



### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

#### ① เข้าใจมาตรฐาน ISO/IEC 20000-1

ช่วยในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO/IEC 20000-1 อย่างละเอียด เช่น วัตถุประสงค์ของมาตรฐาน ข้อกำหนดหลัก และโครงสร้างของระบบบริหารจัดการบริการทางเทคโนโลยี ทำให้บุคลากรเข้าใจถึงความสำคัญและหลักการในการปฏิบัติตามมาตรฐาน

#### ② การปรับปรุงกระบวนการ

ช่วยในการนำเสนอวิธีการปรับปรุงกระบวนการในการบริหารจัดการบริการทางเทคโนโลยี เช่น การวิเคราะห์ และการประเมินประสิทธิภาพ และปรับปรุงบริการให้มีคุณภาพ รวมถึงมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### ③ พัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการบริการ

ช่วยในการพัฒนาศักยภาพและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารจัดการบริการทางเทคโนโลยี



#### ISO/IEC20000-1 SERVICE MANAGEMENT

ISO/IEC 20000-1 ได้รับการออกแบบมาเพื่อใช้กับองค์กรทุกขนาด และทุกประเภทที่ให้บริการทางเทคโนโลยี ที่มีการจัดการทั้งภายในและภายนอกองค์กร ช่วยให้องค์กรสามารถแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการให้บริการที่มีการจัดการอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าผ่านกระบวนการบริหารจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

# ISO/IEC 20000-1

## วัตถุประสงค์

### มีความเข้าใจในข้อกำหนดมาตรฐาน

การรู้และเข้าใจข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO/IEC 20000-1 ช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงความความต้องการที่ต้องปฏิบัติตาม เช่น การบริหารจัดการบริการทางเทคโนโลยี การวางแผนและการออกแบบบริการ การวัดและประเมินประสิทธิภาพของบริการ เป็นต้น

### สร้างความรับผิดชอบและการจัดการ

การทราบข้อกำหนดของมาตรฐาน ช่วยในการสร้างความรับผิดชอบและการจัดการในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการบริการทางเทคโนโลยี ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของทีมงาน

### การปรับปรุงกระบวนการ

เพิ่มความมั่นใจในการให้บริการ การทราบข้อกำหนดของมาตรฐานช่วยในการเพิ่มความมั่นใจในการบริหารจัดการบริการทางเทคโนโลยี ให้มีคุณภาพและมีการบริหารจัดการที่ดีตามมาตรฐาน

### เพิ่มความมั่นใจในการให้บริการ

การทราบข้อกำหนดของมาตรฐานช่วยในการปรับปรุงกระบวนการในการบริหารจัดการบริการทางเทคโนโลยี ทำให้องค์กรสามารถพัฒนาและปรับปรุงบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



### วิทยากร

วิทยากรมีความเชี่ยวชาญ และมีทักษะในการสอนและสื่อสาร

### ประกาศนียบัตร

เมื่อจบหลักสูตรการอบรม จะได้รับประกาศนียบัตรเพื่อรับรองการอบรม

### หลักสูตรเหมาะกับใคร

องค์กร หน่วยงาน หรือบุคคลผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง