

การพัฒนาระบบการจัดการให้ความช่วยเหลือ
สำหรับผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชลธิชา กันทะมุล

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตุลาคม 2554

การพัฒนาระบบการจัดการให้ความช่วยเหลือ
สำหรับผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชลธิชา กันทะมุล

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตุลาคม 2554

การพัฒนากระบวนการจัดการให้ความช่วยเหลือ
สำหรับผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชลธิชา กันทะมูล

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

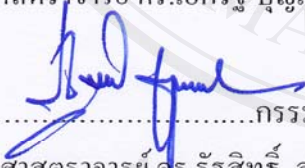


.....ประธานกรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.เอกรัฐ บุญเชียง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐสิทธิ์ สุขะหุด



.....กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐสิทธิ์ สุขะหุด



.....กรรมการ

นายเดชนะ สีโรรส

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

20 ตุลาคม 2554

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จได้ด้วยความรู้และความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่าน และได้รับความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐสิทธิ์ สุชะหุด อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ เป็นผู้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และกรุณาสละเวลาให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนการค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์เดชนะ สิโรต สำหรับคำปรึกษาที่ดี ข้อคิดเห็นตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องจนการค้นคว้าแบบอิสระสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ และทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประโยชน์และเป็นพื้นฐานอันดีเพื่อนำมาใช้ในการในการค้นคว้าแบบอิสระนี้ให้สำเร็จลง

ท้ายที่สุดนี้ หากมีสิ่งขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำขอภัยเป็นอย่างสูงในข้อบกพร่องและความผิดพลาดนั้น และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าแบบอิสระนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจจะศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับระบบการจัดการให้ความช่วยเหลือสำหรับผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป

ชลธิชา กันทะมุล