

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

การประยุกต์กระบวนการ ITIL เพื่อการจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท อินเทลลิเจนท์ บิสซิเนส โซลูชั่น จำกัด

ผู้เขียน

นายณัฐภัทร สมคำศรี

ปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
(เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสมอแหะ สมหอม

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “การประยุกต์กระบวนการ ITIL เพื่อการจัดการบริการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท อินเทลลิเจนท์ บิสซิเนส โซลูชั่น จำกัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคู่มือปฏิบัติงานต้นแบบสำหรับฝ่าย System and Technology Group การพัฒนาคู่มือปฏิบัติงานในการศึกษานี้เริ่มต้นจากการพิจารณาเลือกกระบวนการ ITIL ให้มีความสอดคล้องกับปัญหา และลักษณะการให้บริการของบริษัท ด้วยนำปัญหาที่ได้จากการศึกษาจับคู่กับกระบวนการ ITIL และพิจารณาเลือกกระบวนการ ITIL ที่ตรงกับปัญหามากที่สุด แล้วนำไปพัฒนาคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการ ITIL ที่ได้รับการพิจารณาสำหรับพัฒนาคู่มือปฏิบัติงานได้แก่ การจัดการอินซิเดนซ์ การจัดการปัญหา การจัดการ โครงแบบ และการจัดการการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ SWOT ทั้งก่อนและหลังการนำกระบวนการ ITIL มาใช้ เพื่อลดจุดอ่อนในการดำเนินงานที่เกิดขึ้นทั้งก่อนและหลัง แล้วนำผลการวิเคราะห์ไปใช้เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานให้บริการ รวมทั้งอภิปรายผลการค้นคว้านี้

ผลจากการศึกษาพบว่าการนำกระบวนการ ITIL เข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทนั้นอยู่ในระดับที่ดี ได้รับความร่วมมือจากทุกๆ ฝ่าย บริษัทยังมีโอกาสในการปรับปรุงการดำเนินงานโดยปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น โดยนำซอฟต์แวร์เข้ามาช่วยจัดการการรับเรื่องต่างๆ ช่วยให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งปรับใช้กระบวนการอื่นๆ ด้วย

Independent Study Title	Application of ITIL Process for IT Services Management, Intelligent Business Solution Co., Ltd
Author	Mr. Nattapat Somcomsri
Degree	Master of Science (Information Technology and Management)
Independent Study Advisor	Asst.Prof. Dr. Samerkae Somhom

ABSTRACT

The independent study on “Application of ITIL Process for IT Services Management for Intelligent Business Solution Co., Ltd.” aims to develop guidelines manual for System and Technology Group Department. In the development guidelines manual, the study initial from mapping company problems and ITIL processes then selects the most related ITIL processes. And the selected processes have been developed to operational manual include Incident Management, Problem Management, Configuration Management and Change Management. This study is conducted SWOT analysis before and after the introduction of the ITIL processes implementation, in order to reduce the vulnerability which occur during the practical period. Furthermore, the analyzed results are used to improve for future service management, including a discussion of this study.

The results of the study present that the application of ITIL processes to improve information technology services of the company that is recognized to a great extent and cooperation of all stakeholders. The ITIL process to be used in this company is just getting started. The company also has the opportunity to improve performance by the management software to help make operations more efficient, including the deployment of ITIL processes in the future.