

ที่ วท ๕๔๐๑/ว.๑/๒๕๕๘

๕ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอเชิญส่งบุคลากรเข้าร่วมการฝึกอบรม

เขียน อธิปไตยกรมประชาสัมพันธ์

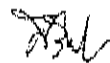
สิ่งที่ส่งมาด้วย แผ่นพับแนะนำหลักสูตร

ด้วย สถาบันวิทยาการ สวทช. สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ มีกำหนดจัดอบรม “หลักสูตรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ IT Service Delivery ตามแนวปฏิบัติสากล ITIL 3.0” อบรมระหว่างวันที่ ๒๖ - ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๕๘ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. ณ โรงแรมเมอร์เคียว สยาม กรุงเทพฯ วัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจแนวปฏิบัติสากล ITIL สำหรับการบริหารจัดการการให้บริการสารสนเทศ สามารถใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนบริการที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการให้บริการของหน่วยงาน ตลอดจนพัฒนาทักษะทางเทคนิคให้สามารถนำไปปรับใช้งานได้จริงและสอดคล้องตามแนวปฏิบัติสากล ITIL เพื่อตอบสนองต่อความต้องการทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการนี้ สถาบันฯ จึงขอเชิญท่านเข้าร่วมฝึกอบรมในหลักสูตรดังกล่าว ตามวันเวลาและสถานที่ข้างต้น โดยท่านสามารถพิจารณารายละเอียดได้จากเว็บไซต์ <http://www.NSTDAcademy.com/itil> รวมทั้งศึกษารายละเอียดการฝึกอบรมหลักสูตรอื่นๆ ที่เหมาะสมกับบุคลากรของท่านได้จากเว็บไซต์ <http://www.NSTDAcademy.com> หรือติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่สถาบันวิทยาการ สวทช. หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๖๔๔ ๘๑๕๐ ทั้งนี้ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมสามารถเบิกค่าลงทะเบียนและไม่ถือเป็นวันลาตามระเบียบกระทรวงการคลัง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ



(นายศิริชัย กิตติวงษ์)

ผู้อำนวยการ

สถาบันวิทยาการ สวทช.

ปฏิบัติการแทนผู้อำนวยการ

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

สถาบันวิทยาการ สวทช.

โทร. ๐ ๒๖๔๔ ๘๑๕๐ ต่อ ๘๑๘๘๒ (ศศิธร)

โทรสาร ๐ ๒๖๔๔ ๘๑๑๐

ISO-ITIL-0042

ITIL

หลักสูตรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ IT Service Delivery ตามแนวปฏิบัติสากล ITIL 3.0

มุ่งเน้นการฝึกปฏิบัติการ การจัดเตรียมระบบและสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติสากล ITIL เวอร์ชัน 3 เพื่อการให้บริการสารสนเทศที่เป็นเลิศ
อบรมระหว่างวันที่ 26-29 พฤษภาคม 2558

Key Highlights

- หลักสูตรแรกและหลักสูตรเดียวที่เน้นการฝึกปฏิบัติ
เข้มข้นมากถึง 5 Workshop ตามโดเมนหลัก
ของ ITIL ได้แก่ Service Strategy, Service Design,
Service Transition, Service Operations
และ Continual Service Improvement
- ฝึกปฏิบัติจริง ติดตั้ง และใช้งาน ITIL Tools
บนระบบเซิร์ฟเวอร์และเครือข่ายจำลอง เพื่อให้
ผู้เรียนมีประสบการณ์ใช้งานจริงและสามารถ
นำไปปฏิบัติได้ด้วยตนเอง
- เรียนรู้ 8 ขั้นตอน ที่สามารถนำกรอบแนว
ปฏิบัติสากล ITIL ไปใช้งานในองค์กรได้อย่างมี
ประสิทธิภาพ
- แจกฟรีซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติ อาทิ
ITop, Zimbra, Nagios, และ PHP Syslog



วิทยากรหลัก
ดร.บรรจง หะรังษี

ที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัย
ระบบสารสนเทศ บริษัท ที-เน็ต จำกัด
ISO/IEC 27001 (Certified of Lead auditor),
ISO/IEC 20000 (Auditor Certificate)
BCMS 25999, Introduction to Capability Maturity
Model Integration V1.2 Certificate

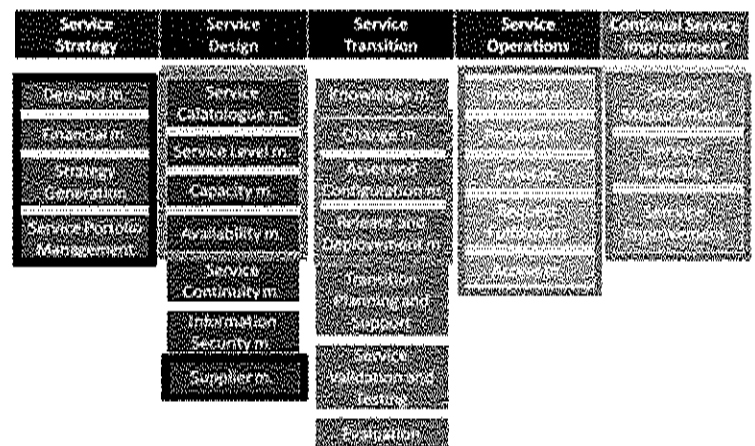
หลักสูตรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ IT Service Delivery ตามแนวปฏิบัติสากล ITIL 3.0

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) เป็นข้อตกลงที่หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจมากขึ้น เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สะท้อนถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการภาคเอกชนได้ให้ความสนใจเรื่อง SLA มาอย่างต่อเนื่องยาวนาน ในขณะที่ภาครัฐโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ส่งเสริมและสนับสนุนเป็นอย่างมาก ในปีงบประมาณที่ผ่านมาส่วนราชการที่ต้องดำเนินการตามตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557” มีจำนวนมากถึง 40 กรม รวมทั้งสิ้น 43 หน่วยงาน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการของภาครัฐ เช่นเดียวกัน

ITIL หรือ IT Infrastructure Library เป็นแนวปฏิบัติที่ใช้ในการบริหารจัดการการให้บริการด้านสารสนเทศที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการต่างๆ และแนวปฏิบัติที่ดี หรือ Good Practices ที่องค์กรควรนำมาใช้เพื่อบริหารการให้บริการสารสนเทศระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญต่อธุรกิจของทุกองค์กรหลักสูตรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ IT Service Delivery ตามแนวปฏิบัติสากล ITIL 3.0 นี้ มุ่งเน้นให้ผู้อบรมทราบถึงวิธีการนำกระบวนการของแนวปฏิบัติสากล ITIL ไปปรับใช้กับองค์กรของตน รวมทั้งการใช้งานร่วมกันเครื่องมือซอฟต์แวร์ต่างๆ ที่จะช่วยให้กระบวนการด้านบริการสารสนเทศขององค์กรสอดคล้องตามแนวปฏิบัติสากล ITIL การฝึกอบรมนี้จะประกอบด้วยบรรยายและฝึกปฏิบัติ ใน 2 รูปแบบ ได้แก่

1. การฝึกปฏิบัติด้านกระบวนการ เพื่อให้ผู้เรียนฝึกสร้างกระบวนการของ ITIL สามารถนำไปปรับใช้กับองค์กรของตนเอง โดยเน้นการปฏิบัติสร้างกระบวนการที่ปรากฏในกรอบสี่ด้านภาพ ITIL V3 Structure ซึ่งเป็นกระบวนการกลุ่ม Manual ที่โดยทั่วไปจะไม่มีซอฟต์แวร์สนับสนุนใดๆ

2. การฝึกปฏิบัติด้านซอฟต์แวร์ ITIL Tools และซอฟต์แวร์อื่นๆ เพื่อให้ผู้เรียนฝึกปฏิบัติการใช้งาน ITIL Tools และซอฟต์แวร์ต่างๆ ได้แก่ ITop, Zimbra, Nagios, และ PHP Syslog กับบริการสารสนเทศและสภาพแวดล้อมด้านไอซีทีที่ได้จัดเตรียมไว้ให้ โดยคาดหวังว่าผู้อบรมจะสามารถนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้กับซอฟต์แวร์ ITIL Tools และซอฟต์แวร์อื่นๆ ที่องค์กรของตนใช้งาน กระบวนการที่ปรากฏในกรอบสี่ด้านภาพ ITIL V3 Structure เป็นกระบวนการที่มีการซอฟต์แวร์สนับสนุนดังกล่าว



Modify from Ref: <http://remediateremedy.com/wp-content/gallery/itil/peter-faher-ITIL-V3-structure-kmpwordpress.com.jpg>

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจแนวปฏิบัติสากล ITIL สำหรับการบริหารจัดการการให้บริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการทางธุรกิจ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจ สามารถนำกระบวนการของแนวปฏิบัติสากล ITIL ไปปรับใช้กับองค์กรของตนเอง
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนบริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการให้บริการของหน่วยงานและสอดคล้องตามแนวปฏิบัติสากล ITIL
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกปฏิบัติจริงบนระบบเซิร์ฟเวอร์และเครือข่ายจำลอง เพื่อพัฒนาทักษะทางเทคนิคให้นำไปปรับใช้กับซอฟต์แวร์และสอดคล้องตามแนวปฏิบัติสากล ITIL

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ

- ผู้บริหารศูนย์/ฝ่าย/สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ผู้จัดการ/หัวหน้าส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่เทคนิค ได้แก่ ผู้ดูแลระบบ ผู้ดูแลเครือข่าย ผู้พัฒนาระบบ และเจ้าหน้าที่ Helpdesk
- ผู้ตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Auditor)
- ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งงานด้านไอซีทีต่างๆ หรือบุคคลทั่วไปที่สนใจต้องการเพิ่มพูนความรู้ด้านการบริหารจัดการการให้บริการสารสนเทศตามแนวปฏิบัติสากล ITIL เวอร์ชัน 3

สิ่งที่จะได้รับ

ในการอบรมครั้งนี้ผู้เข้าอบรมจะได้รับ

- ความรู้และความเข้าใจด้านการบริหารจัดการการให้บริการสารสนเทศตามแนวปฏิบัติสากล ITIL ทั้ง 5 โดเมน
- ขั้นตอนในการนำแนวปฏิบัติสากล ITIL ไปใช้จริงกับองค์กรของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะการใช้เครื่องมือและความรู้ทางเทคนิคของซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส (ITop, Zimbra, Nagios, และ PHP Syslog) เพื่อนำไปปรับใช้งานอย่างสอดคล้องกับแต่ละโดเมน

กำหนดการและรายละเอียดการอบรม

วันที่ 26 พฤษภาคม 2558

- 9:00 - 12:00 น. • ภาพรวมแนวปฏิบัติสากล ITIL เวอร์ชัน 3
- โดเมนและกระบวนการต่างๆ ภายใต้โดเมน Service Strategy, Service Design และ Service Transition
- 13:00 - 16:00 น. • โดเมนและกระบวนการต่างๆ ภายใต้โดเมน Service Operations และ Continual Service Improvement
- แนะนำภาพแวดล้อมของระบบที่ใช้ในการทำ Workshop
- แนะนำ ITIL Tools ที่ใช้ในการทำ Workshop
- อภิปรายสภาพปัญหาที่พบของผู้เข้ารับการอบรมกับการให้บริการระบบสารสนเทศ

วันที่ 27 พฤษภาคม 2558

- 9:00 - 12:00 น. • โดเมน Service Strategy ได้แก่ กระบวนการ Strategy Generation, Demand Management, Service Portfolio Management และ Financial Management
- Workshop 1 โดเมน Service Strategy
- 13:00 - 16:00 น. • โดเมน Service Design ได้แก่ กระบวนการ Service Catalogue Management, Service Level Management, Capacity Management และ Availability Management
- Workshop 2 โดเมน Service Design

วันที่ 28 พฤษภาคม 2558

- 9:00 - 12:00 น. • โดเมน Service Transition ได้แก่ กระบวนการ Change Management, Release Management และ Asset and Configuration Management
- Workshop 3 โดเมน Service Transition
- 13:00 - 16:00 น. • โดเมน Service Operations ได้แก่ กระบวนการ Incident Management, Problem Management, Event Management, Request Fulfillment และ Access Management
- Workshop 4 โดเมน Service Operations (ตอนที่ 1)

วันที่ 29 พฤษภาคม 2558

- 9:00 - 12:00 น. • Workshop 4 โดเมน Service Operations (ตอนที่ 2)
- โดเมน Continual Service Improvement ได้แก่ กระบวนการ Service Measurement, Service Reporting และ Service Improvement
- Workshop 5 โดเมน Continual Service Improvement
- 13:00 - 16:00 น. • แนวทางการเขียนรายงาน รูปแบบและความถี่ในการรายงานตามระดับชั้นเพื่อการประยุกต์ใช้งานในองค์กร
- 8 ขั้นตอนในการนำแนวปฏิบัติสากล ITIL ไปใช้งานกับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- สรุปการตอบโจทย์ของ ITIL 3.0 กับสภาพปัญหาที่พบของผู้เข้ารับการอบรม

ระยะเวลาการฝึกอบรม

ระหว่างวันที่ 26-29 พฤษภาคม 2558
จำนวน 4 วัน เวลา 9:00 - 16:00 น.

ค่าลงทะเบียน

ท่านละ 32,100 บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว)
EARLY BIRD ลงทะเบียนและชำระเงิน
ภายในวันที่ 24 เมษายน 2558 รับส่วนลด 10 %

สถานที่อบรม

โรงแรมเมอร์เคียว สยาม กรุงเทพฯ

เกณฑ์การประเมินผล

ผู้เข้าอบรมต้องมีเวลาเรียนไม่ต่ำกว่า 80% จึงจะได้รับวุฒิบัตร
จากสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม

Call Center 0 2644 8150
www.NSTDAcademy.com/itil
E-mail: advanced.training@nstda.or.th



หลักสูตรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ IT Service Delivery ตามแนวปฏิบัติสากล ITIL 3.0
รายละเอียดผู้เข้ารับการอบรม (กรุณาเขียนตัวบรรจง ครบถ้วน และถูกต้อง เพื่อใช้ในการออกใบวุฒิบัตร)

ประเภทหน่วยงาน

- ☐ ราชการ
☐ รัฐวิสาหกิจ
☐ เอกชน
☐ ส่วนตัว

ต้องการออกใบเสร็จในนาม

- ☐ องค์กร
☐ ส่วนบุคคล
(โปรดระบุหมายเลขบัตรประชาชน)

ต้องการระบุชื่อผู้เข้าอบรมในใบเสร็จหรือไม่

- ☐ ต้องการ
☐ ไม่ต้องการ

1

คำนำหน้า (ไทย) นาย/นาง/นางสาว/อื่นๆ.....
ชื่อ-สกุล (ไทย)
ชื่อ-สกุล (อังกฤษ)
หมายเลขบัตรประชาชน.....
ตำแหน่งงาน โทรศัพท์/มือถือ
E-mail (ใช้เป็น Log in เข้าสู่ระบบ)

2

คำนำหน้า (ไทย) นาย/นาง/นางสาว/อื่นๆ.....
ชื่อ-สกุล (ไทย)
ชื่อ-สกุล (อังกฤษ)
หมายเลขบัตรประชาชน.....
ตำแหน่งงาน โทรศัพท์/มือถือ
E-mail (ใช้เป็น Log in เข้าสู่ระบบ)

3

คำนำหน้า (ไทย) นาย/นาง/นางสาว/อื่นๆ.....
ชื่อ-สกุล (ไทย)
ชื่อ-สกุล (อังกฤษ)
หมายเลขบัตรประชาชน.....
ตำแหน่งงาน โทรศัพท์/มือถือ
E-mail (ใช้เป็น Log in เข้าสู่ระบบ)

ที่อยู่สำหรับออกใบกำกับภาษี/ใบเสร็จรับเงิน

ชื่อองค์กร (ไทย)
ชื่อองค์กร (อังกฤษ)
หมายเลขผู้เสียภาษี ☐ สำนักงานใหญ่ ☐ สาขา (โปรดระบุ)
ห้อง.....ชั้น.....อาคาร/หมู่บ้าน.....เลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....
ถนน.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....ต่อ.....โทรสาร.....
ชื่อ-สกุล ผู้ประสานงาน.....โทรศัพท์.....ต่อ.....E-Mail.....

ท่านได้รับข่าวสารการจัดงานนี้จาก ☐ จดหมายเชิญ NSTDA Academy ☐ เว็บไซต์ NSTDA Academy ☐ Facebook / Twitter
☐ เพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ ☐ ช่องทางอื่น (โปรดระบุ).....

รายละเอียดค่าลงทะเบียน (รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว)

หลักสูตร	ค่าลงทะเบียน (บาท)
หลักสูตรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ IT Service Delivery ตามแนวปฏิบัติสากล ITIL 3.0	32,100

EARLY BIRD ลงทะเบียนและชำระเงินภายในวันที่ 24 เมษายน 2558 รับส่วนลด 10%

4 ช่องทางการลงทะเบียน

-  Website: www.NSTDAAcademy.com/itil
 Call Center: 0 2644 8150
 Fax: 0 2644 8110
 E-mail: advanced.training@nstda.or.th

วิธีการชำระเงิน

โอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์
บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาถนนศรีอยุธยา
ชื่อบัญชี "สถาบันวิทยาการ สวทช."
เลขที่บัญชี 013-1-51385-0
ชำระด้วยตนเองเป็นเงินสด
หรือจ่ายเช็คในนาม "สถาบันวิทยาการ สวทช."
หรือ "NSTDA Academy"

กรุณาส่งแบบฟอร์มการสมัครพร้อมหลักฐาน
การโอนเงิน (Pay-in Slip) พร้อมระบุชื่อ-สกุล
เบอร์โทรศัพท์ E-mail เพื่อติดต่อกลับและ
ยืนยันการชำระเงินมาที่ โทรสาร 0 2644 8110
หรือสามารถสอบถามหลักฐานการโอนเงินส่งมาที่
E-mail: advanced.training@nstda.or.th
สอบถามข้อมูลและยืนยันการชำระเงินได้ที่
ฝ่ายการเงิน โทร. 0 2644 8150

หมายเหตุ

- กรุณาชำระเงิน ภายในวันที่ 12 พฤษภาคม 2558
- สถาบันฯ เป็นหน่วยงานราชการ ได้รับยกเว้นไม่ต้องหักภาษี ณ ที่จ่าย 3%
- ค่าลงทะเบียนรวม อาหารกลางวัน และอาหารว่าง 2 มื้อต่อวัน เอกสารประกอบการอบรม และภาษีมูลค่าเพิ่ม
- ข้าราชการมีสิทธิ์เบิกค่าลงทะเบียนได้ตามระเบียบกระทรวงการคลังและเข้าร่วมอบรมเต็มวัน โดยไม่ถือเป็นวันลา
- หากท่านต้องการยกเลิกการลงทะเบียนกรุณาแจ้งยืนยันการยกเลิกเป็นลายลักษณ์อักษร อย่างน้อย 7 วันทำการก่อนวันจัดงาน หากการแจ้งยกเลิกล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนดดังกล่าว ทางสถาบันฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการหักค่าดำเนินการ คิดเป็นจำนวนเงิน 30% จากค่าลงทะเบียนเต็มจำนวน
- ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงวิทยากรและกำหนดการฝึกอบรมตามความเหมาะสม
- ค่าใช้จ่ายในการส่งบุคลากรเข้าอบรมทางวิชาชีพของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล สามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้ 200%

สถานที่อบรม

โรงแรมเมอร์เคียว สยาม กรุงเทพฯ



สวทช.
NSTDA

สถาบันวิทยาการ สวทช. (NSTDA Academy)
73/1 อาคารสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ชั้น 6
ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2644 8150 โทรสาร 0 2644 8110
www.NSTDAAcademy.com | E-mail: advanced.training@nstda.or.th
Follow Us: <http://www.facebook.com/NSTDAAcademy>
Follow Us: <http://twitter.com/NSTDAAcademy>

Service Innovation Masterclass 2015

“นวัตกรรมบริการ กลยุทธ์เพื่อการสร้างคุณค่าเชิงธุรกิจยุคใหม่

Service Innovation: The Future of Value creation”

“Service Innovation เป็นหลักสูตรที่ช่วยให้ท่านคิดค้นบริการข้อเสนอใหม่ๆ ที่ลูกค้าประจำยังต้องบอกต่อ...”



หากหน่วยงาน-องค์กร ของท่านกำลังมองหา กระบวนการ/ เครื่องมือ ที่จะนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ไหลลื่นขึ้น Service Innovation เป็นการสอนให้ใช้เครื่องมือต่างๆ (Canvas, Service Blueprinting, Bizagi) จากกรณีศึกษาจริง เพื่อตอบโจทย์การทำงาน-ลูกค้า เพื่อให้เห็นถึงปัญหา นำไปลดช่องโหว่ ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในที่สุด

Service Innovation คืออะไร... ?

นวัตกรรมบริการ คือ กลยุทธ์ที่ใช้กระบวนการทางธุรกิจร่วมกับองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาประยุกต์ในการสร้างสรรค์ นวัตกรรมองค์กรภายใต้แนวคิดของ Co-creation ให้ได้ผลอย่างเป็นรูปธรรม นำไปสู่การออกแบบกระบวนการที่สร้างสรรค์ข้อเสนอ (Offering) ใหม่ ๆ และทำให้เกิดคุณค่า(Value) แก่ผู้บริโภคหรือลูกค้า

นวัตกรรมบริการ คือ การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางที่ให้ความสำคัญกับการสร้างคุณค่าทางธุรกิจ เน้นสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าได้โดดเด่นกว่าคู่แข่ง และให้ความสำคัญกับการทำให้ลูกค้าประทับใจทั้ง ก่อน-ระหว่าง-หลัง การรับบริการหรือทำธุรกรรม

Service Innovation ให้อะไร... ?

- ✓ ให้อำนาจและเข้าใจตรรกะของวิทยาการบริการ และสามารถนำหลักคิดของ Value Co-creation ไปสร้างนวัตกรรมบริการ (Service Innovation) ได้
- ✓ ให้เข้าใจกรอบแนวคิดการสร้างนวัตกรรมบริการ ด้วยรูปแบบธุรกิจเชิงบริการ (Service Dominant Business Model Canvas) เพื่อสร้างนวัตกรรมบริการได้
- ✓ ให้สามารถใช้ Service Blueprinting ออกแบบเชิงแนวคิด (Conceptual design) ของระบบบริการได้
- ✓ ให้สามารถใช้เครื่องมือสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมบริการได้

Service Innovation เหมาะกับใคร... ?

- ✓ ผู้บริหารหน่วยงาน เจ้าของกิจการ เจ้าหน้าที่ทำงานด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์และนโยบายขององค์กร
- ✓ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับสายงานการตลาด การพัฒนาความร่วมมือกับคู่ค้า Supply Chain Management และ Corporate Communication ด้านพัฒนาธุรกิจและองค์กร
- ✓ ผู้สนใจทั่วไปที่ต้องการศึกษานวัตกรรมบริการ และแสวงหาโอกาสใหม่เพื่อตอบโจทย์เชิงธุรกิจ



หลักสูตรนี้ได้รับการออกแบบตามมาตรฐานการประกันคุณภาพสำหรับการจัดฝึกอบรมและการศึกษา ISO 10015

ค่าลงทะเบียน

ท่านละ 25,000 บาท (ราคารวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว)

สถานที่อบรม

โรงแรมพูลแมน บางกอก คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ

เกณฑ์การประเมินผล

เข้าอบรมต้องมีเวลาเรียนไม่ต่ำกว่า 80% จึงจะได้รับวุฒิบัตรจากสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

ระยะเวลาหลักสูตร

ระหว่างวันที่ 5-6,10-12 มีนาคม 2558 เวลา 9.00 - 16.00 น. (รวมระยะเวลาอบรม 5 วัน)

วันพฤหัสบดี ที่ 5 มีนาคม 2558 (วันแรก)		
ดร.มนู อรติคเชษฐ์	9.00 - 12.00 น.	หลักการพื้นฐานของวิทยาการบริการ
ดร.สาวิตรี สุทธิจักร์	13.00 - 16.00 น.	นวัตกรรมบริการ
วันศุกร์ที่ 6 มีนาคม 2558 (วันที่สอง)		
ดร.สาวิตรี สุทธิจักร์	9.00 - 12.00 น.	Ten Types of Innovation และ BIZ canvas เพื่อเชื่อมโยงมา Service Blueprinting เพื่อการออกแบบเชิงแนวคิด (Conceptual design)
	13.00 - 16.00 น.	Workshop การออกแบบเชิงแนวคิดของระบบบริการของธุรกิจค้าปลีก
วันอังคารที่ 10 มีนาคม 2558 (วันที่สาม)		
ดร.มนู อรติคเชษฐ์ และ ผู้ช่วยวิทยากร	9.00 - 12.00 น.	หลักการออกแบบกระบวนการ (Business Process Model for manager I)
	13.00 - 16.00 น.	Introducing Bizagi: Workshop BPMN for manager I with Bizagi
วันพุธที่ 11 มีนาคม 2558 (วันที่สี่)		
ดร.มนู อรติคเชษฐ์ และ ผู้ช่วยวิทยากร	9.00 - 12.00 น.	หลักการออกแบบกระบวนการ (Business Process Model for managerII)
	13.00 - 16.00 น.	1. Workshop BPMN for manager II 2. Assign a case study on Business Process for Retail 3. Work on Blueprint Design for Retail
วันพฤหัสบดี ที่ 12 มีนาคม 2558 (วันที่ห้า)		
ดร.มนู อรติคเชษฐ์ และ ผู้ช่วยวิทยากร	9.00 - 12.00 น.	Workshop on Business Process for Retail
	13.00 - 16.00 น.	1. Workshop on Business Process for Retail 2. Presentation & Wrap up (Close)

สนใจสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

Call Center: 0 2644 8150 ต่อ 81898 (คุณฉวีวรรณ)

E-mail: Innovation.training@nstda.or.th

Website: www.NSTDAcademy.com/sim