

หลักสูตรการบริหารจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI-Driven IT Service Management: AIOps & Intelligent ITSM)

ITM179

ฉบับแก้ไข วันที่ 17 ธันวาคม 2568

หลักการและเหตุผล

ในยุคที่ระบบ IT มีความซับซ้อนและปริมาณข้อมูลเพิ่มขึ้นอย่างมหาศาล การบริหารจัดการบริการ IT (ITSM) แบบเดิมไม่สามารถตอบสนองต่อความเร็วและความแม่นยำที่องค์กรต้องการได้ การนำเทคโนโลยี Artificial Intelligence (AI) และ Machine Learning (ML) เข้ามาช่วยวิเคราะห์ ตรวจจับเหตุผิดปกติ และคาดการณ์ปัญหาเชิงรุกในระบบ IT — หรือที่เรียกว่า AIOps (Artificial Intelligence for IT Operations) — จึงกลายเป็นหัวใจของ IT Service Management ยุคใหม่

อย่างไรก็ตาม การใช้ AI เพื่อบริหารระบบ IT จำเป็นต้องอยู่ภายใต้กรอบการจัดการที่ชัดเจน เพื่อให้มั่นใจได้ว่า AI ทำงานอย่างโปร่งใส ปลอดภัย และมีธรรมาภิบาล ตามแนวทางของมาตรฐาน ISO/IEC 42001 (AI Management System) ซึ่งเป็นมาตรฐานแรกของโลกที่วางกรอบการบริหารจัดการระบบ AI ในองค์กร

หลักสูตรนี้จึงมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพและทักษะการประยุกต์ใช้ AIOps และ Intelligent ITSM ภายใต้แนวคิด AI Governance & ISO/IEC 42001 Framework เพื่อให้หน่วยงานสามารถปรับตัวสู่ “Next-Generation IT Service Management” ได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์:

- เพื่อให้เข้าใจแนวคิดของ AIOps และ Intelligent ITSM ในระดับองค์กร
- เพื่อเรียนรู้การประยุกต์ใช้มาตรฐาน ISO/IEC 42001 กับระบบ ITSM และ AI Operations
- เพื่อพัฒนาทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล IT ด้วย AI เพื่อคาดการณ์และจัดการเหตุการณ์เชิงรุก
- เพื่อสร้างระบบบริหารจัดการบริการ IT ที่โปร่งใส ยืดหยุ่น และมีธรรมาภิบาล AI

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ:

- ผู้บริหารด้าน IT / CIO / ITSM Manager
- เจ้าหน้าที่ IT Operations / System Engineer / DevOps
- นักวิเคราะห์ข้อมูลด้าน IT (IT Data Analyst / AI Engineer)
- เจ้าหน้าที่ด้าน Governance, Risk & Compliance (GRC)

ความรู้พื้นฐาน:

- ความเข้าใจพื้นฐานด้าน ITSM Framework (เช่น ITIL 4, COBIT, ISO/IEC 20000)
- ความรู้พื้นฐานด้าน AI / ML และการประมวลผลข้อมูล

เนื้อหาหลักสูตร:

1. ภาพรวม AIOps และ Intelligent ITSM ภายใต้กรอบ ISO/IEC 42001

- แนวโน้มการใช้ AI ใน IT Operations และ Service Management
- หลักการ AIOps (Monitoring, Analytics, Prediction, Automation)
- ความสัมพันธ์ระหว่าง ISO/IEC 42001 กับ ITIL 4 และ ISO/IEC 20000
- การกำหนดนโยบายและขอบเขต AI Management System ในบริบทของ ITSM

2. การผนวกมาตรฐานการจัดการ (Integration with Annex SL Framework)

- การเชื่อมโยง ISO/IEC 42001 กับมาตรฐานระบบบริหารอื่น (ISO/IEC 27001, 22301, 20000-1)
- โครงสร้าง Annex SL สำหรับการจัดการ AI ในระบบบริการ IT
- ตัวอย่างกรณี: การรวม AIOps เข้ากับ Service Continuity และ Incident Response Framework

3. การวิเคราะห์ตามข้อกำหนด CL4–CL10 ของ ISO/IEC 42001 สำหรับบริบท ITSM

Clause	การประยุกต์ใน ITSM / AIOps
CL4 – Context of Organization	ระบุบริบทของระบบบริการ IT และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ AI เช่น ความโปร่งใส ความแม่นยำของการตรวจจับเหตุการณ์ผิดปกติ
CL5 – Leadership	บทบาทของผู้นำ ITSM ในการกำหนดนโยบายและความรับผิดชอบของ AI ที่ใช้ในระบบบริการ
CL6 – Planning	การวางแผนการใช้ AI ใน Incident Prediction, Change Risk Analysis, Service Automation
CL7 – Support	การบริหารทรัพยากร ข้อมูลฝึก AI และการอบรมบุคลากรด้าน AIOps
CL8 – Operation	ขั้นตอนการนำ AI เข้ามาช่วยใน Incident Management, Problem Management, Event Correlation
CL9 – Performance Evaluation	การวัดประสิทธิภาพของระบบ AI เช่น Accuracy, MTTR Reduction, Alert Noise Reduction
CL10 – Improvement	การปรับปรุงโมเดล AI และกระบวนการ ITSM อย่างต่อเนื่องตามผลลัพธ์จริง

4. การออกแบบและวางกลยุทธ์ AIOps Framework

- การออกแบบ Pipeline สำหรับ Data Collection, Correlation, และ Automation
- การบูรณาการ AI เข้ากับ ITSM Tools เช่น ServiceNow, BMC Helix, OpsBridge
- Workshop: สร้าง Use Case AIOps สำหรับ Incident Prediction และ Root Cause Analysis

5. การประเมินความเสี่ยงและธรรมาภิบาล AI (AI Governance & Risk Management)

- การประเมินความเสี่ยงของ AI Model ที่ใช้ใน IT Operations
- แนวทางสร้าง Explainable AI (XAI) เพื่อความโปร่งใสในการตัดสินใจ
- การควบคุมคุณภาพข้อมูลและความเป็นส่วนตัว (Data Quality & Privacy Control)
- การจัดทำ Risk Register ของระบบ AIOps ตามหลัก ISO/IEC 42001

6. การพัฒนาและทดสอบระบบ AIOps อย่างต่อเนื่อง (MLOps & Continuous Improvement)

- แนวทางการจัดการ Lifecycle ของ AI Model ในระบบ ITSM
- การทดสอบความแม่นยำและ Bias ของ AI Model
- การปรับปรุงอัลกอริทึมและกระบวนการอัตโนมัติอย่างต่อเนื่อง

7. การสื่อสารและการจัดการผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholder & Transparency)

- การรายงานผลการทำงานของระบบ AIOps ให้ผู้บริหารเข้าใจได้
- การสร้างความเชื่อมั่นในระบบ AI สำหรับผู้ใช้งาน IT Service
- การเปิดเผยข้อมูลการทำงานของ AI ตามแนวทาง ISO/IEC 42001

8. การติดตามและตรวจประเมินภายใน (Monitoring & Internal Audit)

- การกำหนด KPI และตัวชี้วัด AIOps (MTTR, Alert Accuracy, Automation Rate)
- การจัดทำแผนตรวจสอบระบบ AI และรายงานต่อผู้บริหาร
- ตัวอย่าง Template: AIOps Audit Checklist ตามกรอบ ISO/IEC 42001

9. การพัฒนาแผนปรับปรุงและ Roadmap สู่ Intelligent ITSM 2030

- แนวทางการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning & Optimization)
- การออกแบบแผนกลยุทธ์ ITSM ยุค AI-Driven
- ตัวอย่าง Roadmap การพัฒนา AIOps ในองค์กรภาครัฐ/สถาบันวิจัย

ค่าลงทะเบียนอบรม:	12,000 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)
จำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรม:	3 วัน (18 ชั่วโมง)
ช่วงเวลาฝึกอบรม:	9.00 - 16.00 น.
กำหนดการอบรม:	ตามตารางปฏิทินอบรมประจำปี https://www.career4future.com/trainingprogram

วิทยากร:



อาจารย์ขจร สีนอกิรมย์สรากู

- 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+

หมายเหตุ

- สถาบันฯ มีการจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ (ในหลักสูตรที่ต้องใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์) เอกสารการอบรม อาหารว่าง และอาหารกลางวัน ให้กับผู้เข้าอบรม
- สถานที่อบรม ห้องอบรม ณ สถาบันพัฒนาบุคลากรแห่งอนาคต อาคาร สวทช. ชั้น 6 ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400
- เฉพาะหน่วยงานภาครัฐ และองค์กรของรัฐ ที่ไม่ใช่ธุรกิจและไม่แสวงหากำไร จะได้รับการยกเว้น ภาษีมูลค่าเพิ่ม
- สถาบันฯ เป็นหน่วยงานราชการ ได้รับการยกเว้นไม่ต้องหักภาษี ณ ที่จ่าย 3%
- ผู้เข้าร่วมอบรมจากหน่วยงานราชการสามารถเบิกค่าลงทะเบียนจากต้นสังกัดได้ ตามระเบียบกระทรวงการคลัง และไม่ถือเป็นวันลาเมื่อได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชา
- ค่าใช้จ่ายในการส่งบุคลากรเข้าอบรมทางวิชาชีพของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล สามารถนำไปลดหย่อน ภาษีได้ 200%
- สถาบันฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาหลักสูตร วิทยากร รูปแบบการอบรม ตามความเหมาะสมและความจำเป็น เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้เข้ารับการอบรม
- สถาบันฯ ขอสงวนสิทธิ์ ไม่บันทึกภาพ วิดีโอ หรือบันทึกเสียง ตลอดระยะเวลาการอบรม เนื่องจากเป็นลิขสิทธิ์ร่วมระหว่างวิทยากรกับสถาบันฯ และเพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- ผู้เข้าอบรมต้องมีเวลาเรียนไม่ต่ำกว่า 80% และทำกิจกรรมทุกหัวข้อของหลักสูตร จึงจะได้รับวุฒิบัตรจาก สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

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