สารบาญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบาญ	ฉ
สารบาญตาราง	ซ
สารบาญภาพ	ฌ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา เชิงทฤษฎีและ/หรือเชิงประยุกต์	2
1.4 ขอบเขต และวิธีการดำเนินงาน	2
1.5 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยและรวบรวมข้อมูล	3
1.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 ประวัติความเป็นมาของ ITIL	4
2.2 องค์ประกอบ ITIL Version 3	6
2.3 หลักการของ ITIL Version 3	13
2.4 กระบวนการสนับสนุนการให้บริการ	30
2.5 หลักการ SWOT Analysis	46
2.6 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	49
บทที่ 3 การวิเคราะห์การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และพิจารณาเลือกกระบวนการ ITIL	53
3.1 กลุ่มประชากรตัวอย่าง และการเก็บรวบรวมข้อมูล	52
3.2 นโยบายการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	54

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 ศึกษาความต้องการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้า	54
3.4 ศึกษาและวิเคราะห์การให้บริการด้านเทคโนโยลีสารสนเทศของบริษัท	57
3.5 การวิเคราะห์ SWOT การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน	60
3.6 การเลือกกระบวน ITIL เพื่อจัดการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	63
บทที่ 4 การพัฒนาคู่มือปฏิบัติงานภายใต้หลักการของ ITIL	74
4.1 คู่มือการจัดการอินซิเดนท์	74
4.2 คู่มือการจัดการปัญหา	96
4.3 คู่มือการจัดการโครงแบบ	101
4.4 คู่มือการจัดการการเปลี่ยนแปลง	113
บทที่ 5 การสรุปผลการใช้ ITIL ในการกำหนดคู่มือปฏิบัติงาน	123
5.1 การวิเคราะห์ผลหลังจากนำคู่มือปฏิบัติงานไปใช้	123
5.2 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ก่อนและหลังนำกระบวนการ ITIL มาใช้	129
5.3 สรุปผลการแก้ไขปัญหาเมื่อนำกระบวนการ ITIL มาใช้	132
5.4 สรุปผลการใช้คู่มือปฏิบัติงาน	135
บทที่ 6 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	137
6.1 ข้อเสนอแนะในการแก้ไขจุดอ่อนหลังนำ ITIL มาใช้	137
6.2 สรุปผลการดำเนินการค้นคว้า	138
6.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา	140
6.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการค้นคว้าครั้งต่อไป	143
บรรณานุกรม	144
ภาคผนวก เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบคู่มือปฏิบัติงาน	146
ประวัติผู้เขียน	161

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 การสรุปปัญหาและความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัท	64
3.2 การจับคู่กระบวนการ ITIL กับปัญหาและความต้องการปรับปรุงการให้บริการ	67
4.1 แสดงบทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดการอินซิเดนท์	75
4.2 ตารางลำดับความสำคัญของเหตุเสีย	91
4.3 ตารางระดับผลกระทบต่อการดำเนินงานของลูกค้า	91
4.4 แสดงเป้าหมายด้านระยะเวลาการตอบสนอง และระยะเวลาการแก้ไขเหตุเสีย	92
4.5 แสดงกระบวนการแจ้งประสานงานตามลำดับชั้น	93
4.6 แสดงบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบต่อการจัดการปัญหา	97
4.7 แสดงบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบต่อการจัดการ โครงแบบ	102
4.8 แสดงบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบต่อการจัดการเปลี่ยนแปลง	114
4.9 ประเมินผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง	121
4.10 ประเมินความเร่งด่วน	121
4.11 Priority ของการเปลี่ยนแปลง	121
5.1 แสดงการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานก่อนและหลังการนำกระบวนการ ITIL มาใช้	129
5.2 แสดงข้อมูลผลการแก้ไขปัญหาเมื่อนำกระบวนการ ITIL 4 กระบวนการมาใช้	132

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญภาพ

รูป	หน้า
2.1 องค์ประกอบของกระบวนการ ITIL Version 3	7
2.2 วงจรชีวิตของบริการ ภายใต้ ITIL Version 3	14
2.3 แสดงสถาปัตยกรรมของกระบวนการ	15
2.4 แสดงวงจรชีวิตของบริการ ภายใต้กระบวนการ ITIL	16
2.5 ประเภทรูปแบบองค์ประกอบใน ITIL	17
2.6 องค์ประกอบกระบวนการหลัก	18
2.7 การปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบหลัก	19
2.8 แสดงขั้นตอนการกำหนดตลาดบริการ	23
2.9 แสดงขั้นตอนในการออกแบบโซลูชั่นบริการ	24
2.10 ขั้นตอนการส่งมอบบริการ	25
2.11 ขั้นตอนแสดงว่ามีการร้องขอการเปลี่ยนแปลง	25
2.12 กระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลง	26
2.13 แสดงแผนผังการไหลในขั้นการปฏิบัติการบริการ	27
2.14 แสดงแผนผังการไหลในขั้นการปฏิบัติการบริการ	27
2.15 แสดงการทบทวนด้านประสิทธิภาพของบริการ	28
2.16 บูรณาการวงจรชีวิต 5 องค์ประกอบของ ITIL Version 3	29
2.17 รูปแบบการปฏิบัติการให้บริการ	30
2.18 กระบวนการจัดการอินซิเดนท์	32
2.19 แผนภาพกระบวนการจัดการอินซิเดนท์	33
2.20 การกำหนดผลกระทบ ความเร่งด่วน และลำดับก่อนหลัง	35
2.21 การกำหนดลำดับก่อนหลัง และเวลาที่ต้องใช้ในการแก้ปัญหา	35
2.22 แผนภาพขั้นตอนควบคุมปัญหา	37
2.23 แผนภาพขั้นตอนควบคุมข้อผิดพลาด	38
2.24 ตัวอย่าง CI	40

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญภาพ (ต่อ)

รูป	หน้า
2.25 ความสัมพันธ์ของการจัดการการเปลี่ยนแปลงกับกระบวนการอื่นๆ และลูกค้า	42
2.26 กระบวนการต่างๆ ในการจัดการการเปลี่ยนแปลง	45
3.1 การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน	59
3.2 ความเชื่อมโยงทั้ง 4 กระบวนการได้รับการเลือก	73
4.1กระบวนการจัดการอินซิเดนท์ระดับสูง	77
4.2 กระบวนการรับแจ้งและบันทึกอินซิเดนท์	78
4.3 กระบวนการจำแนกประเภทอินซิเดนท์	79
4.4 กระบวนการเริ่มต้นการสนับสนุน	80
4.5 กระบวนการตรวจสอบและการวิเคราะห์ปัญหา	82
4.6 กระบวนการแก้ปัญหาและการกู้คืน	84
4.7 การปิดอินซิเดนท์	86
4.8 กระบวนการตรวจสอบติดตามประสานงานตลอดวงจรการให้บริการ	88
4.9 กระบวนการตรวจสอบปัญหา	98
4.10 กระบวนการวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหา	99
4.11 กระบวนการจัดการโครงแบบโดยรวม	103
4.12 การวางแผนการบริหารจัดการองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	104
4.13 กระบวนการระบุองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	106
4.14 การควบคุมการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	108
4.15 การรายงานสถานภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	109
4.16 การทบทวนสถานภาพองค์ประกอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	110
4.17 ภาพรวมของกระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง	116
4.18 กระบวนการเปลี่ยนแปลงในกรณีทั่วไป	119
4.19 กระบวนการเปลี่ยนแปลงแบบเร่งด่วน	120

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญภาพ (ต่อ)

รูป **หน้า**

ก.1 แผนผังการดำเนินการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 146
ก.2 แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์สำหรับลูกค้าร้องขอใช้บริการในรูปแบบไฟล์ pdf 148
ก.3 แสดงแฟ้มบันทึกอินซิเดนท์ 149
ก.4 กราฟแสดงจำนวนเหตุการณ์สัมพันธ์กับผู้รับผิดชอบ จำแนกตามสถานะปัญหา 149
ก.5 กราฟแสดงเปรียบเทียบจำนวนสถานะของปัญหากับผู้รับผิดชอบ จำแนกตามสถานะปัญหา 150
ก.6 กราฟแสดงจำนวนเหตุการณ์ต่อผู้รับผิดชอบ จำแนกตามลำดับความสำคัญ 150
ก.7 แสดงแบบฟอร์มการแจ้งปัญหา 151
ก.8 แบบฟอร์มบันทึกรายการปัญหา 152
ก.9 กราฟแสดงอัตราส่วนสถานะของปัญหาต่างๆ ที่ได้รับแจ้งจากลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 152
ก.10 กราฟแสดงอัตราส่วนสถานะปัญหาที่ปิดและยังไม่ปิด คิดเป็นร้อยละ 152
ก.11 แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์สำหรับลูกค้าร้องขอการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบไฟล์ pdf 153
ก.12 แบบฟอร์มบันทึกการเปลี่ยนแปลง 155
ก.13 แบบฟอร์ม Configuration Baseline 156
ก.14 ข้อมูลติดต่อด้านเทคนิคเพื่อสนับสนุนการให้บริการลูกค้า 157
ก.15 ข้อปฏิบัติในการตั้งชื่อ Configuration Items 158

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved