















































จากตารางที่ 3.4 พบว่ากระบวนการที่มีความสอดคล้องกับการจัดการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท จำนวนทั้งหมด 6 กระบวนการ แต่เนื่องจากการจัดการระดับบริการระดับบริการการจัดการความจุ และการจัดการสภาพความพร้อมใช้บริการนั้นมีความเกี่ยวข้องกับลูกค้าค่อนข้างมากซึ่งผูกต่อการควบคุม ดังนั้นบริษัทจึงเลือกกระบวนการที่ใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้บริการเพียง 4 กระบวนการที่มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการภายในซึ่งจะมีความคุ้มค่าและมีโอกาสประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีในแผนการพัฒนาคู่มือปฏิวัติงานภายใต้กรอบคิงดอม ITIL ดังนี้

- 1) กระบวนการจัดการสินทรัพย์
- 2) กระบวนการจัดการปัญหา
- 3) กระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลง
- 4) กระบวนการจัดการโครงข่าย

กระบวนการทั้ง 4 ที่ได้รับการคัดเลือกเพื่อนำไปใช้เพื่อบริหารงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทจะมีการเชื่อมโยง ดังรูปที่ 3.2



รูปที่ 3.2 ความเชื่อมโยงทั้ง 4 กระบวนการที่ได้รับการเลือก