

## อบรมสัมมนา หัวข้อเรื่อง “สู่ความเป็นเลิศด้านการบริการงานไอทีด้วยมาตรฐาน ITIL”

เป็นการนำ ITIL มาปรับใช้ในมหาวิทยาลัยฯ เพื่อสู่วิธีการบริหารจัดการบริการด้านไอทีอย่างเป็นลำดับขั้นตอน มีประสิทธิภาพในเชิงปฏิบัติ เสริมสร้างความรู้ทางด้าน IT Service ตั้งแต่การจัดสร้างแผนงานระบบการให้บริการไอทีอย่างละเอียด ปรับปรุงและออกแบบพัฒนากระบวนการให้บริการงานไอทีที่ส่งผลประโยชน์โดยรวมต่อนักศึกษา อาจารย์และบุคลากร หรือผู้เข้ามาติดต่อภายในส่วนราชการเพื่อใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง ช่วยให้นักศึกษาสามารถบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่าเต็มขีดความสามารถ เพิ่มโอกาสและขยายช่องทางในการแข่งขันที่มีความได้เปรียบกว่าคู่แข่งทางการศึกษา ตลอดจนกำหนดแนวทางการดำเนินงานร่วมกันระหว่าง Business Service, IT Service และ IT Function ให้ครอบคลุม IT Service Management Lifecycle อย่างเป็นระบบระเบียบยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์การอบรมสัมมนา

1. เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เป็นที่ยอมรับในแวดวงเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อเตรียมพร้อมการเข้ารับรอง ITIL V.3 และพัฒนาไปสู่มาตรฐานสากล ด้านงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรการศึกษา
3. เพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาแนวทางคุณภาพการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยปรับประยุกต์ใช้ให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรทางการศึกษา ในบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏฯ ให้เกิดประสิทธิภาพของกระบวนการมากขึ้น
4. เพื่อนำกรอบความรู้ของ ITIL โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานบริการ

### คุณสมบัติผู้เข้ารับการอบรม

1. บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความรู้ด้านงานระบบและเครือข่าย รวมถึงผู้บริหารด้านบริหารจัดการงานบริการ IT
2. สามารถวางแผน วิเคราะห์การดำเนินการโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรมสัมมนา

ปัจจุบันการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับการบริการให้กับนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยมีผลทำให้งานบริการค่อนข้างเป็นที่พอใจและเพิ่มความรวดเร็วในการเข้าถึงบริการของมหาวิทยาลัยด้วย e-Services ต่างๆ ดังนั้นหากเราขาดการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นขั้นตอนและมีระเบียบมากขึ้น จะส่งผลต่อการประเมินความคุ้มค่าของการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในเรื่องของ Infrastructure และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ดังนั้นหากเราดำเนินการตามขั้นตอนของ ITIL V.3 แล้ว จะช่วยควบคุมการดำเนินงานทั้งระบบได้ และเป็นตัวยกระดับบริการทั้ง People, Process และ Technology ให้เป็น Best Practice โดย Model ที่ใช้สำหรับบริหารจัดการด้าน IT (IT Service Management: ITSM)

### ข้อดีในการนำ ITIL V.3 เข้ามาปรับใช้กับ e-Services ของมหาวิทยาลัย

1. ได้เรียนรู้วิธีการเขียนแผนงานภายใต้ ITIL Project Management จัดทำเอกสารรายงาน วิธีการจัดทำ KPI เพื่อวัดประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละกระบวนการทำงานอย่างครบถ้วน รวมทั้งการออกแบบสร้างเทมเพลต (Template) และเอกสารสัญญาต่างๆ

2. เพิ่มศักยภาพให้กับบุคลากรในการเป็นผู้ให้ความรู้ด้าน ITSM กับองค์กรภาคการศึกษาทั่วไปในการนำ ITIL V.3 มาประยุกต์ใช้กับองค์กร

3. ยกระดับการบริการเทียบเคียงกับองค์กรเอกชนที่นำ ITIL V.3 มาใช้ เช่น HP และ Microsoft ยกระดับการดำเนินงานด้าน