

บทบาทและหน้าที่ของ CIO กับการบริหารจัดการ ไอซีที (ICT Management)

มну อรดีดลเชษฐ์

หลักสูตรผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง CIO รุ่นที่ 26

วันที่ 1 เมษายน 2558

หัวข้อ



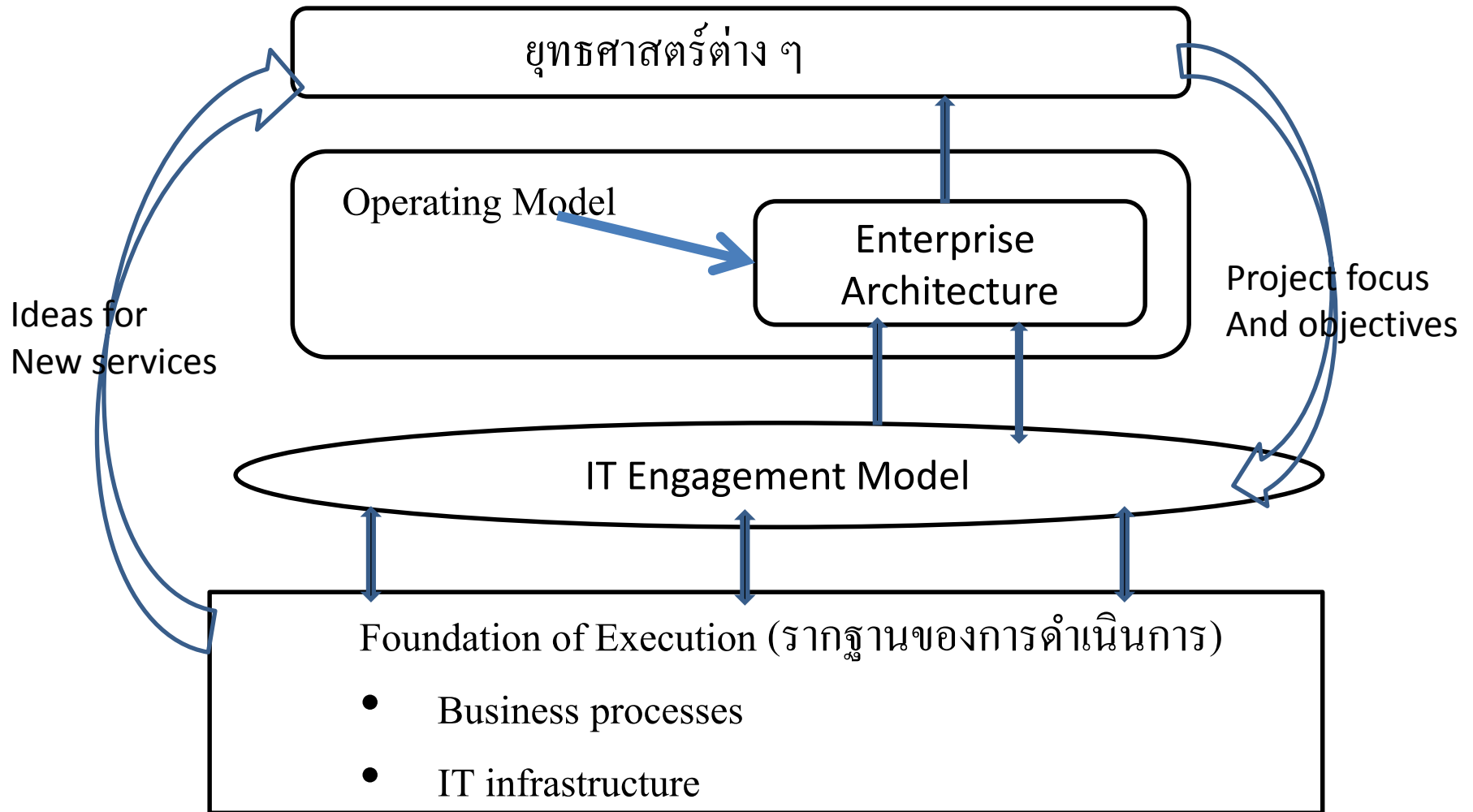
บทบาทของ CIO—จากยุทธศาสตร์สู่การออกแบบระบบ
ปฏิบัติ: ทบทวนเรื่อง “ยุทธศาสตร์กับ Foundation of
Execution”

- คุณสมบัติของ CIO ในยุค Digital Transformation
- ความสามารถขั้นพื้นฐานของ CIO
 - Technology capability (นโยบายด้าน Infrastructure and Application)
 - Leadership capability (Vision, Engagement of employees, the Governance system, and IT/business alignment and synergies)

บทบาทใหม่ของ CIO

- ในยุคของ Systems of Record (เน้นระบบ Back office) หน้าที่หลักของ CIO คือดูแล Internal Infrastructure ให้มีความเสถียร ทำงานได้ต่อเนื่อง กล่าวคือ ให้ความสำคัญกับเรื่อง Technology Deployment
- ในยุค Digital Transformation CIO เป็นผู้บริหารไม่จำกัดแค่ดูแล IT แต่มีหน้าที่กำหนดยุทธศาสตร์ในการใช้ IT Infrastructure เพื่อพัฒนาและปรับปรุงธุรกิจหลักเพื่อดำเนินงานที่ทันสมัยและมีคุณค่า

ยุทธศาสตร์กับ Foundation of Execution (รากฐานของการดำเนินการ)



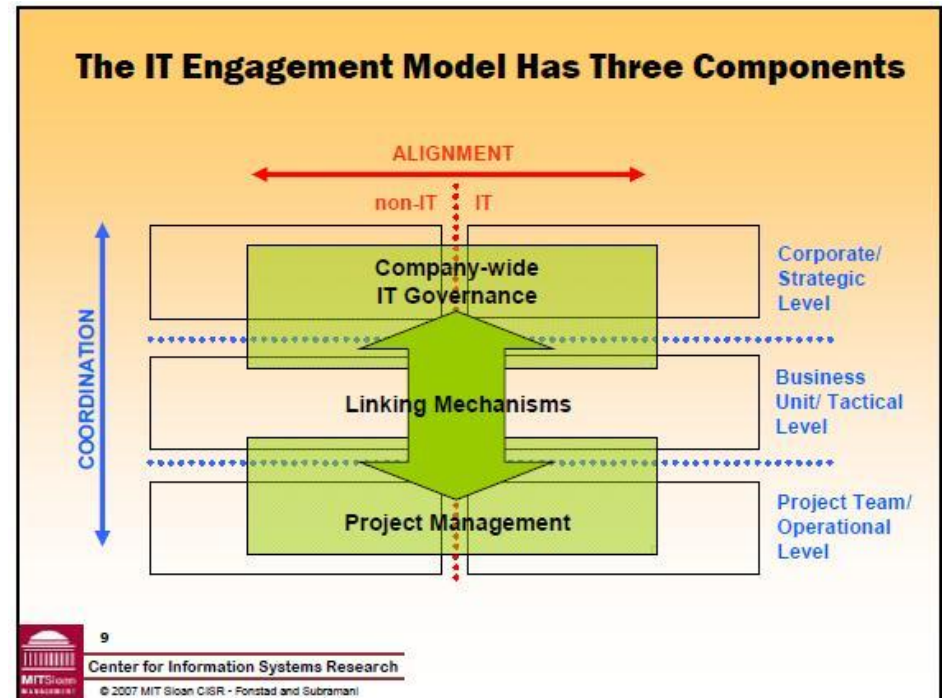
กำหนดรูปแบบการดำเนินการ (Operating model)

- รูปแบบการดำเนินการ นอกจากปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยไอซีที ยังต้องคำนึงถึง
 - Standardization (การกำหนดมาตรฐานกระบวนการทำงาน Standard business processes)
 - Integration (การกำหนดการกระบวนการทำงานอย่างบูรณาการด้วยการเชื่อมโยงข้อมูล)



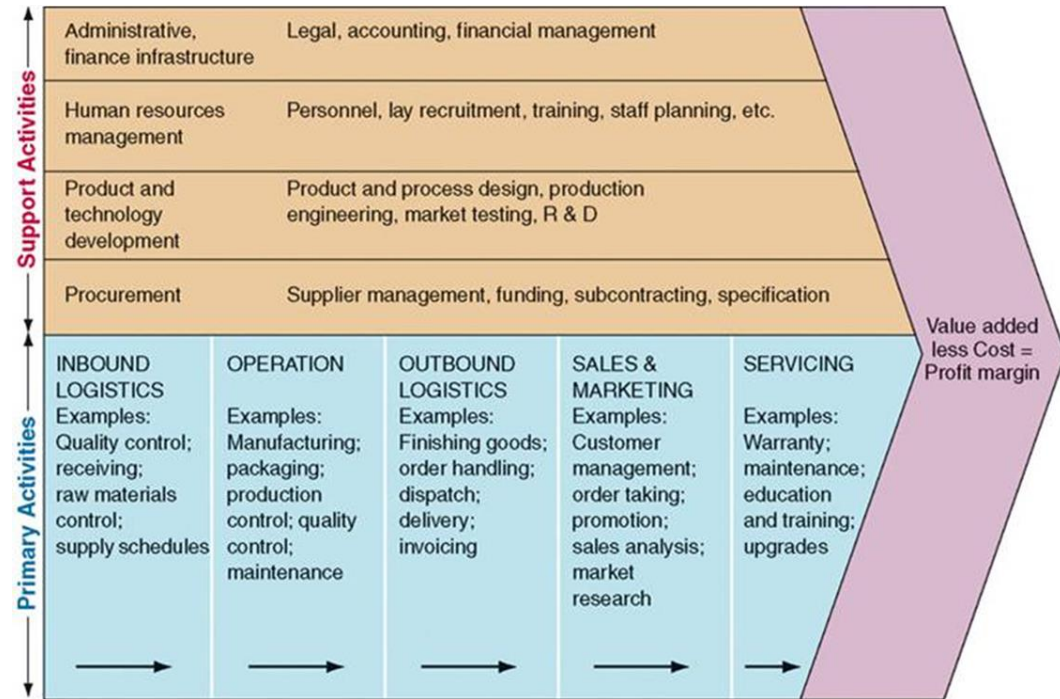
IT Engagement Model

- การทำให้คนทุกคนภายในองค์กรมีส่วนร่วมในการใช้ ICT เพื่อขับเคลื่อนองค์กร
 - การมีส่วนร่วมทำให้ทุกคนมี Clear direction, commitment, และทำงานแบบบูรณาการได้
 - เข้าใจวัตถุประสงค์ของโครงการและบทบาทระหว่าง IT กับหน่วยงาน
 - เข้าใจรูปแบบของระบบทำงานใหม่ภายใต้ IT ทั้งข้อจำกัดและประโยชน์
 - สื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตรงกัน สร้างค่านิยมในทิศทางเดียวกัน



Foundation for Execution

- ออกแบบและอำนวยการปฏิบัติงานในกลุ่ม company's core capabilities with
 - IT infrastructure
 - Digitized business processes (Applications)

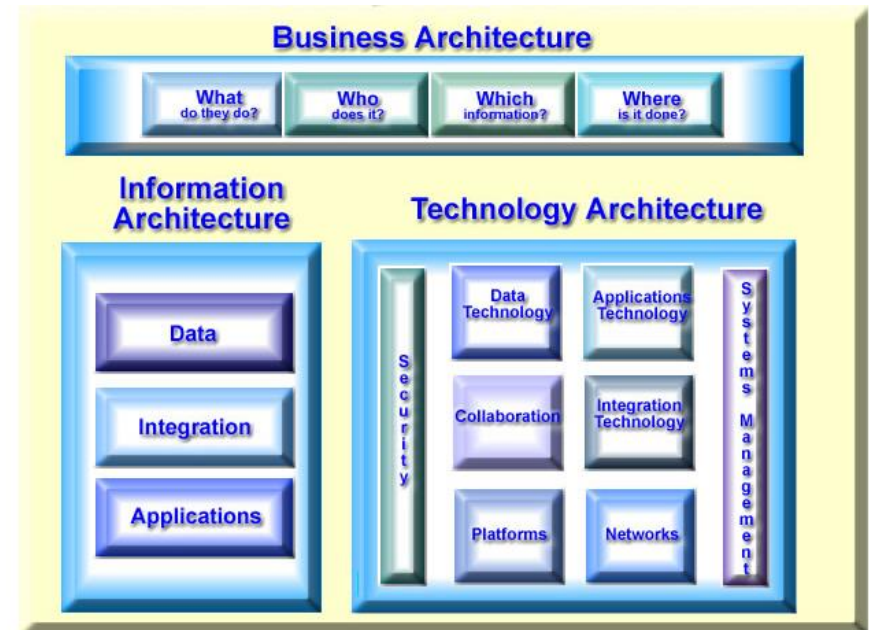


Framework and Methodology

- Government Digital Services เป็นบริการที่ใช้ e-Transaction แต่ใช้กระดาษให้น้อยที่สุด (Paperless/Less paper)
- การบริการด้วย e-Transaction ต้องคำนึงถึง Inter-operability มากกว่าการบริการที่ใช้กระดาษ (Paper base)
 - รวมทั้งคำนึงถึง Standards และ Common Services
- การ Digitize Government Services จึงจำเป็นต้องอาศัย Framework และ Methodology ที่รู้จักในชื่อว่า Enterprise Architecture (EA) หรือ “สถาปัตยกรรมองค์กร”

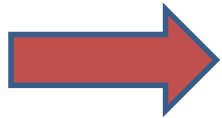
สถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)

- EA ถือได้ว่าเป็น Organizing logic หรือแนวทางรวบรวมและจัดระเบียบในเรื่องการทำงานขององค์กรกับการใช้ ICT เพื่อตอบโจทย์ของ Operating model รองรับยุทธศาสตร์ขององค์กร
- EA มีบทบาทสำคัญในการกำหนด Business processes, Data, และ ICT สนับสนุนการทำงานของบุคลากรทุกกลุ่มภายในกรอบของ Operating model เพื่อบังเกิดผลตามวิสัยทัศน์



หัวข้อ

- บทบาทของ CIO—จากยุทธศาสตร์สู่การออกแบบระบบปฏิบัติ: ทบทวนเรื่อง “ยุทธศาสตร์กับ Foundation of Execution”



คุณสมบัติของ CIO ในยุค Digital Transformation

- ความสามารถขั้นพื้นฐานของ CIO
 - Technology capability (นโยบายด้าน Infrastructure and Application)
 - Leadership capability (Vision, Engagement of employees, the Governance system, and IT/business alignment and synergies)

IT กับการปฏิรูปด้วยดิจิทัล: บทบาทใหม่ของ CIO

source: Zdnet.com

Digital Transformation requires IT to to digitally transform businesses based on disruptive technology to gain **higher competitiveness**



Business Outcome
and Competitiveness



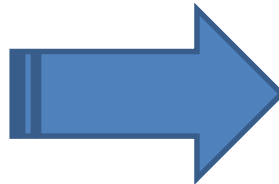
Technology driven Disruption

Analog Government vs Digital Citizen



Analog Government

ช่องว่าง
จะห่างออก
มากขึ้น



Digital Citizen
Digital Businesses

New e-Government Initiative

ดิจิทัลบริการภาครัฐ

บริการดิจิทัลภาครัฐที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง

“Digitizing Government Services”

Citizen-centric Government Digital Services



แนวคิด (Concept) ของ Digitizing the Government Services

- ประยุกต์ใช้ Digital Platform เพื่อสร้าง
 - กระบวนการทำงานที่เป็นดิจิทัล
 - อาศัยข้อมูลหรือเนื้อหาที่เป็นดิจิทัล (เอกสารหรือธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์)
 - อาศัย Open Government และ Open Data เพื่อเกิด Co-creation ระหว่างรัฐกับภาคประชาชน
- อาศัยความสามารถในการทำ Interoperability, Sharing data and common processes, and Engagement

หมายเหตุ:

Digital Platform ประกอบด้วย Secured data center and Cloud Computing Services, Collaboration platform (Social networks), Mobile apps platforms, Business Process Management (BPM) Platform, Big data analytics platform, etc.

Open Government: รัฐบาลเปิดเป็นการปกครองที่ให้สิทธิประชาชนที่จะเข้าถึงเอกสารข้อมูลและการดำเนินการของรัฐบาล เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารราชการแผ่นดินและกระบวนการนิติบัญญัติ

Open Data: ข้อมูลที่เปิดเป็นความคิดที่ว่าข้อมูลบางอย่างควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงได้ นำไปใช้และเผยแพร่ได้โดยปลอดจากข้อ จำกัด จากลิขสิทธิ์

Digital Transformation means....



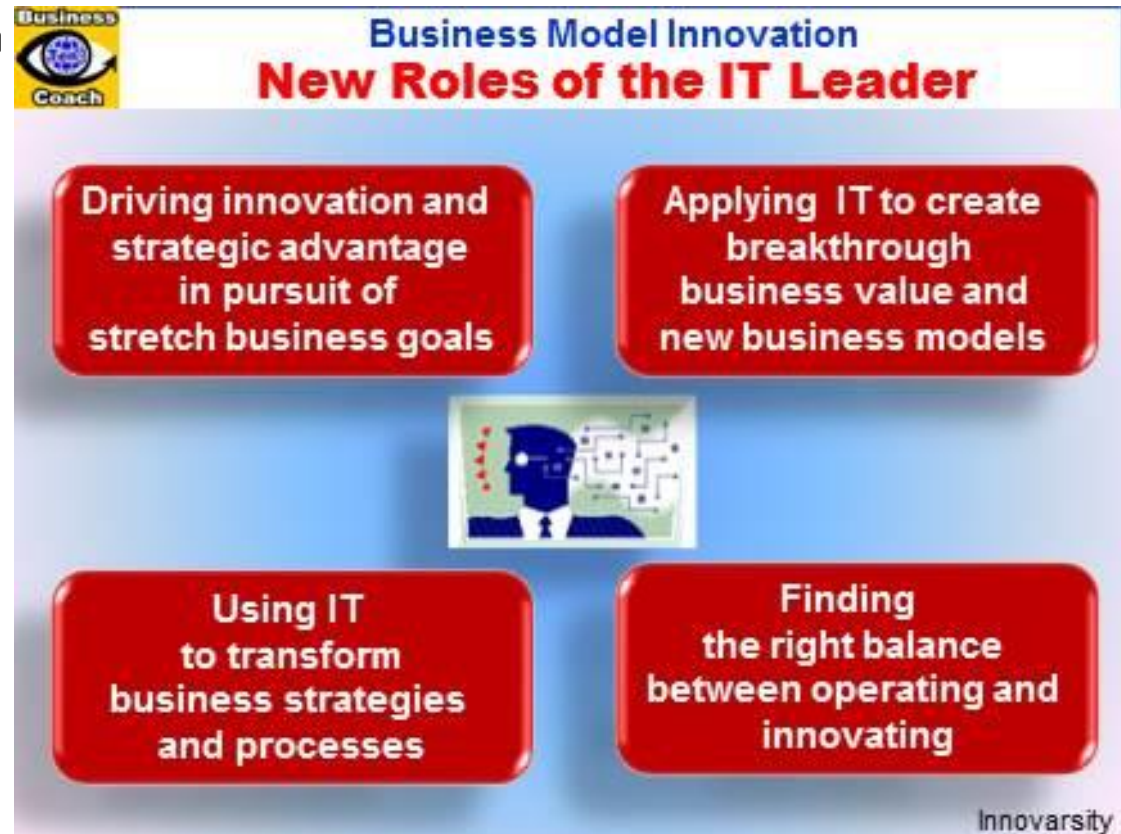
- Re-design how IT Infrastructure operates in the world of ubiquity
 - Cloud computing vs on premise
- Re-define how business processes work (Application re-design)
 - Agile process design
 - Event driven process design

คุณสมบัติของ CIO ในยุค Digital Transformation

- เป็นผู้นำในการทำ Digital Transformation
 - Digital Transformation เปิดโอกาสให้ Chief Information Officer (CIO) พัฒนาเป็น Chief Digital Officer (CDO)
 - CDO is an individual who helps a company, a government organization drive growth by converting traditional "analog" businesses to digital ones (Wikipedia)
- เป็นส่วนหนึ่งของคณะกรรมการที่สร้างยุทธศาสตร์เพื่อ Digital Transformation
 - CIO ที่มีทักษะด้าน Digital Technology จะสามารถเล่นบทบาทที่สำคัญได้

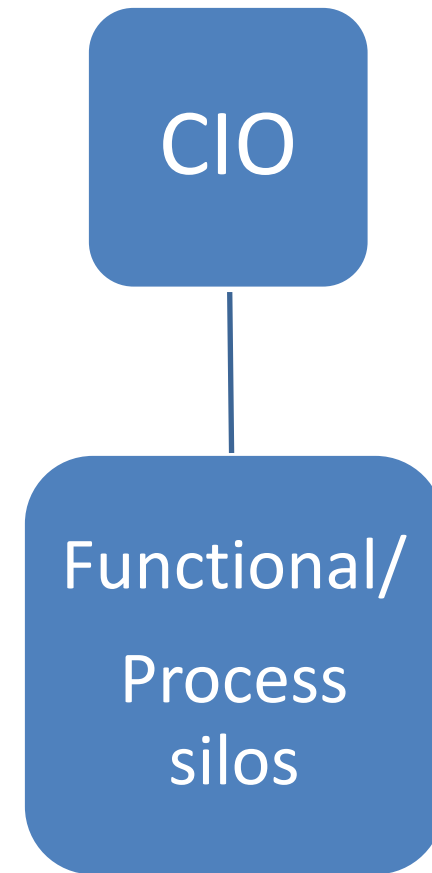
บทบาทของ CIO ในยุค Digital Economy

- เปลี่ยนจากเน้นบริหาร IS เพื่อบริการภายใน เป็นการจัดการ IT ที่ทันสมัย เพื่อบริการภายในและภายนอก สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร
- ปรับยุทธศาสตร์ไอทีให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงด้านยุทธศาสตร์ธุรกิจที่มีพลวัตสูงมาก



บทบาทของ CIO ที่เปลี่ยนแปลงตามยุคสมัย

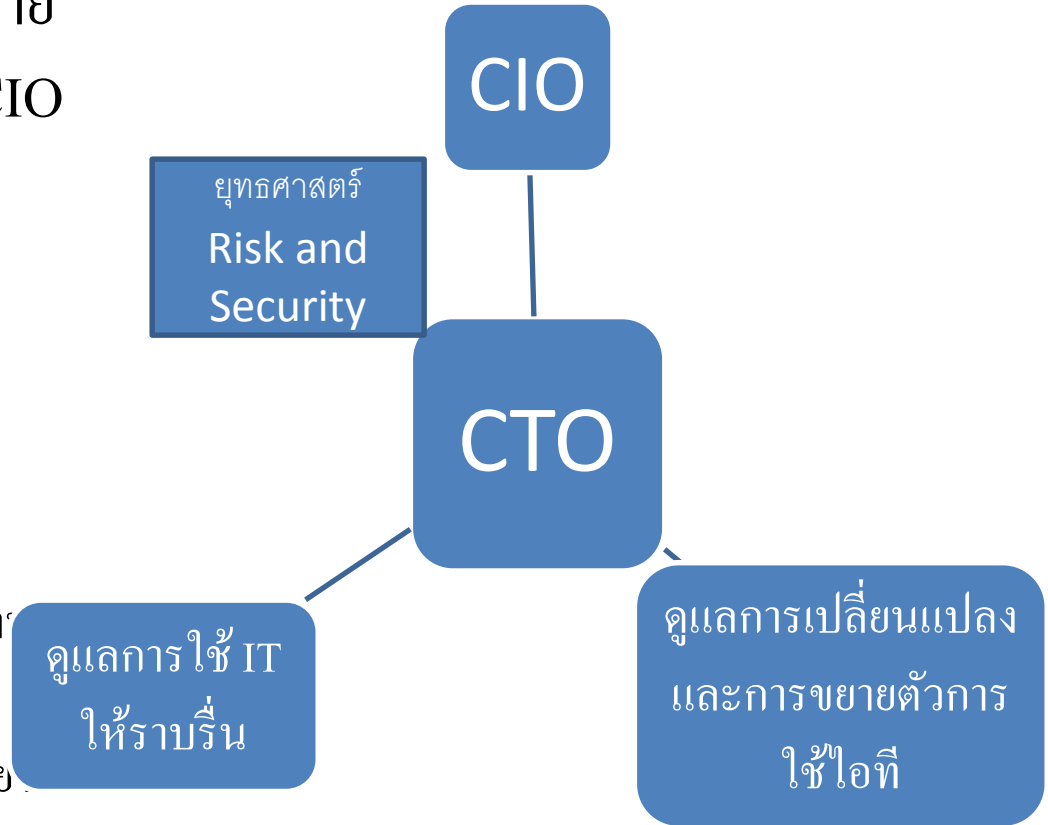
- ในยุคแรกที่ยังเขียนโปรแกรมด้วยมือนั้น CIO มีหน้าที่บริหารทรัพยากรไอทีของหน่วยงานแยกจากกัน เช่น
 - ฝ่ายการเงิน
 - ฝ่ายบุคลากร
 - ฝ่ายการตลาด
- ระบบงานของแต่ละหน่วยงานแยกตัวเป็นอิสระ ไม่เชื่อมโยงกัน



บทบาทของ CIO ที่เปลี่ยนแปลงตามยุคสมัย (2)

- ในยุคที่ IT ทำงานเป็นเครือข่าย เชื่อมโยงกันภายในองค์กร CIO เพิ่มบทบาทในด้าน

- ยุทธศาสตร์ด้านไอที
- IT Governance
- IT Security
- IT Risk management
- บริหารจัดการให้ IT สนับสนุนงานขององค์กรอย่างราบรื่น
- บริหารการปรับเปลี่ยนและการขยายการใช้ไอที



บทบาทของ CIO ที่เปลี่ยนแปลงตามยุคสมัย (3)

- CIO ในยุค Digital Economy ต้องเพิ่มบทบาทใหม่ ๆ อีกหลายด้าน
 - เป็น Digital Officer ทำหน้าที่เป็น Digital change agent
 - ประสานงานกับคนรอบด้านทั้งภายในและภายนอกเพื่อสร้าง Information Ecosystem ใหม่ ๆ
 - ต้องอาศัยสหวิทยาการในการทำงาน



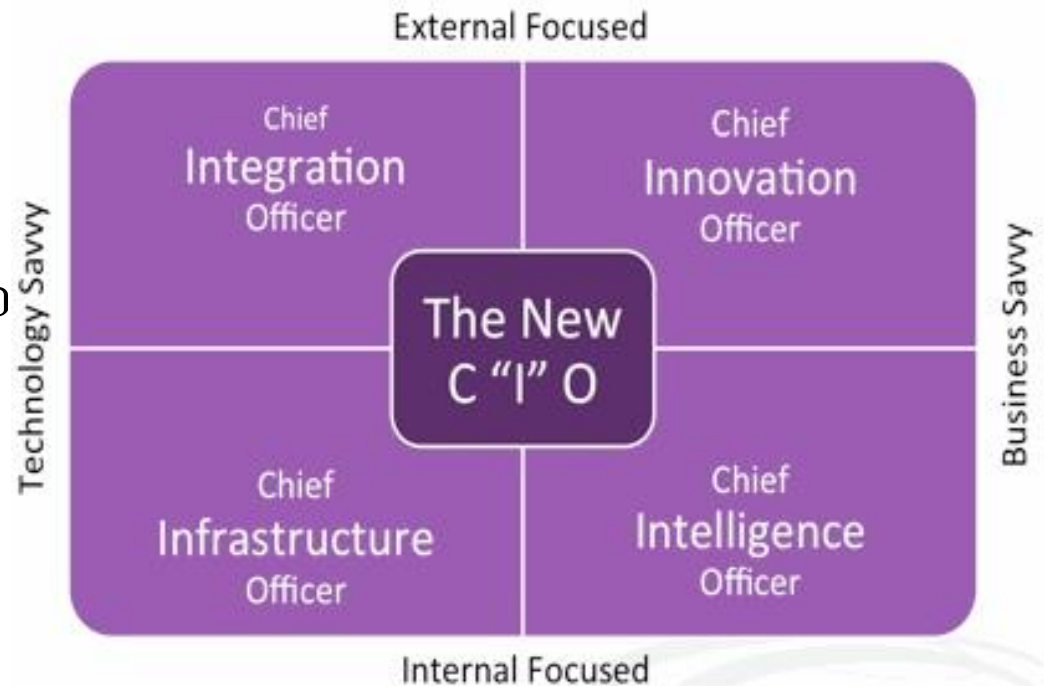
บทบาทของ CIO ยุคใหม่

- CIO ยุคใหม่เน้นบทบาทในด้าน Business Centric หรือเน้นเรื่อง ตอบใจത്യของยุทธศาสตร์ มากกว่าเก่า
- ให้ความสำคัญกับเรื่อง IT Strategies เตรียมรับมือกับ เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีผลต่อ Performance ขององค์กรในอนาคต



บทบาทของ CIO ในยุค Mobile Cloud Computing

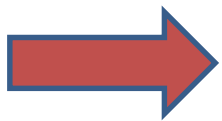
- บทบาทของ CIO มีได้หลายมิติ ดังนี้
 - ยังคงเป็นผู้จัดการหน่วยงานไอที เพื่อบริหารทรัพยากรไอทีอย่างมีประสิทธิภาพ (Resource optimizer)
 - IT Executive leadership
 - Technology architect
 - Change catalyst



หัวข้อ

- บทบาทของ CIO—จากยุทธศาสตร์สู่การออกแบบระบบปฏิบัติ: ทบทวนเรื่อง “ยุทธศาสตร์กับ Foundation of Execution”

- คุณสมบัติของ CIO ในยุค Digital Transformation



ความสามารถขั้นพื้นฐานของ CIO

- Technology capability (นโยบายด้าน Infrastructure and Application)
- Leadership capability (Vision, Engagement of employees, the Governance system, and IT/business alignment and synergies)

ความสามารถขั้นพื้นฐานของ CIO

- Digital Technology Capability เป็นความสามารถเข้าใจเทคโนโลยีที่นำไปสู่การลงทุนด้านเทคโนโลยีที่สามารถ (ในกรณีของภาครัฐ)
 - บริการประชาชนในรูปแบบ Digital services
 - ออกแบบและปรับปรุงกระบวนการ (Business processes) ที่มีความคล่องตัวต่อการปรับเปลี่ยน (Agile processes) และทำงานแบบ Event driven นำไปสู่การบริการที่รวดเร็วและทันสมัย
 - ปรับเปลี่ยนรูปแบบ (Business model) ที่สามารถตอบโจทย์ของประชาชนและยุทธศาสตร์ของประเทศได้

ความสามารถขั้นพื้นฐานของ CIO

- Leadership Capability หมายถึงความเป็นผู้นำในการกำหนด
 - วิสัยทัศน์ที่เกี่ยวกับ Digital Transformation
 - ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจในเรื่อง Digital Transformation และสามารถจูงใจให้เข้ามามีส่วนร่วม
 - สามารถกำหนดมาตรการขจัดความเสี่ยง กำหนดมาตรฐานขจัดความสูญเสียด้านการเงิน และไม่ลงทุนซ้ำซ้อน ฯลฯ
 - สามารถเสนอโครงการที่มีความสมดุลและความสอดคล้องกันระหว่างยุทธศาสตร์ด้านดิจิทัลกับด้านธุรกิจ (งานทั่วไปของทางราชการ)

Leadership Capability หมายถึง.....

source: หนังสือเรื่อง “Leading Digital”

- Creating a transformative vision of how your firm will be different in the digital world.
- Engaging employees in making the vision a reality.
- Channeling an organization’s energy through digital governance.
- Breaking down silos at the leadership level to drive digital transformation together

The End