

**ITM036: ITIL Foundation 2019**

**หลักการและเหตุผล:**

หลักสูตรนี้เป็นการแนะนำหลักการพื้นฐานของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITSM) ที่แก้ไขปัญหาของการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน โดยภายในหลักสูตรจะอธิบายเกี่ยวกับนิยามต่างๆ ขั้นตอนที่ดีปฏิบัติ เครื่องมือที่ช่วยในการดำเนินการ รวมทั้งมีการเรียนรู้จากผู้เข้าอบรมในลักษณะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทำให้การเรียนรู้ผ่านหลักสูตรนี้สามารถนำไปใช้ได้โดยอดสำหรับผู้ที่ต้องการจะศึกษาต่อในขั้นต่อไปของ 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)
  - สีมิตีของ 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

## Career for the Future Academy: CFA

- กิจกรรมห่วงโซ่คุณค่า: มีส่วนร่วม
- กิจกรรมห่วงโซ่คุณค่า: การออกแบบและการเปลี่ยน
- กิจกรรมห่วงโซ่คุณค่า: บรรจุ/ สร้าง
- 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?
- ธรรมชาติของ 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)

ช่วงเวลาฝึกอบรม: 9.00 - 16.00 น.

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

### ค่าลงทะเบียนอบรม:

ราคา Onsite	ราคา Online
15,500 บาท	14,000 บาท

\* ราคาค่าลงทะเบียนอบรม **ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม**

\* สถาบันฯ เป็นหน่วยงานราชการ จึงไม่อยู่ในเกณฑ์ที่ต้องถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย

\* ค่าใช้จ่ายในการส่งบุคลากรเข้าอบรมทางวิชาชีพของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล สามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้ 200%

\* สถาบันฯ ได้มีการปรับรูปแบบการอบรมทุกหลักสูตรให้พร้อมบริการ ทั้ง แบบ Onsite (Classroom) และ แบบ Online

\* ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงกำหนดการ และปรับรูปแบบการอบรมตามความเหมาะสม

## Career for the Future Academy: CFA

---

\* ในการอบรม Online & Onsite สถาบันฯ ขอสงวนสิทธิ์ ไม่บันทึกภาพวิดีโอ หรือบันทึกเสียง ตลอดระยะเวลาการอบรม เนื่องจากเป็นลิขสิทธิ์ร่วมระหว่างวิทยากรกับสถาบันฯ และเพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

### **รูปแบบการเรียนรู้ Online**

1. โดยใช้วิธีการสอนแบบฟังบรรยาย และ ดู Presentation ผ่านโปรแกรม Zoom (<https://zoom.us/join>) มีกรณีศึกษา (Case Study) และ ฝึกปฏิบัติ (Workshops)
2. จัดตั้งไลน์กลุ่มเพื่อใช้ในการสื่อสารร่วมกันระหว่างวิทยากร ผู้เข้าอบรม และเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ
3. ส่งไฟล์เอกสารให้ก่อนการอบรม
4. จัดส่งวุฒิบัตรภายหลังจบการอบรม

### **สถานที่ฝึกอบรม (กรณี Onsite)**

สถาบันพัฒนาบุคลากรแห่งอนาคต

เลขที่ 73/1 อาคารสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (NSTDA) ชั้น 6

ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

### **วิธีการสำรองที่นั่ง:**

ติดต่อสำรองที่นั่งล่วงหน้า ในวัน-เวลาราชการ

โทรศัพท์: 0 2644 8150 ต่อ 81886, 81887

โทรสาร: 0 2644 8110

Website: [www.career4future.com](http://www.career4future.com)

E-mail: [training@nstda.or.th](mailto:training@nstda.or.th)