



ต่อจากฉบับที่แล้ว



# IT Outsourcing

วิษณุศุทธิ์ เมาระพงษ์\*

ทางเลือกในการบริหารจัดการ

## >>> ข้อเสียของการ Outsource งานทางด้าน IT

**การสูญเสียอำนาจในการควบคุม** การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ การจ้างงานจากภายนอกเป็นการถ่ายโอนความรับผิดชอบอำนาจในการจัดการไปยังหน่วยงานภายนอก ผู้ว่าจ้างไม่สามารถควบคุมหรือจัดการโดยตรงกับทรัพยากรสารสนเทศเหล่านั้น การดำเนินงานต้องเป็นไปตามสัญญาที่ได้ตกลงกันไว้ซึ่งอาจทำให้ความคล่องตัวน้อยลง ในกรณีที่ต้องการเปลี่ยนแปลงบางประการผู้ว่าจ้างไม่สามารถสั่งการโดยตรง

**ต้องพึ่งพิงผู้ให้บริการภายนอก** การจ้างงานจากภายนอกผู้ว่าจ้างไม่จำเป็นต้องมีทรัพยากรสารสนเทศเป็นของตนเอง ระบบบริการต่างๆ ถูกนำเสนอโดยแหล่งภายนอก ถ้าผู้ให้บริการมีปัญหาที่อาจก่อให้เกิดปัญหากับองค์กรได้

\* ที่ปรึกษาโครงการประจำกระทรวง ICT สังกัดสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**ความเสียเปรียบในเชิงกลยุทธ์** สำหรับสารสนเทศที่สำคัญโดยเฉพาะด้านการวางแผนมีความเสี่ยงในเรื่องการรั่วไหลของข้อมูลขององค์กร ข้อมูลขององค์กรจะอยู่ภายใต้การบริหารของแหล่งภายนอกซึ่งอาจรั่วไหลไปสู่คู่แข่งทำให้เกิดความเสียหายกับองค์กรได้

**การล้าสมัยในความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** การว่าจ้างจากภายนอกทำให้พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศละเลยการติดตามความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี เพราะคาดหวังให้ผู้รับจ้างจากภายนอกเป็นผู้ดูแลแทนตนโดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การที่ใช้บริการจากภายนอกทั้งหมด (Total Outsourcing)

**คิดว่าสามารถช่วยแก้ไขปัญหาก็ได้** ทำให้องค์กรไม่ต้องรับผิดชอบในด้านการจัดการ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วองค์กรยังต้องคอยติดตามและตรวจตราการทำงานของผู้ให้บริการให้ทำงานตามสัญญาที่ตกลงกันไว้

## การประเมินผู้ให้บริการจากภายนอก

องค์กรจะต้องทำการประเมินข้อเสนอโครงการของผู้ให้บริการจากภายนอก ด้วยการพิจารณาข้อเสนอโครงการอย่างละเอียดโดยการชี้ให้เห็นถึง

กำหนดเอาไว้ การให้น้ำหนักของแต่ละเกณฑ์ เพื่อดูว่าข้อเสนอของผู้ให้บริการภายนอกใดมีคะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดสูงสุด การจัดลำดับความสำคัญแต่ละปัจจัยย่อมเป็นเรื่องที่องค์กรจะต้องกำหนดขึ้นว่าในแต่ละเกณฑ์จะมีปัจจัยอะไรบ้าง ความสำคัญของแต่ละปัจจัยถูกกำหนดความสำคัญมากน้อยด้วยการให้คะแนนถ่วงน้ำหนัก ในการประเมินผู้ให้บริการนั้นจะพิจารณาถึงคุณสมบัติเหล่านี้

- ข้อเสนอที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์
- ประสิทธิภาพและทรัพยากรเพียงพอที่จะปฏิบัติงานตามแผนที่ได้กำหนดไว้ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหที่ประสบอยู่ในปัจจุบันได้
- วิธีการที่สามารถสนับสนุนการทำงานได้อย่างเหมาะสมที่สุด
- ชื่อเสียงและผลงานเดิมของบริษัทที่สามารถจะให้บริการตามข้อสัญญา
- แผนปฏิบัติงานและแผนที่จะปรับเปลี่ยนจากการทำงานเดิมไปเป็นการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่มีโอกาสเป็นไปได้ (Transition Plan)
- ราคาเหมาะสมกับบริการที่จะให้หรือไม่

### การคัดเลือกผู้ให้บริการจากภายนอก

การคัดเลือกผู้ให้บริการจากภายนอกของแต่ละองค์กรอาจใช้หลักเกณฑ์ที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับแต่ละองค์กร ซึ่งควรคำนึงถึงคือ

- ประสิทธิภาพของบริษัท
- ปริมาณงานและลักษณะงานที่เคยทำ
- คุณสมบัติของพนักงานของบริษัทว่าสามารถจัดการด้านระบบสารสนเทศได้หรือไม่ เช่น การพัฒนาระบบงาน ระบบเครือข่าย ฯลฯ
- ใครเป็นผู้จัดการโครงการของบริษัทนั้น
- ฐานะทางการเงินและผู้บริหารของบริษัท
- ความตั้งใจของบริษัทที่จะช่วยให้บริษัทมีความแข็งแกร่งขึ้น โดย-

เฉพาะความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางธุรกิจ

- ความเชื่อมั่นในเรื่องการรักษาความลับของข้อมูลในองค์กร เช่น วัตถุประสงค์ แผนด้านเทคโนโลยี หรือข้อมูลทางธุรกิจอื่นๆ ฯลฯ

การพิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการจากภายนอกสำหรับระบบสารสนเทศเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งเพราะเป็นงานที่มีความสำคัญที่จะนำไปสู่การจัดการสารสนเทศขององค์กรให้เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ทุกระดับในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานทางธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันและความอยู่รอดของธุรกิจในระยะยาว

การจ้างบริษัทภายนอกสำหรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นทางเลือกหนึ่งของการบริหารระบบสารสนเทศซึ่งมีประโยชน์ ข้อจำกัดและความเสี่ยงในการดำเนินงาน การตัดสินใจจ้างงานจากภายนอกจึงเป็นสิ่งที่ควรกระทำด้วยความรอบคอบและด้วยวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร ซึ่งส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่าจะสามารถลดและควบคุมค่าใช้จ่ายได้ ความได้เปรียบในด้านขนาด (Economy of scale) รวมถึงความมีประสิทธิภาพและมีการทำงานที่มีคุณภาพดีขึ้น ความสำเร็จจากการจ้างงานจากภายนอกนั้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้ให้บริการ ซึ่งผู้ว่าจ้างเปลี่ยนบทบาทจากผู้กระทำเป็นผู้ติดตามและประสานงานเสมือนเป็นพันธมิตรในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินการจัดการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประสบความสำเร็จและต้องเตรียมการเพื่อป้องกันปัญหาและความเสี่ยงต่างๆ ที่เกิดขึ้นก่อนที่จะตัดสินใจจ้างบริษัทจากภายนอก มิฉะนั้นแล้วองค์กรจะต้องประสบกับความเสี่ยงด้านการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งอาจเป็นต้นทุนมหาศาลในการดำเนินธุรกิจก็ได้

### เอกสารอ้างอิง

1. ศรีสมรัก อินทจันทร์ยง. การใช้บริการระบบสารสนเทศจากแหล่งภายนอก. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย. Outsourcing กับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
3. Robert Klepper. Outsourcing Information Technology, System and Service. Southern Illinois University at Edwardsville:

