

หลักการและเหตุผล:

ปัจจุบันระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการต่างๆในทางธุรกิจ ดังนั้นการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นสิ่งจำเป็น และปฏิเสธไม่ได้ มาตรฐาน ISO/IEC 20000-1:2018 เป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดในการลดความเสี่ยง ซึ่งได้นำแนวคิดของการดำเนินการของสำนักงานการพาณิชย์ภาครัฐ (OGC) และคลังโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที (ITIL) มาดำเนินการทำให้เรามีความเชื่อมั่นว่าบริการด้านไอทีของเราเป็นไปตามกรอบข้อบังคับที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

หลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรที่นำแนวปฏิบัติของมาตรฐาน ISO/IEC20000-1:2018 ในลักษณะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และกรอบดำเนินการสำหรับการทำงานเพื่อจัดทำแนวปฏิบัติสำหรับการร้องขอใบรับรอง และประยุกต์วิธีการดำเนินการเพื่อปรับปรุงบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร

วัตถุประสงค์:

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

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ:

- กลุ่มผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- นักวิเคราะห์ และออกแบบระบบ
- เจ้าของบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
- หัวหน้าฝ่ายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศในองค์กร

ความรู้พื้นฐาน:

- มีประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับงานระบบ และเทคโนโลยีสารสนเทศไม่น้อยกว่า 2 ปี
- มีความเข้าใจในงานบริการ และการจัดการบุคลากร

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

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 และการประเมินผลกระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การตรวจสอบภายใน และการออกรายงานผลการตรวจสอบภายใน
- รายละเอียดในการรายงานผลให้กับผู้บริหาร

บทที่ 9 การปรับปรุงการดำเนินการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- การแก้ไขความไม่สอดคล้อง
- การดำเนินการปรับปรุงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

วิทยากร: อาจารย์ชจร สีนอกิรมย์สรายุ



- 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
16,000 บาท	14,500 บาท

<p>หมายเหตุ</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาหลักสูตร วิทยากร รูปแบบการอบรม ตามความเหมาะสมและความจำเป็น เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้เข้ารับการอบรม • สถาบันฯ ขอสงวนสิทธิ์ ไม่บันทึกภาพ วิดีโอ หรือบันทึกเสียง ตลอดระยะเวลาการอบรม เนื่องจากเป็นลิขสิทธิ์ร่วมระหว่างวิทยากรกับสถาบันฯ และเพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล • ผู้เข้าอบรมต้องมีเวลาเรียนไม่ต่ำกว่า 80% และทำกิจกรรมทุกหัวข้อของหลักสูตร จึงจะได้รับวุฒิบัตรจากสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)
<p>รูปแบบการจัดอบรม Online</p> <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 	<p>รูปแบบการจัดอบรม Onsite</p> <ul style="list-style-type: none"> • สถาบันฯ มีการจัดเตรียม เอกสารการอบรม พร้อมอาหารว่าง และอาหารกลางวันให้กับผู้เข้าอบรม • มอบวุฒิบัตรภายหลังจบการอบรม • <u>สถานที่อบรม</u> 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