

# กำหนดการอบรม

“การบริหารจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาโรงพยาบาลด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล”

(IT Service Management Essential for Hospital Digital Transformation)

วันที่ ๒๑ - ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๗ เวลา ๐๘:๓๐ - ๑๖:๓๐ น.

## วันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๗

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 Stream

ความเกี่ยวข้องกับ 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. สรุปการอบรมวันแรก

## วันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๗

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. สรุปการอบรมวันที่ ๒

## วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๗

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