

## กำหนดการอบรม

### “การบริหารจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาโรงพยาบาลด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล”

(IT Service Management Essential for Hospital Digital Transformation)

วันที่ ๒๑-๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๘:๓๐ – ๑๖:๓๐ น.

#### วันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

- 08:30-09:00 น. ลงทะเบียน
- 09:00-09:10 น. กล่าวเปิดการอบรม
- 09:10-10:30 น. แนะนำเนื้อหาและหลักสูตร  
ภาพรวมการบริหารการบริการด้านไอที (IT Service Management Overview)  
หลักปฏิบัติ และแนวคิดของ ITIL 4
- 10:30-10:45 น. พักรับประทานอาหารว่าง
- 10:45-12:00 น. **หลักการ การบริหารการบริการ (Service Management – Key concepts)**
  - Service, Product, Resources
  - Service Provider & Service Consumer (sponsor, customer, users)
  - Value – Utility (functional requirement), Warranty (non-functional requirement)
  - Output, outcome, costs, risks
- 12:00-13:00 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน
- 13:00-14:30 น. **ระบบการสร้างคุณค่า (Service Value System)**
  - Service Value Chain
  - Service Value Streamความเกี่ยวข้องกับ หลักปฏิบัติอื่นๆ Agile/Scrum, Lean, Kanban, DevOps
- 14:30-14:45 น. พักรับประทานอาหารว่าง
- 14:45-16:20 น. **แนวทางปรับใช้ในการปฏิบัติ 7 Guiding Principles**
- 16:20-16:30 น. สรุปรอบรมวันแรก

#### วันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๖

- 08:30-9:00 น. ทบทวนการอบรมวันที่ ๑
- 09:00-10:30 น. **เสาหลักทั้ง ๔ แห่งการจัดการไอที (Four Dimensions)**
  - Organization & People
  - Information & Technology
  - Partners & Suppliers
  - Value Stream & Processes
- 10:30-10:45 น. พักรับประทานอาหารว่าง
- 10:45-12:00 น. **หลักปฏิบัติใน ITIL4 (ITIL4 Practices)**
  - Continual Improvement
  - Change Enablement
- 12:00-13:00 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน

- 13:00-14:30 น.      **หลักปฏิบัติใน ITIL4 (ITIL4 Practices)**
- Monitoring and Event Management
  - Incident Management
- 14:30-14:45 น.      พักรับประทานอาหารว่าง
- 14:45-16:20 น.      **หลักปฏิบัติใน ITIL4 (ITIL4 Practices)**
- Problem Management
  - Service Request Management
  - Service Desk
- 16:20-16:30 น.      สรุปรอบรมวันที่ ๒

**วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๖**

- 08:30-9:00 น.      ทบทวนการอบรมวันที่ ๒
- 09:00-10:30 น.      **หลักปฏิบัติใน ITIL4 (ITIL4 Practices)**
- Service Level Management
  - Information Security Management
- 10:30-10:45 น.      พักรับประทานอาหารว่าง
- 10:45-12:00 น.      **หลักปฏิบัติใน ITIL4 (ITIL4 Practices)**
- Availability Management
  - Capacity Management
  - Service Continuity Management
- 12:00-13:00 น.      พักรับประทานอาหารกลางวัน
- 13:00-14:30 น.      **หลักปฏิบัติใน ITIL4 (ITIL4 Practices)**
- IT Asset Management
  - Service Configuration Management
  - Relationship Management
- 14:30-14:45 น.      พักรับประทานอาหารว่าง
- 14:45-16:10 น.      **หลักปฏิบัติใน ITIL4 (ITIL4 Practices)**
- Supplier Management
  - Service Release Management
  - Deployment Management
- 16:10-16:30 น.      สรุปและปิดการอบรม

**หมายเหตุ:** กำหนดการข้างต้น อาจมีการปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม