

ITM117 : การกำกับดูแลโครงการที่ถูกจัดทำโดยผู้ให้บริการภายนอก (IT Outsourcing)

หลักการและเหตุผล:

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล ที่หลายองค์กรต่างพากันปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เคยใช้อยู่เดิมไปสู่เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ ด้วยเหตุผลหลายประการด้วยกัน เช่น การแข่งขันทางด้านธุรกิจ ด้านบริการลูกค้าที่มีการแข่งขันสูง และเพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านต่างๆ รวมถึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กร ทั้งภาคการผลิต ภาคการบริการ เพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคที่ตอบรับและยอมรับต่อเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่มากยิ่งขึ้น แต่การพัฒนาโครงการเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความพร้อมด้านความรู้ ความเข้าใจและทักษะความชำนาญถึงจะสามารถพัฒนาโครงการเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้ แต่ปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่มีบุคลากรด้านไอทีที่มีคุณสมบัติดังกล่าวอยู่เพียงจำกัด จึงทำให้องค์กรที่ประสงค์จะพัฒนาหรือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของตนเองไปสู่เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ต่างต้องเผชิญกับปัญหาด้านความพร้อมของบุคลากรไอที และหากองค์กรจัดทำโครงการขึ้นเองภายในองค์กรโดยขาดความพร้อม ก็มีโอกาสเสี่ยงที่โครงการจะเสร็จล่าช้าหรือไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรคาดหวังไว้

ด้วยองค์กรมีความจำเป็นต้องพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลขึ้นมาใช้งาน จึงจำเป็นต้องว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอก (IT Outsourcing) ที่มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่เป็นผู้พัฒนาระบบให้กับองค์กร แต่ด้วยข้อจำกัดขององค์กรที่ไม่สามารถจัดหาผู้ให้บริการภายนอก (IT Outsourcing) ที่มีคุณภาพได้ ประกอบกับผู้ให้บริการภายนอกไม่ใช่บุคลากรภายในขององค์กรจึงทำให้ขาดประสบการณ์ ขาดความเข้าใจ ขาดความคุ้นเคยกับกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process) ขององค์กร จึงไม่สามารถพัฒนาระบบงานให้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของเจ้าของโครงการได้ องค์กรไม่มีความสามารถประสานงาน และเจรจาต่อรองกับผู้ให้บริการภายนอก จึงทำให้โครงการพัฒนาระบบโดยผู้ให้บริการภายนอกมีความเสี่ยง และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของโครงการในที่สุด และหากองค์กรมีความต้องการทางธุรกิจที่หลากหลาย มีระเบียบวิธีปฏิบัติงานที่ซับซ้อน และด้วยสถานะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงองค์กรจึงต้องรีบเร่งพัฒนาระบบของตนเอง จึงเป็นการเพิ่มความเสี่ยงให้มากยิ่งขึ้น จากข้อมูลสถิติสาเหตุสำคัญที่ทำให้การจัดทำโครงการโดยผู้ให้บริการภายนอก ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่มักเกิดจากเจ้าของโครงการขาดการกำกับดูแล ควบคุมการจัดทำโครงการของผู้ให้บริการภายนอก ขาดการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ และที่สำคัญเจ้าของโครงการส่วนใหญ่ปล่อยปละละเลยไม่ให้ความสำคัญกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับโครงการ องค์กรจึงต้องตระหนักถึงความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับการจัดทำโครงการโดยผู้ให้บริการภายนอก เพราะเป็นปัจจัยเสี่ยงสำคัญที่สามารถส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการ องค์กรจึงมีความจำเป็นต้องจัดให้มีการกำกับดูแลและการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการจัดทำโครงการ โดยผู้ให้บริการภายนอก ซึ่งเป็นรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไปจากการดำเนินงานตามปกติที่กระทำโดยองค์กรเอง รวมทั้งความรับผิดชอบต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่องแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โดยคงความน่าเชื่อถือของการให้บริการเช่นเดียวกับองค์กรเป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเอง

อย่างไรก็ตามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจการกำกับดูแลโครงการร่วมกับผู้ให้บริการภายนอก (IT Outsourcing) อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินโครงการจนกระทั่งสิ้นสุดโครงการตามสัญญาการให้บริการที่ได้ตกลงร่วมกัน ก็มั่นใจได้ว่าจะสามารถควบคุมความเสี่ยงจากโอกาสเกิดปัญหาและอุปสรรคที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อการดำเนินโครงการขององค์กรได้

หลักสูตรนี้เป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการ และศึกษาจากกรณีศึกษา จากประสบการณ์การบริหารโครงการทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ผู้เข้ารับการอบรมจะได้รับการฝึกปฏิบัติเชิงเสมือนจริง เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เกิดความรู้ความเข้าใจในแนวทางปฏิบัติของแต่ละกระบวนการกำกับดูแลโครงการมากยิ่งขึ้นและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

วัตถุประสงค์:

- เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจกระบวนการกำกับดูแลโครงการที่ถูกจัดทำโดยผู้ให้บริการภายนอก
- เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการจัดทำโครงการของผู้ให้บริการภายนอก
- เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจการบริหารควบคุมการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับการดำเนินโครงการ
- เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจกระบวนการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติตาม SLA และข้อสัญญาจ้างอื่นๆ ของผู้ให้บริการภายนอก
- เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจกระบวนการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ กับผู้ให้บริการภายนอก
- เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจการบริหารความขัดแย้งและการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ กับผู้ให้บริการภายนอก

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ:

- ผู้บริหารฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ผู้บริหารโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ผู้ประสานงานโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ผู้ทำหน้าที่พัฒนาระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ผู้ทำหน้าที่รักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ผู้ทำหน้าที่บริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ผู้ตรวจสอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ผู้ตรวจสอบภายใน
- ผู้สนใจทั่วไป

ความรู้พื้นฐาน:

- การบริหารโครงการ
- การรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Security)

เนื้อหาหลักสูตร:

- ความรู้เกี่ยวกับการกำกับดูแลโครงการที่ถูกจัดทำโดยผู้ให้บริการภายนอก (IT Outsourcing)
- ความเสี่ยงของโครงการที่ถูกจัดทำโดยผู้ให้บริการภายนอก (IT Outsourcing)
- กระบวนการกำกับดูแลโครงการที่ถูกจัดทำโดยผู้ให้บริการภายนอก (IT Outsourcing)
- การกำหนดกรอบการกำกับดูแลโครงการที่ถูกจัดทำโดย ผู้ให้บริการภายนอก
- การจัดตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลโครงการที่ถูกจัดทำโดยผู้ให้บริการภายนอก
- การกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการกำกับดูแลโครงการที่ถูกจัดทำโดยผู้ให้บริการภายนอก
- การประเมินความเสี่ยงของโครงการที่ถูกจัดทำโดยผู้ให้บริการภายนอก
- การประเมินความเสี่ยงผู้ให้บริการภายนอก ที่มีการเข้าถึงหรือเข้าใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร
- การควบคุมจัดการความเสี่ยงของโครงการที่ถูกจัดทำโดยผู้ให้บริการภายนอก
- การติดตามและตรวจสอบการควบคุมความเสี่ยงของโครงการที่ถูกจัดทำโดยผู้ให้บริการภายนอก
- การจัดทำนโยบาย และแนวปฏิบัติในการกำกับดูแลโครงการที่ถูกจัดทำโดยผู้ให้บริการภายนอก
- หลักการ มาตรฐานและแนวปฏิบัติที่ดีด้านการจัดทำโครงการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล สำหรับผู้ให้บริการภายนอก
- การจัดทำนโยบาย และแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศขององค์กรจากการจัดทำโครงการของผู้ให้บริการภายนอก
- การติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติตามนโยบาย และแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของผู้ให้บริการภายนอก
- การจัดทำนโยบาย และแนวปฏิบัติการบริหารจัดการการส่งมอบผลงานของผู้ให้บริการภายนอก
- การติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติตามนโยบาย และแนวปฏิบัติการบริหารจัดการการส่งมอบผลงานของผู้ให้บริการภายนอก
- การกำกับดูแลการจัดทำโครงการตามกระบวนการ SDLC

Career for the Future Academy: CFA

- การจัดทำสัญญาการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก หรือมีการจัดทำข้อตกลงการใช้บริการ ของผู้ให้บริการภายนอก (Service Level Agreement: SLA) ครอบคลุมการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติตาม SLA และข้อสัญญาจ้างอื่นๆ ของผู้ให้บริการภายนอก
- การประเมินผู้ให้บริการภายนอก ทั้งก่อนการดำเนินโครงการ ระหว่างการดำเนินโครงการ และเมื่อสิ้นสุดการดำเนินโครงการ
- การประเมินความเสี่ยงของโครงการจากการถูกเปลี่ยนแปลงโดย ผู้ให้บริการภายนอก
- การบริหารควบคุมการเปลี่ยนแปลงการดำเนินโครงการ (Change Management Control)
- การติดตามและตรวจสอบหลังจากที่โครงการมีการเปลี่ยนแปลงโดย ผู้ให้บริการภายนอก
- การจัดทำแนวทางการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Incident and Problem Management) จากการจัดทำโครงการของผู้ให้บริการภายนอก
- การรายงานเหตุการณ์ผิดปกติจากการให้บริการของผู้ให้บริการภายนอกที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินโครงการ
- การจัดทำแผนฉุกเฉิน
- การทดสอบแผนฉุกเฉิน
- การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินแผนฉุกเฉิน
- การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) ระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ กับผู้ให้บริการภายนอก
- การบริหารสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ กับผู้ให้บริการภายนอก
- ครอบคลุมการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ กับผู้ให้บริการภายนอก
- การกำหนดแนวปฏิบัติในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ กับผู้ให้บริการภายนอก
- การประเมินการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ กับผู้ให้บริการภายนอก
- การปรับปรุงการบริหารจัดการการกำกับดูแลโครงการที่จัดทำโดยผู้ให้บริการภายนอก

วิทยากร : อาจารย์ภิษัณปต์ ธีรสัตยาพิทักษ์



- วิทยากรรับเชิญประจำสถาบันพัฒนาบุคลากรแห่งอนาคต

จำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรม: 2 วัน (12 ชั่วโมง)

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

ช่วงเวลาฝึกอบรม: 9.00 - 16.00 น.

ค่าลงทะเบียนอบรม:

| ราคาปกติ | ราคาออนไลน์ |
|-----------|-------------|
| 9,000 บาท | 8,500 บาท |

** ราคารวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว

** สถาบันฯ เป็นหน่วยงานราชการ จึงไม่อยู่ในเกณฑ์ที่ต้องถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย

สถานที่ฝึกอบรม:

สถาบันพัฒนาบุคลากรแห่งอนาคต

เลขที่ 73/1 อาคารสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (NSTDA) ชั้น 6

ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

หมายเหตุ: ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID 19 เพื่อลดการทำกิจกรรมที่มีการรวมตัวกันที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อได้ สถาบันฯ จะมีการปรับรูปแบบการอบรมเป็น "อบรมออนไลน์"

รูปแบบการเรียนออนไลน์

1. โดยใช้วิธีการสอนแบบฟังบรรยาย และ ดู Presentation ผ่านโปรแกรม Zoom (<https://zoom.us/join>) เพื่อประสิทธิภาพในการเรียน ควรใช้ Internet ที่มีความเสถียร (ไม่แนะนำให้ใช้ Internet ผ่านมือถือ)
2. ลงโปรแกรม Anydesk หรือ Teamviewer ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน (สำหรับหลักสูตรฝึกปฏิบัติที่ผู้เข้าอบรมจะต้องใช้วิธีการ Remote เพื่อมาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของสถาบันฯ หรือ กรณีที่วิทยากรต้อง Remote ไปที่เครื่องผู้อบรม และ Share File ที่ใช้ในการอบรม)
3. สำหรับหลักสูตรฝึกปฏิบัติ ขอแนะนำผู้เข้าอบรมเตรียมหน้าจอ 2 หน้าจอ เพื่อแยกการใช้งาน คือ หน้าจอสำหรับ Zoom พร้อมหน้าจอสำหรับปฏิบัติหรือ remote ซึ่งอาจจะเป็นหน้าจอคอมพิวเตอร์ทั้ง 2 เครื่อง หรือ หน้าจอเครื่องคอมฯ เพื่อใช้ในการ remote และ หน้าจอโทรศัพท์มือถือ/แท็บเล็ต เพื่อใช้กับ zoom
4. จัดตั้งไลน์กลุ่มเพื่อใช้ในการสื่อสารร่วมกันระหว่างวิทยากร ผู้เข้าอบรม และเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ
5. ส่งไฟล์เอกสารให้ก่อนการอบรม
6. จัดส่งวุฒิบัตรภายหลังจบการอบรม

วิธีการสำรองที่นั่ง:

ติดต่อสำรองที่นั่งล่วงหน้า ในวัน-เวลาราชการ
โทรศัพท์: 0 2644 8150 ต่อ 81886, 81887
โทรสาร: 0 2644 8110
Website: www.career4future.com
E-mail: training@nstda.or.th