

หลักการจัดการไอที

ดร. ครรชิต มัลลียงส์

25 ธันวาคม 2545

การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไอทีมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อธุรกิจ แม้ว่าการใช้ไอทีจะทำให้บริษัทมีความสามารถในการแข่งขันเหนือผู้อื่น และ จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น แต่อุปกรณ์ไอทีและซอฟต์แวร์ทั้งหลายก็ล้วนมีราคาแพง หากบริษัทไม่รู้วิธีบริหารจัดการไอทีอย่างเหมาะสมแล้ว แทนที่ไอทีจะมีประโยชน์ก็อาจจะกลายเป็นโทษ หรือ เป็นตัวถ่วงที่ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้าและสิ้นเปลืองมากขึ้น บทความนี้ต้องการชี้แนะหลักการสำคัญที่ผู้บริหารพึงทราบในการนำไอทีมาใช้ในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

คำว่า หลักการ นั้นเปรียบเสมือนกับแนวทางหลักสำหรับให้หน่วยงานหรือบริษัทใช้กำหนดนโยบาย และ ทิศทางที่จะก้าวต่อไป หากหน่วยงานหรือบริษัทใดละเลยไม่สนใจในหลักการเหล่านี้ ก็ยากที่จะพัฒนางานไอทีให้ประสบความสำเร็จได้ หลักการแต่ละข้อนั้นจำเป็นจะต้องมีเหตุผลสนับสนุน และเมื่อเรายึดหลักการใด ๆ แล้วย่อมต้องเกิดผลลัพธ์ตามหลังมาด้วย ผู้บริหารจะต้องสนใจและเข้าใจทั้งในส่วนที่เป็นเหตุผลและส่วนที่เป็นผลลัพธ์ด้วย

เป้าหมายของไอที

หน่วยงานและบริษัทจะต้องคำนึงถึงเสมอว่า การใช้ไอทีนั้นจะต้องมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายให้ชัดเจน วัตถุประสงค์อาจจะกำหนดไว้ง่าย ๆ เพียงแค่เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือ อาจจะกำหนดไว้ในระดับยุทธศาสตร์องค์กรว่าต้องการนำมาใช้เพื่อให้หน่วยงานหรือบริษัทมีความเป็นเลิศในการดำเนินการและมีความสามารถในการแข่งขันเหนือผู้อื่น หน่วยงานที่ไม่ได้กำหนดเป้าหมายของการใช้ไอทีไว้อย่างชัดเจนจะพบว่าตนเองได้ล่องลอยไปตามกระแสของเทคโนโลยี ตนเองมีอุปกรณ์ไอทีที่น่าสมัย แต่ไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง การกำหนดเป้าหมายนี้จะต้องได้รับการเห็นพ้องจากผู้บริหารระดับสูง

การลงทุนด้านไอที

การอนุมัติให้จัดหาหรือพัฒนาระบบงานสารสนเทศใด ๆ ภายในองค์กรจะต้องยึดหลักการวิเคราะห์ต้นทุนการเป็นเจ้าของ (Total cost of ownership) ที่เกี่ยวข้องกับระบบงานนั้น ทั้งนี้ยังต้องรวมถึงต้นทุนการบริหารจัดการและการบำรุงรักษาระบบตลอดอายุที่ใช้ระบบงานนั้นด้วย

การนำระบบงานสารสนเทศใด ๆ มาใช้ล้วนแต่จะต้องมีต้นทุนและค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นเสมอ หากระบบนั้นไม่เป็นประโยชน์เท่าที่ควรก็จะทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายโดยใช่เหตุ ดังนั้นการพิจารณาลงทุนในด้านไอทีจะต้องแน่ใจว่าไอทีและระบบงานนั้นสามารถปรับปรุงกระบวนการตัดสินใจ หรือกระบวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการกิจขององค์กรได้อย่างแท้จริง

ความรับผิดชอบ

กระบวนการปฏิบัติงานทุกอย่างในหน่วยงานจะต้องมีเจ้าของซึ่งรับผิดชอบต่อการดูแลว่ากระบวนการนั้นเหมาะสมกับความต้องการทางธุรกิจขององค์กรหรือไม่ ในทำนองเดียวกันระบบสารสนเทศทุกระบบก็จะต้องมีเจ้าของซึ่งได้รับมอบหมายให้มีความรับผิดชอบและดูแลว่าระบบนั้นสอดคล้องกับกระบวนการธุรกิจที่ระบบสนับสนุนอยู่หรือไม่

ข้อมูลทุกประเภทของหน่วยงานจะต้องมีผู้รับผิดชอบดูแล ทั้งในด้านการจัดเก็บรักษาและการใช้งาน ผู้ที่จะใช้ข้อมูลได้จะต้องได้รับการอนุมัติเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลขององค์กรมีคุณภาพ มั่นคง ปลอดภัย และใช้งานได้จริง

การใช้ข้อมูล

ข้อมูลของหน่วยงานจะต้องสมบูรณ์ เป็นปัจจุบัน แม่นยำ ใช้งานได้ และ จะต้องยืดหยุ่นพอที่จะนำไปจัดทำสารสนเทศและรายงานที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต้องการ ผู้ที่มีความจำเป็นโดยหน้าที่จะสามารถใช้ข้อมูลที่จัดเก็บนี้ได้แต่ต้องสอดคล้องกับนโยบายการป้องกันรักษาข้อมูลของหน่วยงาน

เพื่อให้แน่ใจว่าหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันทั้งหน่วยงานได้ จำเป็นที่จะต้องจัดเก็บข้อมูลที่จะใช้ร่วมกันเอาไว้ ณ จุดเดียวโดยจะต้องกำหนดให้มีนิยามข้อมูล และกฎเกณฑ์ทางธุรกิจที่ชัดเจน

หน่วยงานจะต้องจัดให้มีโครงสร้างหลักด้านเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงและใช้งานข้อมูลร่วมกัน อีกทั้งส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างกลุ่มต่าง ๆ

การจัดเก็บและบริหารข้อมูล

หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลในแบบอิเล็กทรอนิกส์จากแหล่งกำเนิดข้อมูลโดยตรง และส่งข้อมูลในแบบอิเล็กทรอนิกส์ไปยังผู้ที่ต้องใช้งานข้อมูลนั้น การจัดให้มีงานอื่นใดเพิ่มในช่วงกลางของกระบวนการนี้จะต้องเป็นไปเพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่ข้อมูลเท่านั้น

ข้อมูลเพื่อการบริหารจะต้องจัดเก็บและตรวจสอบเพียงครั้งเดียว จะมีการตรวจสอบอีกครั้งก็ต่อเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลนั้นไปจากเดิมเท่านั้น

โครงสร้างและบริการหลัก

โครงสร้างหลักด้านเทคโนโลยีของหน่วยงานจะต้องจัดทำขึ้นอย่างเหมาะสมที่สุดเพื่อรองรับการจัดเก็บและการใช้ข้อมูล

โครงสร้างหลักนั้นเป็นบริการพื้นฐานสำหรับรองรับการบริหาร และการปฏิบัติงานของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังจะต้องสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติงานระหว่างแผนร่วมกันได้ด้วย

โครงสร้างหลักจะต้องสนับสนุนการใช้งานคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลในฐานะเป็นเครื่องมือเพิ่มผลิตผลให้แก่ผู้ใช้

โครงสร้างหลักจะต้องได้รับการสนับสนุนอย่างพอเพียงเพื่อให้มีความน่าเชื่อถือ มีสมรรถนะ และสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ทั้งหน่วยงานได้

มาตรฐาน

มาตรฐานเทคนิคด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานจะต้องสอดคล้องกับมาตรฐานเปิด และสนับสนุนให้เกิดทางเลือกในการใช้ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และ ระบบเครือข่าย เฉพาะเท่าที่เหมาะสมแก่การใช้งาน

หน่วยงานจะต้องประเมินเทคโนโลยีใหม่ มาตรฐาน และผลิตภัณฑ์ ต่าง ๆ ที่อาจช่วยให้หน่วยงานลดค่าใช้จ่าย เพิ่มพูนผลิตภาพ หรือ สนับสนุนภารกิจของหน่วยงานได้ดีขึ้น

การออกแบบและใช้งานระบบ

งานประยุกต์ต่าง ๆ จะต้องได้รับการออกแบบให้ง่ายต่อการปรับเปลี่ยนตามความเปลี่ยนแปลงของธุรกิจและความจำเป็นด้านเทคโนโลยี

งานประยุกต์จะต้องได้รับการออกแบบให้จัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้กับวัตถุประสงค์ได้หลากหลาย รวมทั้งในการปฏิบัติงาน การวางแผน และ การตัดสินใจ

การออกแบบส่วนประสานของระบบจะต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดขึ้นทั้งนี้เพื่อให้รูปแบบของส่วนประสานมีลักษณะคงเส้นคงวาทั้งหน่วยงาน

การรักษาความมั่นคงปลอดภัย

หน่วยงานจะต้องดูแลการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของอุปกรณ์และระบบงานไอที บุคลากร ตลอดจนข้อมูลทั้งหมดของหน่วยงานเพื่อให้แน่ใจว่าหน่วยงานจะต้องดำเนินงานต่อไปได้โดยไม่หยุดชะงัก

หน่วยงานจะต้องสร้างความตื่นตัวในด้านความมั่นคงปลอดภัยแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด และจะต้องจัดสรรทรัพยากรที่พอเพียงในการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัย

การประเมินผลและตรวจสอบ

หน่วยงานจะได้รับผลตอบแทนจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้เต็มที่หากดำเนินการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศตามหลักการข้างต้นอย่างถูกต้อง การประเมินผลการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยให้ผู้บริหารทราบว่าการทำงานของบรรลุดุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่

หน่วยงานจะต้องกำหนดดัชนีหลักขึ้นเพื่อวัดผลการบริหารและดำเนินงานด้านไอที และจะต้องดำเนินการประเมินค่าดัชนีเหล่านี้เป็นระยะ ๆ อีกทั้งจะต้องจัดส่งดัชนีที่วัดได้รวมทั้งผลการวิเคราะห์แก่ผู้บริหารระดับสูงทราบเป็นประจำ

ผู้บริหารระดับสูงมีความรับผิดชอบที่จะต้องปรับปรุงการบริหารจัดการไอทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น
