

ผลวิจัยระดับโลกชี้ฝ่ายไอทีเปลี่ยนบทบาทเป็นกุญแจ เทคโนโลยีมากขึ้นชัดเจน คาดงบไอทีใหม่ ภายใน สามปีข้างหน้าจะ มีเกือบครึ่งอยู่นอกสายงานไอที

ผลการศึกษาใหม่ของบริษัทซีเอ เทคโนโลยี ซีผู้บริหารระดับCIO ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกและญี่ปุ่นมองว่า ไอที มี “ความสำคัญทางยุทธศาสตร์” และ “เป็นพื้นฐานสำคัญ” ทางธุรกิจมากกว่าภูมิภาคอื่นๆ

โดยมี 89 เปอร์เซ็นต์ ตอบว่า ให้ความสำคัญกับด้านนี้ ในขณะที่ผู้บริหารในยุโรปให้ความสำคัญ 78 เปอร์เซ็นต์ และ สหรัฐอเมริกา 51 เปอร์เซ็นต์

ในรายงานที่ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “TechInsights Report: The Changing Role of IT and What to Do About It” ยังได้ช่วยยืนยันความเห็นของหลายฝ่ายในวงการที่มองว่า หน้าที่ของฝ่ายไอทีกำลังมีบทบาทเพิ่มมากขึ้นในการสนับสนุนงานสายทางธุรกิจ ในขณะที่ยอดการใช้จ่ายไอทีมีการเติบโตในส่วนที่ข้ามสายในส่วนธุรกิจด้านอื่นๆ ของบริษัทด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้ ยังพบว่า ยอดค่าใช้จ่ายไอทีในตอนนี้มีมากกว่าหนึ่งในสาม หรือ 36 เปอร์เซ็นต์ที่ย้ายไปอยู่กับสายงานธุรกิจอื่น ไม่ได้อยู่กับฝ่ายไอทีโดยตรง ซึ่งตรงนี้แสดงให้เห็นการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจนว่า งานด้านไอทีหรือเทคโนโลยีในบริษัท กำลังเปลี่ยนผ่านจากยุครวมศูนย์งานระบบไอที มาเป็นผู้ที่ช่วยสนับสนุนงานภาคธุรกิจอื่นๆ ทำให้ต้องมาคิดกันใหม่ว่า ฝ่ายไอทีแต่ละองค์กรจะมีแนวคิดเรื่องจัดซื้อ ติดตั้งและใช้งานอย่างไร โดยคาดการณ์กันต่อว่าภายในสามปีข้างหน้า ยอดค่าใช้จ่ายไอทีที่อยู่ตามสายงานธุรกิจต่างๆ จะเพิ่มขึ้นเป็น 45 เปอร์เซ็นต์

ผลตรงนี้จะกระทบต่อตัวผู้บริหารไอทีอย่างยิ่ง เพราะตอนนี้งานจะเปลี่ยนรูปแบบไปเป็นผู้ให้คำปรึกษา คำแนะนำกับผู้บริหาร ที่นอกจากจะดูแลงานไอทีแล้วยังเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญและชี้นำยุทธศาสตร์การลงทุนด้านไอทีขององค์กร

ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจจากผลของซอฟต์แวร์กลายเป็นเรื่องปกติไปแล้ว และภาคธุรกิจทุกวันนี้ก็ได้ใช้

แอปพลิเคชันใหม่ๆ ในการติดต่อกับทั้งพนักงานและลูกค้า และบทบาทของฝ่ายไอทีในบริษัทในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกจะเปลี่ยนผ่านอย่างรวดเร็วขึ้นไปตามกระแสทิศทางนี้เช่นกัน

เคนเนธ อาร์เรดอนโด ประธานและผู้จัดการทั่วไป ประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกและญี่ปุ่น บริษัทซีเอ เทคโนโลยี ออกความเห็นในเรื่องนี้ว่า “เทคโนโลยีและซอฟต์แวร์กำลังสร้างความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในบริษัทของภูมิภาคนี้ และสร้างธุรกิจใหม่ๆ ขึ้นมาในแบบพลิกโฉมหน้า และท้าทายแต่ละวงการ”

“ลูกค้าต่างต้องการแอปพลิเคชันและประสบการณ์การใช้งานที่ดีในแบบทันเวลาทันใจ ส่วนพนักงานก็ต้องการทูลที่จะสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งธุรกิจ ผลก็คือเราจะเริ่มเห็นความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างมากในด้านรูปแบบการมองตัวเทคโนโลยี การจัดซื้อ การติดตั้งและใช้งานตามบริษัทแห่งต่างๆ ในภูมิภาคนี้ ฝ่ายไอทีจะต้องเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากผู้ให้บริการ ไปเป็นที่ปรึกษา ตัวแทนและกุนซือ มิเช่นนั้นก็จะถูกลดบทบาทไปในยุคหน้า ”

คาดกันว่า กระแสการเปลี่ยนแปลงนี้จะดำเนินต่อไปเพราะ 81 เปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกคิดว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงบทบาทของฝ่ายไอทีในองค์กรต่อไปอีกอย่างต่อเนื่องในช่วง 5 ปีข้างหน้า เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามจากสหรัฐฯ ที่มองว่ามีเพียง 42 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น

ในกระแสที่มองว่าไอทีมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จทางธุรกิจ รวมทั้งโซลูชันด้านไอทีระดับเอนเตอร์ไพรซ์ด้านการบริหารจัดการระบบและการรักษาความปลอดภัยมีการใช้ในวงกว้าง ต่อไปรูปแบบของการกระจายจัดสรรงบประมาณด้านไอทีในองค์กรธุรกิจเอเชียแปซิฟิกก็จะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ในปัจจุบัน ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่ในภูมิภาคนี้ยังคงใช้งบประมาณไอทีที่มากกว่าครึ่งไปในการบำรุงรักษา ดูแลระบบไอทีให้ทำงานต่อไปได้ แต่คาดกันว่า ภายในสามปีข้างหน้าตัวเลขตรงนี้จะมีการเปลี่ยนแปลงโดยจะมีการเน้นนวัตกรรมใหม่ๆ มากขึ้นโดยตัวเลขด้านอื่นจะเพิ่มเป็น 60 เปอร์เซ็นต์ ในขณะที่งบดูแลรักษาระบบจะลดสัดส่วนลงมาอยู่ที่ราว 40 เปอร์เซ็นต์

ในอีกด้านหนึ่งนั้น ถ้ามองเฉพาะในภูมิภาคนี้ การเปลี่ยนบทบาทของฝ่ายไอทีที่พูดถึงกันก็ยังคงอยู่ในแค่ขั้นเริ่มต้นเท่านั้น และน่าจะมีช่องทางขยายต่อไปได้อีกมาก ทั้งในเรื่องการเปลี่ยนแปลงและการเติบโต

การสำรวจนี้ ยังมีข้อมูลหลายด้านที่น่าสนใจ เช่น ประเด็นการพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ด้านโปรดักส์หรือเซอร์วิส (13 เปอร์เซ็นต์) และเรื่องการผลิตบริการริเริ่มทางธุรกิจใหม่ๆ (21 เปอร์เซ็นต์) นั้นยังไม่ใช่เรื่องที่มีลำดับความสำคัญมากที่สุดในความเห็นของฝ่ายไอทีในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกนี้ ในทางกลับกัน กลับเป็นเรื่องราวเดิมๆ ในการทำงานของฝ่ายไอทีที่ยังติดอันดับนำอยู่ เช่น การเก็บรักษาข้อมูลสำคัญในองค์กร (45 เปอร์เซ็นต์) ซัพพอร์ตด้านเทคโนโลยีให้กับพนักงานผู้ใช้งาน (38 เปอร์เซ็นต์) และดูแลรักษาระบบไอทีและแอปพลิเคชัน (36 เปอร์เซ็นต์)

หัวข้อสำคัญอื่นๆ ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกและญี่ปุ่นได้แก่

- 74 เปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกและญี่ปุ่น ระบุว่า ผู้บริหารไอทีระดับสูงขององค์กรขึ้นตรงกับ CEO ซึ่งชี้ให้เห็นความสำคัญของไอทีที่มีต่อสายงานธุรกิจอื่นๆ ยิ่งถ้าเป็นในประเทศจีน ตัวเลขนี้จะเพิ่มขึ้นเป็น 99 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งจัดว่าสูงที่สุดในโลก
- ความสัมพันธ์ระหว่างสายงานไอทีและสายงานธุรกิจอื่น กำลังเปลี่ยนไปในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก โดยมี 44 เปอร์เซ็นต์ระบุว่า ไอทีมีบทบาทเป็น โบรกเกอร์ด้านงานเซอร์วิส หรือที่ปรึกษาให้กับสายงานธุรกิจอื่นๆ แทนที่จะเป็นผู้ให้บริการในแบบเดิมแต่เพียงอย่างเดียว และยอดการใช้จ่ายไอทีที่อยู่ในสายธุรกิจอื่น จะเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน
- ผู้นำด้านไอที จำเป็นต้องปรับให้ลงตัวกับธุรกิจให้ความรู้กับฝ่ายบริหารเพื่อใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีใหม่ที่สำคัญๆ ต่อไป
- ผู้ตอบคำถามในภูมิภาคนี้มองว่า คอมพิวเตอร์ระบบคลาวด์ (53 เปอร์เซ็นต์) ระบบโมบายล์(36 เปอร์เซ็นต์) รวมทั้งงานข้อมูลและวิเคราะห์ (33 เปอร์เซ็นต์) คือสามเทรนด์ที่กำลังส่งผลต่อฝ่ายไอทีในปัจจุบัน
- มี 52 เปอร์เซ็นต์ บอกว่า ฝ่ายไอทีจะต้องมีการจัดฝึกอบรมในเรื่องเทคโนโลยีใหม่ๆ นี้เพิ่มเติม และมี 44 เปอร์เซ็นต์ บอกว่า ไอทีจะต้องปรับให้รู้ทันธุรกิจเพื่อรับรู้ลำดับความสำคัญในการทำงาน

รูปแบบการสำรวจและวิธีวิจัย

บริษัทวิจัย Vanson Bourne ได้ดำเนินการสำรวจ ที่บริษัทซีเอ เทคโนโลยีเป็นผู้สนับสนุน ในการสอบถามผู้บริหารไอทีระดับสูงกว่า 1,300 รายใน 6 ประเทศในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกและญี่ปุ่น (ออสเตรเลีย จีน อินเดีย สิงคโปร์ และเกาหลีใต้) และในอีก 15 ประเทศทั่วโลกในช่วงเดือนพฤษภาคม ถึงกรกฎาคม ปี 2013 โดยผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษารั้งนี้เป็นผู้มีบทบาทในตำแหน่งผู้บริหารไอที ฝ่ายจัดการ หัวหน้าโปรเจกต์ หรือผู้ออกแบบสถาปัตยกรรมระบบในบริษัทอินเทอร์เน็ตหรือโซเชียลมีเดียที่มีรายได้ตั้งแต่ 100 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือมากกว่า

หากต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย หรือดาวน์โหลดเอกสารงานวิจัยนี้ โปรดไปที่
<http://www.ca.com/insights/changing-role-of-it.aspx>