

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- รหัสและชื่อรายวิชา
INT 677 สัมมนาเชิงปฏิบัติการ มาตรฐานการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
(Information Technology Service Standard)
- จำนวนหน่วยกิต
3 หน่วยกิต (2-2-8)
- หลักสูตรและประเภทของรายวิชา
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
ประเภทของรายวิชาสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
- อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน
ดร. วิชัย เอี่ยมสินวัฒนา อาจารย์ผู้สอน
- ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน
ภาคการศึกษาที่ 2 / ชั้นปีที่ 2
- รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)
INT604 Database Management Systems
- รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)
ไม่มี
- สถานที่เรียน
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด
11 ตุลาคม 2555

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

- จุดมุ่งหมายของรายวิชา
เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจ ในมาตรฐานการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้าใจเทคโนโลยีและ การประยุกต์ใช้งาน เรียนรู้รูปแบบการให้บริการของ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดยสามารถนำความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีใช้อยู่ในการใช้งานจริง ตามมาตรฐานไปประยุกต์ใช้กับระบบโปรแกรมประยุกต์ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีแนวคิดในการออกแบบระบบการให้บริการได้อย่างเหมาะสมเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เป็นผู้ออกแบบระบบและนำไปใช้งานร่วมกับโปรแกรมประยุกต์ที่มีคุณภาพและจริยธรรม ตรงกับความ ต้องการตลาดแรงงาน

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้เนื้อหาวิชามีความทันสมัยและตรงกับเทคโนโลยีที่ใช้งานกันอยู่ในปัจจุบัน เพิ่มเติมแบบฝึกหัด และกรณีตัวอย่างที่สอดคล้องกับเนื้อหาที่ปรับปรุง เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจบทเรียนได้ง่ายและให้สอดคล้องกับรูปแบบการเรียนการสอนที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

ภาพรวม และ ประวัติของ ITIL บริการ การจัดการบริการ คุณลักษณะเฉพาะของกระบวนการ องค์ประกอบของกระบวนการใน ITIL โมเดลของกระบวนการ กลยุทธ์ การบริการ การออกแบบ บริการ การจัดการสารบัญแฟ้มบริการ ความมั่นคง ของสารสนเทศ ซัพพลายเออร์ การเปลี่ยน บริการโครงแบบ และ สิทธิทรัพย์ของบริการ การทดสอบ และการตรวจสอบความสมเหตุสมผล ของ บริการ กระบวนการของการประเมินค่า การดำเนินการ บริการ เหตุการณ์ กระบวนการการเติมเต็ม คำร้องขอ กระบวนการของการจัดการปัญหา ฟังก์ชันของโต๊ะบริการ การพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ็ดขั้นตอนของการปรับปรุงกระบวนการ กระบวนการของการทำรายงาน กระบวนการการ วัดบริการ การสร้างผลตอบแทนการลงทุน

Overview and History of ITIL, Service, Service Management, Specification of processes, Components in ITIL process, Model of process, Strategy of service, Service design, Service management catalog, Security of supplier's information, Configuration change, Process of Service Asset and Configuration Management, Process of service validation and testing, Process of evaluation, Service operation, Event and Request fulfillment, Process of problem management, Service desk functions, Continuous improvement, Seven Rs of change management, Process of Reporting, Process of service measurement, Creating a return of investment.

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย	สอนเสริม	การฝึกปฏิบัติ/ งานภาคสนาม/ การฝึกงาน	การศึกษาด้วย ตนเอง
30 ชั่วโมง	ตามความต้องการของ นักศึกษาเฉพาะราย	30 ชั่วโมง	120 ชั่วโมง

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

- ให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล/กลุ่มตามความต้องการ 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์
- จัดเวลาให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล หรือแบบกลุ่มตามความเหมาะสม (เฉพาะรายที่ต้องการ)
- ให้คำปรึกษาผ่าน E-mail หรือโทรศัพท์ ในกรณีเร่งด่วนหรือนักศึกษาไม่สามารถเข้าพบได้

หมวดที่ 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

พัฒนาผู้เรียนให้มีความรับผิดชอบ มีวินัย มีจรรยาบรรณวิชาชีพ เคารพในสิทธิของข้อมูลส่วนบุคคล การไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ทางซอฟต์แวร์ และไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ทางปัญญา มีความซื่อสัตย์ในการเขียนโปรแกรม โดยมีคุณธรรมจริยธรรมตามคุณสมบัติหลักสูตร ดังนี้

1.1.1 สามารถจัดการปัญหาทางคุณธรรม จริยธรรมที่ซับซ้อนเชิงวิชาการโดยคำนึงความรู้สึกของผู้อื่น อย่างรอบรู้ ยุติธรรมและชัดเจน มีหลักฐานและตอบสนองปัญหาตามหลักการและคำนึงมอันดี ให้ข้อสรุปที่ไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น

1.1.2 ริเริ่มในการยกปัญหาทางจรรยาบรรณที่มีอยู่ เพื่อทบทวนและแก้ไข สนับสนุนอย่างจริงจังให้ผู้อื่นใช้การวินิจฉัยทางด้านคุณธรรม จริยธรรมในการจัดการกับข้อโต้แย้งและปัญหาที่มีผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่น

1.1.3 แสดงออกซึ่งภาวะผู้นำในการส่งเสริมให้มีการ ประพฤติปฏิบัติตามหลักคุณธรรม จริยธรรมในสภาพแวดล้อมของการทำงานและในชุมชนที่กว้างขวางขึ้น

1.1.4 เคารพกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรและสังคม

1.2 วิธีการสอน

1.2.1 กำหนดให้มีวัฒนธรรมองค์กร เพื่อเป็นการปลูกฝังให้นักศึกษามีระเบียบวินัย เช่น การเข้าชั้นเรียนให้ตรงเวลา และการแต่งกายที่เหมาะสม

1.2.2 มอบหมายงานให้ค้นคว้า เขียนรายงาน และนำเสนอผลงานหน้าห้องเรียน

1.2.3 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร เพื่อส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม เช่น การยกย่องนักศึกษาที่ทำดี ทำประโยชน์แก่ส่วนรวม และเสียสละ

1.3 วิธีการประเมินผล

1.3.1 ประเมินจากการตรงเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมาย และการร่วมกิจกรรม

1.3.2 ประเมินจากการมีวินัยและพร้อมเพรียงของนักศึกษาในการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตรความสุจริตใจในการสอบ

1.3.3 ประเมินจากความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

- 2.1.1 มีความรู้และความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในเนื้อหา สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนทฤษฎีที่สำคัญและนำมาประยุกต์ในการศึกษาค้นคว้าทางวิชาการ
- 2.1.2 มีความเข้าใจทฤษฎี และการวิจัยอย่างลึกซึ้งในกลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับ แนวนวนา
- 2.1.3 มีความเข้าใจในวิธีการพัฒนาความรู้ใหม่ ๆ และการประยุกต์ ตลอดจนผลกระทบของ ผลงานวิจัยในปัจจุบันที่มีต่อองค์ความรู้ในสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.1.4 ตระหนักในระเบียบข้อบังคับที่ใช้อยู่ในสภาพแวดล้อมของระดับชาติและนานาชาติที่อาจ มีผลกระทบต่อสาขาวิชา รวมทั้งเหตุผลและการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดในอนาคต

2.2 วิธีการสอน

- 2.2.1 ใช้การเรียนการสอนในหลากหลายรูปแบบ โดยอธิบายหลักการพื้นฐานทางทฤษฎี ด้วย วิธีการสรุปสาระสำคัญพอสังเขป และเน้นการประยุกต์ทางปฏิบัติโดยการใช้เครื่องมือที่ใช้ ในทางธุรกิจและอุตสาหกรรมจริงพร้อมจำลองสถานการณ์ที่เหมือนจริง (Scenarios) โดย ทันทต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ให้เป็นไปตามลักษณะของรายวิชา ตลอดจนเนื้อหาสาระของรายวิชานั้น ๆ
- 2.2.2 จัดให้มีการเรียนรู้จากสถานการณ์จริงโดยเชิญผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ตรงมาเป็น วิทยากรพิเศษเฉพาะเรื่อง
- 2.2.3 จัดให้มีการเรียนรู้เสริมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

2.3 วิธีการประเมินผล

- 2.3.1 การทดสอบย่อย การสอบภาคปฏิบัติ การสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน
- 2.3.2 ประเมิน จากรายงานที่นักศึกษาจัดทำ
- 2.3.3 ประเมิน จากการนำเสนอรายงานในชั้นเรียน (ถ้ามี)

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

- 3.1.1 ใช้ความรู้ทางภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในการจัดการบริบทใหม่ที่ไม่คาดคิดทาง เทคโนโลยีสารสนเทศ และพัฒนาแนวคิดริเริ่มและสร้างสรรค์เพื่อตอบสนองประเด็นหรือ ปัญหา
- 3.1.2 สามารถใช้เทคนิคทั่วไป หรือเฉพาะทางในการวิเคราะห์ประเด็นหรือปัญหาที่ซับซ้อนได้ อย่างสร้างสรรค์รวมถึงพัฒนาข้อสรุปและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องในสาขาวิชาเทคโนโลยี สารสนเทศ
- 3.1.3 สามารถวางแผนและดำเนินการโครงการสำคัญ โครงการวิจัยค้นคว้าทางวิชาการหรือ การปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์ได้ด้วยตนเองโดยการใช้ความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและ ภาคปฏิบัติ ตลอดจนถึงการใช้เทคนิคการวิจัย และให้ข้อสรุปที่สมบูรณ์ซึ่งขยายองค์ความรู้หรือ

แนวทาง การปฏิบัติที่มีอยู่เดิมได้อย่างมี นัยสำคัญ

3.2 วิธีการสอน

3.2.1 กรณีศึกษาทางการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศ

3.2.2 การอภิปรายกลุ่ม (ถ้ามี)

3.2.3 ให้นักศึกษามีโอกาสปฏิบัติงานจริง

3.3 วิธีการประเมินผล

3.3.1 ประเมินตามสภาพจริงจากผลงาน และการปฏิบัติของนักศึกษา เช่น ประเมินจากการนำเสนอรายงานในชั้นเรียน และการทดสอบโดยใช้แบบทดสอบสอบกลางภาคและปลายภาคหรือสัมภาษณ์

3.3.2 สังเกตพฤติกรรม

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

4.1.1 สามารถแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน หรือความยุ่งยากระดับสูงทางวิชาชีพได้ด้วยตนเอง

4.1.2 สามารถตัดสินใจในการดำเนินงานด้วยตนเองและสามารถประเมินตนเองได้ รวมทั้งวางแผนในการปรับปรุงตนเองให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติ งานระดับสูงได้

4.1.3 มีความรับผิดชอบในการดำเนินงานของตนเองและร่วมมือกับผู้อื่น เพื่อจัดการข้อโต้แย้งและปัญหา

4.1.4 แสดงออกทักษะการเป็นผู้นำได้อย่างเหมาะสม ตามโอกาสและสถานการณ์เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่ม

4.2 วิธีการสอน

4.2.1 มอบหมายงานให้ค้นคว้า เขียนรายงาน และนำเสนอผลงานหน้าห้องเรียน

4.2.2 การใช้กรณีศึกษา

4.2.3 การแลกเปลี่ยนนักศึกษาและบุคลากรกับสถาบันอื่น ๆ (ถ้ามี)

4.2.4 ศึกษาดูงาน และการเข้าร่วมประชุมสัมมนาเชิงวิชาการ (ถ้ามี)

4.3 วิธีการประเมินผล

4.3.1 ประเมินจากพฤติกรรมและการแสดงออกของนักศึกษาในการนำเสนอรายงานกลุ่มในชั้นเรียน

4.3.2 สังเกตจากพฤติกรรมที่แสดงออก ในการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ และความครบถ้วน ชัดเจนตรงประเด็นของข้อมูล

4.3.3 สัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

5.1.1 สามารถคัดกรองข้อมูลทางคณิตศาสตร์และสถิติเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าปัญหาสรุปปัญหาและเสนอแนะแก้ไขปัญหาในด้านต่าง ๆ

5.1.2 สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ได้อย่างเหมาะสมกับกลุ่มบุคคล ต่างๆ ทั้ง ใน
วงการศึกษาและชุมชนทั่วไป โดยการนำเสนอรายงานทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่
เป็นทางการ ผ่านสิ่งตีพิมพ์ทางวิชาการ รวมทั้งวิทยานิพนธ์หรือโครงการค้นคว้าที่สำคัญ

5.2 วิธีการสอน

5.2.1 สามารถคัดกรองข้อมูลทางคณิตศาสตร์และสถิติเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าปัญหา
สรุปปัญหา และเสนอแนะแก้ไขปัญหในด้านต่าง ๆ

5.2.2 สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ได้อย่างเหมาะสมกับกลุ่มบุคคล ต่างๆ ทั้งในวงการ
วิชาการและ ชุมชนทั่วไปโดยการนำเสนอรายงานทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
ผ่านสิ่งตีพิมพ์ทางวิชาการ รวมทั้งวิทยานิพนธ์หรือโครงการค้นคว้าที่สำคัญ

5.3 วิธีการประเมินผล

5.3.1 ประเมินจาก เทคนิคการนำเสนอโดยใช้ทฤษฎี การเลือกใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี
สารสนเทศ หรือ คณิตศาสตร์ และสถิติที่เกี่ยวข้อง

5.3.2 ประเมินจากความสามารถในการอธิบาย ถึงข้อจำกัด เหตุผลในการเลือกใช้เครื่องมือ
ต่างๆ การอภิปราย กรณีศึกษาต่าง ๆ ที่มีการนำเสนอ

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอนและสื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
1	- บทนำและภาพรวมการจัดการ บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ - ประวัติและพื้นฐานแนวคิดของ ITIL - แนวทางการทำภาคปฏิบัติ (Lab Guide) และเครื่องมือสนับสนุน ภาคปฏิบัติ	4	บรรยายและสาธิต โปรแกรม	ดร.วิชัย เอี่ยมสิน วัฒนา

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ สอนและสื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
2	<p>- สรุปวงจรชีวิตการบริการ (Service Lifecycle) ของ ITIL v.3 ช่วงที่ 1</p> <p>ก. กลยุทธ์การบริการ (Service Strategy)</p> <p>ข. การออกแบบการบริการ (Service Design)</p> <p>- สานิตโปรแกรมการออกแบบกระบวนการขององค์กรตามกรอบของ ITIL ช่วงที่ 1</p>	4	บรรยายและสานิตโปรแกรม	ดร.วิชัย เอียดมสิน วัฒนา
3	<p>- สรุปวงจรชีวิตการบริการ (Service Lifecycle) ของ ITIL v.3 ช่วงที่ 2</p> <p>ค. การเปลี่ยนสถานะการบริการ (Service Transition)</p> <p>ง. การดำเนินการบริการ (Service Operation)</p> <p>จ. การปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง (Continual Service Improvement)</p> <p>- สานิตโปรแกรมการออกแบบกระบวนการขององค์กรตามกรอบของ ITIL ช่วงที่ 2</p>	4	บรรยายและสานิตโปรแกรม	ดร.วิชัย เอียดมสิน วัฒนา

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอนและสื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
4	<p>พื้นฐานการจัดการเรียกร้องการบริการ (Service Request Management) ครั้งที่ 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - ภาพรวมของ ITIL และการใช้เครื่องมือตัวจัดการเรียกร้องการบริการ (Service Request Manager) - การจัดการด้านบริการ (Service Management) ที่เกี่ยวข้องกับการใช้เครื่องมือตัวจัดการเรียกร้องการบริการ - โต๊ะบริการ (Service Desk) - บรรยายการเติมเต็มขอเรียกร้อง (Request Fulfillment): (1) ภาพรวม; (2) กระบวนการ - ปฏิบัติการเติมเต็มขอเรียกร้อง 	4	บรรยายและปฏิบัติ	ดร.วิชัย เอี่ยมสิน วัฒนา
5	<p>พื้นฐานการจัดการเรียกร้องการบริการ (Service Request Management) ครั้งที่ 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - บรรยายการเติมเต็มขอเรียกร้อง (Request Fulfillment) (ต่อ): (3) เครื่องมือการเติมเต็มขอเรียกร้อง - ปฏิบัติการเติมเต็มขอเรียกร้อง (ต่อ) 	4	บรรยายและปฏิบัติ	ดร.วิชัย เอี่ยมสิน วัฒนา

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอนและสื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
6	<p>พื้นฐานการจัดการเรียกร้องการบริการ (Service Request Management) ครั้งที่ 3</p> <p>- บรรยายการเติมเต็มข้อเรียกร้อง (Request Fulfillment) (ต่อ): (4) บท การทดลอง (Scenarios); (5) การบริการด้วยตนเอง (Self-Service)</p> <p>- ปฏิบัติการเติมเต็มข้อเรียกร้อง (ต่อ)</p>	4	บรรยายและปฏิบัติ	ดร. วิชัย เอี่ยมสิน วัฒนา
7	<p>พื้นฐานการจัดการเรียกร้องการบริการ (Service Request Management) ครั้งที่ 4</p> <p>- ปฏิบัติการเติมเต็มข้อเรียกร้อง (ต่อ)</p> <p>- สอบภาคปฏิบัติ ครั้งที่ 1</p>	4	ปฏิบัติและสอบภาคปฏิบัติ	ดร.วิชัย เอี่ยมสิน วัฒนา
8	Midterm Exam			
9	<p>พื้นฐานการจัดการเรียกร้องการบริการ (Service Request Management) ครั้งที่ 5</p> <p>- บรรยายการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management): (1) ภาพรวม; (2) กระบวนการ; (3) เครื่องมือการจัดการเหตุการณ์; (4) บทการทดลอง (Scenarios)</p> <p>- ปฏิบัติการจัดการเหตุการณ์</p>	4	บรรยายและปฏิบัติ	ดร.วิชัย เอี่ยมสิน วัฒนา

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ สอนและสื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
10	<p>พื้นฐานการจัดการเรียกร้องการบริการ (Service Request Management) ครั้งที่ 6</p> <ul style="list-style-type: none"> - บรรยายการจัดการปัญหา (Problem Management): (1) ภาพรวม; (2) กระบวนการ; (3) เครื่องมือการจัดการปัญหา; (4) บทบาทการทดลอง (Scenarios) - ปฏิบัติการจัดการปัญหา 	4	บรรยายและปฏิบัติ	ดร.วิชัย เอี่ยมสิน วัฒนา
11	<p>พื้นฐานการจัดการเรียกร้องการบริการ (Service Request Management) ครั้งที่ 7</p> <ul style="list-style-type: none"> - ข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements: SLA) - การแสวงงาน (Workflow) - คATALOGบริการ (Service Catalog) - การทดลองปฏิบัติการ 	4	บรรยายและปฏิบัติ	ดร.วิชัย เอี่ยมสิน วัฒนา
12	<p>แนะนำและยกตัวอย่าง ประสพการณ์การใช้เครื่องมือต่าง ๆ ของ ITIL ในทางธุรกิจและอุตสาหกรรม</p>	4	บรรยายและยกตัวอย่าง ประสพการณ์ การประยุกต์ใช้เครื่องมือในทางธุรกิจและอุตสาหกรรม	ผู้เชี่ยวชาญ จากภายนอก
13	<p>พื้นฐานการจัดการเรียกร้องการบริการ (Service Request Management) ครั้งที่ 8</p> <ul style="list-style-type: none"> - การทำสำรวจความพอใจ (Surveys) - การทำรายงาน (Reporting) - การทดลองปฏิบัติการ - สอบย่อยการจัดการเรียกร้องการบริการ (Quiz) 	4	บรรยาย ปฏิบัติและสอบย่อย	ดร.วิชัย เอี่ยมสิน วัฒนา

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน และสื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
14	การติดตั้งและคอนฟิกูเรชั่น เครื่องมือประยุกต์การจัดการ เรียกร้องการบริการ (Service Request Management Setup and Configuration) ครั้งที่ 1 - บรรยายสรุปวิธีการติดตั้งและคอน ฟิกูเรชั่น IBM Tivoli Service Request Manager พร้อมสาธิต ตัวอย่างการคอนฟิกูเรชั่น - การปฏิบัติการทดลองการคอนฟิก กูเรชั่น IBM Tivoli Service Request Manager	4	บรรยายและปฏิบัติ	ดร.วิชัย เอี่ยมสิน วัฒนา
15	การติดตั้งและคอนฟิกูเรชั่น เครื่องมือประยุกต์การจัดการ เรียกร้องการบริการ (Service Request Management Setup and Configuration) ครั้งที่ 2 - สาธิตตัวอย่างการคอนฟิกูเรชั่น (ต่อ) - การปฏิบัติการทดลองการคอนฟิก กูเรชั่น IBM Tivoli Service Request Manager (ต่อ)	4	บรรยายและปฏิบัติ	ดร.วิชัย เอี่ยมสิน วัฒนา
16	- สรุปรวมยอด เนื้อหาวิชา - สอบภาคปฏิบัติ ครั้งที่ 2	4	บรรยายสรุปและสอบภาค ปฏิบัติ	ดร.วิชัย เอี่ยมสิน วัฒนา
17	Final Exam			

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรม ที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ ประเมิน	สัดส่วนของการ ประเมินผล
1	1.1.1 - 1.1.4, 3.1.3, 4.1.1 -	- พฤติกรรมการเข้าเรียน การมี ส่วนร่วมและการแสดงความ	ตลอดภาค การศึกษา	25 %

กิจกรรม ที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ ประเมิน	สัดส่วนของการ ประเมินผล
	4.1.4, 5.1.1, 5.1.2	คิดเห็นในชั้นเรียน การค้นคว้า เขียนรายงาน และนำเสนอ ผลงาน		
2	2.1.1 – 2.1.4, 3.1.1, 3.1.3, 5.1.1, 5.1.2	- สอบกลางภาค สอบปลายภาค ด้วยข้อสอบที่วัดหลักการและ ทฤษฎี	สัปดาห์ที่ 8 และ 17	- สอบกลาง ภาค 20% - สอบปลาย ภาค 30%
3	1.1.1, 2.1.1, 2.1.2, 3.1.1- 3.1.3, 5.1.1, 5.1.2	ทดสอบย่อย ข้อสอบปฏิบัติ วัดผลจาก การวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหา	ตลอดภาค การศึกษา	สอบปฏิบัติ 20% ทดสอบย่อย 5%

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. ตำราและเอกสารหลัก

- 1.1 IT Infrastructure Library (ITIL) Foundations v3, IBM Tivoli Software, Student's Training Guide, 2009.
- 1.2 IBM Tivoli Service Request Manager 7.2 Fundamentals, IBM Tivoli Software, Student's Training Guide, IBM, April 2010.
- 1.3 IBM Tivoli Service Request Manager 7.2 Fundamentals, IBM Tivoli Software, Student Exercise, IBM, April 2010.

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

- 2.1 Tim Malone, Michael Wedemeyer, Gerard Blokdijk, "ITIL V3 Foundation Complete Certification Kit - Study Guide Book and Online Course" Emereo Pty Ltd., Pap/Psc edition, March 6, 2008.
- 2.2 Foundations of IT Service Management Based on ITIL v3, ITSM Library, Van Haren Publishing, 2009.
- 2.3 IT Service Management – An Introduction, ITIL v3, ITSM Library, Van Haren Publishing, 2009.

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

- 3.1 IBM's Academic Initiative Program:
<http://www.ibm.com/developerworks/university/academicinitiative/>
- 3.2 IBM Tivoli Redbooks
<http://www.redbooks.ibm.com/portals/tivoli>

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา
ประเมินด้วยระบบประเมินการสอนของอาจารย์โดยนักศึกษา
2. กลยุทธ์การประเมินการสอน
ในการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินการสอน ได้มีกลยุทธ์ ดังนี้
 - ผลการสอบ
 - การทวนสอบผลประเมินการเรียนรู้
3. การปรับปรุงการสอน
เข้ารับการอบรม หรือสัมมนา เพื่อให้อาจารย์มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเรียนการสอนในรูปแบบต่างๆ มากยิ่งขึ้น ผู้สอนทำการสอบ ประกาศนียบัตรวิชาชีพเพิ่มเติม ในระดับสูงขึ้น เชิญผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมในการสอนเพื่อให้นักเรียนได้รับ ข้อมูลจากผู้มีประสบการณ์จริงในการทำงาน เพื่อที่จะได้ เห็นภาพรวมของการใช้งานระบบ ผู้สอนมีการให้บริการวิชาการในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาวิชา เพื่อนำประสบการณ์ในการทำงานมาใช้ในงานการพัฒนาการเรียนการสอน
4. การทบทวนมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา
 - มีการทวนสอบการให้คะแนนจากการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษาโดยอาจารย์อื่น
 - มีการตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชา ตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยตรวจสอบข้อสอบ วิธีการให้คะแนน และการตัดเกรด
5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา
ปรับปรุงรายวิชาอย่างสม่ำเสมอตามความเหมาะสม หรือตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4