

### ITM117: Project Management with IT Outsourcing Service Providers การบริหารโครงการกับผู้ให้บริการจากภายนอก (IT Outsourcing)

#### หลักการและเหตุผล:

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Transformation) ในปัจจุบัน โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับหลายองค์กรที่ต่างพากันปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหลักแบบดั้งเดิมไปสู่เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ ทั้งนี้ก็เพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ได้ตอบรับและยอมรับต่อเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่กันมากยิ่งขึ้นจนแทบจะเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิตประจำวันไปแล้วก็ได้ ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ Big Data, AI, Machine Learning, RPA, NLP, Blockchain ก็ตาม และเมื่อใดที่เทคโนโลยี 5G ถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย นวัตกรรมใหม่ๆ จะเกิดขึ้นอีกมากมายเพื่อรองรับเทคโนโลยี 5G เช่น รองรับกับระบบอัจฉริยะ (Smart), IoT, WiFi 6, ACPCs และ Autonomous Cars เป็นต้น แต่เทคโนโลยีดิจิทัลเหล่านี้ต่างเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ที่จะต้องอาศัยบุคลากรที่มีความพร้อมด้านความรู้ ความเข้าใจและทักษะความชำนาญถึงจะสามารถพัฒนาโครงการเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ แต่ปัจจุบันในแต่ละองค์กรจะมีบุคลากรด้านไอทีที่มีคุณสมบัติดังกล่าวอยู่เพียงจำกัดเท่านั้น ทำให้องค์กรที่ประสงค์จะพัฒนาหรือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของตนเองไปสู่เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ต้องเผชิญกับปัญหาด้านความพร้อมของบุคลากรไอที และหากองค์กรจัดทำโครงการขึ้นภายในองค์กรเองโดยขาดความพร้อมด้านบุคลากรไอที ก็จะมีโอกาสเสี่ยงที่โครงการจะล่าช้าและไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรคาดหวังไว้

ดังนั้นหลายองค์กรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องควบคุมความเสี่ยงดังกล่าว โดยอาศัยวิธีการว่าจ้างผู้ให้บริการจากภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing) ที่มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาเป็นผู้พัฒนาและปรับปรุงระบบฯ ให้กับองค์กร แต่ด้วยข้อจำกัดของผู้ให้บริการ IT Outsourcing ที่ไม่ใช่บุคลากรภายในขององค์กรจึงทำให้ขาดประสบการณ์ ขาดความเข้าใจ และความคุ้นเคยกับรายละเอียดและกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process) ขององค์กร อันทำให้เกิดอุปสรรคและความเสี่ยงต่อการดำเนินโครงการให้สำเร็จได้เช่นกัน โดยเฉพาะกับองค์กรที่มีลักษณะความต้องการทางธุรกิจที่มีความหลากหลายและมีระเบียบวิธีปฏิบัติงานที่มีความสลับซับซ้อน อีกประการหนึ่งด้วยสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงทำให้องค์กรต่าง ๆ พากันแย่งชิงความเป็นผู้นำว่าใครจะสามารถนำเสนอนวัตกรรมในรูปแบบเทคโนโลยีสมัยใหม่และตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้ก่อนกัน จึงต่างต้องเร่งรีบพัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของตนเอง และทำให้การพัฒนาปรับปรุงระบบฯ ยิ่งเกิดความเสียหายมากขึ้น จากข้อมูลสถิติของสาเหตุที่ทำให้โครงการประสบความสำเร็จล้มเหลวส่วนใหญ่มักเกิดจากเจ้าของโครงการขาดการติดตาม การตรวจสอบ การควบคุมการดำเนินโครงการร่วมกันกับ IT Outsourcing และขาดการประสานงานทำความเข้าใจกับทุกส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ และที่สำคัญเจ้าของโครงการส่วนใหญ่ปล่อยปละละเลยไม่ให้ความสำคัญกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับโครงการ องค์กรจะต้องตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับโครงการ เพราะการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยเสี่ยงสำคัญที่สามารถส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการได้มากประการหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงสามารถส่งผลกระทบขึ้นตั้งแต่ก่อนเริ่มต้นดำเนินโครงการ ระหว่างดำเนินโครงการ หรือเมื่อสิ้นสุดโครงการไปแล้วก็เป็นได้ และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเกิดกับส่วนใดก็ตามถือเป็นสิ่งสำคัญที่ทำนายเจ้าของโครงการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องว่าจะสามารถจัดการกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อการดำเนินโครงการโดยรวมและสามารถทำให้โครงการสามารถประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ได้

อย่างไรก็ตามหากองค์กรสามารถดำเนินโครงการร่วมกันกับผู้ให้บริการจากภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing) ให้เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินโครงการจนกระทั่งสิ้นสุดการให้บริการของ IT Outsourcing ก็จะสามารถควบคุมความเสี่ยงจากโอกาสที่จะเกิดปัญหาและอุปสรรคที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อการดำเนินโครงการขององค์กรได้

ในหลักสูตรนี้ผู้เข้ารับการอบรมจะได้รับความรู้ ความเข้าใจในแต่ละกระบวนการของการติดตาม การตรวจสอบ การควบคุมการดำเนินโครงการร่วมกันกับ IT Outsourcing การประสานงานทำความเข้าใจกับทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง และการบริหารการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับการดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากกรณีศึกษาที่เป็นประสบการณ์ตรงจากการบริหารโครงการที่ผ่านมา เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เกิดความรู้ความเข้าใจมากยิ่งขึ้นและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

### วัตถุประสงค์:

- เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจกระบวนการบริหารโครงการร่วมกันกับผู้ให้บริการจากภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing)
- เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในการประเมินความเสี่ยงจากการดำเนินโครงการโดยผู้ให้บริการจากภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing)
- เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในการควบคุมความเสี่ยงจากการดำเนินโครงการโดยผู้ให้บริการจากภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing)
- เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการติดตาม การตรวจสอบ และการควบคุมการดำเนินโครงการกับผู้ให้บริการจากภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing)
- เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการประสานงานและทำความเข้าใจร่วมกันกับทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง
- เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในการบริหารการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับการดำเนินโครงการ

### หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ:

- ผู้บริหารหรือผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ผู้บริหารโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ผู้ประสานงานโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ผู้ทำหน้าที่พัฒนาระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ผู้ทำหน้าที่รักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ผู้ทำหน้าที่บริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ผู้ตรวจสอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ผู้ตรวจสอบภายใน

### เนื้อหาการอบรม:

- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการร่วมกับผู้ให้บริการจากภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing)
- กระบวนการบริหารโครงการร่วมกับผู้ให้บริการจากภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing)
- การจัดทำโครงสร้างคณะทำงานโครงการ
- การบริหารคณะทำงานโครงการ
- การกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบคณะทำงานโครงการ
- การคัดเลือก การฝึกอบรม และการติดตามประสิทธิภาพทีมงานโครงการ
- การประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการทำโครงการโดย IT Outsourcing
- การติดตามและตรวจสอบการควบคุมความเสี่ยงที่เกิดจากการทำโครงการโดย IT Outsourcing
- กระบวนการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติตามข้อสัญญาจ้าง
- กระบวนการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA: Service Level Agreement)
- การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า (Client Requirements) ในช่วงก่อนทำสัญญา
- การวิเคราะห์และการปฏิบัติตามความต้องการของลูกค้า (Client Requirements) ในระหว่างจัดทำโครงการ
- การตรวจสอบการดำเนินการให้บริการและประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ IT Outsourcing
- การควบคุมการจัดทำโครงการตามกระบวนการ SDLC
- ความรู้เกี่ยวกับการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่เกิดกับการจัดทำโครงการโดย IT Outsourcing
- การประเมินความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดกับการจัดทำโครงการโดย IT Outsourcing
- กระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลงจากการจัดทำโครงการโดย IT Outsourcing
- การควบคุมการบริหารการเปลี่ยนแปลงการดำเนินโครงการ (Change Management Control)
- การติดตามและตรวจสอบหลังจากที่โครงการมีการเปลี่ยนแปลง
- การบริหารเหตุการณ์ และปัญหา (Incident and Problem Management) ระหว่างดำเนินโครงการ
- การจัดทำแผนฉุกเฉิน
- การทดสอบแผนฉุกเฉิน
- การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินแผนฉุกเฉิน
- กระบวนการการติดต่อสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำโครงการ

## Career for the Future Academy: CFA

- การวางแผนจัดการการติดต่อสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำโครงการ
- การติดตามและตรวจสอบการติดต่อสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำโครงการ
- การประเมินการติดต่อสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำโครงการ
- การบริหารการเจรจาต่อรอง (Negotiation Management)
- การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำโครงการ
- การติดตามและตรวจสอบการส่งมอบบริการของผู้ให้บริการจากภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing)
- กระบวนการประเมินความพึงพอใจผู้ให้บริการจากภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing)
- การประเมินความพึงพอใจผู้ให้บริการจากภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing) ช่วงระหว่างการจัดทำโครงการ
- การประเมินความพึงพอใจผู้ให้บริการจากภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing) ช่วงหลังการส่งมอบโครงการ

### วิทยากร:



อาจารย์ภรณ์ปดี ธีรสัตยาพิทักษ์

- วิทยากรรับเชิญประจำสถาบันพัฒนาบุคลากรแห่งอนาคต

**จำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรม:** 3 วัน (18 ชั่วโมง)

**กำหนดการอบรม:** ตามตารางปฏิทินอบรมประจำปี <https://www.career4future.com/trainingprogram>

**ช่วงเวลาฝึกอบรม:** 9.00 - 16.00 น.

**ค่าลงทะเบียนอบรม:** ท่านละ 9,000 บาท (ราคารวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว)

\*\* สถาบันฯ เป็นหน่วยงานราชการ จึงไม่อยู่ในเกณฑ์ที่ต้องถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย

### สถานที่ฝึกอบรม:

สถาบันพัฒนาบุคลากรแห่งอนาคต

เลขที่ 73/1 อาคารสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ชั้น 6

ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

### วิธีการสำรองที่นั่ง:

ติดต่อสำรองที่นั่งล่วงหน้า ในวัน-เวลาราชการ

โทรศัพท์: 0 2644 8150 ต่อ 81886, 81887

โทรสาร: 0 2644 8110

Website: [www.career4future.com](http://www.career4future.com)

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