

หลักการและเหตุผล:

หลักสูตรนี้เป็นการแนะนำหลักการพื้นฐานของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITSM) ที่แก้ไขปัญหาของการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน โดยภายในหลักสูตรจะอธิบายเกี่ยวกับนิยามต่างๆ ขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติ เครื่องมือที่ใช้ช่วยในการดำเนินการ รวมทั้งมีการเรียนรู้จากผู้เข้าอบรมในลักษณะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทำให้การเรียนรู้ผ่านหลักสูตรนี้สามารถนำไปใช้ได้โดยตลอดสำหรับผู้ที่ต้องการจะศึกษาต่อในขั้นต่อไปของ 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: 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?
- รวมทรัพยากรตาม 4 มิติของการจัดการบริการ
- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ ITIL Practices
- แนวทางการจัดการทั่วไป (General Management Practice)
- แนวทางการจัดการบริการ (Service Management Practice)
- แนวปฏิบัติด้านการจัดการด้านเทคนิค (Technical Management Practice)

วิทยากร: อาจารย์ขจร สินอภิรมย์สรายุ



- 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+

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

หมายเหตุ

- ราคาค่าลงทะเบียนอบรม **ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม**
- เฉพาะหน่วยงานภาครัฐ และองค์กรของรัฐ ที่ไม่ใช่ธุรกิจ และไม่แสวงหากำไร จะได้รับการยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม
- สถาบันฯ เป็นหน่วยงานราชการ ได้รับการยกเว้นไม่ต้องหักภาษี ณ ที่จ่าย 3%
- ค่าใช้จ่ายในการส่งบุคลากรเข้าอบรมทางวิชาชีพของ บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล สามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้ 200%
- ข้าราชการมีสิทธิ์เบิกค่าลงทะเบียนได้ตามระเบียบกระทรวงการคลังและเข้าร่วมอบรมสัมมนาโดยไม่ถือเป็นวันลา
- สถาบันฯ ได้มีการปรับรูปแบบการอบรมทุกหลักสูตรให้พร้อมบริการ ทั้ง แบบ Onsite (Classroom) และ แบบ Online

- สถาบันฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาหลักสูตร วิทยากร รูปแบบการอบรม ตามความเหมาะสมและความจำเป็น เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้เข้ารับการอบรม
- สถาบันฯ ขอสงวนสิทธิ์ ไม่บันทึกภาพ วิดีโอ หรือบันทึกเสียง ตลอดระยะเวลาการอบรม เนื่องจากเป็นลิขสิทธิ์ร่วมระหว่างวิทยากรกับสถาบันฯ และเพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- ผู้เข้าอบรมต้องมีเวลาเรียนไม่ต่ำกว่า 80% และทำกิจกรรมทุกหัวข้อของหลักสูตร จึงจะได้รับวุฒิบัตรจากสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

รูปแบบการจัดอบรม Online	รูปแบบการจัดอบรม Onsite
<ul style="list-style-type: none">• ถ่ายทอดสดในระบบ Online ผ่านโปรแกรม Zoom เพื่อประสิทธิภาพในการเรียน ควรใช้ Internet ที่มีความเสถียร (ไม่แนะนำให้ใช้ Internet ผ่านมือถือ)• จัดตั้งไลน์กลุ่มเพื่อใช้ในการสื่อสารร่วมกันระหว่างวิทยากร ผู้เข้าอบรม และเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ• ส่งไฟล์เอกสารอบรมให้ Download• จัดส่งวุฒิบัตร e-Certificate ภายหลังจบการอบรม	<ul style="list-style-type: none">• สถาบันฯ มีการจัดเตรียม เอกสารการอบรม พร้อมอาหารว่าง และอาหารกลางวันให้กับผู้เข้าอบรม• มอบวุฒิบัตรภายหลังจบการอบรม• สถานที่อบรม ห้องอบรม ณ สถาบันพัฒนาบุคลากรแห่งอนาคต อาคาร สวทช. ชั้น 6 ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

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