

การประยุกต์กระบวนการ ITIL เพื่อการจัดการงานบริการ
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท อินเทลลิเจนท์
บิสซิเนส โซลูชั่น จำกัด

ณัฐภัทร สมคำศรี

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตุลาคม 2555

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

การประยุกต์กระบวนการ ITIL เพื่อการจัดการงานบริการ
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท อินเทลลิเจนท์
บิสซิเนส โซลูชั่น จำกัด

ณัฐภัทร สมคำศรี

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตุลาคม 2555

การประยุกต์กระบวนการ ITIL เพื่อการจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
บริษัท อินเทลลิเจนท์ บิซิเนส โซลูชั่น จำกัด

ณัฐภัทร สมคำศรี

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

.....ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์พรณิภา ไพบูลย์นิมิตร

.....กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสมอเชา สมหอม

.....กรรมการ

นาย เชนะ ติโรต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

.....

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสมอเชา สมหอม

17 ตุลาคม 2555

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสมอแชน สมหอม อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์พรธนิภา ไพบูลย์นิมิตร ประธานกรรมการสอบ และอาจารย์ เฉชนะ ลิโรรส กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ท่านกรุณาให้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจทานแก้ไข จนการค้นคว้าแบบอิสระเสร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการที่เป็นประโยชน์รวมทั้งได้ให้แนวคิดทางวิชาการ เพื่อนำมาใช้ในการค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่เป็นผู้ให้กำเนิด ให้ทั้งความรักความอบอุ่น และภรรยา พร้อมด้วยบุตร ที่คอยเป็นกำลังใจส่งเสริม และสนับสนุนทุกอย่างตลอดระยะเวลาในการศึกษา รวมทั้งการค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้โดยตลอดมา

ขอขอบคุณผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ฝ่าย STG บริษัท อินเทลลิเจนท์ บิสซิเนส โซลูชั่น จำกัด ที่กรุณาให้ความร่วมมือ และข้อเสนอแนะในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานซึ่งได้ประยุกต์จากกระบวนการ ITIL เพื่อให้ตรงกับความต้องการใช้งาน

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่นสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ประจำสาขา คุณสุภาวดี อุทัยแสน ที่คอยให้คำแนะนำปรึกษาให้ความช่วยเหลือตลอดจนกำลังใจ และเป็นแรงผลักดันในการค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ หากมีข้อขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้เขียนขอภัยเป็นอย่างสูงในข้อบกพร่องและความผิดพลาดนั้น ผู้เขียนหวังว่าการค้นคว้าแบบอิสระนี้คงมีประโยชน์ไม่มากนักน้อยต่อการดำเนินงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท อินเทลลิเจนท์ บิสซิเนส โซลูชั่น จำกัด ตลอดจนผู้สนใจการประยุกต์กระบวนการ ITIL เพื่อการจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ