



การประยุกต์ระบบการ ITIL เพื่อการจัดการบริการ

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท อินเทลลิเจนซ์

บิสซิเนส โซลูชั่น จำกัด

ณัฐภัทร สัมคำศรี

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อคณะสัตวแพทยศาสตร์เพื่อเป็นส่วนหนึ่ง

ของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตุลาคม 2555

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสมอแอสหมอม อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์พรณิภา 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