

ITM121: การพัฒนากระบวนการบนมาตรฐาน ISO/IEC 20000:2018

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 และการนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับ 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 การศึกษาริบทขององค์กร และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การศึกษาปัจจัยภายใน และภายนอก
- การเก็บความต้องการจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การกำหนดขอบเขตดำเนินการ
- การจัดทำระบบการบริหารจัดการบริการ

Career for the Future Academy: CFA

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 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)

ช่วงเวลาฝึกอบรม: 9.00 - 16.00 น.

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

Career for the Future Academy: CFA

ค่าลงทะเบียนอบรม:

ราคา Onsite	ราคา Online
13,500 บาท	12,300 บาท

- * ราคาค่าลงทะเบียนอบรม **ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม**
- * สถาบันฯ เป็นหน่วยงานราชการ จึงไม่อยู่ในเกณฑ์ที่ต้องถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย
- * ค่าใช้จ่ายในการส่งบุคลากรเข้าอบรมทางวิชาชีพของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล สามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้ 200%
- * สถาบันฯ ได้มีการปรับรูปแบบการอบรมทุกหลักสูตรให้พร้อมบริการ ทั้ง แบบ Onsite (Classroom) และ แบบ Online
- * ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงกำหนดการ และปรับรูปแบบการอบรมตามความเหมาะสม
- * ในการอบรม Online & Onsite สถาบันฯ ขอสงวนสิทธิ์ ไม่บันทึกภาพวิดีโอ หรือบันทึกเสียง ตลอดระยะเวลาการอบรม เนื่องจากเป็นลิขสิทธิ์ร่วมระหว่างวิทยากรกับสถาบันฯ และเพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

รูปแบบการเรียน 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
E-mail: training@nstda.or.th