

## รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา                      มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี  
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา                      คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

### หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- รหัสและชื่อรายวิชา**  
BIS675      สัมมนาเชิงปฏิบัติการ มาตรฐานการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ  
(Information Technology Service Standard)
- จำนวนหน่วยกิต**  
3 หน่วยกิต (2-2-8)
- หลักสูตรและประเภทของรายวิชา**  
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการระบบสารสนเทศทางธุรกิจ  
ประเภทของรายวิชาสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
- อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน**  
ดร. วิชัย เอี่ยมสินวัฒนา อาจารย์ผู้สอน
- ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน**  
ภาคการศึกษาที่ 2 / ชั้นปีที่ 2
- รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)**  
BIS604 Business Information Analytics
- รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)**  
ไม่มี
- สถานที่เรียน**  
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด**  
5 กรกฎาคม 2558

## หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### 1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจ ในมาตรฐานการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้าใจ เทคโนโลยีและ การประยุกต์ใช้งาน เรียนรู้รูปแบบการให้บริการของ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสามารถนำความรู้เกี่ยวกับการมาตรฐานการให้บริการด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีใช้อยู่ในการ ใช้งานจริง ตามมาตรฐานไปประยุกต์ใช้กับระบบโปรแกรมประยุกต์ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มี แนวคิดในการออกแบบระบบการให้บริการได้อย่างเหมาะสมเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เป็น ผู้ออกแบบระบบและนำไปใช้งานร่วมกับโปรแกรมประยุกต์ที่มีคุณภาพและจริยธรรม 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 และ การตรวจสอบความสมเหตุสมผล ของ บริการ กระบวนการของการประเมินค่า การดำเนินการ บริการ เหตุการณ์ กระบวนการการเติมเต็ม คำร้องขอ กระบวนการของการจัดการปัญหา ฟังก์ชัน ของโต๊ะบริการ การพัฒนาการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง เจ็ดขั้นตอนของการปรับปรุงกระบวนการ กระบวนการของการทำรายงานการ กระบวนการการวัดบริการ 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/การ ฝึกงาน	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

- ริเริ่มในการยกปัญหาทางจรรยาบรรณที่มีอยู่ เพื่อทบทวนและแก้ไข สนับสนุนอย่างจริงจัง ให้ผู้อื่นใช้การวินิจฉัยทางด้านคุณธรรม จริยธรรมในการจัดการกับข้อโต้แย้งและปัญหาที่มีผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่น (2)
- เคารพกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรและสังคม (4)

#### 1.2 วิธีการสอน

- กำหนดให้มีวัฒนธรรมองค์กร เพื่อเป็นการปลูกฝังให้นักศึกษามีระเบียบวินัย เช่น การเข้าชั้นเรียนให้ตรงเวลา และการแต่งกายที่เหมาะสม
- มอบหมายงานให้ค้นคว้า เขียนรายงาน และนำเสนอผลงานหน้าห้องเรียน
- การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร เพื่อส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม เช่น การยกย่องนักศึกษาที่ทำดี ทำประโยชน์แก่ส่วนรวม และเสียสละ

#### 1.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินจากการตรงเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้น เรียน การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่ มอบหมาย และ การร่วมกิจกรรม
- 
- ระเมินจากการมีวินัยและพร้อมเพรียงของนักศึกษาในการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตร ความสุจริตใจในการสอบ

- ประเมินจากความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

## 2. ความรู้

### 2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

- มีความรู้และความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในเนื้อหา สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจน ทฤษฎีที่สำคัญและนำมาประยุกต์ในการศึกษาค้นคว้าทางวิชาการ (1)

### 2.2 วิธีการสอน

- ใช้การเรียนการสอนในหลากหลายรูปแบบ โดยเน้นหลักการทางทฤษฎี และประยุกต์ทาง ปฏิบัติในสภาพแวดล้อมจริง โดยทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ให้ เป็นไปตามลักษณะของรายวิชาตลอดจนเนื้อหาสาระของรายวิชานั้น ๆ
- จัดให้มีการเรียนรู้จากสถานการณ์จริงโดยเชิญผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ตรงมาเป็น วิทยากรพิเศษเฉพาะเรื่อง
- จัดให้มีการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

### 2.3 วิธีการประเมินผล

- การทดสอบย่อย การสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน
- ประเมิน จากรายงานที่นักศึกษาจัดทำ
- ประเมิน จากการนำเสนอรายงานในชั้นเรียน

## 3. ทักษะทางปัญญา

### 3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

- ใช้ความรู้ทางภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในการจัดการบริบทใหม่ที่ไม่คาดคิดทางเทคโนโลยี สารสนเทศ และพัฒนาแนวคิดริเริ่มและสร้างสรรค์เพื่อตอบสนองประเด็นหรือปัญหา (1)
- สามารถวางแผนและดำเนินการโครงการสำคัญ โครงการวิจัยค้นคว้าทางวิชาการหรือการ ปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์ได้ด้วยตนเอง โดยการใช้ความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ตลอดถึงการใช้นวัตกรรมวิจัย และให้ข้อสรุปที่สมบูรณ์ซึ่งขยายองค์ความรู้หรือแนวทาง การปฏิบัติที่มีอยู่เดิมได้อย่างมี นัยสำคัญ (4)

### 3.2 วิธีการสอน

- กรณีศึกษาทางการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศ
- ให้นักศึกษามีโอกาสปฏิบัติงานจริง

### 3.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินตามสภาพจริงจากผลงาน และการปฏิบัติของนักศึกษา เช่น ประเมินจากการ นำเสนอรายงานในชั้นเรียน และการทดสอบโดยใช้แบบทดสอบสอบกลางภาคและปลาย ภาคหรือสัมภาษณ์
- สังเกตพฤติกรรม

## 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

#### 4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- สามารถตัดสินใจในการดำเนินงานด้วยตนเองและสามารถประเมินตนเองได้ รวมทั้งวางแผนในการปรับปรุงตนเองให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติ งานระดับสูงได้ (2)

#### 4.2 วิธีการสอน

- มอบหมายงานให้คําคว่า เขียนรายงานรายบุคคล
- การใช้กรณีศึกษา
- การแลกเปลี่ยนนักศึกษาและบุคลากรกับสถาบันอื่น ๆ (ถ้ามี)
- ศึกษาดูงาน และการเข้าร่วมประชุมสัมมนาเชิงวิชาการ (ถ้ามี)

#### 4.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินจากการทำรายงานรายบุคคล
- สังเกตจากพฤติกรรมที่แสดงออกในการ ร่วมกิจกรรมต่าง ๆ และความครบถ้วนชัดเจนตรง
- ประเด็นของข้อมูล
- สัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง

### 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

#### 5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- สามารถคัดกรองข้อมูลทางคณิตศาสตร์และสถิติเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าปัญหาสรุปปัญหาและเสนอแนะแก้ไขปัญหในด้านต่าง ๆ
- สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ได้อย่างเหมาะสมกับกลุ่มบุคคล ต่างๆ ทั้ง ในวงการวิชาการและชุมชนทั่วไป โดยการนำเสนอรายงานทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผ่านสิ่งตีพิมพ์ทาง วิชาการ รวมทั้งวิทยานิพนธ์หรือโครงการค้นคว้าที่สำคัญ

#### 5.2 วิธีการสอน

- สามารถคัดกรองข้อมูลทางคณิตศาสตร์และสถิติเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าปัญหาสรุปปัญหา และเสนอแนะแก้ไขปัญหในด้านต่าง ๆ
- สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ได้อย่างเหมาะสมกับกลุ่มบุคคล ต่างๆ ทั้งในวงการวิชาการและ ชุมชนทั่วไปโดยการนำเสนอรายงานทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการผ่านสิ่งตีพิมพ์ทาง วิชาการ รวมทั้งวิทยานิพนธ์หรือโครงการค้นคว้าที่สำคัญ

#### 5.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินจาก เทคนิคการนำเสนอโดยใช้ทฤษฎี การเลือกใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ คณิตศาสตร์และ สถิติที่เกี่ยวข้อง
- ประเมินจากความสามารถในการอธิบาย ถึงข้อจำกัด เหตุผลในการเลือกใช้เครื่องมือต่างๆ การอภิปราย กรณีศึกษาต่าง ๆ ที่มีการนำเสนอ

## หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

### 1. แผนการสอน

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ สอนและสื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
1	- บทนำและภาพรวมการจัดการ บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ - ประวัติและพื้นฐานแนวคิดของ ITIL - แนะนำแนวทางการทำภาคปฏิบัติ (Lab Guide) และเครื่องมือสนับสนุน ภาคปฏิบัติ	4	บรรยายและสาธิต โปรแกรม	ดร.วิชัย เอี่ยมสิน วัฒนา
2	- สรุปวงจรชีวิตการบริการ (Service Lifecycle) ของ ITIL v.3 ช่วงที่ 1 ก. กลยุทธ์การบริการ (Service Strategy) ข. การออกแบบการบริการ (Service Design) - สาธิตโปรแกรมการออกแบบ กระบวนการขององค์กรตามกรอบ ของ ITIL ช่วงที่ 1	4	บรรยายและสาธิต โปรแกรม	ดร.วิชัย เอี่ยมสิน วัฒนา
3	- สรุปวงจรชีวิตการบริการ (Service Lifecycle) ของ ITIL v.3 ช่วงที่ 2 ค. การเปลี่ยนสถานะการบริการ (Service Transition) ง. การดำเนินการบริการ (Service Operation) จ. การปรับปรุงการบริการอย่าง ต่อเนื่อง (Continual Service Improvement) - สาธิตโปรแกรมการออกแบบ กระบวนการขององค์กรตามกรอบ ของ ITIL ช่วงที่ 2	4	บรรยายและสาธิต โปรแกรม	ดร.วิชัย เอี่ยมสิน 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"> <li>- ภาพรวมของ ITIL และการใช้เครื่องมือตัวจัดการเรียกร้องการบริการ (Service Request Manager)</li> <li>- การจัดการด้านบริการ (Service Management) ที่เกี่ยวข้องกับการใช้เครื่องมือตัวจัดการเรียกร้องการบริการ</li> <li>- โต๊ะบริการ (Service Desk)</li> <li>- บรรยายการเติมเต็มข้อเรียกร้อง (Request Fulfillment): (1) ภาพรวม; (2) กระบวนการ</li> <li>- ปฏิบัติการเติมเต็มข้อเรียกร้อง</li> </ul>	4	บรรยายและปฏิบัติ	ดร.วิชัย เยี่ยมสิน วัฒนา
5	<p>พื้นฐานการจัดการเรียกร้องการบริการ (Service Request Management) ครั้งที่ 2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บรรยายการเติมเต็มข้อเรียกร้อง (Request Fulfillment) (ต่อ): (3) เครื่องมือการเติมเต็มข้อเรียกร้อง</li> <li>- ปฏิบัติการเติมเต็มข้อเรียกร้อง (ต่อ)</li> </ul>	4	บรรยายและปฏิบัติ	ดร.วิชัย เยี่ยมสิน วัฒนา

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ สอนและสื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
6	พื้นฐานการจัดการเรียกร้องการ บริการ (Service Request Management) ครั้งที่ 3 - บรรยายการเติมเต็มข้อเรียกร้อง (Request Fulfillment) (ต่อ): (4) บท การทดลอง (Scenarios); (5) การ บริการด้วยตนเอง (Self-Service) - ปฏิบัติการเติมเต็มข้อเรียกร้อง (ต่อ)	4	บรรยายและปฏิบัติ	ดร. วิชัย เอี่ยมสิน วัฒนา
7	พื้นฐานการจัดการเรียกร้องการ บริการ (Service Request Management) ครั้งที่ 4 - ปฏิบัติการเติมเต็มข้อเรียกร้อง (ต่อ)	4	ปฏิบัติและสอบภาคปฏิบัติ	ดร.วิชัย เอี่ยมสิน วัฒนา
8	Midterm Exam			
9	พื้นฐานการจัดการเรียกร้องการ บริการ (Service Request Management) ครั้งที่ 5 - บรรยายการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management): (1) ภาพรวม; (2) กระบวนการ; (3) เครื่องมือการจัดการเหตุการณ์; (4) บทการทดลอง (Scenarios) - ปฏิบัติการจัดการเหตุการณ์	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"> <li>- บรรยายการจัดการปัญหา (Problem Management): (1) ภาพรวม; (2) กระบวนการ; (3) เครื่องมือการจัดการปัญหา; (4) บทบาทการทดลอง (Scenarios)</li> <li>- ปฏิบัติการจัดการปัญหา</li> </ul>	4	บรรยายและปฏิบัติ	ดร.วิชัย เอียดสิน วัฒนา
11	<p>พื้นฐานการจัดการเรียกร้องการบริการ (Service Request Management) ครั้งที่ 7</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements: SLA)</li> <li>- การแสวงงาน (Workflow)</li> <li>- แคตตาล็อกบริการ (Service Catalog)</li> <li>- การทำสำรวจความพอใจ (Surveys)</li> <li>- การทำรายงาน (Reporting)</li> <li>- การทดลองปฏิบัติการ</li> </ul>	4	บรรยายและปฏิบัติ	ดร.วิชัย เอียดสิน วัฒนา
12	<p>ทบทวนสิ่งที่ได้ศึกษาและทดลองและยกตัวอย่างประสบการณ์การใช้เครื่องมือต่าง ๆ ของ ITIL ในทางธุรกิจและ/หรืออุตสาหกรรม</p>	4	บรรยายและยกตัวอย่างประกอบ	ดร.วิชัย เอียดสิน วัฒนา

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ สอนและสื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
13	การติดตั้งและคอนฟิกูเรชั่น เครื่องมือประยุกต์การจัดการ เรียกร้องการบริการ (Service Request Management Setup and Configuration) ครั้งที่ 1 - บรรยายสรุปวิธีการติดตั้งและคอน ฟิกูเรชั่น IBM Tivoli Service Request Manager พร้อมสาธิต ตัวอย่างการคอนฟิกูเรชั่น - การทดลองปฏิบัติการ	4	บรรยายและปฏิบัติ	ดร.วิชัย เอี่ยมสิน วัฒนา
14	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
15	การติดตั้งและคอนฟิกูเรชั่น เครื่องมือประยุกต์การจัดการ เรียกร้องการบริการ (Service Request Management Setup and Configuration) ครั้งที่ 3 - สาธิตตัวอย่างการคอนฟิกูเรชั่น (ต่อ) - การปฏิบัติการทดลองการคอนฟิก กูเรชั่น IBM Tivoli Service Request Manager (ต่อ)	4	บรรยายและปฏิบัติ	ดร.วิชัย เอี่ยมสิน วัฒนา

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอนและสื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
16	- สรุปรวบยอด เนื้อหาวิชา - สอบภาคปฏิบัติ	4	บรรยายสรุปและสอบภาคปฏิบัติ	ดร.วิชัย เอี่ยมสิน วัฒนา
17	Final Exam			

## 2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรม ที่	ผลการ เรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ ประเมิน	สัดส่วนของการ ประเมินผล
1	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 3.4, 4.1- 4.4, 5.2	- พฤติกรรมการเข้าเรียน การมีส่วนร่วมและการแสดงความคิดเห็นในชั้นเรียน	ตลอดภาค การศึกษา	5%
2	2.1-2.4, 3.1,3.3, 5.1, 5.2	- สอบกลางภาค สอบปลายภาค ด้วยข้อสอบที่วัดหลักการและทฤษฎี	สัปดาห์ที่ 8 และ 17	- สอบกลางภาค 30% - สอบปลายภาค 35%
3	1.1, 2.1, 2.2, 3.1- 3.3, 5.1, 5.2	การบ้าน ทดสอบย่อย ข้อสอบปฏิบัติ วัดผลจากการวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหา	ตลอดภาค การศึกษา	สอบปฏิบัติและ สอบย่อยรวม 30%

## หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

### 1. ตำราและเอกสารหลัก

- 1.1 IT Infrastructure Library (ITIL) Foundations v3, IBM Software, Student's Training Guide, IBM, 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.

1.4 IBM Tivoli Service Request Manager 7.2 Fundamentals, IBM Tivoli Software, Classroom Setup Guide, IBM, April 2010.

## 2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

2.1 Foundations of IT Service Management Based on ITIL v3, ITSM Library, Van Haren Publishing, 2009.

2.2 IT Service Management – An Introduction, ITIL v3, ITSM Library, Van Haren Publishing, 2009.

2.3 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.

## 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 เชิญผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมในการสอน เพื่อให้นักเรียนได้รับ ข้อมูลจากผู้มีประสบการณ์จริงในการทำงาน เพื่อที่จะได้ เห็นภาพรวมของการใช้งานระบบ ผู้สอนมีการให้บริการวิชาการในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาวิชา เพื่อนำประสบการณ์ในการทำงานมาใช้ในงานการพัฒนาการเรียนการสอน

### 4. การทบทวนมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- มีการทวนสอบการให้คะแนนจากการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษาโดยอาจารย์อื่น

- มีการตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชา ตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยตรวจสอบข้อสอบ วิธีการให้คะแนน และการตัดเกรด

**5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา**  
ปรับปรุงรายวิชาอย่างสม่ำเสมอตามความเหมาะสม หรือตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบ  
มาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4