

ชื่อวิทยานิพนธ์ การปรับเปลี่ยนธุรกิจยุคดิจิทัลด้านบริหารงานคุณภาพและบริการไอที ของ
อุตสาหกรรมเซรามิกไทยด้วย ISO 9001 และ ISO 20000

ผู้วิจัย นางสาวจิรพรรณ ธาตุรักษ์ รหัสนักศึกษา 2549600308

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร)

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วิภา เจริญกัณธารักษ์ (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สันติพัฒน์
อรุณธารี ปีการศึกษา 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สร้างแนวปฏิบัติด้านบริหารคุณภาพและบริการไอทีของ
อุตสาหกรรมเซรามิกของไทยด้วยมาตรฐาน ISO 9001:2015 และ ISO 20000:2005 (2) พัฒนาระบบเว็บ
เซอร์วิสเพื่อปรับเปลี่ยนธุรกิจยุคดิจิทัลของอุตสาหกรรมเซรามิกไทยด้านการบริหารคุณภาพและบริการไอ
ทีตามแนวปฏิบัติที่ได้สร้างขึ้น และ (3) ประเมินประสิทธิภาพของระบบที่พัฒนาขึ้นในด้านเวลา ต้นทุน
และ ความพึงพอใจ โดยเปรียบเทียบผลก่อนหน้าและภายหลังการใช้ระบบที่พัฒนาขึ้น

วิธีการวิจัย (1) ศึกษามาตรฐาน ISO 9001:2015, ISO 20000:2005, ITIL V.3 และ โครงสร้างงาน
ไอทีขององค์กรเซรามิกของไทย (2) วิเคราะห์ความสอดคล้องของมาตรฐานที่ศึกษา (3) สร้างแนวการ
ปฏิบัติที่ดีจากมาตรฐานที่ศึกษา และ (4) พัฒนาเว็บเซอร์วิสเพื่อปรับเปลี่ยนธุรกิจยุคดิจิทัลของ
อุตสาหกรรมเซรามิกไทยด้านการบริหารคุณภาพและบริการไอที (5) ประเมินประสิทธิภาพของระบบที่
พัฒนาขึ้นมา โดยเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการใช้งานที่พัฒนาขึ้น

ผลการวิจัยพบว่า (1) มาตรฐานที่ได้ทำการศึกษา และ สร้างขึ้นเป็นแนวปฏิบัตินั้นมีความ
สอดคล้องกัน โดยมาตรฐาน ISO 20000:2005 กับ ITIL Version 3 มีค่าความสอดคล้องร้อยละ 100 และ
มาตรฐาน ISO 20000:2005 กับ ISO 9001:2015 มีค่าความสอดคล้องร้อยละ 72.31 (2) ได้เว็บเซอร์วิสตาม
แนวปฏิบัติที่สร้าง และ (3) การประเมินประสิทธิภาพของระบบที่พัฒนาขึ้น เพื่อปรับเปลี่ยนธุรกิจใ
นอุตสาหกรรมเซรามิกไทยเข้าสู่ยุคดิจิทัล ด้านต้นทุนมีค่าใช้จ่ายลดลง ด้านเวลาสามารถให้บริการรวดเร็ว
ขึ้น และ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการมีเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ ISO 20000:2005 ISO 9001:2015 ITIL แนวการปฏิบัติ อุตสาหกรรมเซรามิก การ
ปรับเปลี่ยนธุรกิจยุคดิจิทัล

Thesis title: Digital Transformation in Quality Management and IT Service Management for Thai Ceramic Industry with ISO 9001 and ISO 20000

Researcher: Miss Jiraphan Tardrak; ID: 2549600308;

Degree: Master of Science (Information and Communication Technology)

Thesis advisors: (1) Dr. Vipajaroenpuntaruk, Associate Professor (2) Dr. Santipat Arunthari, Assistant Professor; **Academic year:** 2017

Abstract

The objectives of the research were as follows: (1) To develop best practice in quality management and IT Service for Thai ceramic industry based on ISO 9001:2015 and ISO 20000:2005 (2) To develop web service for digital transformation of Thai ceramic industry based on the best practice (3) To evaluate the performance of the developed system in term of time, cost and satisfaction by comparing before and after of the system usage.

Research methodology consisted of follows: (1) Studied ISO 9001:2015, ISO 20000:2005, ITIL Version 3 and IT Structure of Thai ceramic organization (2) Analyzed the alignment of the standards. (3) Developed the best practice based on the standards. (4) Developed web service for digital transformation of Thai ceramic industry from the best practice in quality management and IT Service. (5) Evaluated the effectiveness of the developed system comparing before and often system usage.

Research results showed that (1) The standard alignment of ISO 20000:2005 and ITIL Version 3 as of 100% and ISO 20000 with ISO 9001:2015 alignment was 72.31% (2) The web service form the best practice for digital transformation in Thai ceramic industry (3) Performance evaluation the developed system in term of cost-reducing with fasten service time and higher users' satisfaction.

Keywords: ISO 20000: 2005 ISO 9001:2015 ITIL Best Practice Ceramic Industry Digital Transformation