

# การเอาต์ซอร์ส เทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการและการเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจ

บุญเลิศ วัจจะตรางุล

# สารบัญ

คำนำ	
บทนำ	1
ส่วนที่ 1 ความเข้าใจพื้นฐานในการเอาต์ซอร์สเทคโนโลยีสารสนเทศ	7
บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นในการเอาต์ซอร์สเทคโนโลยีสารสนเทศ	9
การเอาต์ซอร์สบริการที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	10
รูปแบบและวิธีการเอาต์ซอร์สเทคโนโลยีสารสนเทศ	12
การเอาต์ซอร์สกับการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจากภายนอกหน่วยงาน	17
การเอาต์ซอร์สเทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดตั้งหน่วยงานสาขาในต่างประเทศ	18
การเอาต์ซอร์สเทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ	21
สรุป	27
คำถาม	27
บทที่ 2 แนวคิดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเอาต์ซอร์สเทคโนโลยีสารสนเทศ	29
ประโยชน์ที่ได้รับจากการการเอาต์ซอร์สเทคโนโลยีสารสนเทศ	30
ปัญหาจากการเอาต์ซอร์สเทคโนโลยีสารสนเทศ	32
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเอาต์ซอร์สเทคโนโลยีสารสนเทศ	34
ปัจจัยเสี่ยงและผลกระทบในการเอาต์ซอร์สเทคโนโลยีสารสนเทศ	40
สรุป	45
คำถาม	46
ส่วนที่ 2 กระบวนการเอาต์ซอร์สเทคโนโลยีสารสนเทศ	49
บทที่ 3 การวางกลยุทธ์ในการเอาต์ซอร์สเทคโนโลยีสารสนเทศ	51
การคัดเลือกบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะเอาต์ซอร์ส	52
การตัดสินใจในการเอาต์ซอร์สบริการกับการดำเนินการภายในบริษัท	62
การกำหนดแผนการดำเนินงานเอาต์ซอร์สเทคโนโลยีสารสนเทศ	72
สรุป	76
คำถาม	77

<b>บทที่ 4</b>	<b>การคัดเลือกผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>81</b>
	การวางแผนการคัดเลือกผู้ให้บริการ	83
	การจัดทำเอกสารข้อตกลงระดับการให้บริการ	85
	การจัดทำเอกสารชี้แจงโครงการ	86
	การกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้บริการ	88
	วิธีการประเมินข้อเสนอการให้บริการ	92
	การประเมินคุณภาพบริการของผู้ยื่นข้อเสนอ	95
	การประเมินค่าบริการของผู้ยื่นข้อเสนอ	99
	ตัวอย่างการประเมินผลการยื่นข้อเสนอและการใช้โปรแกรมประยุกต์	103
	ข้อควรระวังในการประเมินข้อเสนอของผู้ให้บริการ	111
	สรุป	114
	คำถาม	115
<b>บทที่ 5</b>	<b>การทำสัญญาเอาต์ซอร์สบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>119</b>
	การทำการสอบทานธุรกิจ	120
	การจัดทำสัญญาการบริการ	123
	รูปแบบการกำหนดค่าบริการ	128
	การเตรียมการเจรจาเงื่อนไขสัญญา	132
	กลยุทธ์และเทคนิคในการเจรจาเงื่อนไขสัญญา	135
	สรุป	138
	คำถาม	139
<b>บทที่ 6</b>	<b>การบริหารการเปลี่ยนผ่าน</b>	<b>141</b>
	การบริหารการถ่ายโอนบริการและบุคลากรของบริษัท	144
	การบริหารการเปลี่ยนแปลงภายในบริษัท	151
	อุปสรรคต่อการดำเนินการเปลี่ยนผ่าน	161
	สรุป	162
	คำถาม	163
<b>บทที่ 7</b>	<b>การกำกับดูแลการดำเนินงาน</b>	<b>165</b>
	การเตรียมความพร้อมในการดำเนินงานร่วมกับผู้ให้บริการ	166
	การบริหารความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ	168

การบริหารการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน	171
การบริหารความขัดแย้งระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ	175
การบริหารการขอกเลิกสัญญาการให้บริการ	181
การบริหารการสิ้นสุดสัญญาการให้บริการ	184
การประเมินความสำเร็จของการเอาต์ซอร์สเทคโนโลยีสารสนเทศ	185
สรุป	193
คำถาม	195
<b>บทที่ 8 มาตรฐานสากลในการเอาต์ซอร์สเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>197</b>
มาตรฐานไอเอสโอ 37500 (ISO 37500)	199
มาตรฐานองค์ความรู้ด้านความเชี่ยวชาญในการเอาต์ซอร์ส (OPBOK)	203
ความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐาน OPBOK และ มาตรฐาน ISO 37500	205
มาตรฐานความสามารถในการจัดหาบริการอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับบริษัทผู้รับบริการ (eSCM-CL)	206
มาตรฐานความสามารถในการจัดหาบริการอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับบริษัทผู้ให้บริการ (eSCM-SP)	207
ความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐาน OPBOK eSCM-CL และ eSCM-SP	208
ประโยชน์ที่ได้รับจากการเอาต์ซอร์สบริการตามหลักมาตรฐานสากล	211
กระบวนการเอาต์ซอร์สเทคโนโลยีสารสนเทศในหนังสือเล่มนี้กับมาตรฐานสากล	212
สรุป	213
คำถาม	215
<b>ส่วนที่ 3 การเอาต์ซอร์สกับการเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจ</b>	<b>217</b>
<b>บทที่ 9 การเอาต์ซอร์สเพื่อเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจ</b>	<b>219</b>
แนวคิดในการเอาต์ซอร์สเพื่อเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจ	220
การเอาต์ซอร์สกระบวนการธุรกิจสู่การเอาต์ซอร์สเพื่อเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจ	222
ประโยชน์ที่ได้รับจากการเอาต์ซอร์สเพื่อเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจ	224
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเอาต์ซอร์สเพื่อเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจ	224
การดำเนินการเอาต์ซอร์สเพื่อเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจ	227
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเอาต์ซอร์สเพื่อเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจ	231

กระบวนการเอาต์ซอร์สเทคโนโลยีสารสนเทศในหนังสือเล่มนี้กับการเอาต์ซอร์ส เพื่อเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจ	232
แนวโน้มการเอาต์ซอร์สเพื่อเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	235
สรุป	236
คำถาม	237
<b>บทที่ 10 การเอาต์ซอร์สเพื่อเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล</b>	<b>239</b>
การเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	241
การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจของบริษัทในปัจจุบัน	243
การตัดสินใจเอาต์ซอร์สเพื่อเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	255
เทคโนโลยีดิจิทัลกับการเอาต์ซอร์สเพื่อเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจในปัจจุบัน	256
อิทธิพลของเทคโนโลยีดิจิทัลต่อการปรับกลยุทธ์การเอาต์ซอร์สของผู้รับบริการ	267
อิทธิพลของเทคโนโลยีดิจิทัลต่อการปรับกลยุทธ์การให้บริการของผู้ให้บริการ	270
ผลกระทบจากวิกฤตโควิด-19 ต่อการเอาต์ซอร์สเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต	272
สรุป	275
คำถาม	276
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>279</b>
<b>ดัชนี</b>	<b>298</b>