

## ITM036 : ITIL Foundation 3.0 – 2011

### หลักการและเหตุผล :

หลักสูตรนี้จะแนะนำหลักการพื้นฐานของการจัดการด้านบริการทาง IT (ITSM) โดยใช้ IT Infrastructure Library (ITIL) ในหลักสูตรจะอธิบายเกี่ยวกับนิยามต่างๆรวมทั้งขั้นตอนที่ควรปฏิบัติ รวมทั้งมีการเรียนรู้จากผู้เข้าอบรมในลักษณะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทำให้การเรียนรู้ผ่านหลักสูตรนี้สามารถนำไปใช้ต่อยอดสำหรับผู้ที่ต้องการจะศึกษาต่อในระดับขั้นสูงทาง IT Service Management (ITSM) ต่อไป

ITIL (IT Infrastructure Library) จะมีเนื้อหาเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับบริการทาง IT ทำอย่างไรเพื่อให้บริการดังกล่าวรวมทั้งวิธีการ สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจ และสามารถเรียงลำดับความสำคัญได้อย่างเหมาะสม

หลักสูตรนี้จะช่วยให้ท่านเข้าใจเกี่ยวกับองค์ประกอบของ service management และจะทำให้องค์กรของท่านเพิ่มประสิทธิผล ประหยัดค่าใช้จ่าย รวมทั้งเพิ่มความพึงใจของผู้รับบริการ IT ทั้งในและนอกองค์กรCourse

### วัตถุประสงค์ :

- เข้าใจรายละเอียดของมาตรฐาน ITIL ในการให้บริการ และการส่งมอบงานด้านสารสนเทศ
- การวางแผน และการดำเนินงานเพื่อสอดคล้องกับมาตรฐาน ITIL

### ความรู้ก่อนเข้าเรียนหลักสูตร :

- มีประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับงานระบบ และเทคโนโลยีสารสนเทศไม่น้อยกว่า 2 ปี
- มีความเข้าใจในงานบริหาร และการจัดการบุคลากร

### หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ :

- กลุ่มผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- นักวิเคราะห์ และออกแบบระบบ
- หัวหน้าฝ่ายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศในองค์กร

### ประโยชน์ที่ได้รับ :

- เรียนรู้กระบวนการพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับ IT service management และการนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะกับ IT services model ในองค์กรของท่าน
- เรียนรู้วิธีที่สามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการจาก reactive relationship ระหว่าง หน่วยงาน และ ผู้ใช้ไปสู่ proactive relationship
- เตรียมความพร้อมขององค์กรให้รับกับการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอก และเตรียม IT ให้พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร

### เนื้อหาหลักสูตร :

- แนะนำประวัติความเป็นมาของมาตรฐาน ITIL
- อธิบายรายละเอียด 5 กลุ่มใน ITILv3 ประกอบด้วย
  - Service Strategy
  - Service Design
  - Service Transition
  - Service Operation
  - Continual Service Improvement
- การประยุกต์นาระบบ ITIL ไปใช้ในองค์กร
- การดำเนินงานอย่างต่อเนื่องด้วย Plan Do Check Act
- การสร้างระบบ Service Desk และระบบการแก้ปัญหา
- การประยุกต์ใช้การจัดการกับ Key Performance Indicator (KPI)
- ปฏิบัติการการบริหารงานจัดการ ITIL
  - Financial Management
  - Strategy Generation
  - Service Portfolio Management
  - Demand Management
  - Service Catalogue Management
  - Information Security Management
  - Service Level Management (SLM)
  - Availability Management

- Capacity Management
- IT Service Continuity Management
- Supplier Management
- Transition Planning and Support
- Service Asset and Configuration Management
- Change Management
- Release and Deployment Management
- Service Validation and Testing Evaluation
- Knowledge Management
- Event Management
- Request Fulfillment
- Access management
- Service Desk
- Incident Management
- Problem Management
- Workshop

**วิทยากร :**



อาจารย์ขจร สีนอภิรมย์สรายุ

- วิทยากรประจำสถาบันวิทยากร สวทช.
- Microsoft Certified Technology Specialist
- Microsoft Certified System Engineer: Security
- Microsoft Certified System Administration: Messaging
- Microsoft Certified Professional
- Microsoft Certified Trainer
- Microsoft Certified IT Professional
- Microsoft Certified Database Administration
- ITIL Foundation V2 & V3, Comtia Security+

**จำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรม : 5 วัน (30 ชั่วโมง)**

**ช่วงเวลาฝึกอบรม : 9.00 - 16.00 น.**

**สถานที่ฝึกอบรม :**

สถาบันวิทยากร สวทช.

เลขที่ 73/1 อาคารสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

**วิธีการสำรองที่นั่ง :**

ติดต่อสำรองที่นั่งล่วงหน้า ในวัน-เวลาราชการ

โทรศัพท์: 0 2644 8150 ต่อ 81887

โทรสาร: 0 2644 8110

Website: [www.NSTDAAcademy.com](http://www.NSTDAAcademy.com)

E-mail: [training@nstda.or.th](mailto:training@nstda.or.th)