

Stemplus 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 รวมทั้งความรับผิดชอบต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่องแก่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการ 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 ความเข้าใจกระบวนการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของโครงการกับผู้ให้บริการภายนอก
- เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจการบริหารความขัดแย้งและการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของโครงการ 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 หรือมีการจัดทำข้อตกลงการให้บริการของผู้ให้บริการภายนอก (Service Level Agreement: SLA)
- กระบวนการติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติตาม SLA และข้อสัญญาอื่นๆ 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
- กระบวนการการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ กับผู้ให้บริการภายนอก
- การกำหนดแนวปฏิบัติในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ กับผู้ให้บริการภายนอก
- การประเมินการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ กับผู้ให้บริการภายนอก
- การปรับปรุงการบริหารจัดการการกำกับดูแลโครงการที่จัดทำโดยผู้ให้บริการภายนอก

วิทยากร :



อาจารย์ธีรรัตน์ ธีรสัตยาพิทักษ์

- วิทยากรรับเชิญประจำสถาบันพัฒนาบุคลากรแห่งอนาคต

จำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรม: 2 วัน (12 ชั่วโมง)

ช่วงเวลาฝึกอบรม: 9.00 - 16.00 น.

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

ค่าลงทะเบียนอบรม:

ราคา Onsite	ราคา Online
6,500 บาท	5,900 บาท

* ราคาค่าลงทะเบียนอบรม **ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม**

* สถาบันฯ เป็นหน่วยงานราชการ จึงไม่อยู่ในเกณฑ์ที่ต้องถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย

* ค่าใช้จ่ายในการส่งบุคลากรเข้าอบรมทางวิชาชีพของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล สามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้ 200%

* สถาบันฯ ได้มีการปรับรูปแบบการอบรมทุกหลักสูตรให้พร้อมบริการ ทั้ง แบบ Onsite (Classroom) และ แบบ Online

* ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงกำหนดการ และปรับรูปแบบการอบรมตามความเหมาะสม

* **เฉพาะหลักสูตรนี้ => ผู้ประกอบการที่ส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่ผ่านการรับรองตามมาตรฐาน Thailand Plus Package สามารถ "ลดหย่อนภาษีเงินได้ 250%"** ของค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมลูกจ้าง ตรายละเห็ดดเพิ่มเติมได้ที่ www.stemplus.or.th

Career for the Future Academy: CFA

* ในการอบรม Online & Onsite สถาบันฯ ขอสงวนสิทธิ์ ไม่บันทึกภาพวิดีโอ หรือบันทึกเสียง ตลอดระยะเวลาการอบรม เนื่องจากเป็นลิขสิทธิ์ร่วมระหว่างวิทยากรกับสถาบันฯ และเพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

รูปแบบการเรียน Online

1. โดยใช้วิธีการสอนแบบฟังบรรยาย และ ดู Presentation ผ่านโปรแกรม Zoom (<https://zoom.us/join>) มีกรณีศึกษา (Case Study) และ ฝึกปฏิบัติ (Workshops)
2. จัดตั้งไลน์กลุ่มเพื่อใช้ในการสื่อสารร่วมกันระหว่างวิทยากร ผู้เข้าอบรม และเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ
3. ส่งไฟล์เอกสารให้ก่อนการอบรม
4. จัดส่งวุฒิบัตรภายหลังจบการอบรม

สถานที่ฝึกอบรม (กรณี Onsite)

สถาบันพัฒนาบุคลากรแห่งอนาคต

เลขที่ 73/1 อาคารสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (NSTDA) 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

E-mail: training@nstda.or.th