

ITM121: การพัฒนากระบวนการบนมาตรฐาน ISO/IEC 20000-1:2018

หลักการและเหตุผล:

ปัจจุบันระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการต่างๆในทางธุรกิจ ดังนั้นการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นสิ่งจำเป็น และปฏิเสธไม่ได้ มาตรฐาน ISO/IEC 20000-1:2018 เป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด ในอุตสาหกรรม ซึ่งได้นำแนวคิดของการดำเนินการของสำนักการพาณิชย์ภาครัฐ (OGC) และคลังโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที (ITIL) มาดำเนินการทำให้เรามีความเชื่อมั่นว่าบริการด้านไอทีของเรานั้นเป็นไปตามกรอบข้อบังคับที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

หลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรที่นำแนวปฏิบัติของมาตรฐาน ISO/IEC20000-1:2018 ในลักษณะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และกรอบดำเนินการสำหรับการทำงานเพื่อจัดทำแนวปฏิบัติสำหรับการร้องขอใบรับรอง และประยุกต์วิธีการดำเนินการเพื่อปรับปรุงบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร

วัตถุประสงค์:

- เข้าใจรายละเอียดของการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
- นำกระบวนการมาตรฐานของ ISO/IEC 20000-1:2018 มาให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สามารถนำความรู้ และกรอบมาตรฐานเพื่อร้องขอใบรับรอง และปรับปรุงคุณภาพงานให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร

ความรู้ก่อนเข้าเรียนหลักสูตร:

- มีประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับงานระบบ และเทคโนโลยีสารสนเทศไม่น้อยกว่า 2 ปี
- มีความเข้าใจในงานบริการ และการจัดการบุคลากร

หลักสูตรเหมาะสำหรับ:

- กลุ่มผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- นักวิเคราะห์ และออกแบบระบบ
- เจ้าของบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
- หัวหน้าฝ่ายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศในองค์กร

ประโยชน์ที่ได้รับ:

- เรียนรู้กระบวนการพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับ IT service management และการนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะกับ IT services model ในองค์กร
- เรียนรู้วิธีที่สามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการจาก reactive relationship ระหว่างหน่วยงาน และ ผู้ใช้ไปสู่ proactive relationship
- เตรียมความพร้อมขององค์กรให้รับกับการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอก และเตรียม IT ให้พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร

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

Career for the Future Academy: CFA

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 และการประเมินผลกระทบบนบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การตรวจสอบภายใน และการออกรายงานผลการตรวจสอบภายใน
- รายละเอียดในการรายงานผลให้กับผู้บริหาร

บทที่ 9 การปรับปรุงการดำเนินการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- การแก้ไขความไม่สอดคล้อง
- การดำเนินการปรับปรุงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

วิทยากร: อาจารย์ขจร สีนอกรัมย์สรายุ



- 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: 4 วัน (24 ชั่วโมง)

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

ช่วงเวลาฝึกอบรม: 9.00 - 16.00 น.

ค่าลงทะเบียนอบรม:

ราคาปกติ	ราคาออนไลน์
11,000 บาท	10,000 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 เพื่อลดการทำกิจกรรมที่มีการรวมตัวกันที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อได้ 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 (สำหรับหลักสูตรฝึกปฏิบัติที่ผู้เข้าอบรมจะต้องใช้วิธีการ Remote เพื่อมาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของสถาบันฯ หรือ กรณีที่วิทยากรต้อง Remote ไปที่เครื่องผู้อบรม และ Share File ที่ใช้ในการอบรม)
3. สำหรับหลักสูตรฝึกปฏิบัติ ขอแนะนำผู้เข้าอบรมเตรียมหน้าจอ 2 หน้าจอ เพื่อแยกการใช้งาน คือ หน้าจอสำหรับ Zoom พร้อมหน้าจอสำหรับปฏิบัติหรือ remote ซึ่งอาจจะเป็นหน้าจอคอมพิวเตอร์ทั้ง 2 เครื่อง หรือ หน้าจอคอมพิวเตอร์ๆ เพื่อใช้ในการ remote และ หน้าจอโทรศัพท์มือถือ/แท็บเล็ต เพื่อใช้กับ zoom
4. จัดตั้งไลน์กลุ่มเพื่อใช้ในการสื่อสารร่วมกันระหว่างวิทยากร ผู้เข้าอบรม 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