

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ฐ
สารบัญภาพ	ฌ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 สรุปสาระสำคัญจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Literature review)	1
1.1.1 CMS (Content management system)	1
1.1.2 ITIL (Information technology infrastructure)	1
1.2 วัตถุประสงค์โครงการ (Purposes of the study)	2
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาเชิงทฤษฎีหรือเชิงประยุกต์	2
1.4 แผนดำเนินงาน ขอบเขตของโครงการและวิธีการศึกษา	3
1.4.1 แผนดำเนินงาน	3
1.4.2 วิธีการศึกษา	4
1.4.2.1 ขั้นตอนการดำเนินการ	4
1.4.2.2 ขอบเขตการศึกษา	5
1.5 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยและรวบรวมข้อมูล (Location)	6

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
1.6 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย (Duration)	6
บทที่ 2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 จุดประสงค์	7
2.2 โครงสร้างทางสถาปัตยกรรม	7
2.3 แนวทางการจัดการจัดเก็บเอกสารความรู้	8
2.3.1 Key performance indicators (KPI)	8
2.3.2 การปิดช่องว่างของการจัดการความรู้ (Closing the gaps)	8
2.3.3 KM Strategy & Governance Model	8
2.3.4 การจัดทำระบบการจัดการความรู้ของเซอร์วิส	8
2.4 ความสำคัญของบุคลากรเกี่ยวกับรูปแบบของสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไป	9
2.5 แนวทางของการจัดการองค์กร (Organization Practice)	9
2.6 แนวทางปฏิบัติที่ดีเยี่ยม (Best Practice)	10
2.7 แนวทางปฏิบัติที่ดีเยี่ยมของ ITIL (ITIL Best practice)	10
2.7.1 ขอบเขตของ ITIL (ITIL Framework)	10
2.7.2 Service Transition to operation	11
2.7.3 Service Operation	12
2.7.4 ระบบจัดการบริหารความรู้ของการให้บริการ	12
2.8 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.9 แนวทางการพัฒนาระบบ	22
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	24
3.1 ระเบียบวิธีการศึกษา	24
3.2 วัตถุประสงค์ของการบริหารโครงการ (PM purpose)	25
3.3 เป้าหมายของการบริหารโครงการ (PM objectives)	25
3.4 กิจกรรมของการบริหารโครงการ	26
3.5 เป้าหมายของ SI (SI purpose)	29
3.6 วัตถุประสงค์ SI (SI objectives)	29
3.7 แผนผังของSI (SI Diagram)	30
3.8 กิจกรรมของ SI (SI Activity)	31
3.9 การรวมเข้ากันของ SI เข้ากับ Project Repository	34
3.10 ผลิตภัณฑ์ (Product)	34
3.11 คำอธิบายความหมายของผลิตภัณฑ์ ISO29110	34
บทที่ 4 ผลการศึกษา	44
4.1 การศึกษากระบวนการเดิม	44
4.1.1 กระบวนการที่มีอยู่เดิมในองค์กร (AS-IS)	44
4.1.2 การศึกษาวิธีการดำเนินการเพื่อสนับสนุนกระบวนการเดิม (TO-BE)	56
4.2 การดำเนินการเพื่อสนับสนุนกระบวนการเดิม (TO-BE)	56

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2.1 แนวทางการออกแบบ TO-BE	56
4.2.2 การ Implement Tree Hierarchies Structure ลงบนระบบ	58
4.2.3 การพัฒนา Software component สำหรับ “insert CMDDB excel” ลงระบบ	59
4.2.4 ผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับทฤษฎี	59
4.2.5 แนวทางของการดำเนินการตามกรณีศึกษา ของ TO-BE	61
4.3 ผลลัพธ์ของการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการ	71
4.3.1 End-to-End กรณีศึกษาของ AS-IS	71
4.3.2 End-to-End กรณีศึกษาของ TO-BE	71
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	78
5.1 สรุปผลการศึกษา	78
5.1.1 การศึกษาความเป็นไปได้และการวางแผน	78
5.1.2 การวิเคราะห์ระบบ	78
5.1.3 การออกแบบระบบ	79
5.1.4 การพัฒนาระบบ	79
5.1.5 การประกอบและการทดสอบ	79
5.2 ปัญหาและอุปสรรคในการทำโครงการ	80
5.3 อภิปรายผลการศึกษา	80
5.4 ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาต่อ	81

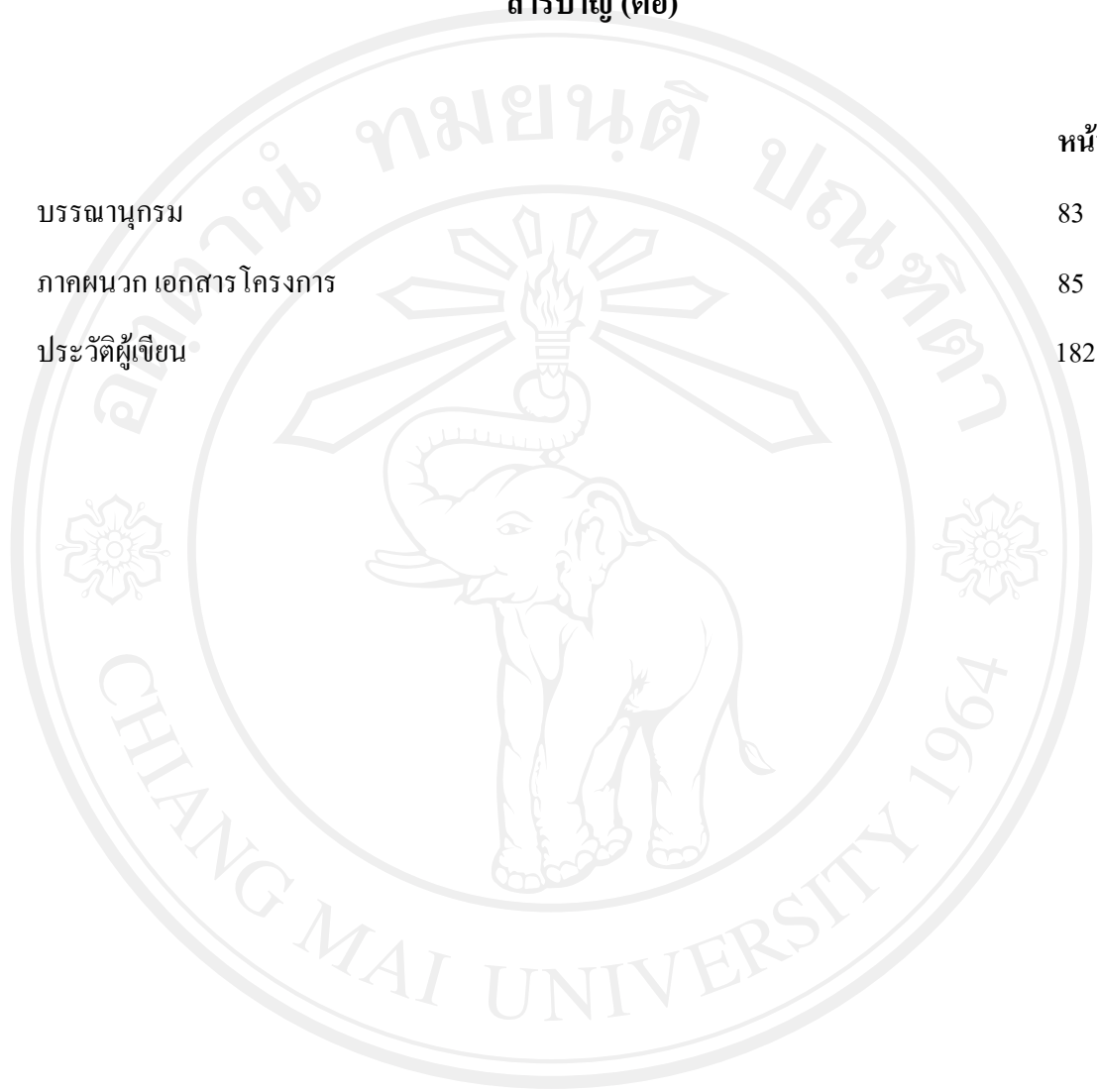
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright by Chiang Mai University

All rights reserved

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก เอกสารโครงการ	85
ประวัติผู้เขียน	182



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1-1	แผนการทำโครงการ	3
2-1	แสดงการเปรียบเทียบข้อดีของการแยก และไม่แยกส่วนของ SKMS	13
2-2	แสดงการเปรียบเทียบข้อเสียของการแยก และไม่แยกส่วนของ SKMS	14
4-1	แสดง Tree Hierarchies Structure	58
4-2	ตัวอย่างไฟล์ “CMDB excel sheet”	59
4-3	แสดงแนวทางของการรูปแบบการ Upload ไฟล์ขึ้นไปที่ใช้ร่วมกันบนระบบ	63
4-4	แสดงการ Insert Query บนระบบ	72
A1-1	อธิบายคำศัพท์	88
A1-2	แสดงรายการของเอกสารทางด้านซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง	88
A1-3	แสดงลำดับการทำงานของโครงการ (Work Breakdown Structure)	89
A3-1	แสดงคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	108
A5-1	แสดงการ Traceability ของ SRS, SDD, STD	157
A5-2	แสดงการ verification/validation ตามรายการ	162
A6-1	แสดงการร้องขอการเปลี่ยนแปลง	165
A7-1	แสดงการ Error ที่เกิดขึ้นของปัญหา	168
A7-2	แสดงการไม่สามารถแสดงหน้าจอ Top5	168
A7-3	ไม่สามารถแสดง Last5 บนหน้าจอหน้าแรกของ phpBB	169
A7-4	ส่วนของการเพิ่มเติม Software component ในการ Upload File	169

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
A7-5	แสดงปัญหาส่วนของการแสดงผลของเวลาในส่วนของ Top5 และ Last5	170
A8-1	แสดง Correction Register ของ RFC#00001	172



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1-1	Basic profile guide processes	4
1-2	แสดงการเชื่อมโยง (Interface) ระหว่าง CMS กับการเชื่อมโยง CMDB	6
2-1	แสดงแผนภาพของงานวิจัย	17
2-2	แสดงแผนภาพของงานวิจัย	17
2-3	SECI Model	21
2-4	Knowledge document support system	23
3-1	แสดงการเชื่อมโยง (Interface) ระหว่าง CMS กับการเชื่อมโยง CMDB	24
3-2	แสดงกิจกรรมของโครงการ ISO29110	27
3-3	แสดงกิจกรรม Software Implementation ISO29110	31
4-1	โครงสร้างขององค์กรในส่วนของ Service Operation	45
4-2	เวลาการทำงานของทีมงาน	46
4-3	แสดงCMDB Incident, Problem และ Change Management	47
4-4	แสดงความแตกต่างกันของการเก็บไฟล์บนเครื่องส่วนตัว	51
4-5	แสดงไม่สามารถส่ง Email ไปยังผู้รับได้	51
4-6	แสดงปัญหา Out of Memory	52
4-7	โครงสร้างขององค์กรตาม Service Operation อ้างอิงตามเซอร์วิส	57
4-8	แสดงส่วน User Management บนระบบ	60
4-9	ระบบ PhpBB ซึ่งมีการ Implement ตาม Template ที่ได้ออกแบบ	60

สารบัญภาพ (ต่อ)

รูป	หน้า
4-10 แสดงการส่งไฟล์หลากหลาย Version v.1.8 ทาง Email (1)	62
4-11 แสดงการส่งไฟล์หลากหลายซึ่งไม่ระบุ Version (Unknown version) (2)	62
4-12 แสดงการส่งไฟล์หลากหลาย Version ทาง Email เอกสาร v.1.9 (3)	62
4-13 แสดง Version ของไฟล์บนระบบเครื่องส่วนตัว	63
4-14 แสดง Version ของไฟล์บนระบบสนับสนุนการจัดเก็บความรู้ (1)	64
4-15 แสดง Version ของไฟล์บนระบบสนับสนุนการจัดเก็บความรู้ (2)	64
4-16 การถูกขกเลิก RFC ทาง Email	65
4-17 แสดงตัวอย่างของ Service Flow และ Network Diagram	66
4-18 ข้อมูลของระบบประกอบการวิเคราะห์ของ Change Control	67
4-19 การค้นหาเลขของ RFC บนระบบ	68
4-20 การส่งเอกสารทาง Email	69
4-21 การแจ้งข้อผิดพลาดของระบบ	69
4-22 การอ้างอิงจาก Incident ไปยังวิธีการแก้ไข	70
4-23 วิธีการแก้ไขนี้สามารถแก้ไข Incident ได้บ้าง	71
4-24 แสดง INC511431 กรณีพบ Incident ของการรับปฏิทินล่าช้า	73
4-25 แสดง PM417786 ซึ่งถูก Escalate มาจาก INC511431	73
4-26 แสดงความสัมพันธ์ของ Incident และ Problem management	74
4-27 แสดงแนวทางแก้ไขปัญหาของ PM417786	74
4-28 แสดงผลการทดสอบของบนเครื่องทดสอบของ PM417786	75

สารบัญภาพ (ต่อ)

รูป		หน้า
4-29	หมายเลข RFC C84716 เพื่อแก้ไขปัญหา PM417786	75
4-30	แสดงผลการทดสอบของ RFC C84716	76
4-31	แสดงการแจ้งการปิดเคส PM417786	76
4-32	แสดงข้อมูลการจัดเก็บร่องรับกระบวนการ Back Tracking	77
A1-1	Software configuration	93
A1-2	Modified Waterfall Model	96
A2-1	แสดงตัวอย่างของผู้เกี่ยวข้อง Stakeholder ที่เกี่ยวข้อง	100
A3-1	อธิบายภาพรวมของระบบ (High Level design)	109
A3-2	แสดง Activity Diagram ที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อเชื่อมต่อกับ PhpBB	110
A3-3	แสดง ER-Diagram ในส่วนที่เกี่ยวข้อง	111
A3-4	แสดงภาพรวมของ Service Transition to operation	113
A3-5	แสดงภาพรวมของ Incident Management	114
A3-6	แสดงภาพรวมของ Problem management	115
A3-7	แสดงภาพรวมของ Change management	116
A3-8	แสดงภาพรวมของ Release management	117
A3-9	แสดงภาพรวมของ Request user to access system	118
A3-10	แสดงภาพรวมของ Request report on system	119
A3-11	Interface design overall system	120
A3-12	Interface design Login to User system	120

สารบัญภาพ (ต่อ)

รูป	หน้า
A3-13 Interface design Post system	121
A3-14 Interface design Reply system	121
A3-15 Interface design Top5 post	122
A3-16 Interface design Last5 post	122
A3-17 Interface design Login Admin system	122
A3-18 Interface design user management	123
A3-19 Interface design Upload page	123
A3-20 Template and Parameter	124
A3-21 Interface design searching	124
A3-22 Edit on “Tree Hierachies Structure”	125
A9-1 แสดงการโดยรวมของระบบ	174
A9-2 แสดงการ Login เข้าสู่ระบบ	175
A9-3 แสดงการเข้าถึงหน้า Login เข้าสู่หน้าจอผู้บริหารระบบ	175
A9-4 แสดงการ Login เข้าสู่ระบบส่วนของผู้บริหารระบบ	175
A9-5 แสดงลิงค์ในการอัปโหลดไฟล์	176
A9-6 แสดงหน้าจอของการอัปโหลด	176
A9-7 แสดงปุ่มคอนเฟิร์มเพื่อทำการอัปโหลด	176
A9-8 แสดงผลลัพธ์สร้างข้อมูลสำเร็จ	177
A9-9 แสดงข้อมูลที่ถูกทำการอัปโหลดขึ้นระบบ	177

สารบัญภาพ (ต่อ)

รูป	หน้า
A9-10 แสดงผลลัพธ์ของหน้าจอผู้ใช้	177
A9-11 การสร้างหมวดหมู่	178
A9-12 การสร้างหมวดหมู่ใหม่	178
A9-13 การเลือก Forum Type	179
A9-14 การเลือก Parent Forum	179
A9-15 การเลือก Forum Name	179
A9-16 การเลือก Permission	180
A9-17 แสดงรายการ Sub-Forum ที่ถูกเพิ่มในส่วนของผู้จัดการระบบ	181
A9-18 แสดงรายการ Sub-Forum ที่ถูกเพิ่มในส่วนของผู้ใช้งาน	181