



ITIL : IT Service Management (ITIL) in Practice

Objective: Information Technology was turned to be the essential tool for creating business competitive advantage for many decade ago. IT service management (ITSM) is the mandatory knowledge and skills for IT management. This course will hand on the quick win components of IT service management process including with detail controls in practice of 7 quick wins process those every organization must be faced and implemented. Participants can learn the detail steps of each process from real scenario case study in roles play workshop.

Who Should Attend: People who work in IT department.

- IT Operation Staff
- IT Middle Management
- IT Security officer
- IT Infra expert
- IT Application development
- Head of IT Operation
- Head of IT Infrastructure
- Head of IT Security
- Head of IT Application
- Head of IT Governance

Duration: 2 days (12 hours), 09:00 – 16:00

Training Date: See Training Schedule on www.knowledgetraining.com

Venue: Jasmine City Hotel, Sukhumvit 23 or Knowledgeger Office Tha Phra, Bangkok

Method: Lecture and Case Study Workshop

Language: Thai

Instructors: Paiboon Punyayuttakan ITIL, PMP, CISSP, CISA, IRCA, Project+

Registration: Fill in the Registration Form in Training Schedule on home page of www.knowledgetraining.com

Course Outline: **IT Service Management (ITIL) in Practice**

Day 1

Process & Control

- Definition of Process
- Definition of Control
- 5 Levels of Process Maturity
- Roles of Process Owner & Process Manager

PIP 2026_V1



- Definition of KPI & Measurement

ITIL Process Map

- Service Strategy
 - Service Strategy Management (STM)
 - Definition of STM
 - STM Process and Controls
 - Example of IT Strategy of Banking Business
 - Example of IT Strategy of Food & Beverage Business
 - Example of IT Strategy of Digital Business
 - Service Portfolio Management (SPM)
 - Definition of SPM
 - SPM Process and Controls
 - 3 Components of Service Portfolio
 - Example of Service Pipeline
 - Financial Management (FM)
 - Definition of FM
 - FM Process and Controls
 - Business Relationship Management (BRM)
 - Definition of BRM
 - BRM Process and Controls
- Service Design
 - Service Catalog Management (SCLM)
 - Definition of SCLM
 - SCLM Process and Controls
 - Content of Service Catalog
 - Service Catalog Category
 - Example of Service Catalog
 - Service Level Management (SLM)
 - Definition of SLM
 - SLM Process and Controls
 - SLM related stakeholders
 - Roles of Service Level Manager
 - SLM Measurement and KPI
 - Example of SLAs for E-mail Service
 - Example of SLAs for Helpdesk Service
 - Example of SLAs for SOC Service
 - Example of SLAs for ERP Service
 - Availability Management (AM)
 - Definition of AM
 - AM Process and Controls
 - Definition of MTTR , MTTF , MTBF
 - Capacity Management (CAPM)
 - Definition of CAPM
 - CAPM Process and Controls

PIP 2026_V1



- Demand Management
 - Capacity Planning
 - CAPM related stakeholders
 - Roles of Capacity Manager
 - CAPM Measurement and KPI
- IT Service Continuity Management (ITSCM)
 - Definition of ITSCM
 - ITSCM Process and Controls
 - Definition of Hot Site / Warm Site / Cold Site
 - Definition of RTO & RPO
 - Type of DRP Testing Scenario
- Information Security Management (ISECM)
 - Definition of ISECM
 - ISECM Process and Controls
- Supplier Management (SUPM)
 - Definition of SUPM
 - SUPM Process and Controls
- Service Transition
 - Change Management (CHM)
 - Definition of CHM
 - CHM Process and Controls
 - CHM related stakeholders
 - Roles of Change Manager & Change Advisory Board
 - 5 Types of Change
 - How to get CAB approval of change
 - CHM Measurement and KPI
 - Project Management (PJM)
 - Definition of PJM
 - PJM Process and Controls
 - Release and Deployment Management (RDM)
 - Definition of RDM
 - RDM Process and Controls
 - Difference between Release & Deploy
 - Knowledge Management (KM)
 - Definition of KM
 - KM Process and Controls
 - Tacit & Explicit Knowledge
 - Service Validation and Testing
 - Service Asset and Configuration Management (SACM)
 - Definition of SACM
 - SACM Process and Controls
 - SACM related stakeholders
 - Roles of SACM Manager
 - CIs & CMDB



- Type of CIs
- CIs Taxonomy & Naming Conventional
- How to collect CIs
- SACM Measurement and KPI

Day 2

- Service Operation
 - Incident Management (ICM)
 - Definition of ICM
 - ICM Process and Controls
 - ICM related stakeholders
 - Roles of Incident Manager
 - Difference between Incident & Service Request
 - Example of Incident Types
 - Incident Severity Level
 - 5 Tiers of Incident Response Team
 - ICM Measurement and KPI
 - Service Request Management (SRM)
 - Definition of SRM
 - SRM Process and Controls
 - SRM related stakeholders
 - Roles of Service Request Manager
 - SRM Measurement and KPI
 - Example of Service Request Log
 - Event Management (EVM)
 - Definition of EVM
 - EVM Process and Controls
 - Access Management (ACM)
 - Definition of ACM
 - ACM Process and Controls
 - Problem Management (PBM)
 - Definition of PBM
 - PBM Process and Controls
 - PBM related stakeholders
 - Roles of Problem Manager
 - Root Cause Analysis with 5 Whys Technique
 - Definition of Workaround , Corrective , Preventive Actions
 - PBM Measurement and KPI
- Continual Service Improvement
 - Service Review
 - Process Evaluation
 - Definition of Improvement Initiatives



ITIL in Practice Workshop

- *Workshop #1 Identify Change , Incident , Problem , Event & Service Request*
- *Workshop #2 Integration of Event , Incident , Change , Capacity and Problem from ERP System*
- *Workshop #3 Integration of Event , Incident , Change , Capacity and Problem from HRIS System*
- *Workshop #4 Integration of Event , Incident , Change , Capacity and Problem from Email Cloud Migration*
- *Workshop #5 Integration of Event , Incident , Change , Capacity and Problem from E-Receipt System*
- *Workshop #6 Integration of Event , Incident , Change , Capacity and Problem from CRM Cloud Migration*
- *Workshop #7 Integration of Event , Incident , Change , Capacity and Problem from ICAS System*
- *Workshop #8 New staffs on-boarding SLAs setting*
- *Workshop #9 Office 365 SLAs setting*
- *Workshop #10 Collect CIs / CMDB*



วัตถุประสงค์: เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ ไอที กลายมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจมาหลายทศวรรษแล้ว การบริหารจัดการบริการด้านไอที หรือ IT Service Management (ITSM) เป็นความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารระบบไอทีในทุกๆระดับ และ Framework สำคัญสำหรับ IT Service Management ที่ได้รับความนิยมในระดับสากล นั่นคือ ITIL Framework หรือ IT Infrastructure Library โดยหลักสูตรนี้ออกแบบมา เพื่อการพัฒนาความรู้ของ ITIL ทั้ง 17 กระบวนการโดยภาพรวม แต่จะเน้นลงรายละเอียดในระดับการประยุกต์ใช้และนำไปปฏิบัติ สำหรับ 7 กระบวนการหลักที่หน่วยงานไอทีของทุกองค์กรต้องใช้งาน ประกอบไปด้วย Service Catalog Management, Service Level Management, Service Request Management, Change Management, Incident Management, Problem Management, Service Asset and Configuration Management (7 Quick Win Processes) โดยผู้เข้าอบรมจะได้เรียนรู้ผ่านการประยุกต์ใช้หลักการ ITIL และฝึกปฏิบัติ (Workshop) จากเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้นกับระบบไอทีต่างๆขององค์กร เช่น การย้ายระบบขึ้น Cloud การปรับเปลี่ยน Version ของ Software การติดตั้งระบบใหม่ เป็นต้น รูปแบบ Workshop เป็นการฝึกปฏิบัติจากเหตุการณ์จำลอง เพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ของ Process Owner และ Process Manager ของแต่ละกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

หลักสูตรนี้เหมาะกับใคร : ผู้บริหาร และทีมงาน ในฝ่ายงานไอที ขององค์กร

- เจ้าหน้าที่ IT Operation
- IT Middle Management
- เจ้าหน้าที่ IT Security
- ผู้เชี่ยวชาญ IT Infra
- ทีมงานพัฒนา IT Application
- ผู้บริหาร IT Operation
- ผู้บริหาร IT Infrastructure
- ผู้บริหาร IT Security
- ผู้บริหาร IT Application
- ผู้บริหาร IT Governance

ระยะเวลาอบรม : 2 วัน (12 ชั่วโมง), 09:00 – 16:00

กำหนดการอบรม : ตรวจสอบตารางอบรมได้ที่ www.knowledgetraining.com

สถานที่ : โรงแรมจัสมิน ซิตี้ สุขุมวิท 23 หรือ สำนักงาน โนวเลดเจอร์ ท่าพระ กทม.

วิธีการสอน : บรรยาย และ ฝึกปฏิบัติ จากตัวอย่างเหตุการณ์จริง

บรรยายเป็นภาษา : ไทย

วิทยากร : อาจารย์ ไพบุลย์ ปัญญายุทธการ ITIL , PMP, CISSP, CISA, IRCA, Project+

ลงทะเบียน : ลงทะเบียนผ่าน Link ในตารางอบรมหน้าแรกของ www.knowledgetraining.com

PIP 2026_V1



เนื้อหาหลักสูตร : IT Service Management (ITIL) in Practice

Day 1

กระบวนการและตัวควบคุม

- เข้าใจคำนิยามของกระบวนการ
- เข้าใจคำนิยามของจุดควบคุม
- 5 ระดับของ Maturity ของกระบวนการ
- บทบาทหน้าที่ของ Process Owner และ Process Manager
- เข้าใจคำนิยามของ KPI และการวัดผล

ITIL Process Map

- Service Strategy
 - Service Strategy Management (STM)
 - เข้าใจคำนิยามของกระบวนการ STM
 - กระบวนการทำงาน และจุดควบคุม ของ STM
 - ตัวอย่างของ IT Strategy ธุรกิจ ธนาคาร
 - ตัวอย่างของ IT Strategy ธุรกิจ อาหารและเครื่องดื่ม
 - ตัวอย่างของ IT Strategy ธุรกิจ Digital
 - Service Portfolio Management (SPM)
 - เข้าใจคำนิยามของกระบวนการ SPM
 - กระบวนการทำงาน และจุดควบคุม ของ SPM
 - 3 องค์ประกอบหลักของ Service Portfolio
 - ตัวอย่างของ Service Pipeline
 - Financial Management (FM)
 - เข้าใจคำนิยามของกระบวนการ FM
 - กระบวนการทำงาน และจุดควบคุม ของ FM
 - Business Relationship Management (BRM)
 - เข้าใจคำนิยามของกระบวนการ BRM
 - กระบวนการทำงาน และจุดควบคุม ของ BRM
- Service Design
 - Service Catalog Management (SCLM)
 - เข้าใจคำนิยามของกระบวนการ SCLM
 - กระบวนการทำงาน และจุดควบคุม ของ SCLM
 - ข้อมูลที่ต้องมีใน Service Catalog
 - ประเภทต่างๆของ Service Catalog
 - ตัวอย่างของ Service Catalog
 - Service Level Management (SLM)
 - เข้าใจคำนิยามของกระบวนการ SLM
 - กระบวนการทำงาน และจุดควบคุม ของ SLM
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้องกับ SLM
 - บทบาทหน้าที่ของ Service Level Manager
 - KPI และตัวชี้วัดของ SLM
 - ตัวอย่างของ SLAs สำหรับ บริการ E-mail
 - ตัวอย่างของ SLAs สำหรับ บริการ Helpdesk
 - ตัวอย่างของ SLAs สำหรับ บริการ SOC

PIP 2026_V1

- ตัวอย่างของ SLAs สำหรับ บริการ ERP
- Availability Management (AM)
 - เข้าใจคำนิยามของกระบวนการ AM
 - กระบวนการทำงาน และจุดควบคุม ของ AM
 - เข้าใจคำนิยามของ MTTR , MTTF , MTBF
- Capacity Management (CAPM)
 - เข้าใจคำนิยามของกระบวนการ CAPM
 - กระบวนการทำงาน และจุดควบคุม ของ CAPM
 - ขั้นตอนการทำ Demand Management
 - การวางแผน Capacity Plan
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้องกับ CAPM
 - บทบาทหน้าที่ของ Capacity Manager
 - KPI และตัวชี้วัดของ CAPM
- IT Service Continuity Management (ITSCM)
 - เข้าใจคำนิยามของกระบวนการ ITSCM
 - กระบวนการทำงาน และจุดควบคุม ของ ITSCM
 - เข้าใจคำนิยามของ Hot Site / Warm Site / Cold Site
 - เข้าใจคำนิยามของ RTO & RPO
 - ประเภทต่างๆ ของการทดสอบ DRP
- Information Security Management (ISECM)
 - เข้าใจคำนิยามของกระบวนการ ISECM
 - กระบวนการทำงาน และจุดควบคุม ของ ISECM
- Supplier Management (SUPM)
 - เข้าใจคำนิยามของกระบวนการ SUPM
 - กระบวนการทำงาน และจุดควบคุม ของ SUPM
- Service Transition
 - Change Management (CHM)
 - เข้าใจคำนิยามของกระบวนการ CHM
 - กระบวนการทำงาน และจุดควบคุม ของ CHM
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้องกับ CHM
 - บทบาทหน้าที่ของ Change Manager
 - บทบาทหน้าที่ของ Change Advisory Board
 - 5 ประเภทต่างๆ ของ Change
 - การเตรียมข้อมูล เพื่อขออนุมัติ จาก CAB
 - KPI และตัวชี้วัดของ CHM
 - Project Management (PJM)
 - เข้าใจคำนิยามของกระบวนการ PJM
 - กระบวนการทำงาน และจุดควบคุม ของ PJM
 - Release and Deployment Management (RDM)
 - เข้าใจคำนิยามของกระบวนการ RDM
 - กระบวนการทำงาน และจุดควบคุม ของ RDM
 - ความแตกต่างระหว่าง Release กับ Deploy
 - Knowledge Management (KM)
 - เข้าใจคำนิยามของกระบวนการ KM



- กระบวนการทำงาน และจัดควบคุม ของ KM
- ความแตกต่างระหว่างความรู้แบบ Tacit กับ Explicit
- Service Validation and Testing
- Service Asset and Configuration Management (SACM)
 - เข้าใจคำนิยามของกระบวนการ SACM
 - กระบวนการทำงาน และจัดควบคุม ของ SACM
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้องกับ SACM
 - บทบาทหน้าที่ของ SACM Manager
 - องค์ประกอบของ CIs และ CMDB
 - ประเภทต่างๆ ของ CIs
 - โครงสร้าง และมาตรฐานการตั้งชื่อ CIs
 - วิธีการรวบรวมข้อมูล CIs
 - KPI และตัวชี้วัดของ SACM

Day 2

- Service Operation
 - Incident Management (ICM)
 - เข้าใจคำนิยามของกระบวนการ ICM
 - กระบวนการทำงาน และจัดควบคุม ของ ICM
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้องกับ ICM
 - บทบาทหน้าที่ของ Incident Manager
 - ความแตกต่างระหว่าง Incident และ Service Request
 - ตัวอย่างประเภทต่างๆ ของ Incident
 - ระดับความรุนแรงต่างๆของ Incident
 - 5 ระดับของ ทีมงาน Incident Response
 - KPI และตัวชี้วัดของ ICM
 - Service Request Management (SRM)
 - เข้าใจคำนิยามของกระบวนการ SRM
 - กระบวนการทำงาน และจัดควบคุม ของ SRM
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้องกับ SRM
 - บทบาทหน้าที่ของ Service Request Manager
 - KPI และตัวชี้วัดของ SRM
 - ตัวอย่างของ Service Request Log
 - Event Management (EVM)
 - เข้าใจคำนิยามของกระบวนการ EVM
 - กระบวนการทำงาน และจัดควบคุม ของ EVM
 - Access Management (ACM)
 - เข้าใจคำนิยามของกระบวนการ ACM
 - กระบวนการทำงาน และจัดควบคุม ของ ACM
 - Problem Management (PBM)
 - เข้าใจคำนิยามของกระบวนการ PBM
 - กระบวนการทำงาน และจัดควบคุม ของ PBM
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้องกับ PBM
 - บทบาทหน้าที่ของ Problem Manager
 - การหาสาเหตุระดับราก ด้วยเทคนิค 5 Whys

PIP 2026_V1



- คำนิยามของ Workaround , Corrective , Preventive Actions
- KPI และตัวชี้วัดของ PBM
- Continual Service Improvement
 - การตรวจสอบ ทบทวน การให้บริการ
 - การประเมิน เพื่อพัฒนา กระบวนการ
 - กระบวนการและค่านิยามของ Improvement Initiatives

ITIL in Practice Workshop

- ฝึกปฏิบัติ #1 Identify Change , Incident , Problem , Event & Service Request
- ฝึกปฏิบัติ #2 Integration of Event , Incident , Change , Capacity and Problem from ERP System
- ฝึกปฏิบัติ #3 Integration of Event , Incident , Change , Capacity and Problem from HRIS System
- ฝึกปฏิบัติ #4 Integration of Event , Incident , Change , Capacity and Problem from Email Cloud Migration
- ฝึกปฏิบัติ #5 Integration of Event , Incident , Change , Capacity and Problem from E-Receipt System
- ฝึกปฏิบัติ #6 Integration of Event , Incident , Change , Capacity and Problem from CRM Cloud Migration
- ฝึกปฏิบัติ #7 Integration of Event , Incident , Change , Capacity and Problem from ICAS System
- ฝึกปฏิบัติ #8 New staffs on-boarding SLAs setting
- ฝึกปฏิบัติ #9 Office 365 SLAs setting
- ฝึกปฏิบัติ #10 Collect CIs / CMDB

Course Fee: 18,500 Baht
Early Bird 15,500 Baht - to be paid 2 weeks prior to training

(Baht)	Course Fee	VAT 7%	Total (No Withholding Tax)	Withholding Tax (3%)	Total with Withholding Tax
Normal Rate	18,500	1,295	19,795	555	19,240
Early Bird Rate	15,500	1,085	16,585	465	16,120

PIP 2026_V1



Payment: Transfer thru bank or pay cheque

1. By Cash – Please pay to the account name “บริษัท โนวเลตเจอร์ จำกัด”

Bank	Branch	Account Type	Account No.
	สาขาภิบาล 1 (บางบอน)	ออมทรัพย์	716-2-50476-7
	เซ็นทรัล พระราม 2	ออมทรัพย์	436-1-49772-2

2. By Cheque – Please pay A/C Payee Cheque to “Knowledgeger Co., Ltd.” (“บริษัท โนวเลตเจอร์ จำกัด”)

To complete the registration process, please scan and email the pay-in slip and withholding tax slip (if any) to info@knowledgegertraining.com. Knowledgeger will acknowledge the registration to the registrant and the HR/coordinator emails provided.

หน่วยงานราชการและนิติบุคคล สามารถหักภาษี ณ ที่จ่ายได้ตามหลักเกณฑ์
ที่อยู่ในการออกเอกสารใบหักภาษี ณ ที่จ่าย
บริษัท โนวเลตเจอร์ จำกัด สำนักงานใหญ่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105555106113
728 ซ. บางบอน 4 ซอย 7 แขวงบางบอนเหนือ เขตบางบอน กทม. 10150