

บริษัทที่ใช้ไอทีเป็นเลิศ

ดร. ครรชิต มาลัยวงศ์ ราชบัณฑิต

(ปรับปรุงวันที่ 12 เมษายน 2547)

เวลานี้บริษัทธุรกิจต่างก็ตื่นตัวอยากใช้ไอทีช่วยให้ธุรกิจของตนก้าวเดินไปอย่างรุ่งโรจน์ บริษัทหลายแห่งลงทุนจำนวนมากจัดซื้ออุปกรณ์และซอฟต์แวร์แพง ๆ มาใช้ บางแห่งก็ใช้วิธีว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาที่มีชื่อเสียงมาช่วยจัดหาและพัฒนาซอฟต์แวร์ให้ และอีกหลายแห่งก็ว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญที่มีชื่อเสียงมาช่วยคิดว่าจะพัฒนาไอทีให้บริษัทของตนได้อย่างไร

เหตุการณ์ทำนองนี้ไม่ใช่เรื่องแปลก เพราะใคร ๆ ก็อยากให้บริษัทของตนก้าวล้ำหน้าบริษัทอื่น ยิ่งหากได้ชื่อว่าล้ำหน้าด้านการใช้เทคโนโลยีด้วยแล้ว ยิ่งดูจะมีศักดิ์ศรีและภาพลักษณ์ที่ดีมากที่สุด

อย่างไรก็ตามดูเหมือนว่าผู้บริหารบริษัทที่ต้องการนำไอทีมาใช้นั้นจะยังไม่ทราบชัดเจนว่า ไอทีมีประโยชน์อย่างไรต่อหน่วยงานบ้าง ไอทีจะทำอะไรให้หน่วยงานก้าวหน้าเหนือกว่าบริษัทอื่นได้บ้าง ไม่ทราบแม้กระทั่งว่าควรจะใช้ไอทีเพื่ออะไร ทุกอย่างที่ทำไปก็สุดแท้แต่ผู้เชี่ยวชาญหรือที่ปรึกษาจะแนะนำ ดังนั้นเมื่อหลังจากเริ่มใช้ไอทีได้ระยะหนึ่ง ผู้บริหารก็จะเริ่มสะดุ้งเมื่อมีคนพูดถึงไอที เพราะได้ยินทีใดก็มักจะหนีไม่พ้นเรื่องต้องการบุคลากรไอทีเพิ่ม ต้องการซอฟต์แวร์เพิ่ม ต้องเปลี่ยนรุ่นซอฟต์แวร์ ต้องอัปเดตฮาร์ดแวร์ และอาจจะตามด้วยเรื่องนำวิกฤตเกี่ยวกับการใช้ซอฟต์แวร์โดยไม่ได้ซื้อสิทธิ์ในการใช้มาอย่างถูกต้อง ส่วนเรื่องที่จะได้รับรายงานว่าระบบนั้นระบบนี้เดินไปด้วยดี หรือพัฒนาระบบใหม่สำเร็จทันเวลานั้นดูเหมือนแทบจะไม่ได้ยินเอาเลย

จากการที่ผมอยู่ในแวดวงของการใช้คอมพิวเตอร์มากกว่าสามสิบห้าปี ผมพบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า บริษัทหรือหน่วยงานที่ใช้ไอทีอย่างจริงจังนั้นเขาใช้กันอย่างไร และเราได้อะไรจากการนำไอทีมาใช้บ้าง บทความนี้เป็นกรนำเสนอภาพของการใช้ไอทีในบริษัทพานิชสมมุติ ซึ่งผมได้สมมุติว่ามีความเป็นเลิศทั้งทางด้านการทำธุรกิจและในด้านการใช้ไอที อันที่จริงแล้วเวลานี้บริษัทพานิชสมมุติแบบนี้มีตัวตนจริง และมีหลายบริษัทด้วย เพียงแต่ว่าการใช้ไอทีของแต่ละบริษัทอาจจะยังไม่ได้ใช้ไอทีครบถ้วนเหมือนงานของบริษัทที่ผมนำมาเสนอนี้ เนื้อหาในเรื่องนี้ผมได้เขียนขึ้นจากการที่ได้สัมผัสกับบริษัทธุรกิจและหน่วยงานของรัฐจำนวนมาก และหยิบการประยุกต์บางส่วนมาเรียบเรียงให้ท่านผู้อ่านได้ทราบ

วันเบสบายของคุณสมเจตน์

คุณสมเจตน์มีนิสัยชอบตื่นแต่เช้าเพื่อเดินหรือมีจะนั้นก็ฝึกกายบริหารอยู่ในบริเวณบ้านซึ่งมีสวนหย่อมขนาดเล็กให้ชื่นชม หลังจากเข้าห้องน้ำชำระร่างกายและสวมชุดออกกำลังกายเสร็จแล้ว เขาก็เดินเข้าไปในห้องทำงานที่จัดเป็นสัดส่วนพิเศษในบ้าน จากนั้นก็นั่งลงหน้าเครื่องคอมพิวเตอร์และกดปุ่มเปิดให้เครื่องทำงาน รออยู่สักพักจนกระทั่งหน้าจอแสดงสัญญาณโปรแกรมรอให้เรียกมาใช้งานแล้ว เขาก็คลิกเมาส์เลือกโปรแกรมหนึ่งขึ้นมาทำงาน

ไอเดียถัดมาโปรแกรมก็แสดงข้อความบนหน้าจอว่า

วันนี้ หลังออกกำลังกายแล้วมีนัดประชุมบอร์ด

เวลา 9.00 น. ที่ห้องประชุมบริษัทชั้น 15

คุณอัครต้องการให้รายงานเรื่องต้นทุนไอทีของ

โครงการ Click Anywhere ของบริษัท

ขณะนี้พนักงานได้จัดทำแฟ้มนำเสนอเอาไว้ให้บน

Desktop ของท่านแล้ว อาจเปิดดูได้ที่

คุณสมเจตน์อ่านข้อความที่เลขานุการจัดทำไว้ให้แล้วพยักหน้ากับตัวเอง วันนี้มีประชุมบอร์ดเพื่อพิจารณาความก้าวหน้าในการดำเนินงานของบริษัท คุณอัครเป็นผู้ถือหุ้้นคนสำคัญที่เอาใจใส่จริงจังกับการทำกิจการของบริษัท โดยเฉพาะในด้านค่าใช้จ่าย คุณอัครคงจะได้ทราบว่าตัวเขาได้สั่งลงทุนจัดทำระบบไอทีแบบใหม่ที่จะเปิดช่องทางการขายสินค้าใหม่ผ่านระบบโทรศัพท์มือถือ ดังนั้นจึงต้องการทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการลงทุนและผลกำไรที่จะได้จากโครงการ Click Anywhere นี้

แน่นอนหากคุณอัครเห็นด้วยก็เชื่อว่าบอร์ดคงจะไม่ขัดข้องที่จะอนุมัติให้เขาลงทุนดำเนินการ โครงการนี้เขาเลื่อนเมาส์ไปที่ชื่อโครงการแล้วกดคลิก ฉับพลันภาพหน้าจอก็เปลี่ยนไปเป็น Presentation เกี่ยวกับเรื่อง Click Anywhere พร้อมกับรายละเอียดของงบประมาณ และการประมาณการเกี่ยวกับกำไร ตามด้วยข้อเสนอที่เขาจะต้องชักจูงให้บอร์ดเห็นด้วย

คุณสมเจตน์พิจารณารายละเอียดอย่างรวดเร็ว ความจริงเขาจำตัวเลขเหล่านี้ได้หมดแล้ว แม้ว่าตัวเขาจะมีอายุย่างเข้าวัยกลางคน แต่กระนั้นสิ่งที่เขาภาคภูมิใจมาโดยตลอดก็คือความสามารถในการจำเรื่องราวต่าง ๆ ได้ราวกับมีความจำแบบกล้องถ่ายภาพ อย่างไรก็ตามการได้เห็นตัวเลขที่พนักงานนำเสนอมาอีกครั้งก็เป็นเรื่องดีเพราะทำให้เขามั่นใจว่าจะไม่พลาดเรื่องนี้

จบจากการทบทวนรายละเอียดในแฟ้มนำเสนอแล้ว คุณสมเจตน์ก็ลุกขึ้นเดินออกจากห้องทำงาน แล้วเปิดประตูบ้านออกไปสูดอากาศยามเช้า ลมเย็นโชยพัดมาเบา ๆ ขณะที่เขาทรุดตัวลงนั่งทำกายบริหารโยคะด้วยท่าสุริยะนมัสการ

“สวัสดีค่ะ ท่านประธาน” เพลินพิศ เลขาสาวของกล่าวทักทายขณะที่คุณสมเจตน์ก้าวเดินเข้ามาในห้องทำงาน จากนั้นเธอก็รายงานว่า “วันนี้มีข่าวเรื่องเปิดสำนักงานใหญ่ของ SIPA และ รัฐบาลกำลังคิดแผนการดับไฟใต้ค่ะ”

“ดี ไทยควรส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์มาตั้งนานแล้ว แต่เพิ่งมาสนใจเอาตอนนี้ ไม่รู้ว่าจะตามประเทศอื่นทันหรือเปล่า ” คุณสมเจตน์กล่าวตอบ พร้อมกับเดินเข้าไปนั่งที่เก้าอี้แล้วเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ดูข่าวที่เลขาสาวรายงานให้ทราบ

ความจริงแล้วข่าวที่ปรากฏบนจอหน้านั้นมีมากกว่าสองข่าวที่เลขาสาวได้กล่าวถึง ข่าวเหล่านี้ได้มาจากบริษัทหนังสือพิมพ์นั่นเอง หนังสือพิมพ์เวลานี้ไม่ได้พิมพ์หนังสือพิมพ์อย่างเดียว แต่ทำธุรกิจด้านขายข่าวสารด้วยและข่าวที่ส่งมาก็ไม่ได้มีเฉพาะของตนเองเท่านั้น แต่ยังรวมของหนังสือพิมพ์ฉบับอื่นๆ ด้วย ความจริงแล้วเขาไม่ค่อยชอบอ่านข่าวที่ตีพิมพ์ในหน้าหนังสือพิมพ์มากนัก เพราะข่าวเหล่านี้มักจะเป็นความเห็นของนักข่าวหรือบรรณาธิการข่าวมากกว่าจะเป็นข่าวจริงๆ นอกจากนั้นเนื้อหาสาระของข่าวที่รายงานโดยหนังสือพิมพ์แต่ละฉบับก็ไม่เหมือนกัน บางครั้งดูเหมือนจะไปในทางตรงกันข้ามด้วยซ้ำ คุณสมเจตน์ชอบอ่านสรุปข่าวที่คุณณฤมลหัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์จัดทำมากกว่า เพราะนอกจากสรุปแล้ว คุณณฤมลยังสามารถชี้แนะประเด็นที่อาจจะมีผลกระทบต่อบริษัทให้คุณสมเจตน์ทราบด้วย มีหลายครั้งหลายหนทีเดียวที่เหตุการณ์เป็นไปในทำนองที่คุณณฤมลได้ชี้ไว้

หลังจากอ่านข่าวได้สักพัก เพลินพิศก็โทรศัพท์เข้ามาแจ้งว่า คุณสมควร เพื่อนนักศึกษาเก่าสมัยเรียนปริญญาตรีชวนไปตีกอล์ฟวันอาทิตย์ เขาคดปุมรับบนโทรศัพท์แล้วพูดว่า “ว่าไง สมควร จะชวนไปไหนล่ะ”

“ก็ชวนไปตีกอล์ฟกับเพื่อนเก่าเรานี้แหละ วันอาทิตย์นี้ว่างไหมล่ะ” เสียงถามมาทางโทรศัพท์ “รู้สิที่จะติดอะไรซักอย่างนี้แหละ เดียวนะขอคูตารางน้ดก่อน” สมเจตน์ตอบแล้วกดปุมเลือกดูรายการนัดหมายบนจอภาพคอมพิวเตอร์ “เห็นแล้ว ขอภัยไม่วางวะ อ้าวมันได้อยู่แล้ว ตอนสาย ๆ ต้องไปเป็นเต่าแก่ขอลูกสาวให้ลูกน้องวะ”

“แล้วลื้อเคยไปขอลูกสาวให้ใครมาก่อนหรือเปล่าวะ”

“เคยมาหลายหนแล้ว ไปขอหนแรก ๆ ก็พูดไม่ค่อยจะถูกวะ ตอนหลังให้ลูกน้องเตรียมโครงไว้ให้ ก่อนจะไปขอก็อ่านคูเค้าโครงสักหน่อย เป็นทางหนีทีไล่ล่ะ เดียวนี้อ้าวให้เขาทำ Knowledge base เอาไว้แล้วโว้ย อยากรู้เรื่องอะไร จะไปพูดที่ไหน มีคนเตรียมเนื้อหาไว้ให้เลือกเยอะทีเดียว”

“เยี่ยมเลย เป็นอันว่าลือไม่ว่างอาทิตย์นี้ งั้นอีกอาทิตย์หนึ่งได้ไหม”

คุณสมเจตน์เลื่อนเมาส์ไปคลิกที่สแปคบาร์แล้วก็ตอบว่า “โอเค ได้เลย อ้าวลงนัดไว้แล้ว”

หลังนัดกับเพื่อนเก่าแล้ว คุณสมเจตน์ก็หันมาเอาใจใส่กับจอภาพอีกครั้ง เขาคlickดูรายละเอียดของวาระการประชุมบอร์ด รายงานการประชุมครั้งที่แล้ว อีกทั้งยังทบทวนเนื้อหาที่ตั้งใจจะนำเสนออีกครั้งหนึ่ง

การประชุมวันนี้บอร์ดมาเข้าประชุมเกือบครบทุกคน จะขาดไปก็คือคุณวรณัฐซึ่งแจ้งมาแล้วว่าจะไม่อยู่เพราะต้องเดินทางไปทำธุรกิจที่เชียงใหม่

ในห้องประชุมที่จัดเตรียมไว้อย่างหรูหราานั้น บอร์ดทุกคนถือโน้ตบุ๊กที่บริษัทซื้อแจกให้มาด้วย พนักงานคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในห้องประชุมใช้เวลาสั้น ๆ เสียบสายเน็ตเวิร์กเข้ากับเครื่องให้ทุกคน และในอีกอึดใจต่อมาจอภาพของทุกคนก็เปิดเข้าสู่วาระการประชุมบอร์ดของวันนี้

โดยที่ทุกคนสนใจเรื่องของการลงทุนในเรื่อง Click Anywhere มากทีเดียว ดังนั้นประธานบอร์ดจึงนำการประชุมผ่านวาระอื่น ๆ ไปได้อย่างรวดเร็ว และไม่ช้าก็มาถึงเรื่องที่ทุกคนรอคอย

“คุณสมเจตน์ คราวนี้ถึงวาระที่คุณจะต้องชี้แจงแล้วว่าโครงการ Click Anywhere ของคุณมีความเป็นมาอย่างไร และคุณต้องการจะทำอะไร” ท่านประธานพยักหน้าให้คุณสมเจตน์พูด

“ได้ครับท่านประธาน ท่านกรรมการครับ ผมขอย้อนกลับไปถึงการประชุมเมื่อปีก่อน” คุณสมเจตน์เอ่ยขึ้นพลางให้สัญญาณพนักงานควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ประจำห้องประชุม ฉับพลันเครื่องฉายภาพก็เริ่มทำงานและฉายข้อความแสดงรายงานการประชุมของปีก่อนในส่วนที่เกี่ยวกับการขออนุมัติศึกษาเรื่อง Click Anywhere ให้กรรมการทุกคนเห็น

“ผมได้เริ่มเสนอโครงการนี้มาตั้งแต่เมื่อปีก่อน เพราะผมมีความเชื่อมั่นว่าอนาคตของการทำธุรกิจนั้นจะเป็นแบบ Anywhere Anytime ลูกค้าของเราจะสั่งซื้อสินค้าหรือทำธุรกิจกับเราได้อย่างรวดเร็วจากที่ไหนก็ได้ในโลก และอุปกรณ์ที่เขาใช้กันมากที่สุดก็คือโทรศัพท์มือถือนี่เอง” คุณสมเจตน์อธิบายพลางยกโทรศัพท์มือถือให้ทุกคนเห็น “ลูกค้าของเราเพียงแค่ใช้โทรศัพท์มือถือเรียกเข้ามาที่ Call Center ของเราเท่านั้นก็จะทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าของเรา และสามารถสั่งซื้อสินค้าของเราผ่านโทรศัพท์มือถือได้ทันที การประชุมบอร์ดคราวนั้นมีมติให้เราทำแผนธุรกิจเรื่องนี้มาเสนอ ซึ่งผมก็ได้จัดทำส่งให้ทุกท่านพิจารณาทางอีเมลล์แล้ว อย่างไรก็ตามวันนี้ผมจะนำเสนอในส่วนที่เป็น High light ของแผน”

คุณสมเจตน์กดปุ่มหน้าจอให้เครื่องฉายภาพแสดงเนื้อหาที่นำเสนอขึ้นบนจอใหญ่ และบนจอของเครื่องโน้ตบุ๊กของบอร์ดทุกคน จากนั้นเขาก็อธิบายสาระของแผนงานให้กรรมการฟังอย่างชัดเจน

“ครับ...ผมได้นำเสนอรายละเอียดไปครบแล้ว คราวนี้ขอเชิญท่านประธานกับกรรมการ ชักถามรายละเอียดต่าง ๆ ได้” คุณสมเจตน์กล่าวในตอนท้าย

“ดีครับ” ท่านประธานพูด “แต่ว่าเรื่องนี้เกี่ยวข้องกับคุณวรนุชมากทีเดียว คุณวรนุชได้ให้ความเห็นอะไรเกี่ยวกับโครงการนี้หรือเปล่า”

“ผมคุยกับคุณวรนุชมาโดยตลอดครับ” คุณสมเจตน์ตอบ “โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณวรนุชเป็นผู้ที่จะต้องช่วยประสานงานให้โครงการของเราประสบความสำเร็จ แม้ว่าขณะนี้คุณวรนุชจะไม่ได้ในห้องนี้ แต่ผมก็ได้นัดหมายให้คุณวรนุชแสดงความเห็นให้เราทราบได้ คุณสมศักดิ์ติดต่อคุณวรนุชได้แล้ว” ประโยคที่เขานั้นเขานำไปพูดกับพนักงานคอมพิวเตอร์

“ติดต่อได้แล้วครับ” สมศักดิ์ตอบ

นับพลันนั้นเองทุกคนก็เห็นภาพของคุณวรนุชกำลังยกมือไหว้ปรากฏบนจอภาพใหญ่ “สวัสดีค่ะท่านประธาน คุณสมเจตน์ และ กรรมการทุกท่าน”

“สวัสดีครับ” ท่านประธานตอบ “คุณวรนุชครับ พวกเราที่กรุงเทพฯ กำลังพิจารณาโครงการ Click Anywhere อยู่ เราได้ทราบจากคุณสมเจตน์ว่าได้ปรึกษากับคุณวรนุชเรียบร้อยแล้ว ไม่ทราบว่า คุณวรนุชมีความเห็นอะไรที่จะแจ้งให้เราทราบบ้าง”

“ได้เลยค่ะ” คุณวรนุชตอบ แล้วทุกคนในห้องประชุมบอร์ดก็เห็นคุณวรนุชก้มหน้าลงมองรายละเอียดบนจอภาพของเครื่องโน้ตบุ๊ก “ดิฉันได้รับแผนธุรกิจจากคุณสมเจตน์เมื่อสัปดาห์ก่อน แล้วได้ลองวิเคราะห์หาคำตัวเลขต่าง ๆ เกี่ยวกับความเป็นไปได้ของการดำเนินงาน และการลงทุน ดิฉันจะส่งตารางที่จัดทำไว้มาให้ดูเลยนะคะ”

ทันทีที่ภาพบนจอของทุกคนก็เปลี่ยนเป็นภาพสเปรดชีตที่มีตัวเลขเต็มไปหมด จากนั้นคุณวรนุชก็อธิบายรายละเอียดต่าง ๆ ให้ที่ประชุมทราบ

หนึ่งชั่วโมงผ่านไปก่อนที่กรรมการบอร์ดจะทยอยเดินออกจากห้องอย่างยิ้มแย้ม แต่ละคนมีใบหน้าแจ่มใสเมื่อคิดถึงผลกำไรที่จะได้รับจากโครงการ Click Anywhere

ก่อนออกจากห้อง คุณเจริญกรรมการอาวุโส เดินไปหาคุณสมเจตน์แล้วพูดว่า “โครงการนี้ดีมากเลย แต่ผมยังติดใจคำอธิบายของคุณวรนุชอยู่มันมีรายละเอียดมากเกินไป ผมอยากฟังคำอธิบายอีกครั้งที่บ้าน คุณจัดการให้ด้วยนะ”

“ได้เลยครับ เราได้เก็บไว้ในคอมพิวเตอร์แล้ว คุณเจริญคลิกดูที่รายการบันทึกการประชุมวันนี้ได้เลยครับ เรามันก็การพูดเอาไว้ทุกครั้งเพื่อเอาไว้ใช้ในการทำรายงานการประชุม คุณเจริญเคยเปิดฟังหรือเปล่าครับ”

“ยังไม่เคยเลย ดีแล้ว กลับไปบ้านคืนนี้ผมจะเปิดฟัง อ้อ..แล้วผมจะเห็นตัวเลขที่คูณวารนุชอธิบายประกอบด้วยหรือเปล่าล่ะ”

“เห็นแน่นอนเลยครับ”

ก่อนออกจากห้องประชุมคุณสมเจตน์เหลียวไปดูอุปกรณ์ไอทีทั้งหลายที่ได้ลงทุนจัดไว้ในห้องประชุมอย่างพอใจ แม้ว่าบริษัทจะลงทุนทำห้องประชุมแบบไฮเทค แต่เขาก็ระมัดระวังในเรื่องการออกแบบให้ประหยัดทั้งพลังงานและการลงทุน อาทิ ในห้องนี้มีเพียงเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์และเครื่องสำหรับนำเสนอขึ้นจอใหญ่เท่านั้น ส่วนเครื่องลูกข่ายอื่น ๆ เป็นเครื่องโน้ตบุ๊กที่กรรมการทุกคนจะต้องถือมา “สมศักดิ์ ขอบใจมากนะที่ช่วยดูแล วันนี้การประชุมราบรื่นดีมาก”

“ยินดีอยู่แล้วครับ”

ลูกค้ำคือหัวใจของความสำเร็จ

หลังจากกลับจากการประชุมบอร์ดแล้ว คุณสมเจตน์ก็กลับมาที่ห้องทำงานด้วยความรู้สึกยินดีที่กรรมการบริษัททุกคนเห็นด้วยกับการลงทุนในโครงการ Click Anywhere ระหว่างเดินผ่านโต๊ะเลขานุการ เพลินพิศก็รายงานว่ “คุณชัยวิทย์ต้องการมาปรึกษาเรื่อง Call Center ค่ะ”

“มีอะไรพิเศษหรืออย่างไร” คุณสมเจตน์ถามเปรย ๆ

“คิดว่าคงจะต้องหาคนเพิ่มค่ะ ทราบมาว่าพนักงานคนหนึ่งลาไปเรียนต่อ และศูนย์กำลังต้องการขยายงานด้วยค่ะ”

“ตอนนี้ผมว่างอยู่แล้ว ให้คุณชัยวิทย์มาพบเลยก็ได้”

อีกสักห้านาทีต่อมา คุณชัยวิทย์ ผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้าก็ก้าวเข้ามาพบกับคุณสมเจตน์ หลังจากนั่งเรียบร้อยแล้ว คุณชัยวิทย์ก็รายงานว่ “คุณเพลินพิศคงจะรายงานให้ท่านประธานทราบแล้วว่าพนักงานคนหนึ่งของผมลาไปเรียนต่อ ผมก็เลยต้องมาขออนุญาตรับคนใหม่”

“เรื่องนั้นคุณดำเนินการไปได้เลย ผมมีนโยบายกระจายอำนาจให้กับผู้จัดการทุกฝ่ายอยู่แล้ว เรื่องคนลาออกแล้วรับคนแทน คุณไม่ต้องมาขออนุญาตผมก็ได้” คุณสมเจตน์อธิบายย้าเพราะเห็นว่า คุณชัยวิทย์เองก็เพิ่งจะมาร่วมงานที่บริษัทและอาจจะไม่คุ้นเคยกับวิธีปฏิบัติงานที่นี่

“ขอบคุณครับ ความจริงผมทราบเรื่องนี้ดี แต่ที่ต้องมาเรียนปรึกษาเพิ่มเติมก็เพราะผมได้ข่าวมาว่าพนักงานอีกสองคนกำลังจะลาไปเรียนต่อด้วยเหมือนกัน”

“อ้าว...คุณไปทำอะไรเขาหรือเปล่าล่ะ”

“เปล่าเลยครับ” คุณชัยวิทย์รู้สึกตกใจที่ท่านประธานคิดไปอีกแบบหนึ่ง “ความจริงคนที่ลาออกไปแล้วนั้นก็ได้อื่นเรื่องมาตั้งนานแล้ว แต่เข้าใจว่าผู้จัดการคนก่อนยังไม่ได้อนุญาต ส่วนพนักงานที่กำลังจะลาไปเรียนนั้นก็เพราะสอบชิงทุนได้ครับ”

“ประจวบเหมาะอย่างนั้นเชียวหรือนี่” คุณสมเจตน์อุทาน พร้อมกับเอื้อมมือไปคลิกรายการเลือกบนหน้าจอ “คนที่ลาออกไป กับคนที่สอบได้ทุนชื่ออะไรนะ”

“คนที่ลาออกไปก่อนชื่อ สินีนาถครับ ส่วนอีกสองคนที่ได้ทุนชื่อ วีรุธ กับ นิรันุช ครับ”
คุณสมเจตน์ใช้เวลาเดือนเมษายนอีกสองสามครั้งก็เห็นภาพและประวัติของ สินีนาถ บนจอภาพ “สินีนาถที่ลาออกไปนี่เขาบอกหรือเปล่าว่าจะไปทำอะไร”

“บอกครับ เขาบอกว่าจะตามสามีไปทำงานต่างจังหวัดครับ”

“แล้วอีกสองคนล่ะ” คุณสมเจตน์คลิกดูภาพและประวัติของพนักงานอีกสองคน พลังพยักหน้า “ดูประวัติแล้วสมควรสอบชิงทุนได้ทั้งคู่ เพราะจบมาจากมหาวิทยาลัยชั้นนำ GPA ก็ดี และคะแนนภาษาอังกฤษก็ดีด้วย เราคงจะเก็บเขาไว้ไม่ได้แน่ เอาละ ที่นี้คุณคิดจะเสนออะไรผมล่ะ”

“ผมเสนอว่าอาจจะต้องจ้างพนักงานเพิ่มขึ้นครับ ก็นอกจากจะจ้างมาอีกสามคนเพื่อทดแทนคนที่ลาออกไปแล้ว ผมคิดว่าน่าจะรับเพิ่มอีกสองคน เพราะว่าเรากำลังจะขยายบริการลูกค้าของเราออกไปอีกมาก ถ้ารับเข้ามาทีเดียวห้าคนก็จะทุนค่าฝึกอบรมไปได้ครับ” คุณชัยวิทย์อธิบาย

“ก็ดีเหมือนกัน แต่คุณส่งแผนการขยายบริการของคุณมาให้ผมแล้วหรือยังล่ะ”

“ส่งแล้วครับ ผมส่งมาทางอีเมลล์ให้ท่านประธานแล้ว”

“อ้อ...จำได้แล้วว่ามีอีเมลล์ของคุณในเมลล์บ็อกซ์ของผม พอดีวันนี้ผมยุ่งอยู่กับการประชุมบอร์ดก็เลยยังไม่ได้อ่าน ไหนลองดูสิ” คุณสมเจตน์เปลี่ยนไปคลิกดูเมลล์ของคุณชัยวิทย์ซึ่งได้แนบเอกสารแผนการขยายบริการลูกค้ามาด้วย คุณสมเจตน์ต้องรออีกจิตใจหนึ่งกว่าจะได้อ่านแผนงานที่คุณชัยวิทย์เสนอ

“ดูคร่าว ๆ ก็ค่อนข้างดีนะ แต่ผมคงต้องขอศึกษาเทียบกับแผนการตลาดก่อน ผมคิดว่าเรื่องที่คุณจะขยายกำลังคนนั้นดูจากตัวเลขแล้วก็ไม่ใช้เงินจำนวนมากนัก คุณดำเนินการไปก่อนก็แล้วกัน”
คุณสมเจตน์ตอบ “ว่าแต่ว่าเรื่อง CRM ที่คุณรับปากว่าจะทำนั้นเวลานี้ไปถึงไหนแล้ว ช่วยอธิบายหน่อยสิครับ”

“ได้ครับ แต่ผมขอ Log in ไปที่ account ของผมก่อนได้ไหมครับ” คุณชัยวิทย์พูด และเมื่อได้รับอนุญาตแล้วก็ลุกขึ้นเดินมาที่แผงเป็นพิมพ์ของคุณสมเจตน์พร้อมกับ Log in ไปที่หมายเลขบัญชีของตน อีกสักพักเดียวก็ปรากฏรายการขึ้นบนจอภาพ “ได้แล้วครับ งาน CRM ของผมเวลานี้เริ่มต้น

ด้วยการวางแผนว่าจะให้บริการลูกค้าได้อย่างไร หลังจากศึกษาระบบของบริษัทแล้วผมคิดว่า เราน่าจะมีระบบที่ให้บริการลูกค้าอยู่ห้าด้านด้วยกัน

“ด้านแรกสุดก็คือการให้บริการแก่ลูกค้าที่เป็นยี่ป้าซึ่งรับสินค้าของเราไปจำหน่ายต่อทั่วประเทศ ในด้านนี้ผมได้จัดทำข้อมูลประวัติของยี่ป้าทุกรายเอาไว้ในคอมพิวเตอร์หมดแล้ว แต่ตอนนี้กำลังให้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับประวัติการส่งสินค้าของเราไปขายย้อนกลับไปที่สามปี ผมคิดว่ายี่ป้านี้มีความสำคัญมาก เพราะเป็นผู้ขายสินค้าของเราออกไปทุกจังหวัด แม้ว่ายอดขายจะน้อยกว่าที่เราจำหน่ายเองในกรุงเทพฯ แต่เราก็ต้องเอาใจใส่เขาให้มาก หลักการสำคัญก็คือ เราต้องพยายามให้เขาได้รับบริการจากเราให้ได้ดีที่สุด โดยเฉพาะในด้านการตลาดและการส่งสินค้า ซึ่งเรื่องนี้ผมคงจะต้องมาคุยกับท่านประธานต่อไป”

คุณสมเจตน์ชี้แจงว่า “คุณคิดว่าจะทำอย่างไรจึงจะให้เขาได้รับบริการจากเราได้ดียิ่งขึ้นล่ะ”

“เวลานี้ผมคิดว่าบริการด้านการส่งสินค้าของเราก็จัดว่าดี แต่อาจจะยังปรับปรุงได้อีก ผมกำลังศึกษาอยู่ว่าการส่งสินค้าของยี่ป้ามีปัญหาอะไรบ้าง เท่าที่ทราบมาก็คือการส่งของล่าช้ายังคงมีอยู่บ้าง และการส่งของผิดนั้นเกิดเป็นประจำ ตรงนี้ผมจะเสนอให้นำไอทีไปใช้ในการตรวจนับสินค้าให้ตรงกับยอดที่ยี่ป้าสั่ง หากเกิดปัญหาผมจะให้ยี่ป้าติดต่อตรงไปที่ Call Center ที่เดียว แล้วพนักงานของเราจะประสานงานแก้ปัญหาให้ครับ”

“ดีแล้ว เรื่องนี้คุณรีบหาข้อสรุปมาให้ผมทราบด้วย” คุณสมเจตน์สั่ง

“ครับ ด้านที่สองคือการให้บริการแก่ลูกค้าที่เป็นสมาชิกบัตรของเรา ก่อนผมเข้ามาได้จัดเก็บประวัติสมาชิกเอาไว้หมดแล้ว มีการเก็บรายละเอียดของสินค้าที่สมาชิกเหล่านี้ซื้อไปเหมือนกัน แต่ส่วนใหญ่เอาไว้ใช้เพื่อการแจ้งหนี้ ไม่ได้ใช้อย่างอื่น ดังนั้นผมจึงให้เขาเก็บรายละเอียดเหล่านี้ลงในคลังข้อมูลหมดแล้ว กำลังจะใช้โปรแกรมวิเคราะห์ความสนใจ และพฤติกรรมการซื้อของลูกค้าเหล่านี้ ผมเชื่อว่าไม่ช้าผมจะทราบว่าลูกค้าแต่ละคนสนใจและมีพฤติกรรมอย่างไรมากยิ่งขึ้นกว่าที่พวกเขารู้จักตัวเองอีกครับ”

“ความจริง ผมก็ตั้งใจจะให้ท่านานแล้ว แต่ไม่มีคนมาคอยรับไปทำให้เสียที เรื่องนี้เห็นด้วยคุณรีบไปทำให้เห็นผลก็แล้วกัน ด้านต่อไปคืออะไร”

“ด้านต่อไปก็คือ ลูกค้ารายย่อยที่เข้ามาซื้อสินค้าจากเรา ตรงนี้ค่อนข้างยากหน่อยครับที่จะใช้ไอทีมาช่วย แต่ผมคิดว่าเราก็ควรรู้พฤติกรรมของลูกค้าในตนเองเดียวกัน เช่นลูกค้ามาซื้อสินค้าในช่วงไหน ลูกค้าเป็นคนในวัยอะไร ชอบอะไร มีปัญหาอะไร ตรงนี้ผมคิดว่าจะต้องไปคุยกับฝ่ายขายและฝ่ายผลิตสินค้าให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น ในด้านไอทีนั้นผมกำลังให้เขาจัดทำระบบแคตตาล็อกแนะนำสินค้าให้พนักงานขายของเราศึกษา จะได้ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้ เช่นหากลูกค้าเดินมาซื้อสินค้าที่

ห้างสาขาปทุมวัน แต่ไม่มีสินค้าแบบที่ลูกค้าต้องการ พนักงานขายก็อาจจะตรวจสอบในเครือข่ายของเราได้ว่ามีสินค้าชิ้นนั้นอยู่ที่ไหนบ้าง และอาจแนะนำให้ลูกค้าไปซื้อที่อีกสาขาหนึ่ง หรือหากเป็นสินค้าที่มีราคาสูง พนักงานอาจจะแจ้งให้อีกสาขาหนึ่งส่งสินค้ามาให้ก็ได้ ตรงนี้ต้องแล้วแต่นโยบายของท่านครับ”

“เรื่องนี้ก็สำคัญ ผมเองก็รำคาญใจเหมือนกันเวลาไปซื้อสินค้าที่ห้างบางห้าง ถามหาสินค้ากับพนักงานที่ขายยี่ห้ออื่นเองก็ยังไม่รู้เรื่อง นโยบายหลักของผมก็คือหากเดินเข้าห้างของเราเมื่อใดต้องซื้อสินค้าของเราออกไป ผมคิดว่าห้างของเราไม่ได้มีสินค้าราคาต่ำอยู่แล้ว เพื่อบริการลูกค้าให้ถูกใจจริงๆ ก็ให้อีกสาขาหนึ่งส่งสินค้าที่ลูกค้าต้องการมาให้ก็แล้วกัน ระหว่างนั้นก็อาจจะให้ลูกค้านั่งรอหรือไปทำธุระที่ใกล้ๆ ก่อนก็ได้ พนักงานส่งสินค้าด้วยมอเตอร์ไซค์ของเราก็มีอยู่แล้ว ผมไม่ต้องการให้เกิดการ missed sales กับสินค้าของเรา”

“ได้ครับ” คุณชัยวิทย์รับคำ “แต่การให้บริการแก่ลูกค้าย่อย ที่ผมเสนอว่าจะต้องคุยกับฝ่ายขายกับฝ่ายผลิตท่านจะให้ดำเนินการอย่างไรครับ”

“คุณไปทำเรื่องเป็นข้อเสนอแนะมาอย่างละเอียดก็แล้วกัน ผมจะนำเข้าไปประชุมผู้บริหารให้”

“ครับ สำหรับด้านที่สี่ก็เป็นการให้บริการแก่ลูกค้าที่ซื้อผ่านระบบอินเทอร์เน็ตครับ”

“เท่าที่ผมทราบยังไม่ค่อยมีใครใช้บริการนี้มากนัก” คุณสมเจตน์เปรยขึ้น

“ครับ แต่ผมเชื่อว่าการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตจะมีความสำคัญมากขึ้น เวลานี้เรายังคุ้นเคยกับการเดินเข้าห้างไปซื้อสินค้า แต่ก็เริ่มมีคนสั่งซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตกันมากขึ้นเรื่อย ๆ ครับ ในส่วนของเราผมคิดว่าที่สำคัญก็คือจะต้องจัดทำระบบแนะนำสินค้า รวมทั้งทำอีแคตตาล็อกให้ดียิ่งขึ้น มีรายละเอียดให้ลูกค้าสนใจในตัวสินค้ามากขึ้น รายละเอียดเหล่านี้ต้องให้ทางฝ่ายผลิตเป็นคนเขียนครับ แล้วผมจะนำลงในอินเทอร์เน็ตให้” คุณชัยวิทย์อธิบาย

“มีรายละเอียดอะไรบ้างที่คุณคิดว่าจะทำให้ลูกค้าสนใจ”

“ก็อย่างเช่น การประหยัดพลังงาน และ วิธีการทำงานของสินค้า วิเคราะห์คุณภาพของสินค้าเพื่อเลือกซื้อ การบำรุงรักษา รวมไปถึงรุ่นต่าง ๆ วันที่นำออกสู่ตลาด ผมว่าข้อมูลเหล่านี้ลูกค้าเขาสนใจครับ แต่บริษัทมักจะไม่ค่อยมีให้”

“คู่มือการใช้ด้วย” คุณสมเจตน์เสริม “ผมทำคู่มือใช้กล้องวิดีโอของผมหายไป หามาใหม่ก็ไม่ได้ เรื่องแบบนี้ควรนำเก็บไว้ในอินเทอร์เน็ตด้วย”

“ได้ครับ” คุณชัยวิทย์รับปาก

“คราวนี้ลองเดาให้ฟังซิว่า Call Center ของคุณจะช่วยอะไรได้บ้าง”

“ตามที่ผมกำหนดไว้ Call Center จะมีพนักงานคอยทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าทุกประเภทครับ มีทั้งการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา การประสานงานไปยังแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การติดตามการตั้งชื่อสินค้าของลูกค้า”

“ที่คุณพูดมายังเป็นบริการพื้นฐานอยู่มาก ผมอยากฝากให้คุณไปคิดว่าน่าจะมีบริการอะไรที่จะสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้าของเราได้มากขึ้น ผมมีแนวคิดที่บริษัทของเราเป็นทั้งผู้ผลิต และผู้จำหน่ายสินค้า แต่ต่อไปในอนาคตเราต้องเปลี่ยนตัวเองเป็นผู้ให้บริการ มิฉะนั้นเราจะอยู่ในสังคมยุคใหม่ไม่ได้ การให้บริการนั้นหัวใจอยู่ที่ลูกค้า ดังนั้นคุณจะต้องพัฒนาระบบ CRM ของคุณให้ดียิ่งที่สุด และระบบของคุณก็คือหัวใจของบริษัท ลองศึกษาเพิ่มเติมว่าคุณจะทำอะไรได้อีก สิ่งที่คุณกำลังทำอยู่เวลานี้ก็ดีแล้ว แต่ยังมีสิ่งที่ดี ๆ ที่จะทำได้มากขึ้นไปอีกอย่างแน่นอน”

“ครับ ผมจะกลับไปคิด” คุณชัยวิทย์รับปากพร้อมกันนั้นสมองก็พลันคิดไปถึงระบบอื่น ๆ ที่น่าจะพัฒนาตามมาได้

บทส่งท้าย

การใช้ไอทีในสองหัวข้อที่ได้นำเสนอไปข้างต้นนั้นจะว่ากำหนดไว้มากนักก็ยังไม่เชิง เพราะเป็นระบบพื้นฐานของการทำงานทั่วไปเท่านั้น เพื่อให้ท่านผู้อ่านเข้าใจว่าระบบไอทีที่อยู่เบื้องหลังบริษัทพาณิชย์สมมุติแห่งนี้มีลักษณะอย่างไร จึงได้นำรายละเอียดมาเล่าให้ฟังย่อ ๆ

ระบบประมุขอิเล็กทรอนิกส์ ระบบที่คุณสมเจตนาใช้นั้นเป็นส่วนหนึ่งของระบบสำนักงานอัตโนมัติที่หลายบริษัทเริ่มนำมาใช้แล้ว ระบบสำนักงานอัตโนมัติ เน้นที่การจัดทำ และ จัดเก็บเอกสารต่าง ๆ ให้ค้นหาและติดตามได้ง่าย เริ่มจากเมื่อบริษัทได้รับเอกสารแล้วก็สามารถจัดเก็บไว้ในระบบ Document Management System และส่งไปให้ผู้รับ ผู้รับสามารถอ่านเอกสารแล้วออกความเห็น และส่งต่อไปให้ผู้ที่จะต้องพิจารณาต่อไป หรือ อาจจะพิจารณาและดำเนินการเองก็ได้ ไม่ว่าจะกรณีใดผู้รับจะต้องบันทึกการดำเนินงานลงในระบบเพื่อให้สามารถติดตามได้ว่า เรื่องที่ได้รับนั้นดำเนินการไปถึงไหนแล้ว

ระบบคอมพิวเตอร์ที่จัดในห้องประชุม เป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก หรือระบบ Local Area Network ที่ต่อเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตได้ เพื่อให้ผู้ที่ไม่อยู่ในห้องประชุมก็สามารถเข้าร่วมประชุมทางไกลได้ ระบบต้องมีโปรแกรมสำหรับใช้ควบคุมการแสดงผลภาพบนหน้าจอของผู้เข้าร่วมประชุมทุกคน มีระบบออกเสียงลงคะแนนลับ(หากต้องการ) และรวมคะแนนมาฉายขึ้นบนจอได้ ระบบของหน่วยงานบางแห่งอาจจะมีโปรแกรมช่วยในการตัดสินใจที่เรียกว่าระบบ Decision Support

System รวมอยู่ด้วย ระบบแบบนี้ที่เป็นแบบง่าย ๆ ก็คือ Spreadsheet เช่น Excel ของ ไมโครซอฟต์ นั้นเอง

การประชุมโดยทั่วไปต้องมีวาระการประชุม และมีการจัดทำรายงานการประชุม การประชุมตามแบบเดิมต้องพิมพ์ทั้งวาระและรายงานการประชุมแจกผู้เข้าร่วมประชุม รวมแล้วสิ้นเปลืองกระดาษมาก นอกจากนั้นยังค้นหารายละเอียดที่เคยประชุมไปแล้วไม่ได้ ดังนั้นการนำรายงานการประชุมเก่ามาเก็บไว้ในระบบให้ค้นหาได้จึงเป็นความสะดวกอย่างยิ่ง

ระบบสำนักงานอัตโนมัติ มีประโยชน์ต่อผู้บริหารมาก เพราะสามารถอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บและบันทึกข้อมูลส่วนตัวได้ เช่น การบันทึกตารางนัดหมาย ผู้บริหารอาจจะให้เลขานุการเป็นคนบันทึกตารางนัดหมายให้ และอาจจะยังตารางนัดหมายนี้ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก เช่น เครื่อง Palm หรือ Pocket PC สำหรับพกติดตัวไปได้ นอกจากนั้นยังอาจจะจัดเก็บข้อมูลส่วนตัว เช่น หมายเลขโทรศัพท์ของเพื่อน พันธมิตร คู่ค้า ลูกค้า ฯลฯ อาจจัดเก็บบันทึกข้อมูลส่วนตัว หรือบันทึกสำหรับเตือนให้ดำเนินการอย่างไรอย่างหนึ่ง (To do) ได้ อาจจัดทำเพื่อนำเสนอสำหรับใช้ในการประชุมได้ ฯลฯ

เงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้การประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์และลดกระดาษ ตลอดจนระบบสำนักงานอัตโนมัติแบบนี้เกิดขึ้นได้ก็คือ ผู้บริหารทุกคนจะต้องใช้คอมพิวเตอร์เป็น และใช้ซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องเป็นด้วย อย่างไรก็ตามเรื่องนี้ไม่ยาก หากรู้จักจัดทำระบบที่ไม่ต้องพิมพ์ทางเป็นพิมพ์ แต่ใช้เมาส์คลิกเลือกรายการที่ต้องการมาแสดงหรือดำเนินการ

ระบบ Customer Relationship Management หรือ CRM ระบบนี้เพิ่งได้รับความสนใจมากขึ้นเมื่อไม่นานมานี้ แนวคิดหลักก็คือการจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าให้มากที่สุด และพยายามที่จะเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าให้ถูกต้องและมากที่สุด เมื่อเข้าใจพฤติกรรมแล้ว เราก็สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตรงกับที่ลูกค้าต้องการอย่างดีที่สุด และแน่นอน นั้นย่อมทำให้ลูกค้ามีความชื่นชอบในสินค้าและบริการของบริษัทมากขึ้น

โดยปกติแล้วบริษัทมักจะจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าอยู่แล้ว แต่ส่วนมากจะเน้นในด้านบัญชีมากกว่า คือ สนใจแต่เพียงว่าลูกค้าสั่งสินค้าอะไรไป เป็นหนี้อยู่เท่าใด เป็นหนี้มานานเท่าใด ชำระเงินแล้วหรือยัง แต่บริษัทในยุคใหม่จะให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมของลูกค้ามากขึ้น และจะมีการวิจัยศึกษาเพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ และลูกค้ารายตัวยิ่งขึ้น ความเข้าใจนี้นำไปสู่การที่จะผลิตสินค้าหรือให้บริการแก่ลูกค้าได้เหมาะสมยิ่งขึ้น

ประเด็นในด้านไอทีเกี่ยวกับ CRM ก็คือการจัดทำฐานข้อมูล และการทำระบบให้บริการข่าวสารแก่ลูกค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (หรืออาจจัดทำโดยสื่ออื่น ๆ) แต่ประเด็นหลักทางด้าน CRM

ที่ไอทีไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงก็คือ บริษัทจะจัดเก็บข้อมูลพฤติกรรมของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ อย่างไร การนำข้อมูลการขายสินค้าไปใช้ในการปรับปรุงตัวสินค้า การนำปัญหาที่ได้รับการร้องเรียนผ่าน Call Center ไปใช้ในการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงาน การนำข้อมูลการขายไปปรับปรุงการส่งสินค้าให้ห้างหรือลูกค้าแต่ละจุดมีสินค้าที่ลูกค้าต้องการ ฯลฯ

โปรดระลึกด้วยว่า ถ้ายังมีไอทีที่ดียังไม่สามารถทำให้บริษัททำธุรกิจในระดับแนวหน้าและมีความเป็นเลิศได้ บริษัทจะต้องมีผู้บริหารที่ใช้ไอทีและข้อมูลเป็นด้วย
