

สำหรับงานวิจัยนี้ได้นำเสนอต้นแบบที่ชื่อว่า “KMRCA IT Service Desk System” หรือระบบการจัดการความรู้ที่รวมเอาการวิเคราะห์ต้นเหตุของปัญหา สำหรับการให้บริการในการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Desk) งานวิจัยนี้ได้เปรียบเทียบและประเมินสมรรถนะก่อนและหลัง ของการนำระบบ KMRCA IT Service Desk ไปใช้ โดยใช้วิธีการออกแบบการวิจัยกับการจำลองสถานการณ์ ที่ใช้ข้อมูลจริงของปัญหาที่เกิดขึ้นกับการให้บริการในการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจของธนาคาร ซึ่งผลของการทดลองแสดงให้เห็นว่าวิถีทางของระบบ KMRCA IT Service Desk System นั้นได้ปรับปรุงคุณภาพระบบการทำงานของ IT Service Desk Outsourcing อย่างมีนัยสำคัญในด้านการลดเวลาการแก้ไขปัญหา และเพิ่มปริมาณงานในช่วงเวลาหนึ่ง (Throughput) ของระบบใหม่โดยเปรียบเทียบกับระบบเดิม

คำสำคัญ : การจัดการความรู้ การวิเคราะห์ต้นเหตุของปัญหา การให้บริการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การประเมินสมรรถนะ การออกแบบการวิจัย และการจำลองสถานการณ์

This thesis proposes a novel model and a prototype of knowledge management system (KMS) with root cause analysis (RCA) for IT service desk outsourcing, so called KMRCA IT service desk system that is able to improve a performance of IT service desk function in terms of speed in resolving incidents. The performance of KMRCA IT service desk system is evaluated by using an experimental design (DOE) and a simulation study with actual incident data collected from Tivoli computer telephony integration (CTI) system. In conclusion, the experimental results indicated that the KMRCA IT service desk system would significantly reduce time in resolving incidents and then giving more the throughput than the Typical IT service desk system.