

ITIL

หลักสูตรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ IT Service Delivery ตามแนวปฏิบัติสากล ITIL 3.0 รุ่นที่ 3

มุ่งเน้นการฝึกปฏิบัติการ การจัดเตรียมระบบและสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติสากล ITIL เวอร์ชัน 3 เพื่อการให้บริการสารสนเทศที่เป็นเลิศ
อบรมระหว่างวันที่ 21-24 กุมภาพันธ์ 2560

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 ที่สามารถนำกรอบ
แนวปฏิบัติสากล ITIL ไปใช้งานในองค์กร
ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 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 รุ่นที่ 3

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) เป็นข้อตกลงที่หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจมากขึ้น เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สะท้อนถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งภาคเอกชนได้ให้ความสนใจเรื่อง SLA มาอย่างต่อเนื่องยาวนาน ในขณะที่ภาครัฐโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ส่งเสริมและสนับสนุนเป็นอย่างมากในปีงบประมาณที่ผ่านมาโดยกระตุ้นให้ส่วนราชการดำเนินการจัดทำตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557” มีจำนวนมากถึง 40 กรม รวมทั้งสิ้น 43 กระบวนงาน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการของภาครัฐเช่นเดียวกัน

ITIL หรือ IT Infrastructure Library เป็นแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการการให้บริการด้านสารสนเทศที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการต่างๆ และแนวปฏิบัติที่ดี หรือ Good Practices ที่องค์กรควรนำมาใช้เพื่อการบริหารการให้บริการสารสนเทศระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญต่อธุรกิจของทุกองค์กร หลักสูตรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ IT Service Delivery ตามแนวปฏิบัติสากล ITIL 3.0 นี้ มุ่งเน้นให้ผู้อบรมทราบถึงวิธีการนำกระบวนการของแนวปฏิบัติสากล ITIL ไปปรับใช้กับองค์กรของตน รวมทั้งการใช้งานร่วมกับเครื่องมือซอฟต์แวร์ต่างๆ ที่จะช่วยให้กระบวนการด้านบริการสารสนเทศขององค์กรสอดคล้องตามแนวปฏิบัติสากล ITIL การฝึกอบรมนี้จะประกอบด้วยบรรยายและฝึกปฏิบัติใน 2 รูปแบบ ได้แก่

1. การฝึกปฏิบัติด้านกระบวนการ เพื่อให้ผู้เรียนฝึกสร้างกระบวนการของ ITIL สามารถนำไปปรับใช้กับองค์กรของตนเอง โดยเน้นการปฏิบัติสร้างกระบวนการที่ปรากฏในรอบสี่ตามภาพ ITIL 3.0 Structure ซึ่งเป็นกระบวนการกลุ่ม Manual ที่โดยทั่วไปจะไม่มีซอฟต์แวร์สนับสนุนใดๆ
2. การฝึกปฏิบัติด้านซอฟต์แวร์ ITIL Tools และซอฟต์แวร์อื่นๆ เพื่อให้ผู้อบรมฝึกปฏิบัติการใช้งาน ITIL Tools และซอฟต์แวร์ต่างๆ ได้แก่ iTop, Zimbra, Nagios และ PHP Syslog ร่วมกับบริการสารสนเทศและสภาพแวดล้อมด้านไอซีทีที่ได้จัดเตรียมไว้ให้ โดยคาดหวังว่าผู้อบรมจะสามารถนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้กับซอฟต์แวร์ ITIL Tools และซอฟต์แวร์อื่นๆ ที่องค์กรของตนใช้งานตามกระบวนการที่ปรากฏในรอบสี่ตามภาพ ITIL 3.0 Structure เป็นกระบวนการที่มีซอฟต์แวร์สนับสนุนดังกล่าว



Modify from Ref: <http://remediesforremedy.com/wp-content/gallery/itil/peter-feher-itil-v3-structure-krmpwordpress.com.jpg>

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจแนวปฏิบัติสากล ITIL 3.0 สำหรับการบริหารจัดการการให้บริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อความต้องการทางธุรกิจ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจสามารถนำกระบวนการแนวปฏิบัติสากล ITIL 3.0 ไปปรับใช้กับองค์กรของตนเอง
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนบริการที่เกี่ยวข้อง ในการสนับสนุนการให้บริการของหน่วยงานและสอดคล้องตามแนวปฏิบัติสากล ITIL
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกปฏิบัติจริงบนระบบเซิร์ฟเวอร์และเครือข่ายจำลอง เพื่อพัฒนาทักษะทางเทคนิคให้สามารถนำไปปรับใช้จริงและสอดคล้องตามแนวปฏิบัติสากล ITIL 3.0

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ

- ผู้บริหารศูนย์/ฝ่าย/สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ผู้จัดการ/หัวหน้าส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่เทคนิค ได้แก่ ผู้ดูแลระบบ ผู้ดูแลเครือข่าย ผู้พัฒนาระบบ และเจ้าหน้าที่ Helpdesk
- ผู้ตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Auditor)
- ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งงานด้านไอซีทีต่างๆ หรือบุคคลทั่วไปที่สนใจต้องการเพิ่มพูนความรู้ด้านการบริหารจัดการการให้บริการสารสนเทศตามแนวปฏิบัติสากล ITIL 3.0

สิ่งที่จะได้รับ

ในการอบรมครั้งนี้ผู้อบรมจะได้รับ

- ความรู้และความเข้าใจด้านการบริหารจัดการการให้บริการสารสนเทศตามแนวปฏิบัติสากล ITIL 3.0 ทั้ง 5 โดเมน
- ขั้นตอนในการนำแนวปฏิบัติสากล ITIL 3.0 ไปใช้จริงกับองค์กรของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะการใช้เครื่องมือและความรู้ทางเทคนิคของซอฟต์แวร์ไอเพนซอร์ส (iTop, Zimbra, Nagios และ PHP Syslog) เพื่อนำไปปรับใช้กันอย่างสอดคล้องกับแต่ละโดเมน

กำหนดการและรายละเอียดการอบรม

วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2560

- | | |
|------------------|--|
| 9:00 - 12:00 น. | <ul style="list-style-type: none">ภาพรวมแนวปฏิบัติสากล ITIL 3โดเมนและกระบวนการต่างๆ ภายใต้โดเมน Service Strategy, Service Design และ Service Transition |
| 13:00 - 16:00 น. | <ul style="list-style-type: none">โดเมนและกระบวนการต่างๆ ภายใต้โดเมน Service Operations และ Continual Service Improvementแนะนำสภาพแวดล้อมของระบบที่ใช้ในการทำ Workshopแนะนำ ITIL Tools ที่ใช้ในการทำ Workshopอภิปรายสภาพปัญหาที่พบของผู้เข้ารับการอบรมกับการให้บริการระบบสารสนเทศ |

วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2560

- | | |
|------------------|---|
| 9:00 - 12:00 น. | <ul style="list-style-type: none">โดเมน Service Strategy ได้แก่ กระบวนการ Strategy Generation, Demand Management, Service Portfolio Management และ Financial ManagementWorkshop 1 โดเมน Service Strategy |
| 13:00 - 16:00 น. | <ul style="list-style-type: none">โดเมน Service Design ได้แก่ กระบวนการ Service Catalogue Management, Service Level Management, Capacity Management และ Availability ManagementWorkshop 2 โดเมน Service Design |

วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2560

- | | |
|------------------|---|
| 9:00 - 12:00 น. | <ul style="list-style-type: none">โดเมน Service Transition ได้แก่ กระบวนการ Change Management, Release Management และ Asset and Configuration ManagementWorkshop 3 โดเมน Service Transition |
| 13:00 - 16:00 น. | <ul style="list-style-type: none">โดเมน Service Operations ได้แก่ กระบวนการ Incident Management, Problem Management, Event Management, Request Fulfillment และ Access ManagementWorkshop 4 โดเมน Service Operations (ตอนที่ 1) |

วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2560

- | | |
|------------------|--|
| 9:00 - 12:00 น. | <ul style="list-style-type: none">Workshop 4 โดเมน Service Operations (ตอนที่ 2)โดเมน Continual Service Improvement ได้แก่ กระบวนการ Service Measurement, Service Reporting และ Service ImprovementWorkshop 5 โดเมน Continual Service Improvement |
| 13:00 - 16:00 น. | <ul style="list-style-type: none">แนวทางการเขียนรายงาน รูปแบบและความถี่ในการรายงานตามระดับชั้นเพื่อการประยุกต์ใช้งานในองค์กร8 ขั้นตอนในการนำแนวปฏิบัติสากล ITIL ไปใช้งานกับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสรุปการตอบโจทย์ของ ITIL 3.0 กับสภาพปัญหาที่พบของผู้เข้ารับการอบรม |

ระยะเวลาการฝึกอบรม

ระหว่างวันที่ 21-24 กุมภาพันธ์ 2560
จำนวน 4 วัน เวลา 9.00 - 16.00 น.

ค่าลงทะเบียน

ท่านละ 32,100 บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว)

EARLY BIRD ลงทะเบียนและชำระเงิน

ภายในวันที่ 26 มกราคม 2560 รับส่วนลด 10 %

สถานที่อบรม

โรงแรมเซ็นจูรี พาร์ค กรุงเทพฯ

เกณฑ์การประเมินผล

ผู้เข้าอบรมต้องมีเวลาเรียนไม่ต่ำกว่า 80% จึงจะได้รับวุฒิบัตร
จากสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม

Call Center 0 2644 8150

www.NSTDAacademy.com/itil

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



ใบลงทะเบียน

หลักสูตรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ IT Service Delivery ตามแนวปฏิบัติสากล ITIL 3.0 รุ่นที่ 3
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 รุ่นที่ 3	32,100

EARLY BIRD ลงทะเบียนและชำระเงินภายในวันที่ 26 มกราคม 2560 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
หรือส่งเช็คในนาม "สถาบันวิทยาการ สวทช."
หรือ "NSTDA Academy"

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

หมายเหตุ

- กรุณาชำระเงิน ภายในวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2560
- สถาบันฯ เป็นหน่วยงานราชการ ได้รับยกเว้นไม่ต้องหักภาษี ณ ที่จ่าย 3%
- ค่าลงทะเบียนรวม อาหารกลางวัน และอาหารว่าง 2 มื้อต่อวัน เอกสารประกอบการอบรม และภาษีมูลค่าเพิ่ม
- ข้าราชการมีสิทธิเบิกค่าลงทะเบียนได้ตามระเบียบกระทรวงการคลังและเข้าร่วมอบรมสัมมนา โดยไม่ต้องเป็นวันลา
- หากท่านต้องการยกเลิกการลงทะเบียน กรุณาแจ้งยืนยันการยกเลิกเป็นลายลักษณ์อักษร อย่างน้อย 7 วันทำการก่อนวันจัดงาน หากการแจ้งยกเลิกช้ากว่าเวลาที่กำหนดดังกล่าว ทางสถาบันฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการหักค่าดำเนินการ คิดเป็นจำนวนเงิน 30% จากค่าลงทะเบียนเต็มจำนวน
- ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงวิทยากรและกำหนดการฝึกอบรมตามความเหมาะสม
- ค่าใช้จ่ายในการส่งบุคลากรเข้าอบรมทางวิชาชีพของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล สามารถนำมาลดหย่อนภาษีได้ 200%

สถานที่อบรม

โรงแรมเซ็นจูรี พาร์ค 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>