

หัวข้อเรื่อง การบริหารจัดการภายใต้หลักธรรมาภิบาล (Benefits of IT Governance Definitions IT Governance vs IT management/IT controls Implementation and Framework)

บรรยายโดย คุณอาวุธ วรรณวงศ์

วันพฤหัสบดีที่ 22 มกราคม 2558 ณ ห้องประชุม Kamolmart ชั้น 6

โรงแรม เดอะสุโกศล กรุงเทพฯ

สรุปสาระสำคัญไว้ ดังนี้

คำจำกัดความของคำว่า Governance โดยทั่วไปสากลให้คำจำกัดความคือ มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล มีความคุ้มค่า และลดความเสี่ยง ดังนั้น หน้าที่ของ CIO ในด้าน IT Governance คือ เป็นผู้นำเสนอแผนการลงทุนด้าน IT เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน และพาหน่วยงานไปสู่ความสำเร็จ

ขั้นตอนการพิจารณาการนำ IT มาประยุกต์ใช้งานในหน่วยงาน ต้องดำเนินการ ดังนี้

1. Review Business Process คือ การสำรวจกระบวนการทำงานของหน่วยงานว่ามีกระบวนการทำงานอะไรบ้าง โดยเฉพาะ Core Process คือ กระบวนการหลักขององค์กร เพื่อพิจารณาว่าจะนำ IT มาช่วยงานได้อย่างไร พร้อมทั้งจัดทำแผนการดำเนินงาน วางยุทธศาสตร์
2. หางบประมาณสนับสนุนตามแผน สำรวจ Resource
3. หาผู้พัฒนาโดยพิจารณาว่าจะดำเนินการพัฒนาเอง (กรณี มีบุคลากรของหน่วยงานสามารถดำเนินการได้) หรือว่าจ้างพัฒนา (Outsource ให้ผู้เชี่ยวชาญ หรือบริษัทที่มีประสบการณ์เข้ามาพัฒนา) บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ติดตามประเมินผลการดำเนินตามแผนที่พัฒนาขึ้นมาใช้ในกระบวนการแล้วคุ้มค่าหรือไม่ ในกรณีที่พัฒนาระบบ นอกจากจะพัฒนาระบบที่เป็น Back Office ระบบที่พัฒนาที่ขึ้นนี้จะต้องสนับสนุน Front Office ให้มีประสิทธิภาพด้วย

ความเสี่ยงด้าน IT

การดำเนินการให้เป็น IT Governance นั้น หมายถึง ธรรมาภิบาล + ความเสี่ยง กล่าวคือ การบริหารจัดการ IT ให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสูงสุดและเกิดความเสี่ยงที่ได้น้อยที่สุด ในการจะพัฒนา IT ทุกครั้งต้องทำ Portfolio Analysis (การวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์เพื่อดูความสำคัญและสมรรถภาพ(Performance)) โดยพิจารณาจากตารางดังนี้

ความสำคัญ (High)

HL สำคัญมาก/แต่ทำไม่ได้ดี (หาเครื่องมือช่วย/Outsource)	HH สำคัญมาก/ทำได้ดีมาก เป็นงานที่ถนัดดำเนินการเอง
LL ไม่สำคัญ/ทำไม่ได้ดี (เลิกทำ)	LH ไม่สำคัญ/ทำได้ดีมาก (ทำต่อไปมี Cost น้อยที่สุด)

(Low)

(High) Performance

ต่อไปนำรายการที่จะดำเนินการพัฒนาเป็นระบบ IT มาเรียงลำดับความสำคัญและนำมา Port ลงใน Portfolio เพื่อจะได้ทราบตำแหน่ง ดังนั้น หากต้องการจัดทำแผนด้าน IT จะต้องจัดความสำคัญให้ได้ก่อนว่าอะไรมีความสำคัญที่สุด เพื่อลดความเสี่ยงในการดำเนินการ

ประเด็นที่ควรพิจารณา “หากเราทำไม่ได้ดีควร Transfer ให้คนอื่นทำแทนแต่เรายังคงเป็น Owner ว่าจ้าง Outsource หรือหน่วยงานราชการอื่นที่มีความชำนาญในด้านนั้นมาทำแทน” และก่อนที่จะนำ IT มาใช้จะต้องทำ BPR คือ Business Process Redesign ทำ Process ให้ Friendly ก่อนจะทำให้พัฒนาระบบได้ดี

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับองค์กรและลูกค้า ราชการมีจุดอ่อน คือ ใช้อำนาจของรัฐที่ยังไม่ถูกและไม่เป็นมาตรฐาน

Benefit of IT Governance : ผลประโยชน์ของการดำเนินการ IT Governance

1. IT gets aligned with the business
สอดคล้องกับการดำเนินการทางธุรกิจ
2. You have better control over risks
สามารถช่วยในการบริหารจัดการความเสี่ยงได้ดียิ่งขึ้น
3. You reduce your delivery time
ถ้านำ IT มาใช้แล้วจะทำให้สามารถทำงานได้ 24 ชม. 7 วัน มีความคุ้มค่ามาก
4. Provide better service quality
คุณภาพการให้บริการมีมากขึ้น
5. And lower your service costs
นำไปสู่การลดค่าใช้จ่ายและเพิ่ม Channel ในการให้บริการ แต่ต้องหาความคุ้มค่า ส่งที่เสียไป ได้รับกับมาคุ้มค่าหรือไม่
6. Resulting in increased stakeholder value
ส่งผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการบริการที่เพิ่มมากขึ้น

แนวคิดด้านการพัฒนาระบบ IT ให้เป็น Governance การวางโครงการคิดโครงการด้าน IT นั้น “ผู้คิดโครงการไม่ควรเป็นผู้อนุมัติโครงการ” เมื่อวางโครงการเสร็จแล้วและนำ IT มาใช้ต้องวิเคราะห์ความเสี่ยง จัดทำ Risk Profile ในรูปแบบ Portfolio ที่เกี่ยวกับแผนงานโครงการ IT ทั้งหมด เพื่อให้รู้ว่าความเสี่ยงอยู่ในสถานะใด เพื่อหาวิธีการจัดการความเสี่ยง (Risk Identify) จากนั้นทำ Risk Advertise ทำแผนความเสี่ยงที่ได้รับได้ หรือรับไม่ได้โดยเด็ดขาด ผู้ที่กำหนดว่ารับได้/ไม่ได้คือ CIO หรือผู้บริหารระดับสูง ซึ่งที่เป็นผู้บริหารความเสี่ยง ความเสี่ยงที่รับไม่ได้ส่วนใหญ่คือความเสี่ยงจากการที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

หลักสำคัญสำหรับ IT Governance

1. ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่าสูงสุดจากการนำ IT มาใช้
2. การควบคุมความเสี่ยงจากการนำ IT มาใช้