

หลักการและเหตุผล:

ปัจจุบันระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการต่างๆในทางธุรกิจ ดังนั้นการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นสิ่งจำเป็น และปฏิเสธไม่ได้ มาตรฐาน ISO/IEC 20000-1:2018 เป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดในอุตสาหกรรม ซึ่งได้นำแนวคิดของการดำเนินการของสำนักงานการพาณิชย์ภาครัฐ (OGC) และคลังโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที (ITIL) มาดำเนินการทำให้เรามีความเชื่อมั่นว่าบริการด้านไอทีของเรานั้นเป็นไปตามกรอบข้อบังคับที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

หลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรที่นำแนวปฏิบัติของมาตรฐาน ISO/IEC20000-1:2018 ในลักษณะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และกรอบดำเนินการสำหรับการทำงานเพื่อจัดทำแนวปฏิบัติสำหรับการร้องขอในรับรอง และประยุกต์วิธีการดำเนินการเพื่อปรับปรุงบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร

วัตถุประสงค์:

- เรียนรู้เข้าใจรายละเอียดของการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
- นำกระบวนการมาตรฐานของ ISO/IEC 20000-1:2018 มาให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สามารถนำความรู้ และกรอบมาตรฐานเพื่อร้องขอในรับรอง และปรับปรุงคุณภาพงานให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ:

- กลุ่มผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- นักวิเคราะห์ และออกแบบระบบ
- เจ้าของบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
- หัวหน้าฝ่ายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศในองค์กร

ความรู้พื้นฐาน:

- มีประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับงานระบบ และเทคโนโลยีสารสนเทศไม่น้อยกว่า 2 ปี
- มีความเข้าใจในงานบริการ และการจัดการบุคลากร

เนื้อหาหลักสูตร:

บทที่ 1 แนะนำมาตรฐาน ISO/IEC 20000-1:2018

- อธิบายการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศคืออะไร
- กำหนดความต้องการของการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- อธิบายถึงการเลือกตัวควบคุมการดำเนินการ
- อธิบายถึงปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประสบความสำเร็จ

บทที่ 2 อธิบายความหมายและคำที่ควรทราบเกี่ยวกับ ISO/IEC 20000-1:2018

บทที่ 3 การศึกษาบริบทองค์กร และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การศึกษาปัจจัยภายใน และภายนอก
- การเก็บความต้องการจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การกำหนดขอบเขตดำเนินการ
- การจัดทำระบบการบริหารจัดการบริการ

บทที่ 4 การกำหนดนโยบาย อำนาจหน้าที่ และความเป็นผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินการ

- ความเป็นผู้นำ และการมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง
- การประกาศ และการสื่อสารนโยบาย
- บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบกับบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทที่ 5 การสำรวจความเสี่ยง และการกำหนดวัตถุประสงค์ของการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- การสำรวจความเสี่ยง
- การกำหนดวัตถุประสงค์การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การจัดทำแผนรับมือต่อการดำเนินการความเสี่ยง

บทที่ 6 การสนับสนุนการดำเนินการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- การบริหารจัดการทรัพยากร
- การพัฒนาขีดความสามารถของผู้รับผิดชอบ
- การสร้างความตระหนักของพนักงานที่เกี่ยวข้อง
- การจัดทำแผนสื่อสาร
- การบริหารจัดการเอกสาร
- การจัดเก็บองค์ความรู้

บทที่ 7 การดำเนินการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- การวางแผน และการควบคุมการดำเนินการตามแผน
- การจัดทำ Service Portfolio
- การบริหารความสัมพันธ์ และข้อตกลง
- การสนับสนุน และการบริหารจัดการความต้องการ
- การออกแบบบริการ การสร้าง และการโอนถ่าย
- การแก้ไข และการเติบโต
- การรับประกันบริการ

บทที่ 8 การประเมินผลดำเนินการ และความสามารถในการให้บริการ

- การเฝ้าดู การวัดผล การวิเคราะห์ และการประเมินผลกระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การตรวจสอบภายใน และการออกรายงานผลการตรวจสอบภายใน
- รายละเอียดในการรายงานผลให้กับผู้บริหาร

บทที่ 9 การปรับปรุงการดำเนินการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- การแก้ไขความไม่สอดคล้อง
- การดำเนินการปรับปรุงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

ค่าลงทะเบียนอบรม:	16,00 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)
จำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรม:	5 วัน (30 ชั่วโมง)
ช่วงเวลาฝึกอบรม:	9.00 - 16.00 น.
กำหนดการอบรม:	ตามตารางปฏิทินอบรมประจำปี https://www.career4future.com/trainingprogram



อาจารย์ขจร สีนอกิรมย์สรานุกุล

- 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