

สารบัญภาพ

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 ประเภทรูปแบบขององค์ประกอบใน ITIL	17
2.6 องค์ประกอบกระบวนการหลัก	18
2.7 ภาพปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบบนหน้า	19
2.8 แสดงขั้นตอนการกำหนดตลาดบริการ	23
2.9 แสดงขั้นตอนในการออกแบบโซลูชันบริการ	24
2.10 ขั้นตอนการส่งมอบบริการ	25
2.11 ขั้นตอนแสดงว่ามีบริการร้องขอการเปลี่ยนแปลง	25
2.12 กระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลง	26
2.13 แสดงแผนผังการไหลในขั้นการปฏิบัติการบริการ	27
2.14 แสดงแผนผังการไหลในขั้นการปฏิบัติการบริการ	27
2.15 แสดงการทบทวนด้านประสิทธิภาพของบริการ	28
2.16 มุมมองการวางชีวิต 5 องค์ประกอบของ ITIL Version 3	29
2.17 รูปแบบการปฏิบัติการให้บริการ	30
2.18 กระบวนการจัดการอินซิเดนซ์	32
2.19 แผนภาพกระบวนการจัดการอินซิเดนซ์	33
2.20 การกำหนดผลสัมฤทธิ์ ความเร่งด่วน และลำดับก่อนหลัง	35
2.21 การกำหนดลำดับก่อนหลัง และเวลาที่ส่งแจ้งการแก้ปัญหา	35
2.22 แผนภาพขั้นตอนควบคุมปัญหา	37
2.23 แผนภาพขั้นตอนควบคุมข้อผิดพลาด	38
2.24 ตัวอย่าง CI	40

อุตสาหกรรม

ทมนยนต์

บัณฑิต



CHANGMAI UNIVERSITY 1964

สารบัญภาพ (ต่อ)

รูป	หน้า
2.25 ความสัมพันธ์ของการจัดการการเปลี่ยนแปลงกับกระบวนการอื่นๆ และลูกค้า	42
2.26 กระบวนการต่างๆ ในการจัดการการเปลี่ยนแปลง	45
3.1 การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน	59
3.2 ความเชื่อมโยงทั้ง 4 กระบวนการได้รับการเลือก	73
4.1 กระบวนการจัดการอินซิเดนที่ระดับสูง	77
4.2 กระบวนการรับแจ้งและบันทึกอินซิเดนที่	78
4.3 กระบวนการจำแนกประเภทอินซิเดนที่	79
4.4 กระบวนการเริ่มต้นการสนับสนุน	80
4.5 กระบวนการตรวจสอบและการวิเคราะห์ปัญหา	82
4.6 กระบวนการแก้ปัญหาและการกู้คืน	84
4.7 การปิดอินซิเดนที่	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

สารบัญภาพ (ต่อ)

รูป	หน้า
ก.1 แผนผังการดำเนินการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	146
ก.2 แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์สำหรับลูกค้าร้องขอใช้บริการในรูปแบบไฟล์ pdf	148
ก.3 แสดงแฟ้มบันทึกอินซิเดนทร์	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