

หลักการและเหตุผล:

หลักสูตรนี้เป็นการแนะนำหลักการพื้นฐานของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITSM) ที่แก้ไขปัญหาของการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน โดยภายในหลักสูตรจะอธิบายเกี่ยวกับนิยามต่างๆ ขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติ เครื่องมือที่ใช้ช่วยในการดำเนินการ รวมทั้งมีการเรียนรู้จากผู้เข้าอบรมในลักษณะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทำให้การเรียนรู้ผ่านหลักสูตรนี้สามารถนำไปใช้ต่อยอดสำหรับผู้ที่ต้องการจะศึกษาต่อในขั้นต่อไปของ IT Service Management (ITSM)

ITIL (IT Infrastructure Library) จะมีเนื้อหาเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับบริการทาง IT ทำอย่างไรเพื่อให้บริการดังกล่าวรวมทั้งวิธีการ สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจ และสามารถเรียงลำดับความสำคัญได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์:

- เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- เรียนรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ และวิธีการของมาตรฐาน ITIL 2019
- เพื่อให้ผู้เรียนนำแนวคิดของ ITIL 2019 ไปประยุกต์ใช้กับกระบวนการทำงานที่ดำเนินงานอยู่

ความรู้ก่อนเข้าเรียนหลักสูตร:

- มีประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับงานระบบ และเทคโนโลยีสารสนเทศไม่น้อยกว่า 2 ปี
- มีความเข้าใจในงานบริหาร และการจัดการบุคลากร

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ:

- บุคลากรที่ดูแลระบบสารสนเทศ

วิธีการอบรม:

- บรรยาย พร้อมการทดสอบแต่ละวัน

เนื้อหาหลักสูตร :

ภาคที่ 1 แนะนำ ITILv4, Service Value System & Service Value Chain

□ แนะนำมาตรฐาน ITIL 4.0

- แนะนำเกี่ยวกับพื้นฐาน ITIL 4.0
- ความจำเป็นของ Service Management
- ความเข้าใจกับคุณค่า (Value)
- บทบาทผู้ให้บริการ
- บริการ กับผลิตภัณฑ์
- ผลที่ได้, มูลค่า และความเสี่ยง (Outcomes, Costs, and Risks)
- ความเข้าใจค่าใช้จ่าย (Understanding Costs)
- สัมผัสของ Service Management
- Service Value System (SVS)

□ หลักการและแนวปฏิบัติ

- หลักการแนวทางคืออะไร (Guiding Principles)
- การนำหลักการแนวทางไปใช้
- หลักการแนวทาง 7 สิ่ง

□ ห่วงโซ่คุณค่าบริการ (Service Value Chain)

- Service Value Chain (SVC) คืออะไร
- การโต้ตอบห่วงโซ่คุณค่ากับวิธีปฏิบัติ
- การบริการกิจกรรมห่วงโซ่คุณค่า
- กิจกรรมห่วงโซ่คุณค่า: แผน
- กิจกรรมห่วงโซ่คุณค่า: ปรับปรุง
- กิจกรรมห่วงโซ่คุณค่า: มีส่วนร่วม
- กิจกรรมห่วงโซ่คุณค่า: การออกแบบและการเปลี่ยน
- กิจกรรมห่วงโซ่คุณค่า: บรรจุ/ สร้าง

- กิจกรรมห่วงโซ่คุณค่า: การส่งมอบและสนับสนุน
- สตรีมคุณค่า และห่วงโซ่คุณค่าบริการ (Value Streams และ Service Value Chain)

□ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- วัตถุประสงค์ของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- สิ่งที่เป็นสำหรับธุรกิจ
- กิจกรรม Continual Service Improvement
- Service Measurement and Reporting
- การกำหนดตัวชี้วัด
- ตารางวัดผล Continual Service Improvement
- Service Reporting (จากการปฏิบัติสู่กลยุทธ์)

ภาคที่ 2 หมวดของการปฏิบัติ และการเตรียมตัวเพื่อสอบ ITIL 4

- การปฏิบัติคืออะไร?
- รวมทรัพยากรตาม 4 มิติของการจัดการบริการ
- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ ITIL Practices
- แนวทางการจัดการทั่วไป (General Management Practice)
- แนวทางการจัดการบริการ (Service Management Practice)
- แนวปฏิบัติด้านการจัดการด้านเทคนิค (Technical Management Practice)

ค่าลงทะเบียนอบรม:	15,500 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)
จำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรม:	5 วัน (30 ชั่วโมง)
ช่วงเวลาฝึกอบรม:	9.00 - 16.00 น.
กำหนดการอบรม:	ตามตารางปฏิทินอบรมประจำปี https://www.career4future.com/trainingprogram

วิทยากร:



อาจารย์ขจร สีนอกรัมย์สรากู

- วิทยากรรับเชิญ ประจำสถาบันพัฒนาบุคลากรแห่งอนาคต
- Microsoft Certified Technology Specialist
- Microsoft Certified System Engineer: Security
- Microsoft Certified System Administration: Messaging
- Microsoft Certified Professional
- Microsoft Certified Trainer
- Microsoft Certified IT Professional
- Microsoft Certified Database Administration
- ITIL Foundation V2 & V3, Comtia Security+

หมายเหตุ

- สถาบันฯ มีการจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ (ในหลักสูตรที่ต้องใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์) เอกสารการอบรม อาหารว่าง และอาหารกลางวัน ให้กับผู้เข้าอบรม
- สถานที่อบรม ห้องอบรม ณ สถาบันพัฒนาบุคลากรแห่งอนาคต อาคาร สวทช. ชั้น 6 ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400
- เฉพาะหน่วยงานภาครัฐ และองค์กรของรัฐ ที่ไม่ใช่ธุรกิจและไม่แสวงหากำไร จะได้รับการยกเว้น ภาษีมูลค่าเพิ่ม
- สถาบันฯ เป็นหน่วยงานราชการ ได้รับการยกเว้นไม่ต้องหักภาษี ณ ที่จ่าย 3%
- ผู้เข้าร่วมอบรมจากหน่วยงานราชการสามารถเบิกค่าลงทะเบียนจากต้นสังกัดได้ ตามระเบียบกระทรวงการคลัง และไม่ถือเป็นวันลาเมื่อได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชา
- ค่าใช้จ่ายในการส่งบุคลากรเข้าอบรมทางวิชาชีพของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล สามารถนำไปลดหย่อน ภาษีได้ 200%
- สถาบันฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาหลักสูตร วิทยากร รูปแบบการอบรม ตามความเหมาะสมและความจำเป็น เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้เข้ารับการอบรม
- สถาบันฯ ขอสงวนสิทธิ์ ไม่บันทึกภาพ วิดีโอ หรือบันทึกเสียง ตลอดระยะเวลาการอบรม เนื่องจากเป็นลิขสิทธิ์ร่วมระหว่างวิทยากรกับสถาบันฯ และเพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- ผู้เข้าอบรมต้องมีเวลาเรียนไม่ต่ำกว่า 80% และทำกิจกรรมทุกหัวข้อของหลักสูตร จึงจะได้รับวุฒิบัตรจาก สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

ติดต่อสอบถามรายละเอียด

สถาบันพัฒนาบุคลากรแห่งอนาคต (Career for the Future Academy)

73/1 อาคารสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ชั้น 6

ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 0 2644 8150 ต่อ 81886-7

โทรสาร 0 2644 8150

E-mail: training@nstda.or.th

www.career4future.com