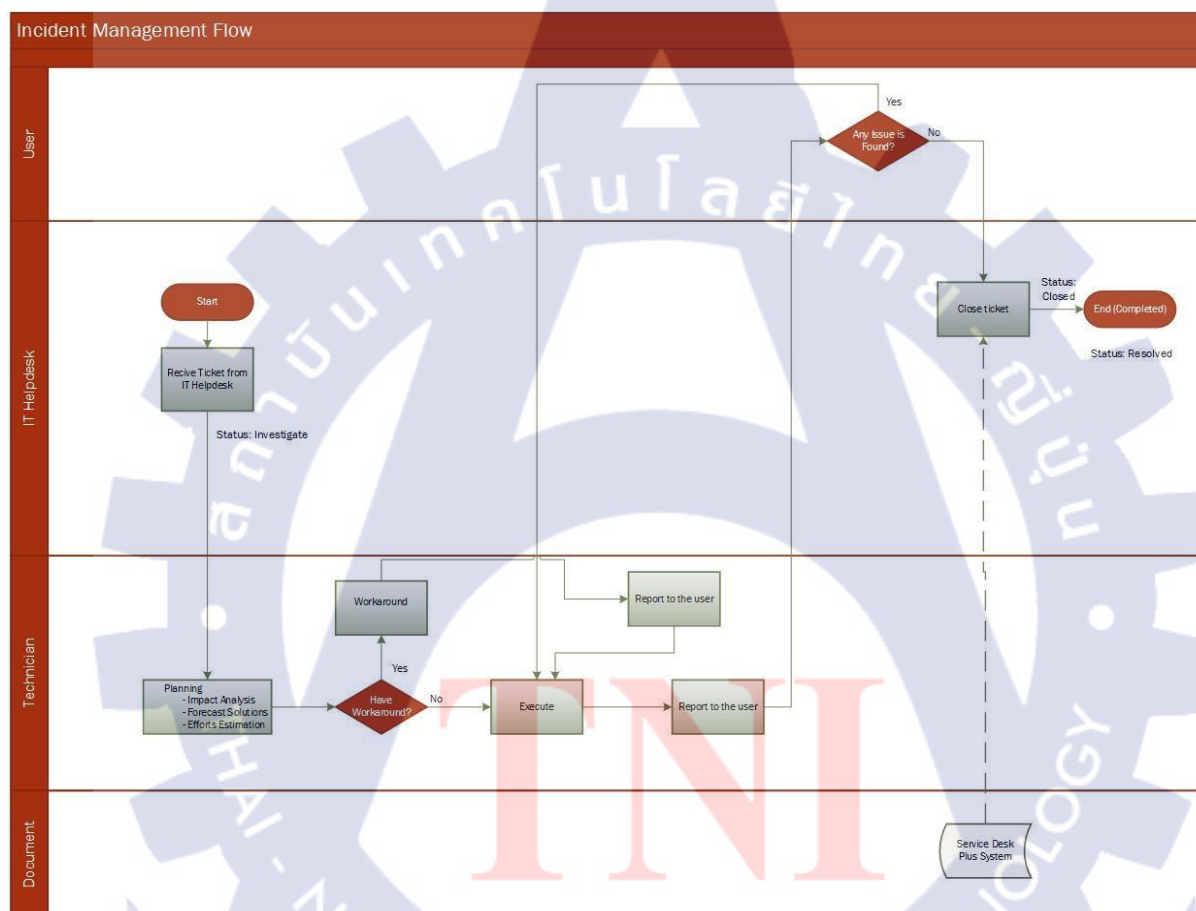
ภาพที่ 3.4.1 แผนภาพแสดง การทำงานของ SharePoint Helpdesk ที่ Ticket เป็น Service Request และมอบหมายงานให้ แผนกที่เหมาะสม

2) การทำงานของ SharePoint Helpdesk ที่ Ticket เป็น Incident และมอบหมายงานให้ แผนกที่เหมาะสม



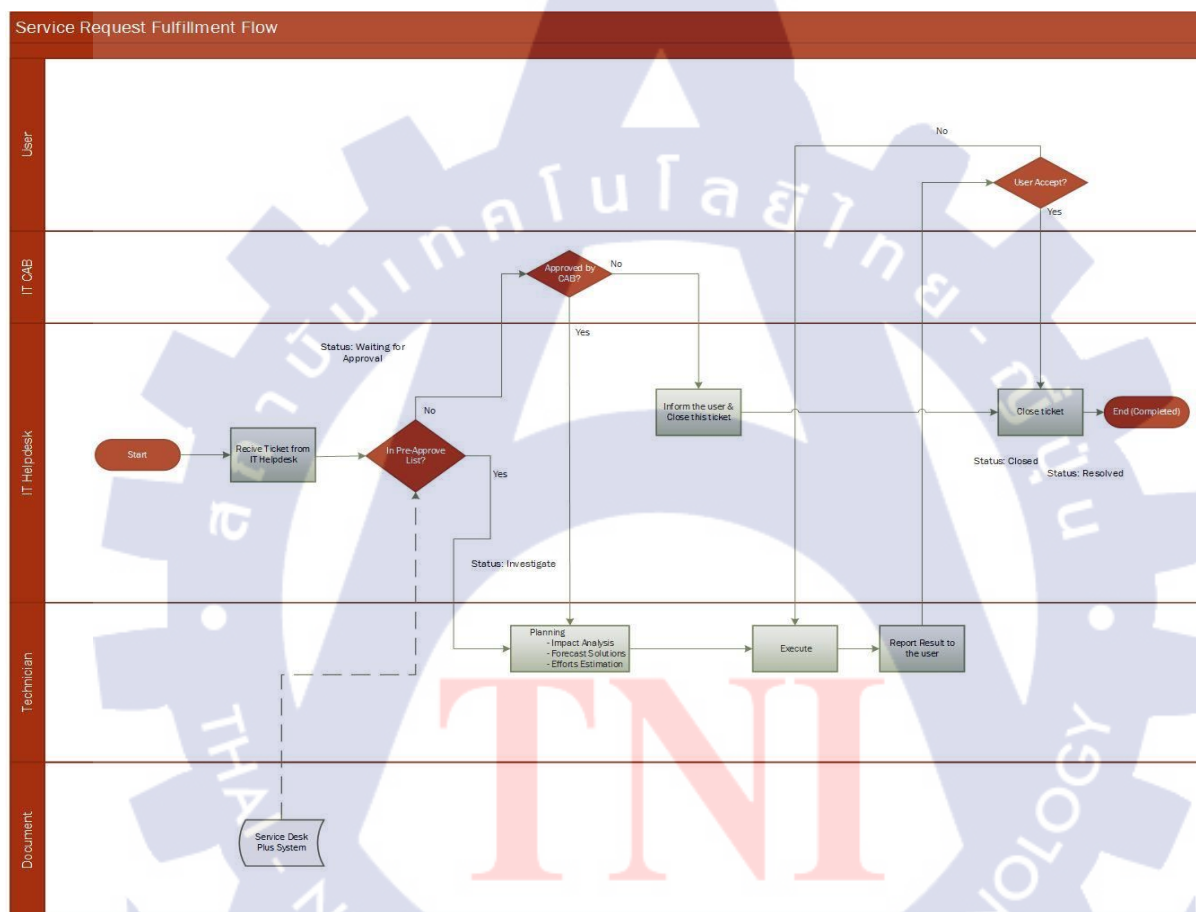
ภาพที่ 3.4.2 แผนภาพแสดง การทำงานของ SharePoint Helpdesk ที่ Ticket เป็น Incident และมอบหมายงานให้ แผนกที่เหมาะสม

3) การทำงานหลังได้รับการมอบหมาย Ticket จาก SharePoint Helpdesk เป็น Incident



ภาพที่ 3.4.3 แผนภาพแสดง การทำงานหลังได้รับการมอบหมาย Ticket จาก SharePoint Helpdesk เป็น Incident

4) การทำงานหลังได้รับการมอบหมาย Ticket จาก SharePoint Helpdesk เป็น Service Request



ภาพที่ 3.4.4 แผนภาพแสดง การทำงานหลัง ได้รับการมอบหมาย Ticket จาก SharePoint Helpdesk เป็น Service Request

บทที่ 4

สรุปผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผล

4.1 ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน

ในทุกๆ สัปดาห์ SharePoint Helpdesk จะมีการทำ Weekly Report เพื่อสรุปผลประสิทธิภาพในการดำเนินงานกับคำร้องขอที่ได้รับการแจ้งจากผู้ใช้งานมาทั้งหมด

จากการที่ได้ฝึกปฏิบัติงานของจริงจากการบริการลูกค้าที่เป็นผู้ใช้งานในส่วน of SharePoint Administrator ตั้งแต่วันที่ 1 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2559 โดยจากรายงานประจำสัปดาห์ทั้งหมด 5 สัปดาห์ SharePoint Helpdesk ได้สรุปออกมาเป็นสถิติดังนี้สามารถปฏิบัติงานได้ ดังนี้

1. จำนวนปัญหาที่ถูกคำร้องเรียนผ่านช่องทางการติดต่อตลอดระยะเวลาปฏิบัติงานมีจำนวน 65 ปัญหา คิดเป็น 100% จากปัญหาทั้งหมด
2. จำนวนปัญหาที่ SharePoint Helpdesk เป็นผู้สามารถรับแจ้งปัญหามีจำนวน 60 ปัญหา คิดเป็น 92% จากปัญหาทั้งหมดที่ถูกแจ้งเข้ามาโดยผู้ใช้งาน
3. จำนวนปัญหาที่ SharePoint Helpdesk เป็นผู้แก้ไขปัญหาด้วยตนเองมีจำนวน 17 ปัญหา คิดเป็น 28% จากปัญหาที่นักศึกษาได้รับแจ้งทั้งหมด
4. จำนวนปัญหาที่ SharePoint Helpdesk ส่งเรื่องไปให้ผู้เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหา 43 ปัญหา คิดเป็น 72% จากปัญหาที่นักศึกษาได้รับแจ้งทั้งหมด
5. จำนวนปัญหาที่ SharePoint Helpdesk ส่งเรื่องไปให้ SharePoint Administrator 23 ปัญหา คิดเป็น 53% จากปัญหาที่นักศึกษาได้รับแจ้งทั้งหมด

6. จำนวนปัญหาที่ นักศึกษา (SharePoint Administrator) สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองมีจำนวน 21 ปัญหา คิดเป็น 91% จากปัญหาที่นักศึกษารับแจ้งทั้งหมด
7. จำนวนปัญหาที่ นักศึกษา (SharePoint Administrator) ไม่สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองต้องให้พนักงานที่ปรึกษาเป็นผู้ดำเนินการมีจำนวน 2 ปัญหา คิดเป็น 9% จากปัญหาที่นักศึกษารับแจ้งทั้งหมด

User Permission

จาก Weekly Report นั้น คำร้องขอจากผู้ใช้งาน ที่นักศึกษาได้ปฏิบัติดำเนินการบริการผู้ใช้งาน ที่มีจำนวนทั้งหมด 23 คำร้องขอนั้น มีถึง 10 คำร้องขอ ที่เป็นคำร้องขอเกี่ยวกับผู้ใช้งาน Permission ซึ่งหมายความว่าความรู้เกี่ยวกับ Permission เป็นพื้นฐานส่วนหนึ่งที่สำคัญและควรทำจนชำนาญของการบริการ SharePoint

Monthly Report

Monthly Report ที่นักศึกษาได้ทำนั้นเป็นการเช็คสถานะประจำเดือน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ใช้ในการประชุมช่วงสิ้นเดือนในการวางแผนถึงงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ว่าสถานะของ Server ในตอนนี้ สอดคล้องกันหรือไม่ ควรเพิ่มหรือลดอะไรหรือไม่ นอกจากนี้ ขั้นตอนในการทำ Monthly Report สามารถช่วยประยุกต์ใช้ในงานอื่นๆ เช่น ในช่วงที่ได้ฝึกปฏิบัติงาน เป็นช่วงเวลาที่มีการ Migration พอดีจึง ได้มีการช่วยพี่พนักงานที่ปรึกษา ในการ List ฐานข้อมูล ออกมาใช้งาน

Redirect

ในการทำ Redirect นั้น ในช่วงที่ได้ฝึกปฏิบัติงานมีการ Migrate ระบบ Sharepoint2010 เป็น SharePoint 2013 ซึ่งได้มีการแจ้งผู้ใช้งาน ที่เกี่ยวข้อง และมีการ Lock เอาไว้แต่ผู้ใช้งาน ที่ไม่ได้ติดตามและไม่ทราบถึงการ Migrate ก็ยังมีบางส่วน ในช่วงนั้นจึงมีปัญหาจากผู้ใช้งาน ประเภท Application เกี่ยวกับการใช้งานเข้ามามากมายเราจึงต้องทำการ Redirect ในหน้า Site ที่มีการใช้งาน บ่อยเอาไว้สำหรับผู้ใช้งาน ที่ไม่ทราบหรือไม่ได้ติดตาม จากการปฏิบัติงาน Site ที่ได้ทำการ Redirect ในเบื้องต้นมีทั้งหมด 32 Page แต่บางครั้งยังมีกรณีผู้ใช้งาน ได้ Bookmark หน้าเว็บเอาไว้ หรือสามารถจำ URL ในเชิงลึกได้ซึ่งจะทำให้อยู่นอกเหนือหน้าหลักๆที่ได้ทำการ Redirect เอาไว้

และมีการแจ้งคำร้องขอในการใช้งานเข้ามา เราจึงต้องทำการ Redirect เป็นแต่ละกรณีไป โดยคำร้องขอจากผู้ใช้งาน ที่นักศึกษาได้ปฏิบัติดำเนินการบริการผู้ใช้งาน ที่มีจำนวนทั้งหมด 23 คำร้องขอ มี 5 คำร้องขอที่เป็นคำร้องขอที่จำเป็นต้อง Redirect

นอกจากนี้ยังมีอีก 6 ปัญหาในกรณีอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวถึงคือ คำร้องขอ Manual หรือขอคำแนะนำในการใช้ SharePoint 2 คำร้องขอ , คำร้องขอเกี่ยวกับการไม่สามารถมองเห็นเอกสารได้ เนื่องจากกำหนดจำนวนการแสดงผลเอกสารไว้น้อยเกินไป 1 คำร้องขอ , คำร้องขอเกี่ยวกับข้อมูลในเอกสารที่มีความผิดพลาด 1 คำร้องขอ และคำร้องขอเกี่ยวกับการต้องการแสดงผลข้อมูลใน SharePoint เพิ่มเติม 2 คำร้องขอ ซึ่งคำร้องขอทั้งหมดได้ถูกดำเนินการและเป็นไปได้ไปอย่างเรียบร้อย

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คำร้องขอที่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเองทั้งหมด 2 คำร้องขอ

1. เป็นคำร้องขอเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนขนาดของตารางแสดงผลข้อมูลใน SharePoint ซึ่งไม่สามารถใช้ การตั้งค่าธรรมเนียมใน SharePoint ในการแก้ไขได้ โดยจะต้องมีการปรับเปลี่ยน HTML Code ใน Application เสริม ชื่อว่า SharePoint Designer โดยการปรับเปลี่ยนนี้ส่งผลกระทบต่อบุคคลในวงกว้าง คือผู้ที่ใช้งาน Site ในขณะนั้นทั้งหมด และหากเกิดข้อผิดพลาดนั้นยากต่อการแก้ไข เนื่องจากอาจทำให้ Default Code สูญหาย และส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งาน ทั้ง Site เนื่องจากยังมีความรู้ไม่เพียงพอและยังไม่มีประสบการณ์ จึงให้พนักงานที่ปรึกษาเป็นคนดำเนินการแทน

2. เป็นคำร้องขอเกี่ยวกับการ Migrate ระบบซึ่งเป็นส่วนที่พนักงานที่ปรึกษากำลังดำเนินการอยู่ และอยู่นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมาย จึงให้พนักงานที่ปรึกษาเป็นคนดำเนินการแทน

จากคำร้องขอที่ 1. ได้ศึกษาวิธีการดำเนินการจากพนักงานที่ปรึกษาในแต่ละขั้นตอน และนำไปใช้ในการทำงานจริงได้ในอนาคต

จากการดำเนินการทั้งหมด 21 คำร้องขอ มีคำร้องขอที่ไม่ผ่านข้อตกลงในการให้บริการ (SLA) ทั้งหมด 3 คำร้องขอ คือ

- คำร้องขอเกี่ยวกับ Permission 2 คำร้องขอ เนื่องจากมีคำร้องขอคล้ายกันเข้ามาจำนวนมากและในขณะนั้นมีคำร้องขออื่นๆเข้ามาเป็นจำนวนมาก หลังจากดำเนินการตามคำขอเรียบร้อยแล้ว จึงลืมแจ้งผู้ใช้งานถึงการดำเนินการที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว ทำให้การตอบกลับเกินเวลาที่กำหนด (4 ชั่วโมง)
- คำร้องขอเกี่ยวกับต้องการ อัปเดต Manual เนื่องจากหลังการมีการ Migrate SharePoint เป็นเวอร์ชัน 2013 ทำให้มีหน้าตาบางส่วนที่เปลี่ยนไป จึงมีคำร้องขอให้แก้ไข Manual เดิมที่มีอยู่แล้วของบริษัท ให้เนื้อหาและภาพเป็นปัจจุบัน ซึ่งเป็น Service Request และมี Priority เป็น Low จึงลำดับการคำร้องขอนี้ไว้เป็นอันดับท้ายๆจากคำร้องขออื่น และค่อยๆทำ แต่ได้มีการละเลยนานจนเกินไป ทำให้เลยระยะเวลาในการดำเนินการ (ต่ำกว่า 5 วัน)

จากคำร้องขอที่ไม่ผ่านข้อตกลงในการให้บริการ (SLA) ทั้งหมด 3 คำร้องขอ ได้มีการดำเนินการ สื่อสารตอบกลับผู้ใช้งาน เพื่ออธิบายถึงเหตุผลและปรับความเข้าใจแก่ผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดความไม่พอใจในการดำเนินการน้อยที่สุด และผลคือ ผู้ใช้งานสามารถยอมรับและเข้าใจการสื่อสารเป็นไปได้อย่างดี

4.3 วิจัยข้อมูลโดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับกับวัตถุประสงค์ ในการปฏิบัติงานและทำโครงการ

การฝึกปฏิบัติในการเป็น SharePoint Administrator ครั้งนี้ ทำให้ได้รับประสบการณ์ที่มีประโยชน์เกี่ยวกับการทำงานมากมาย และช่วยเปิดโอกาสให้รู้จักกับ Software ใหม่ๆ การแก้ปัญหา และทำงานให้รวดเร็ว ตรงต่อเวลา และมีประสิทธิภาพมากที่สุดซึ่งเป็นประสบการณ์ใหม่ที่ไม่สามารถหาได้ในห้องเรียน

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการดำเนินโครงการ

จากการปฏิบัติงานมีนุชน ถึงกันยายน เป็นเวลารวม 4 เดือนนั้น ถือว่าเป็นไปด้วยดี ได้รับประสบการณ์ที่ดีในหลายด้านในการทำงานจริงให้กับผู้ใช้งาน โดยตรง ได้เรียนรู้การใช้ Microsoft SharePoint และเครื่องมืออื่นๆมากมายในการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้งาน ไม่ว่าจะเป็น ServiceDesk Plus, Microsoft PowerShell, หรือแม้แต่การใช้เครื่องมือใน Microsoft Office บางอย่างที่ปกติในการใช้งานที่ผ่านมานั้น ไม่มีโอกาสได้ใช้เลย แต่ได้ใช้เวลาทำงานจริงทั้งเพื่อความรวดเร็วและความจำเป็น

นอกจากการเรียนรู้การใช้งาน Software ใหม่ๆ การปฏิบัติงานครั้งนี้ยังช่วยฝึกในเรื่องความตรงต่อเวลาทั้งการตรงต่อเวลาของตัวเองและการตรงต่อเวลากับผู้ใช้งาน และได้ฝึกงานภายใต้แรงกดดันจากการทำงานจริงที่ต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ รอบคอบ ตรงต่อเวลา และการสื่อสารที่ต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีต่ออารมณ์ของผู้ใช้งาน แต่ละคนที่แตกต่างกัน

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

5.2 ปัญหาและแนวทางการแก้ไข

ในขณะที่ปฏิบัติงานพบปัญหาหลักคือ สิ่งที่ใช้งานร้องขอมามีความหลากหลายมากและ SharePoint เป็นสิ่งใหม่ที่เพิ่งได้เรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติงานครั้งนี้ ทำให้มีปัญหาบางอย่างเป็นสิ่งที่เราไม่รู้หรือยังไม่ได้ทดลองมาก่อน แนวทางในการแก้ไขปัญหา มี 2 ทางคือค้นหาวิธีหรือแนวทางในการจัดการปัญหาจาก Search Engine และปรึกษากับพนักงานที่ปรึกษา โดยจะหาทางแก้ปัญหาด้วยตนเองก่อนหากไม่สามารถทำได้จริงๆจึงถามพนักงานที่ปรึกษา แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเร่งด่วนของผู้ใช้งานหากมีความเร่งด่วนมากจะปรึกษาพนักงานที่ปรึกษาทันที

สำหรับการทำรายงานครั้งนี้มีปัญหาในการเว้นวรรคและเว้นบรรทัด การจัดหน้ากระดาษให้ดูเหมาะสม และภาพที่มีส่วนที่จำเป็นต้องมีการเบลอภาพค่อนข้างมาก แนวทางในการแก้ปัญหา คือ ดูตัวอย่างรายงานจากรุ่นพี่ที่สถาบัน และพยายามอธิบายภาพอย่างละเอียดเพื่อให้เกิดความเข้าใจ เนื้อหาและภาพมากที่สุด

5.3 ข้อเสนอแนะจากการดำเนินงาน

ปัญหา

มีปัญหาเรื่องอินเทอร์เน็ตที่บางครั้งใช้งานไม่ได้ ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า และมีผลต่อเวลาในการแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้งาน

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการทำให้อินเทอร์เน็ตมีความเสถียรมากกว่านี้

เอกสารอ้างอิง

1. SharePoint คืออะไร [Online], Available:

<https://support.office.com/th-th/article/SharePoint->

[%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%AD%E0%B8%B0%E0%B9%84%E0%B8%A3-97b915e6-651b-43b2-827d-fb25777f446f](https://support.office.com/th-th/article/SharePoint-%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%AD%E0%B8%B0%E0%B9%84%E0%B8%A3-97b915e6-651b-43b2-827d-fb25777f446f) [2016, Sep 4]

2. Manage Engine, Wikipedia [Online], Available: <https://en.wikipedia.org/wiki/ManageEngine> [2016, Sep 4]

3. User Permissions and Permission levels in SharePoint 2013 [Online], Available:

<https://technet.microsoft.com/en-us/library/cc721640.aspx> [2016, Sep 5]

4. ITIL (Information Technology Infrastructure Library) [Online], Available: <http://isoit-y2-g2-246.blogspot.com/2015/02/itil-information-technology.HTML> [2016, Sep 5]

5. ประวัติความเป็นมาของ ITIL (IT Infrastructure Library) [Online], Available:

<http://www.bejame.com/article/2000>

ภาคผนวก ก

TNI

การจัดการกับ Ticket หลังได้รับการมอบหมายงาน

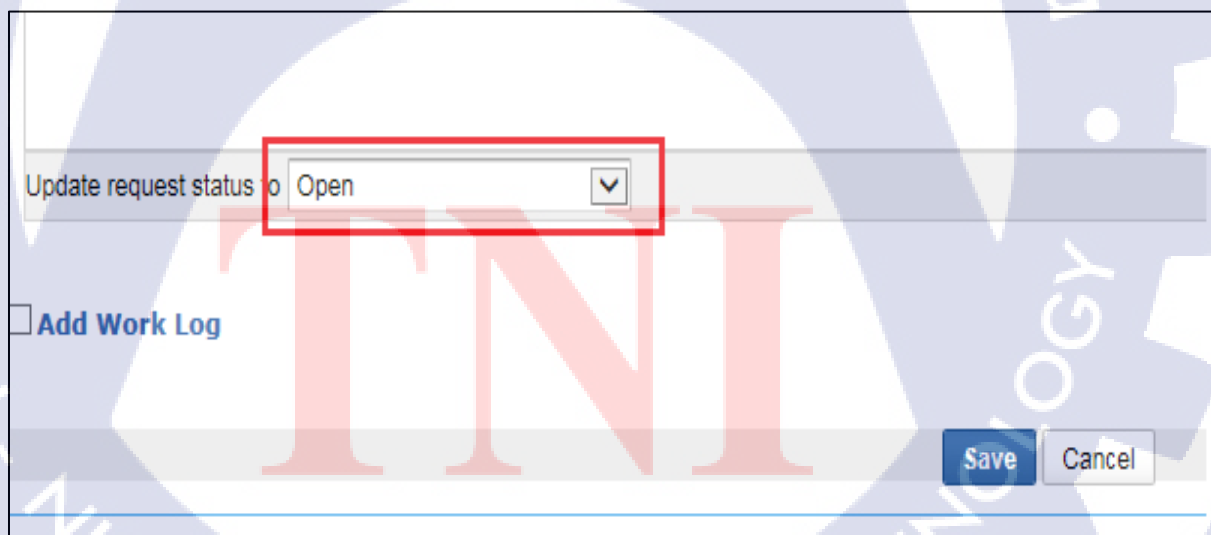
หลังได้รับการมอบหมาย Ticket

เข้าไปที่ Ticket ที่ได้รับการมอบหมายมา สถานะบริเวณด้านล่างของโปรแกรมจะเป็น Open ให้วิเคราะห์ปัญหาที่เข้ามาและเปลี่ยนสถานะตามความเหมาะสม

- หากเราต้องการเริ่มทำงานทันทีให้เปลี่ยนสถานะเป็น Investigate
- หากมีปัญหากรณีต้องรอผู้ใช้งาน หรือแผนกอื่น ๆ กระทบบางอย่างให้ ให้เปลี่ยนเป็น () Pending
- หากมีปัญหที่ทำให้ไม่สามารถดำเนินงานต่อได้ ให้เปลี่ยนเป็น On Hold
- หากมีปัญหากรณีต้องรอการ Approved ก่อนจึงดำเนินการต่อได้ ให้เปลี่ยนเป็น Waiting for Approval

โดยการเปลี่ยนสถานะนี้มีผลต่อการวัดประสิทธิภาพการทำงานของเราว่ามีประสิทธิภาพแค่ไหน

เมื่อเปลี่ยนสถานะอย่างเหมาะสมแล้วกด Save

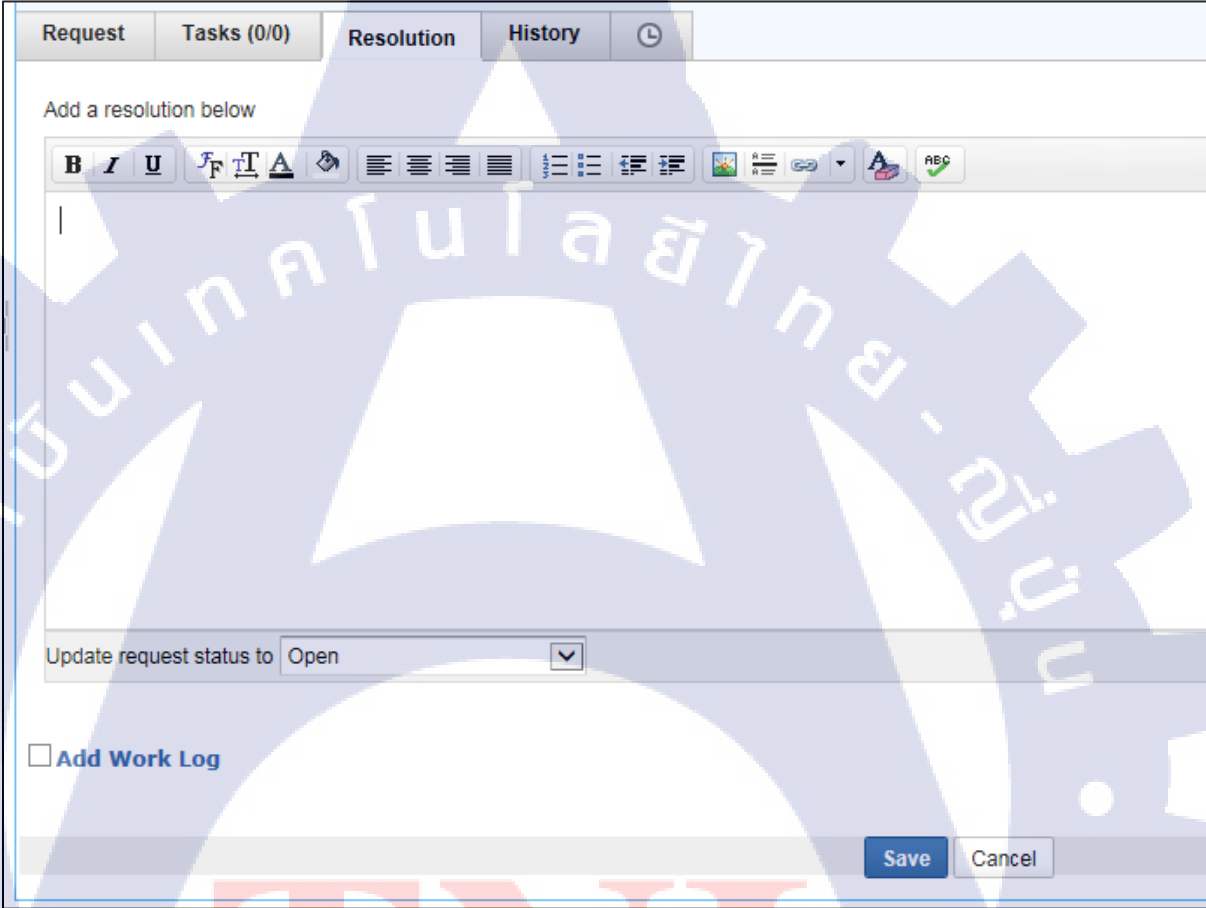


Update request status to Open

☐ Add Work Log

ภาพที่ ก.1 เปลี่ยนสถานะให้เหมาะสม

สถานะนี้สามารถมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตาม สถานการณ์ ณ ขณะนั้น และทุกครั้งที่มีการ
แก้ปัญหาหรือเกิดเหตุการณ์ใดๆ เช่น User Pending จะต้องมีการบันทึกไว้ใน Resolution เสมอ
เพื่อให้เมื่อมีการตรวจสอบสามารถตรวจสอบได้อย่างถูกต้องแม่นยำ



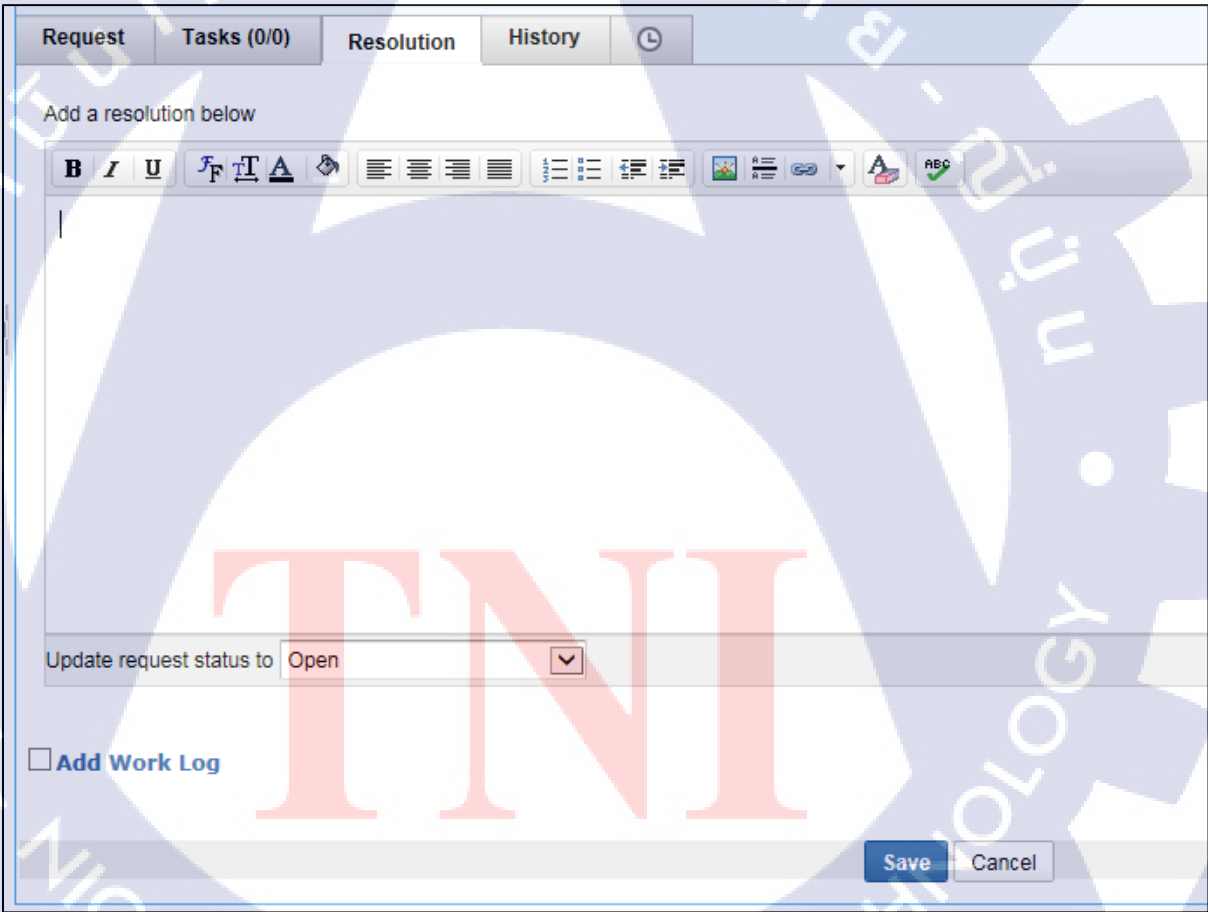
ภาพที่ ก.2 บันทึกการทำงาน

การใส่รายละเอียดต่างๆควรง่ายต่อการเข้าใจ มีการจัดระเบียบเรียบร้อย และสามารถมีภาพประกอบ
ได้ หลังใส่รายละเอียดเรียบร้อยแล้ว กด Save

หลังการดำเนินงานเสร็จสิ้น

หลังการดำเนินการเสร็จสิ้น ใช้วิธีการดำเนินการของเราลงใน Resolution ให้เรียบร้อยจากนั้นให้เปลี่ยนสถานะอย่างเหมาะสม

- กรณีผู้ใช้งานสามารถติดตามงานได้อย่างใกล้ชิดและสามารถทราบถึงผลการดำเนินงาน และตรวจทานเรียบร้อยสามารถเปลี่ยนสถานะเป็น Closed ได้ทันที
- กรณีผลการดำเนินงานต้องรอการยืนยันจากผู้ใช้งาน ว่าผลเป็นไปด้วยดี ให้เปลี่ยนสถานะเป็น Resolved และเมื่อมีการเช็คเรียบร้อย และมีการยืนยันจากผู้ใช้งาน จึงเปลี่ยนสถานะเป็น Closed



The screenshot shows a web application interface for managing requests. The interface has tabs for Request, Tasks (0/0), Resolution, and History. The Resolution tab is active. Below the tabs is a text area for adding a resolution, followed by a rich text editor with various formatting tools. At the bottom, there is a dropdown menu to 'Update request status to' set to 'Open', a checkbox for 'Add Work Log', and 'Save' and 'Cancel' buttons.

ภาพที่ ก.3 บันทึกการทำงานและเปลี่ยนสถานะ

การสื่อสารและตอบกลับ

ทั้งตอนเริ่มและหลังการดำเนินงานรวมถึงเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานจนจบการดำเนินงานควรมีการแจ้งให้ผู้ใช้งานที่เป็นเจ้าของคำขอนั้นได้ทราบตลอดเวลาไม่ว่าจะด้วยทาง E-mail การโทรศัพท์ หรืออื่นๆ เพื่อเป็นการแสดงถึงการติดตามงานตลอดเวลาและสื่อสารกับผู้ใช้งานอย่างเข้าใจกันและกัน โดยเฉพาะกรณีที่สถานะงานเป็น Resolved หากไม่มีการแจ้งให้ทราบ ผู้ใช้งานอาจไม่ได้มาแจ้งงานจากตัว Ticket นานเกินไป ทำให้ Ticket ไม่ถูกปิดลง เป็นสถานะ Closed หรือปิดลงอย่างล่าช้า



ภาคผนวก ข

TNI

นิยามศัพท์เฉพาะ

List คือ ส่วนการทำงานต่างๆภายใน SharePoint Application โดย List มีหลายรูปแบบที่มีความสามารถต่างกัน เช่น Listสำหรับเก็บไฟล์ Document, Listสำหรับการทำปฏิทิน, Listสำหรับการเก็บสถิติ

Approve คือ การขออนุญาต ในบางกรณีการดำเนินการให้กับผู้ใช้งาน ผู้ที่เป็นผู้ใช้งาน ร้องขอให้ดำเนินการโดยไม่ได้มีการอ้างอิงจาก ผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่าในการดำเนินการนั้น ทำให้ต้องมีการร้องขอการ Approve เพื่อให้มีการยืนยัน Approved

Priority คือ ความสำคัญของปัญหาที่มีการวิเคราะห์เรียบร้อยแล้วเพื่อใช้ในการลำดับการแก้ปัญหา และใช้อ้างอิงใน SLA

Workaround คือ การแก้ปัญหาในเบื้องต้นที่สามารถทำให้การใช้งานระบบ หรือ การดำเนินงานที่เกิดปัญหา สามารถดำเนินการต่อไปได้ แต่ไม่ได้แก้ปัญหามาจากสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา

Open Knowledge คือ ข้อมูลหรือความรู้ที่เผยแพร่โดยไม่มีการเสียค่าใช้จ่ายใดๆในการได้รับหรือนำไปใช้

Permission คือ การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงหรือการกระทำใดๆ บน Site

Grant Permission คือ การเพิ่มบุคคลเข้าไปในรายการ Permission บน Site

TNI

TAHITI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

Ticket คือ เมื่อผู้ใช้งานส่งคำร้องขอมาที่เรา เมื่อเราวิเคราะห์ว่าเนื้อหาในนั้นเป็นเรื่องของเราที่เราจะต้องแก้ไข หรือดำเนินการ เราจะมีเปิด Ticket เป็นการเปิดโปรเจกงานนั้นว่าเราได้รับรู้และเริ่มดำเนินการแล้ว ภายใน Ticket จะมีข้อมูลที่ผู้ใช้งานส่งมาให้ และสถานะของ Ticket เช่น รับรู้แล้ว กำลังทำ การดำเนินการหยุดนิ่งเนื่องจาก... ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว หรือ Ticket ถูกปิด แล้ว เป็นการบันทึกถึงว่าคำร้องขอนั้นดำเนินการไปเป็นอย่างไร ซึ่งสถานะมีอะไรบ้างจะขึ้นอยู่กับแต่ละองค์กรนั้นๆเป็นคนกำหนด โดย Ticket เป็นเหมือนบันทึกการทำงานนั้นอย่างละเอียด เมื่อมีปัญหาจะได้สามารถตามหาสาเหตุได้จากข้อมูลของ Ticket

Pending คือ การที่ไม่สามารถดำเนินการต่อได้ เพราะต้องรอการกระทำบางอย่างให้สำเร็จเรียบร้อยก่อน จึงสามารถดำเนินการต่อได้

Web Browser คือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่ผู้ใช้สามารถดูข้อมูลและโต้ตอบกับข้อมูลสารสนเทศที่จัดเก็บในหน้าเว็บไซต์ที่สร้างด้วยภาษาเฉพาะ เช่น ภาษาเอชทีเอ็มแอล ที่จัดเก็บไว้ที่เว็บเซิร์ฟเวอร์หรือเว็บเซิร์ฟเวอร์หรือระบบคลังข้อมูลอื่น ๆ โดยโปรแกรมค้นดูเว็บเปรียบเสมือนเครื่องมือในการติดต่อกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เรียกว่าเวิลด์ไวด์เว็บ

Remote คือ การควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์จากระยะไกล

Remote Desktop คือ โปรแกรมสำหรับการควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์จากระยะไกล

Best Practice คือ รูปแบบการดำเนินงานหรือแนวทางการดำเนินงานที่ดีที่สุด

TNI

TAHITI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นายนพดล เจริญกิจสมบูรณ์

วันเดือนปีเกิด 26 กันยายน 2537

ประวัติการศึกษา

ระดับประถมศึกษา โรงเรียนนรรัตน์รังสฤษฎ์ ,พ.ศ. 2549

ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาสุวินทวงศ์ ,พ.ศ. 2555

ระดับอุดมศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2560

สถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น

ทุนการศึกษา -ไม่มี-

ประวัติการฝึกอบรม -ไม่มี-

ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ -ไม่มี-

TNI

TAHTI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY