

การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Managing)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพล พรหมมาพันธ์

ภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ลงตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์ Transport Journal รายสัปดาห์ ฉบับที่ 498 ฉบับที่ 29 กันยายน – 5 ตุลาคม พ.ศ. 2551 หน้า 17-18

คราวที่แล้ว ผมได้เขียนถึงเรื่องวิสัยทัศน์ทางด้าน IT ที่ดีและทำให้มองเห็นภาพพจน์ในอนาคตที่ชัดเจนย่อมสามารถทำให้องค์กรธุรกิจประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ **คราวนี้**จะเขียนถึง **การจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Managing)** บ้าง ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกัน **ด้วยแรงผลักดันในการทำธุรกิจ (Business Driven)** ปัจจุบัน ทำให้องค์กรธุรกิจ, หุ้นส่วนทางธุรกิจ, พันธมิตร, ลูกค้าและร้านค้า รวมถึงบริษัทคู่แข่งขั้นด้วย ล้วนต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่ เทคโนโลยีสารสนเทศจึงกลายมาเป็นองค์ประกอบหลักสำคัญในการทำธุรกิจ ซึ่งต้องมีการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการใหม่เพื่อให้ทันกับสถานการณ์ ไม่ว่าจะเป็นอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต เอ็กทราเน็ต หรือเครือข่ายผู้รับ/ผู้ให้บริการ(Client/Server networks) ดังนั้น การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนาการในองค์กรธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการทำตลาด การโฆษณาสินค้า การบริการ การผลิต รวมถึงการบริหารการตัดสินใจด้วย

บิล เกต (Bill Gates) ประธานผู้บริหารของบริษัทไมโครซอฟต์ (Microsoft Corporation) และผู้ก่อตั้งบริษัทไมโครซอฟต์ขึ้นในปี ค.ศ. 1975 ร่วมกับ Paul Allen ไมโครซอฟต์เป็นบริษัทผู้ผลิตซอฟต์แวร์รายใหญ่ของโลก เขาศึกษาเรื่องโปรแกรมคอมพิวเตอร์ตั้งแต่อายุได้ 13 ขวบ รวมถึงได้พัฒนาโปรแกรมภาษาเบสิก (BASIC Programming) สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ MITS Altair ซึ่งเป็นภาษาหนึ่งที่นิยมใช้บนไมโครคอมพิวเตอร์ (Gary B. Shelly : 2008 : 39) บริษัทของเขามีการบริหารในลักษณะกลุ่มบุคคลผู้มีประสบการณ์ ได้รับผลกระทบอย่างมากจากการที่ปัจจุบันมีหลายบริษัทหันมาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่ว่าจะเป็นการทำธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ (e-Business) และการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) มีการใช้กลยุทธ์การส่งแฟ้มข้อมูลถึงกันด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด ทำให้องค์กรของเขาต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์มากมาย แม้กระทั่งการลดจำนวนพนักงานให้มีจำนวนน้อยลง บิล เกต ได้เดินทางมาประเทศไทย เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2548 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมาเจรจากับทางรัฐบาลไทยในโครงการ Thailand.Net และได้แสดงวิสัยทัศน์ว่าเกี่ยวกับซอฟต์แวร์แห่งอนาคตในนาม **“เว็บเซอร์วิส (Web Service)”** “ซึ่งจะเป็นมาตรฐานเชื่อมโยงโลกสู่ทศวรรษดิจิทัล และระบุอีกว่า เทคโนโลยีจะเปลี่ยนสังคมโลกสู่ยุคดิจิทัลใน 10 ปี ส่งผลให้ผู้คนต้องคิดในเวอร์ชันดิจิทัล ทุ่มเม็ดเงิน 184 ล้าน สร้าง 3 โครงการยักษ์ **“เว็บเซอร์วิส”** สร้างไทยสู่ **“ซูเปอร์ฮับ (Super Hub)”** และทิ้งท้ายด้วยประโยคที่คนทั้งโลกต้องคิดตามว่า **“อีกสิบปีข้างหน้าคือช่วงเวลาสำคัญ ผมเรียกว่า “ทศวรรษแห่งดิจิทัล” เป็นช่วงเวลาชีวิตประจำวันของทุกคนจะต้องเกี่ยวข้องกับดิจิทัลทั้งสิ้น ทำให้วิถีคิดของคนในยุคต่อไปจะต้องคิดแบบดิจิทัลด้วย”** นั่นเป็นเรื่องของวิสัยทัศน์ ที่นำมาถึงเรื่องการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศบ้าง การจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยสนับสนุนกระบวนการทำงานขององค์กรธุรกิจ เพราะฉะนั้น จึงเป็นความท้าทายอย่างมากสำหรับผู้บริหาร และผู้ทำธุรกิจเมื่ออาชีพในปัจจุบัน แนวทางในการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีหลักการใหญ่ 3 ประการ คือ

- **การจัดการร่วมกันลงทุนพัฒนาและการพัฒนาธุรกิจ/กลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Managing the joint implementation of business/IT strategies)** ในขั้นตอนนี้ หัวหน้าผู้ดำเนินงานฝ่ายบริหาร (Chief Executive Officer : CEO) และหัวหน้าสำนักงานสารสนเทศ (Chief Information Officer : CIO) จะเป็นผู้ร้องขอเสนอให้มีการพัฒนาทางธุรกิจ เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ที่เป็นมืออาชีพทางธุรกิจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนกลยุทธ์ทางธุรกิจของบริษัทเป็น

อันดับแรก นอกจากนั้นจะมีการปรับนำเอากระบวนการวางแผนทางเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ มาประยุกต์ใช้งานร่วมกับกลยุทธ์เป้าหมายทางธุรกิจ สำหรับกระบวนการปฏิบัติงานนั้น จะมีการประเมินผลลักษณะของธุรกิจที่เหมาะสมที่จะลงทุนพัฒนา และมีการพัฒนาข้อเสนอของแต่ละธุรกิจ แต่ละโครงการของเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นมาตามแต่โอกาสอันควร

▪ **การจัดการพัฒนาและการพัฒนาประยุกต์ใช้ธุรกิจ/เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ และเทคโนโลยี**
(*Managing the development and implementation of new business/IT applications and technology*) ในขั้นตอนนี้ เป็นความรับผิดชอบพื้นฐานเบื้องต้นของหัวหน้าสำนักงานสารสนเทศ และหัวหน้าสำนักงานเทคโนโลยี (Chief Technology Officer : CTO) การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในพื้นที่นี้ เกี่ยวข้องกับการจัดการกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ และแนวทางการพัฒนาทางด้านธุรกิจ และมีความรับผิดชอบในการทำวิจัยการใช้กลยุทธ์ทางธุรกิจ สำหรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ขึ้นมาใช้ภายในองค์กร (James A.O'Brien : 2008 : 541)



▪ **การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรและโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ**
(*Managing the IT organization and the IT infrastructure*) หัวหน้าสำนักงานสารสนเทศ และผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต้องแบ่งปันความรับผิดชอบสำหรับจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับผู้เป็นมืออาชีพทางธุรกิจ ซึ่งเป็นผู้ที่รวบรวมกลุ่มคนทำงานโครงการต่างๆ และโครงการในหน่วยย่อยขององค์กร นั่นก็คือหัวหน้าสำนักงานสารสนเทศ และผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการโครงสร้างพื้นฐานด้านฮาร์ดแวร์, ซอฟต์แวร์, ฐานข้อมูล, เครือข่ายการสื่อสารโทรคมนาคม, และทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งต้องมีการจัดหา, ปฏิบัติการ, ติดตาม และดูแลรักษาด้วย นอกจากนี้ยังต้องจัดการเรื่องการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรด้วย ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนทรัพยากรในองค์กร (Enterprise Resources Planning : ERP), การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM), การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM), RFID, การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management : SCM) เป็นต้น ดังตัวอย่างที่ Universal California เขาได้นำเอาเทคโนโลยีไร้สาย (Wireless) เข้ามาช่วยสนับสนุนการให้บริการแก่ลูกค้า โดยเฉพาะการให้บริการแทนการนั่งบริการที่โต๊ะ (Help Desk) ทำให้ลดงบประมาณค่าใช้จ่ายได้อย่างมาก ในขณะที่เดียวกันก็สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า, เป็นการปรับปรุงด้านความปลอดภัย และช่วยพัฒนาการควบคุมการเข้าถึงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้วย (www cio.com)

จะเห็นได้ว่า การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร (IT Managing) นั้น เป็นเรื่องที่จะต้องทำอย่างยั่งยืนยวด มีทั้งการพัฒนาการประยุกต์ใช้ในลักษณะต่างๆ และการใช้กลยุทธ์อย่างแยบยล เพื่อให้เกิดข้อได้เปรียบการแข่งขันทางธุรกิจ.

