

ITM036: ITIL Foundation 2019

หลักการและเหตุผล:

หลักสูตรนี้เป็นการแนะนำหลักการพื้นฐานของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITSM) ที่แก้ไขปัญหาของการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน 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)
- บทบาทผู้ใช้บริการ
- บริการ กับผลิตภัณฑ์
- ผลที่ได้, มูลค่า และความเสี่ยง (Outcomes, Costs, and Risks)
- ความเข้าใจค่าใช้จ่าย (Understanding Costs)
- สี่มิติของ 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: บรรลุ/ สร้าง

Career for the Future Academy: CFA

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

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- วัตถุประสงค์ของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- สิ่งที่สำคัญสำหรับธุรกิจ
- 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)

วิทยากร: อาจารย์ขจร สีนอภิรมย์สรายุ



- วิทยากรประจำสถาบันพัฒนาบุคลากรแห่งอนาคต
- 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+

จำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรม: 5 วัน (30 ชั่วโมง)

กำหนดการอบรม: ตามตารางปฏิทินอบรมประจำปี <https://www.career4future.com/trainingprogram>

ช่วงเวลาฝึกอบรม: 9.00 - 16.00 น.

ค่าลงทะเบียนอบรม:

ราคาปกติ	ราคาออนไลน์
13,000 บาท	11,500 บาท

** ราคารวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว

** สถาบันฯ เป็นหน่วยงานราชการ จึงไม่อยู่ในเกณฑ์ที่ต้องถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย

สถานที่ฝึกอบรม:

สถาบันพัฒนาบุคลากรแห่งอนาคต
เลขที่ 73/1 อาคารสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (NSTDA) ชั้น 6
ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

หมายเหตุ: ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID 19 เพื่อลดการทำกิจกรรมที่มีการรวมตัวกันที่อาจจะเกิดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อได้ สถาบันฯ จะมีการปรับรูปแบบการอบรมเป็น "อบรมออนไลน์"

รูปแบบการเรียนออนไลน์

1. โดยใช้วิธีการสอนแบบฟังบรรยาย และ ดู Presentation ผ่านโปรแกรม Zoom (<https://zoom.us/join>) เพื่อประสิทธิภาพในการเรียน ควรใช้ Internet ที่มีความเสถียร (ไม่แนะนำให้ใช้ Internet ผ่านมือถือ)
2. ลงโปรแกรม Anydesk หรือ Teamviewer ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน (สำหรับหลักสูตรฝึกปฏิบัติที่ผู้อบรมจะต้องใช้วิธีการ Remote เพื่อมาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของสถาบันฯ หรือ กรณีที่วิทยากรต้อง Remote ไปที่เครื่องผู้อบรม และ Share File ที่ใช้ในการอบรม)
3. สำหรับหลักสูตรฝึกปฏิบัติ ขอแนะนำผู้อบรมเตรียมหน้าจอ 2 หน้าจอ เพื่อแยกการใช้งาน คือ หน้าจอสำหรับ Zoom พร้อมหน้าจอสำหรับปฏิบัติหรือ remote ซึ่งอาจจะเป็นหน้าจอคอมพิวเตอร์ทั้ง 2 เครื่อง หรือ หน้าจอเครื่องคอมฯ เพื่อใช้ในการ remote และ หน้าจอโทรศัพท์มือถือ/แท็บเล็ต เพื่อใช้กับ zoom
4. จัดตั้งไลน์กลุ่มเพื่อใช้ในการสื่อสารร่วมกันระหว่างวิทยากร ผู้อบรม และเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ
5. ส่งไฟล์เอกสารให้ก่อนการอบรม
6. จัดส่งวุฒิบัตรภายหลังจบการอบรม

วิธีการสำรองที่นั่ง:

ติดต่อสำรองที่นั่งล่วงหน้า ในวัน-เวลาราชการ
โทรศัพท์: 0 2644 8150 ต่อ 81886, 81887
โทรสาร: 0 2644 8110
Website: www.career4future.com
E-mail: training@nstda.or.th